

# Clore le chapitre, permettre la réconciliation : *Compte rendu sur la stratégie de fermeture du Processus d'évaluation indépendant*

Compte rendu de l'adjudicateur en chef à l'intention des tribunaux de contrôle

Le 9 mai 2017

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Contexte.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Progrès réalisés en vue de l'achèvement du PEI.....</b>	<b>4</b>
	3.1. Demandes.....	4
	3.2. Réclamations admises.....	5
	3.3. Audiences tenues.....	5
	3.4. Après l'audience.....	7
	3.5. Réclamations réglées.....	8
	3.6. Après la décision.....	9
	3.7. Sensibilisation.....	10
	3.8. Guérison.....	10
	3.9. Fin progressive des activités du Secrétariat.....	10
<b>4</b>	<b>Améliorations apportées au règlement des réclamations.....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Difficultés et risques liés à l'achèvement du PEI.....</b>	<b>14</b>
	5.1. Questions relatives aux dossiers restants dans le cadre du PEI.....	14
	5.2. Demandes au titre de l'article 12.....	15
	5.3. Réclamations successorales.....	17
	5.4. Réclamations visant des sévices entre élèves.....	18
	5.5. Partage administratif.....	19
	5.6. Élimination des documents.....	20
	5.7. Demandes d'instructions en vue d'un recours judiciaire.....	20
	5.8. Autres demandes d'instructions.....	22
	5.9. Risques liés à l'administration organisationnelle.....	23
	5.10. Maintien de la confiance des demandeurs, des partenaires et des intervenants.....	25
	5.11. Autres facteurs externes.....	25
<b>6</b>	<b>Prochaines étapes.....</b>	<b>26</b>
	6.1. Réclamations non entendues.....	26
	6.2. Activités postérieures à l'audience et à la décision.....	26
	6.3. Maintien d'une approche centrée sur le demandeur.....	27
	6.4. Réduire les risques.....	27

6.5. Fermeture administrative du Secrétariat.....	29
<b>7 Conclusion .....</b>	<b>29</b>
<b>Annexe A : Progrès réalisés en vue de l'achèvement du PEI .....</b>	<b>31</b>

**Figures**

Figure 1 : Nombre de premières audiences des demandeurs tenues, par année .....	6
Figure 2 : Taux de règlement prévu des réclamations, par année .....	8
Figure 3 : Activités touchant les décisions prévues, par année.....	9

---

## 1 Introduction

Le présent rapport vise à faire le point sur le rapport de décembre 2013 intitulé « *Clore le chapitre, permettre la réconciliation : un plan d'action pour régler les dossiers restants du PEI* » (également appelé « stratégie de fermeture »). L'adjudicateur en chef a élaboré la stratégie de fermeture en collaboration avec le Comité de surveillance et le Comité d'administration national, et l'a présentée aux tribunaux de contrôle en janvier 2014 à titre d'information. Le rapport présentait un plan proposé pour régler les dossiers restants du Processus d'évaluation indépendant (PEI) de manière équitable, impartiale et axée sur le demandeur.

On n'a pas demandé aux tribunaux de contrôle d'approuver la prorogation des échéances du PEI, car le Processus doit se poursuivre jusqu'à ce que toutes les réclamations soient réglées. Toutefois, la stratégie de fermeture a accompagné la demande de l'adjudicateur en chef visant l'approbation de mesures précises pour veiller à l'achèvement du PEI dans les délais prescrits. Au nombre de ces mesures figuraient deux demandes d'instructions soumises avec le consentement de toutes les parties : le Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace, qui a fourni au Secrétariat d'adjudication des pensionnats indiens (SAPI ou le Secrétariat) des pouvoirs supplémentaires afin d'entreprendre des recherches pour retrouver les demandeurs qui ont perdu contact avec leur avocat ou le Secrétariat, ainsi que la procédure de règlement des dossiers incomplets (PRDI), qui a permis à l'adjudicateur en chef de régler les plaintes qui ne pouvaient pas passer à l'étape de l'audience. Ces demandes d'instructions ont été approuvées par les tribunaux de contrôle le 19 juin 2014.

Dans la stratégie de fermeture, on a fait le point sur l'état d'avancement du PEI, y compris le fait que plus de trois fois plus de demandes ont été reçues que ce qui était prévu à l'origine, et l'on a décrit les activités mises en place pour améliorer le taux de règlement des réclamations. Dans le rapport, on a également souligné la nécessité de fournir du soutien aux demandeurs non représentés, de financer la tenue d'activités de guérison pour des groupes de demandeurs, ainsi que d'inciter les demandeurs et les principaux partenaires et intervenants à favoriser l'adoption d'une approche adaptée aux différences culturelles pour déterminer les besoins des demandeurs et y répondre, en plus de mieux faire connaître les droits des demandeurs dans le cadre du PEI. Enfin, dans le rapport, on a déterminé plusieurs facteurs qui pourraient compromettre le calendrier d'achèvement, notamment des problèmes associés au règlement des réclamations, la disponibilité des parties pour assister aux audiences, la capacité du Secrétariat d'organiser les audiences, le financement et d'autres questions.

Le plan prévoit ce qui suit :

- toutes les premières audiences des demandeurs seront terminées au printemps 2016;
- toutes les activités suivant les audiences seront terminées au printemps 2018;
- toutes les activités suivant les décisions (c.-à-d. les révisions, les décisions relatives aux frais d'avocat et les appels) seront terminées en 2018-2019;
- la fermeture administrative du Secrétariat aura lieu en 2019-2020.

Cela fait plus de trois ans que l'adjudicateur en chef a déposé la stratégie de fermeture devant les tribunaux de contrôle, et il s'est passé beaucoup de choses pendant cette période qui ont eu

une incidence sur le PEI. Le présent rapport fait le point sur la stratégie de fermeture, y compris les progrès réalisés jusqu'à présent au chapitre du règlement des réclamations dans le cadre du PEI, les initiatives mises en œuvre pour garantir le règlement en temps opportun des plaintes, ainsi que les difficultés et les risques en ce qui touche les ressources et l'achèvement du PEI conformément au calendrier prévu qui a été déposé devant les tribunaux en janvier 2014.

---

## 2 Contexte

La Convention de règlement relative aux pensionnats indiens (CRRPI ou Convention de règlement) a été mise en œuvre le 19 septembre 2007 en vue de régler de façon globale et durable les séquelles laissées par le régime des pensionnats indiens, et il s'agit du plus important règlement de recours collectif de l'histoire du Canada. Le PEI est l'un des deux programmes d'indemnisation individuelle dans le cadre de la Convention de règlement<sup>1</sup>. Le PEI vise le règlement des réclamations pour sévices sexuels, sévices physiques graves et autres actes fautifs causant de graves préjudices psychologiques au demandeur. Le PEI est la seule façon dont les anciens élèves des pensionnats peuvent régler ces réclamations, sauf s'ils ont choisi de s'exclure de la Convention de règlement<sup>2</sup>.

L'adjudicateur en chef Daniel Shapiro, qui a été nommé par le Comité de surveillance du PEI et dont la nomination a été ratifiée par les tribunaux de contrôle en 2013, est responsable de l'administration du Processus. L'adjudicateur en chef est appuyé par le Secrétariat, un tribunal quasi judiciaire indépendant qui assure l'impartialité du traitement des demandes et de la prise de décisions dans le cadre du PEI. Le Secrétariat est devenu l'un des plus grands tribunaux quasi judiciaires au Canada, ayant tenu à son apogée 4 200 audiences en personne chaque année, avec l'aide de plus de 100 adjudicateurs et 250 employés.

Les demandes au titre du PEI ont été acceptées du 19 septembre 2007 au 19 septembre 2012<sup>3</sup>. Plus de 38 000 demandes dans le cadre du PEI ont été reçues, soit trois fois plus que les estimations initiales du Canada.

---

<sup>1</sup> La Convention de règlement prévoit également un Paiement d'expérience commune pour toutes les personnes inscrites au recours collectif admissibles ainsi que des mesures non monétaires, y compris la tenue d'une Commission de vérité et réconciliation, des fonds de guérison et un programme commémoratif.

<sup>2</sup> La CRRPI prévoit que les personnes qui n'ont pas présenté de réclamation pourraient avoir le droit d'intenter une poursuite le lendemain de la date limite de dépôt d'une réclamation dans le cadre du PEI, même si elles sont membres du recours collectif aux termes du PEI [sous-alinéa 4.06(i) et alinéa 11.02(3)]. Le PEI prévoit également qu'un demandeur peut demander à l'adjudicateur en chef de lui permettre de s'adresser aux tribunaux pour régler une demande continue [annexe D, III(b)iii], à la p. 7].

<sup>3</sup> Les tribunaux de contrôle ont ordonné que les demandes au titre du PEI reçues au plus tard le 2 septembre 2013 pour une école supplémentaire (Mistassin) soient réputées avoir été reçues le ou avant le 19 septembre 2012, et les tribunaux de contrôle ont déterminé que certaines demandes de la demande d'instructions du cabinet d'avocats Blott sont réputées avoir été soumises après la date limite.

### 3 Progrès réalisés en vue de l'achèvement du PEI

Au 6 mars 2017, 96 % (36 664) de l'ensemble des réclamations dans le cadre du PEI avaient été réglées, soit une augmentation considérable par rapport au pourcentage figurant dans la stratégie de fermeture (58 %).

Il demeure 1 432 réclamations en cours (4 %), dont environ la moitié (774) en sont à l'étape préalable à l'audience, et l'autre moitié (658) en sont à l'étape suivant l'audience. Plus du tiers (542) du reste des réclamations sont en suspens, essentiellement parce que le Canada a demandé au SAPI de les mettre en suspens pendant qu'il règle des questions telles que la compétence relative aux personnes décédées.

Les progrès réalisés à chaque étape du PEI sont présentés ci-après.

#### 3.1. Demandes

Dans le cadre de la planification initiale relative au PEI, on prévoyait un total de 12 500 demandes, y compris les nouvelles réclamations dans le cadre du PEI, les réclamations transférées du processus du Mode alternatif de règlement des conflits (MARC)<sup>4</sup>, les demandes continues du MARC<sup>5</sup> et les demandes pour rouvrir les demandes réglées du MARC<sup>6</sup>. Au début de 2011, le Secrétariat a révisé les prévisions de demandes au titre du PEI à 29 700, en se fondant sur l'expérience réelle jusqu'à cette période.

La date limite de présentation des demandes était le 19 septembre 2012, et le nombre de demandes reçues était beaucoup plus élevé que prévu. Au 6 mars 2017, un total de 38 096 demandes avaient été reçues. Ce nombre comprend les 760 réclamations reçues après la date limite du 19 septembre 2012, qui n'ont pu être traitées. Il comprend également un petit nombre de réclamations que les tribunaux de contrôle ont accueillies après la date limite de présentation des demandes. À ce jour, deux ordonnances du tribunal de ce type ont été rendues. Les tribunaux de contrôle ont ajouté le pensionnat Foyers Mistassini à la liste des pensionnats indiens en 2013. De plus, selon une ordonnance du tribunal de juin 2012 concernant le cabinet d'avocats Blott and Company, toute réclamation soumise par un ancien client de ce cabinet est considérée comme ayant respecté les délais<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Le paragraphe 15.02 de la Convention de règlement indique que certaines réclamations préalables à l'audience peuvent être transférées du processus du MARC au PEI.

<sup>5</sup> Au 19 septembre 2007, date d'entrée en vigueur, il y avait 2 298 réclamations non réglées dans le cadre du processus du MARC. Le Secrétariat a continué de statuer sur les réclamations du processus du MARC jusqu'à la conclusion de la dernière réclamation en 2013.

<sup>6</sup> Le paragraphe 15.01 de la Convention de règlement permet à certains demandeurs du MARC de demander qu'une réclamation réglée soit rouverte afin que certaines questions n'ayant pas été traitées dans le cadre du processus du MARC soient réexaminées (sérvices entre élèves et perte d'occasion). Certaines de ces réclamations « rouvertes » nécessitent de nouvelles audiences, tandis que pour d'autres, les décisions sont prises en fonction des documents à l'appui. Près de 1 040 réclamations au titre du processus du MARC ont été rouvertes. La plupart d'entre elles ont été reçues au cours des premières années du processus. Le paragraphe 15.01 prévoit également des indemnités complémentaires à celles du MARC dans certains cas, qui ont été administrées par le Canada.

<sup>7</sup> Le 19 juin 2012, l'honorable juge Brown, de la Cour suprême de la Colombie-Britannique, a ordonné au cabinet d'avocats Blott and Company de se retirer de toute participation future à la Convention de règlement. De plus, la juge Brown a ordonné le transfert rapide de toutes les réclamations des clients de ce cabinet à d'autres avocats qualifiés. Au total, 630 dossiers de Blott and Company étaient des formulaires de demande non soumis.

Quatre demandes d'ajout d'établissements à la Convention de règlement, fondées sur les critères énoncés à l'article 12, sont toujours devant les tribunaux : la Résidence Teulon (Manitoba) attend de voir si une demande d'autorisation d'appel devant la Cour suprême du Canada sera accordée; le pensionnat Timber Bay Children's Home (Saskatchewan) attend une décision relativement à un appel; le pensionnat Kivalliq Hall (Nunavut) fait l'objet d'un appel par le Canada; le pensionnat Fort William Sanatorium School (Ontario) attend une décision. L'adjudicateur en chef n'est pas partie à ces dossiers. À l'heure actuelle, il n'est pas possible de prévoir le dénouement de ces dossiers ni le calendrier de leur règlement, mais l'ajout de tout établissement au PEI à cette date tardive aura une incidence sur les besoins en matière de ressources et le calendrier d'achèvement du PEI. Les risques liés à cette question sont analysés plus en détail à la section 5.

### 3.2. Réclamations admises

Bien que le nombre de demandes reçues soit un facteur essentiel de l'activité dans le cadre du PEI, seules les réclamations admises dans le processus – c'est-à-dire celles qui font état d'au moins un acte de violence reconnu dans un pensionnat indien admissible – se traduisent par une audience ou un règlement par voie de négociation. Le Secrétariat est chargé d'admettre les réclamations au titre du PEI (annexe D de la Convention de règlement). Une demande est admise lorsque celle-ci est complète et décrit les allégations qui constitueraient, si elles étaient prouvées, une ou plusieurs réclamations continues et lorsque le demandeur a signé la déclaration jointe au formulaire de demande, y compris les dispositions concernant la confidentialité de la déclaration<sup>8</sup>.

Le processus d'admission a pris fin en grande partie au printemps 2015. Au 6 mars, environ 33 800 réclamations avaient été admises dans le cadre du PEI, ce qui représente environ 90 % des réclamations reçues. Moins de 30 demandes étaient dans l'attente d'une décision en matière d'admission et ce sont toutes des réclamations réactivées (p. ex. communication rétablie dans le cadre du Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace, nouvelles successions de demandeurs décédés), des demandes nouvellement admises dans le cadre du PEI à la suite d'une ordonnance du tribunal (c.-à-d. Blott) ou des réclamations en suspens. Environ un tiers des demandes sont en suspens parce que les demandeurs sont introuvables ou parce que le Canada détermine actuellement si les réclamations de demandeurs décédés relèvent de sa compétence.

### 3.3. Audiences tenues

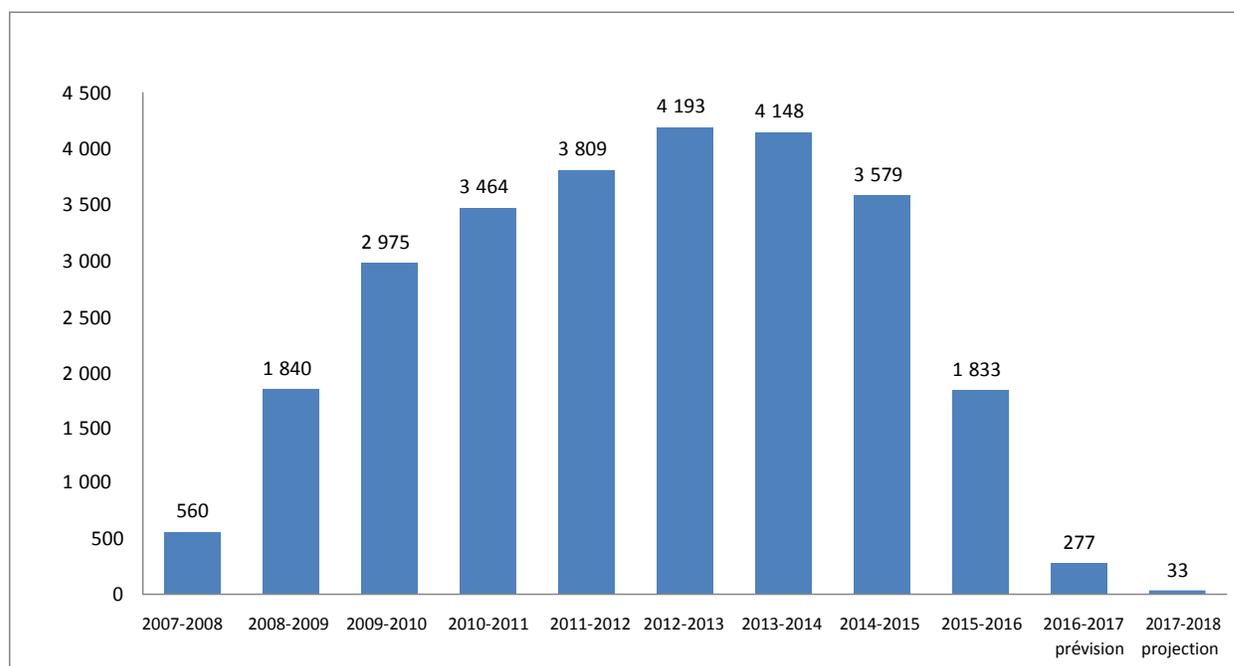
Le PEI a d'abord été conçu pour atteindre l'objectif ambitieux, établi dans la Convention de règlement, de tenir 2 500 audiences<sup>9</sup> par année. Lorsqu'il est devenu évident que le volume de demandes surpasserait largement les attentes, on a commencé à accroître la capacité afin de tenir un plus grand nombre d'audiences chaque année. Comme l'illustre la figure 1, le nombre

<sup>8</sup> Convention de règlement, annexe D, annexe II, à la p. 20.

<sup>9</sup> Dans le présent rapport, le terme « audiences » désigne les premières audiences des demandeurs, ou l'audience initiale devant être tenue pour chaque réclamation, durant laquelle le demandeur soumet ses preuves à l'adjudicateur. Certaines réclamations nécessitent des audiences supplémentaires, y compris les audiences pour les auteurs présumés ou autres témoins, afin de contre-interroger les évaluateurs médicaux et les experts, ou pour obtenir d'autres preuves de la part du demandeur. Ces audiences supplémentaires sont modélisées selon le taux de décisions rendues et le moment où elles ont été rendues.

d'audiences a augmenté rapidement au cours des 3 premières années, et a continué d'augmenter d'au moins 10 % par année jusqu'en 2012-2013, année à laquelle le nombre d'audiences a commencé à diminuer à mesure que diminuait le volume de réclamations prêtes pour l'audience.

**Figure 1 : Nombre de premières audiences des demandeurs tenues, par année**



En 2011, le Comité de surveillance a convenu d'un objectif de 4 500 audiences par année à partir de 2012-2013. Toutefois, à divers moments, le Secrétariat a fait face à un certain nombre de difficultés au chapitre de l'augmentation du nombre d'audiences, notamment :

- une pénurie de dossiers prêts pour l'audience en raison de retards dans l'obtention des documents obligatoires auprès des organismes fournissant des documents (p. ex. relevés d'emploi);
- réclamations pour lesquelles le Secrétariat ou l'avocat du demandeur n'a pas été en mesure de trouver le demandeur;
- dossiers de demandeurs décédés qui ne pouvaient pas passer à l'étape du règlement sans administrateur;
- certains demandeurs qui ne se sentaient pas prêts à assister à une audience;
- certains demandeurs qui avaient de la difficulté à se représenter eux-mêmes en raison de problèmes de santé physique ou mentale;
- certains demandeurs qui ne pouvaient pas obtenir les services d'un avocat;
- certaines réclamations qui étaient visées par des questions de compétence;
- capacité insuffisante chez les avocats des demandeurs, les adjudicateurs, les représentants du Canada, les intervenants en santé ou le personnel du Secrétariat;
- difficulté à embaucher du personnel au sein du Secrétariat en raison d'un soutien insuffisant de la part des ressources humaines d'Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC).

Chacun de ces facteurs, à un certain moment, a restreint la capacité de tenir un plus grand nombre d'audiences et a nui à la capacité de respecter l'obligation prévue aux sous-alinéas 6.03(1)b), c) et d) de la Convention de règlement, établissant les normes de rendement pour le traitement des réclamations en temps opportun. Bien qu'il n'ait pas été possible d'atteindre l'objectif de 4 500, en 2012-2013 et en 2013-2014, le nombre d'audiences a atteint près de 4 200.

Comme mentionné à la section 4, un certain nombre d'approches ciblées ont été élaborées afin de tenter de trouver des solutions pour bon nombre de ces questions (voir l'annexe A pour de plus amples renseignements).

Dans la stratégie de fermeture de 2013, on avait prévu la tenue de toutes les premières audiences des demandeurs au plus tard au printemps 2016. Cet objectif a été atteint en grande partie, à l'exception d'un petit nombre de réclamations inattendues qui font de nouveau partie du processus, en raison de l'ordonnance du tribunal dans l'affaire Blott ou d'approches ciblées.

Plus particulièrement, le Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace a connu beaucoup de succès, permettant ainsi à de nombreuses réclamations de faire de nouveau partie du processus, à l'étape de l'audience.

Au 6 mars 2017, on estimait qu'environ 50 réclamations restantes feront l'objet d'une audience, dont un petit nombre aura lieu en 2017-2018. Parmi les 774 réclamations préalables à l'audience restantes, on s'attend à ce que plus de 90 % (environ 720 réclamations) ne fassent pas l'objet d'une audience; elles seront vraisemblablement réglées au moyen d'un retrait, d'un refus, d'un règlement négocié ou d'un rejet.

### **3.4. Après l'audience**

Après la première audience du demandeur, de nombreuses autres activités doivent avoir lieu avant de pouvoir rendre une décision. Les voici :

- l'audience d'auteurs allégués avec lesquels on a communiqué et qui désirent participer;
- la production des documents obligatoires qui n'ont pas été déposés avant l'audience;
- la réalisation d'évaluations médicales ou d'évaluations par un expert exigées par l'adjudicateur, y compris l'obtention du témoignage de l'évaluateur au besoin;
- l'obtention d'un nouveau témoignage du demandeur jugé nécessaire à la suite d'activités suivant l'audience;
- la réception des observations finales des parties;
- la rédaction de la décision.

À l'heure actuelle, 658 réclamations en sont à l'étape suivant l'audience. On s'emploie maintenant à faire passer ces dossiers à l'étape du règlement le plus rapidement possible. Chaque réclamation exige une combinaison d'activités uniques selon les caractéristiques qui lui sont propres, ce qui se traduit par une variation importante du temps nécessaire à la préparation de chaque réclamation en vue d'une décision.

### 3.5. Réclamations réglées

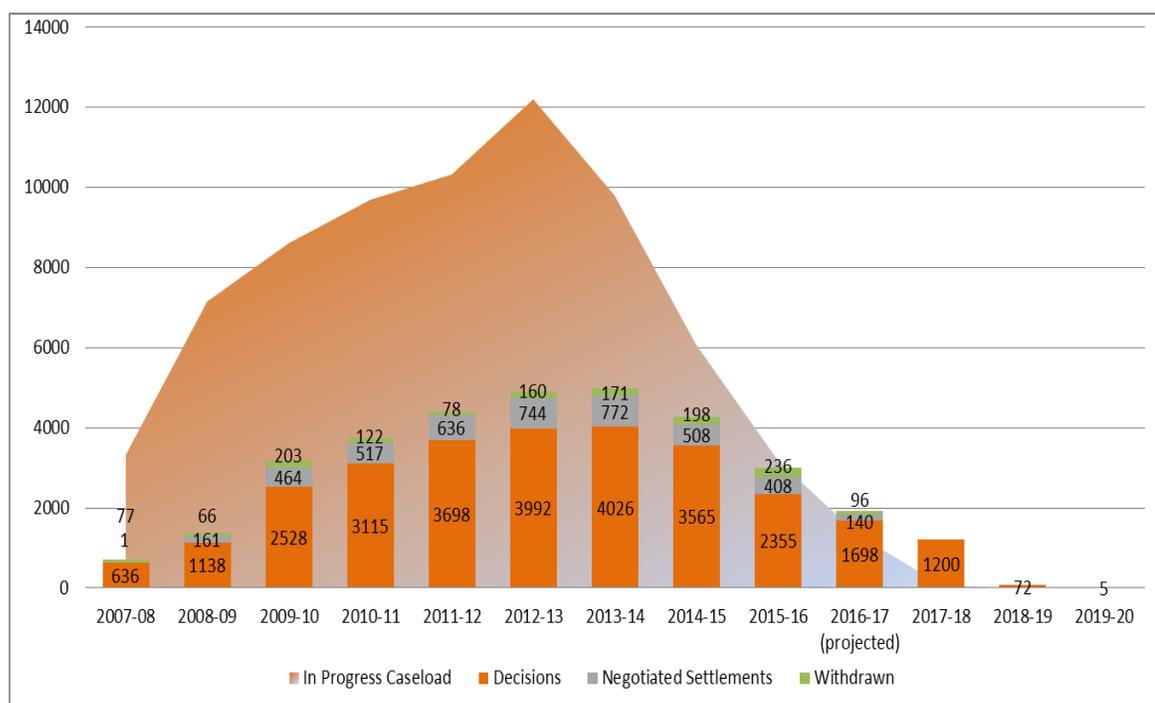
Bien que les audiences soient une mesure importante de l'activité dans le cadre du PEI, l'audience à elle seule ne règle pas la réclamation. Une approche *globale* à l'égard du PEI s'impose, reconnaissant que l'objectif n'est pas seulement de tenir des audiences, mais de régler les réclamations.

Comme l'illustre la figure 2, le nombre de décisions rendues par l'adjudicateur a augmenté chaque année depuis la mise en œuvre du PEI jusqu'en 2013-2014, généralement en fonction de la proportion d'audiences tenues<sup>10</sup>. Les décisions rendues par l'adjudicateur représentent environ 67 % (24 707) de toutes les réclamations réglées. Les règlements négociés représentaient également un moyen efficace de régler des réclamations et représentent près de 12 % (4 344) des réclamations réglées. Environ 16 % (5 689) des réclamations ont été retirées ou ont été jugées inadmissibles<sup>11</sup>.

Parmi les réclamations réglées au moyen de la décision d'un adjudicateur ou d'un règlement négocié, près de 90 % se sont traduites par l'indemnisation du demandeur<sup>12</sup>.

Selon les renseignements disponibles à ce jour, on s'attend à ce que les règlements négociés soient terminés d'ici la fin de 2016-2017<sup>13</sup>, mais un petit nombre de cas où les décisions sont rendues par un adjudicateur se poursuivront jusqu'en 2019-2020.

**Figure 2 : Taux de règlement prévu des réclamations, par année**



<sup>10</sup> En 2007-2008, le nombre de décisions dépassait le nombre d'audiences en raison des décisions rendues après le 19 septembre 2007, pour les réclamations instruites avant cette date.

<sup>11</sup> Les réclamations jugées inadmissibles comprennent celles qui ne sont pas admises, qui sont retirées ou qui ne sont pas acceptées.

<sup>12</sup> Les décisions n'entraînant le versement d'aucune indemnisation au demandeur représentent 10,7 % (2 619) de l'ensemble des réclamations dans le cadre du PEI qui ont été réglées par un adjudicateur.

<sup>13</sup> Le Canada a indiqué qu'il est possible qu'il y ait d'autres processus de règlements négociés après 2016-2017.

### 3.6. Après la décision

Une fois que toutes les activités suivant l'audience ont été réalisées et qu'une décision définitive a été rendue par un adjudicateur, le Secrétariat est responsable de l'administration d'activités supplémentaires :

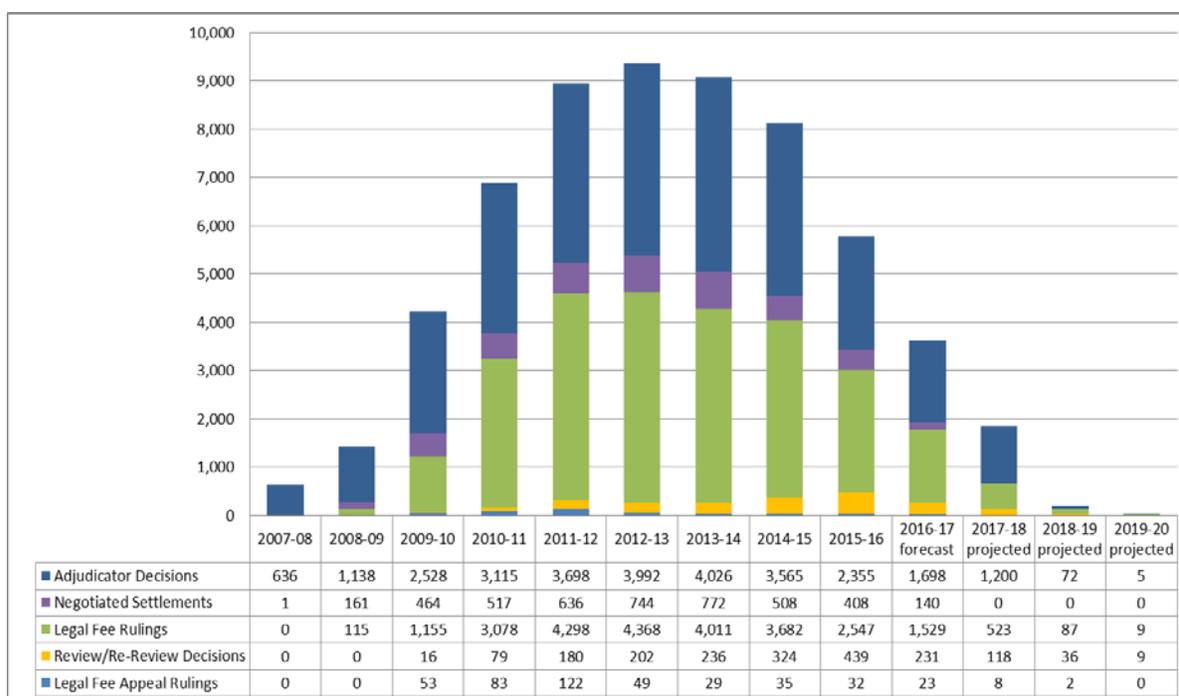
- Révisions (environ 5 % des réclamations) : Conformément à la Convention de règlement<sup>14</sup>, toute partie peut demander à l'adjudicateur en chef ou à son représentant désigné de déterminer si la décision de l'adjudicateur applique correctement les critères du PEI aux faits déterminés par l'adjudicateur et, s'il y a lieu, de corriger celle-ci pour qu'elle se conforme à ces critères. En outre, les demandeurs peuvent demander qu'un deuxième adjudicateur révise une décision pour déterminer si elle contient une erreur manifeste et dominante et l'adjudicateur de révision a le pouvoir de remplacer la décision par sa propre décision ou d'ordonner une nouvelle audience.
- Nouvelles révisions : À la suite d'une décision de révision infructueuse, toute partie peut demander une nouvelle révision, aux termes de laquelle un deuxième adjudicateur révise la décision initiale et la décision de révision afin de déterminer si la décision de l'adjudicateur ou de l'adjudicateur de révision applique correctement les critères du PEI aux faits déterminés par l'adjudicateur et, s'il y a lieu, de corriger celle-ci pour qu'elle se conforme à ces critères.
- Décisions relatives aux frais d'avocat : Les adjudicateurs doivent évaluer les honoraires facturés par les avocats. La décision de l'adjudicateur est rendue à la suite de la décision d'un adjudicateur ou d'un règlement négocié<sup>15</sup>, et tient compte de nombreux facteurs (p. ex. complexité de la réclamation, temps consacré à la réclamation, facteurs de risque, importance du montant accordé, compétence et expérience de l'avocat). Dans chaque cas, l'adjudicateur doit confirmer que les frais d'avocat respectent les limites permises (en sus des 15 % payables par le Canada, le plafond de 15 % permis par les tribunaux – annexe 1). Lorsqu'un demandeur en fait la demande ou du propre chef de l'adjudicateur, l'adjudicateur évaluera le caractère juste et raisonnable des frais d'avocat proposés (annexe 2).
- Appels relatifs aux frais d'avocat (1 % des réclamations) : Les décisions rendues en vertu de l'annexe 2 relativement aux frais d'avocat peuvent être portées en appel auprès de l'adjudicateur en chef ou de son représentant désigné.

Comme l'illustre la figure 3, on s'attend à ce que les révisions définitives ainsi que les décisions et les appels relatifs aux frais d'avocat soient rendus en 2019-2020.

**Figure 3 : Activités touchant les décisions prévues, par année**

<sup>14</sup> Convention de règlement, annexe D, III(l), à la p. 14.

<sup>15</sup> Aux termes des décrets d'application, les frais d'avocat d'un demandeur doivent être évalués par un adjudicateur, même si la réclamation a été réglée au moyen de la négociation. Ainsi, le nombre de décisions touchant les frais d'avocat peut dépasser le nombre de décisions d'adjudicateurs.



### 3.7. Sensibilisation

Le Secrétariat demeure engagé à veiller à ce que les demandeurs, ainsi que leur famille et leur collectivité, obtiennent rapidement des renseignements uniformes et fiables sur le PEI. Cela comprend notamment la tenue de séances d'information communautaires et la diffusion de produits d'information sur le PEI afin de mieux faire comprendre et connaître le Processus.

Le Secrétariat continue d'établir et d'entretenir de solides relations de travail avec les intervenants et les partenaires, notamment les organisations autochtones nationales, les centres d'amitié et les ministères fédéraux, afin de promouvoir l'accès rapide à des renseignements exacts sur le PEI.

### 3.8. Guérison

Le PEI collectif finance les activités qui favorisent la guérison et la réconciliation des demandeurs, ainsi que de leur famille et de leur collectivité. Le financement au titre du PEI collectif est entièrement distinct de toute indemnité reçue dans le cadre du PEI individuel ou pour des soins futurs.

Ce financement appuie les activités de guérison comme les pow-wow, les cercles de guérison et les cérémonies. L'adjudicateur en chef s'est engagé à financer ce programme de contribution jusqu'à l'achèvement des grands travaux dans le cadre du PEI puisqu'il s'est révélé très efficace pour aider les demandeurs à prendre part à des activités de guérison.

### 3.9. Fin progressive des activités du Secrétariat

On suppose que le PEI sera achevé une fois que toutes les réclamations auront été réglées, que tous les processus et procédures de gestion des dossiers auront été mis en place et qu'il ne restera plus de travail lié au PEI. La stratégie de fermeture de 2013 prévoit la réduction progressive des activités du Secrétariat et sa fermeture d'ici le printemps 2020. Le Secrétariat se prépare à mettre progressivement fin à ses activités en fonction du calendrier établi. Il a notamment pris les mesures suivantes :

- Estimer les échéances relatives à la fin de ses activités;
- Chercher des possibilités d'économies au sein de l'organisation à mesure que certaines activités prennent fin;
- Estimer les ressources humaines et financières nécessaires à mesure que la charge de travail diminue;
- Examiner les activités qui doivent être entreprises pour réduire l'effectif et mettre fin aux activités à mesure que celles-ci ne sont plus nécessaires;
- Examiner les risques associés à la fermeture prévue.

À la suite de la stratégie de fermeture de 2013, un Plan d'action pour la fermeture a été préparé en 2014, ayant pour objectif d'être un plan exhaustif, inclusif et transparent visant la fin progressive méthodique des activités du Secrétariat. Le demandeur est au cœur du Plan d'action pour la fermeture, ainsi que de notre mandat. Le Plan comprend cinq thèmes : la gouvernance, le personnel, le règlement des dossiers, l'information et les services ministériels. Chaque thème est essentiel à la réalisation du mandat. La communication et le mieux-être entourent les thèmes et en font partie intégrante. On procède actuellement à la mise en œuvre du Plan d'action pour la fermeture, et des activités ont été établies en fonction de chaque thème qui sont axées sur les secteurs auxquels il faut donner suite dans le cadre de la fin progressive des activités du Secrétariat.

## 4 Améliorations apportées au règlement des réclamations

Depuis la mise en œuvre de la Convention de règlement, le Secrétariat, le Comité de surveillance et les parties ont établi et mis en œuvre des initiatives visant à accroître le taux de réclamations traitées et réglées.

En 2011, le Comité de surveillance, avec le soutien du Secrétariat, a entrepris un examen exhaustif afin de trouver des façons de traiter un plus grand nombre de réclamations par année, ainsi que de réduire le temps de traitement de chaque réclamation. Il s'agissait du plus important examen du PEI depuis la mise en œuvre de la Convention de règlement. L'examen avait pour but de déterminer toutes les mesures pouvant être adoptées pour accélérer le processus et son achèvement, tout en améliorant l'approche axée sur le demandeur et la qualité des audiences qui favorisent la guérison et la réconciliation, deux dimensions au cœur du PEI. Après de longues discussions menées par le Comité de surveillance, plusieurs changements ont été apportés pour favoriser une amélioration continue.

Depuis, on propose continuellement des initiatives au Comité de surveillance, dont bon nombre ont été mises en œuvre. Ces initiatives comprennent l'apport de changements importants et complexes visant l'amélioration des processus. Dans un rapport de 2014, on a dénombré plus de 90 changements importants apportés aux processus par le Secrétariat<sup>16</sup>. Voici une liste de certaines des initiatives mises en place au fil des ans (voir l'annexe A pour de plus amples renseignements) :

- Guide à l'intention des avocats sur le PEI;
- Initiative visant à réduire les retards dans la production de documents obligatoires;
- Soutien des demandeurs non représentés relativement aux documents obligatoires;
- Collaboration avec l'avocat du demandeur pour faire passer les dossiers à l'étape de l'audience;
- Gestion intensive des cas;
- Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace;
- Résolution des questions de compétence avant l'audience;
- Collaboration avec les demandeurs non représentés qui ont de la difficulté à se représenter eux-mêmes;
- Collaboration avec les demandeurs qui ne peuvent pas obtenir les services d'un avocat;
- Règlement des dossiers de demandeurs décédés;
- Projet de réclamations visant des sévices entre élèves;
- Amélioration de la souplesse du calendrier;
- Projet pilote pour les demandeurs âgés de plus de 65 ans;
- Processus d'audience accéléré;
- Prise des mesures nécessaires pour veiller à ce que les audiences aient lieu au moment prévu;
- Procédure de règlement des dossiers incomplets;

<sup>16</sup> M. Bond, Report on Process Improvements for the PEI (*rapport sur l'amélioration du processus relatif au PEI*), mars 2014.

Remarque : Cette liste ne comprend pas les changements apportés aux processus financiers ou administratifs.

- Décisions abrégées;
- Création d'une sous-section du suivi du règlement après audience;
- Amélioration de l'efficacité des évaluations réalisées par des experts.

Ensemble, ces initiatives ont contribué de façon considérable à l'amélioration de l'efficacité du PEI et ont permis de veiller au règlement des réclamations le plus rapidement possible.

## 5 Difficultés et risques liés à l'achèvement du PEI

L'adjudicateur en chef s'emploie à garantir l'achèvement du PEI dans les délais prescrits, tout en favorisant la tenue d'audiences de qualité, la prise de décisions judicieuses et raisonnées, l'adoption d'une approche axée sur le demandeur et les possibilités de guérison. Voici certaines des dates limites actuellement fixées pour le PEI :

- 31 janvier 2017 : Date limite pour interjeter appel de la décision de refus d'une réclamation
- 1<sup>er</sup> août 2017 : Date limite de réexamen des directives de règlement rejetant une réclamation soumise à la PRDI
- 1<sup>er</sup> février 2018 : Dernière date possible pour la tenue de la première audience
- Printemps 2018 : Achèvement des activités suivant l'audience
- 1<sup>er</sup> septembre 2019 : Règlement de toutes les réclamations
- 31 mars 2020 : Fermeture du Secrétariat

Grâce en grande partie aux différentes initiatives mises en place, les échéances fixées dans la stratégie de fermeture de 2013 ont en grande partie été respectées jusqu'à maintenant. Toutefois, plusieurs facteurs sur lesquels le Secrétariat n'exerce aucun contrôle présentent un risque pour l'administration organisationnelle du PEI ou compromettent le respect du calendrier d'achèvement. Un résumé des éventuels risques pour l'achèvement du PEI ou la fermeture du Secrétariat attribuables aux litiges en cours et à diverses autres questions est présenté ci-après.

### 5.1. Questions relatives aux dossiers restants dans le cadre du PEI

Comme le PEI tire à sa fin, la principale difficulté est maintenant la complexité des dossiers, et non leur nombre. Dans le passé, le traitement des demandes était relativement simple : le processus comportait la réception des demandes, la détermination de leur admission, la réception des documents obligatoires, la mise au rôle et la tenue des audiences, la réalisation des activités suivant l'audience, la rédaction de décisions, les décisions touchant les frais d'avocat, ainsi que toute révision et nouvelle révision. Toutefois, la majorité des réclamations restantes sont complexes et leur règlement exige beaucoup de temps; de plus, diverses questions ont une incidence sur chacune d'elles. À ce stade-ci, les principales difficultés associées au règlement des réclamations restantes sont les suivantes :

- certaines réclamations comportent une question les empêchant de faire l'objet d'une audience (p. ex. le Secrétariat ou l'avocat du demandeur n'est pas en mesure de trouver le demandeur);
- les demandeurs non représentés représentent une grande proportion des réclamations restantes (42 %), ce qui augmente la quantité de travail exigée de la part du personnel et le temps qu'il faut pour conclure ces dossiers;
- de nombreuses réclamations exigent des activités après l'audience, comme des évaluations d'experts, des audiences d'auteurs présumés ou l'obtention de documents obligatoires, ce qui peut entraîner des retards dans le règlement de la réclamation;

- certaines réclamations sont en suspens (p. ex. réclamations successorales pendant que le Canada détermine sa compétence et trouve un administrateur; dossiers touchés par le partage administratif; réclamations visant des sévices entre élèves).

Au 6 mars 2017, 542 demandes étaient en suspens, soit plus du tiers de tous les dossiers restants du PEI. Il s'agit essentiellement de directives relatives à la PRDI qui sont en suspens pendant que le Canada détermine si les réclamations successorales relèvent de sa compétence (223, 41 %), d'autres réclamations successorales en suspens (93, 17 %), de réclamations visant des sévices entre élèves en suspens pendant que l'on détermine s'il y a des aveux supplémentaires qui pourraient avoir une incidence sur ces réclamations (22 %, 118 réclamations), de dossiers touchés par le partage administratif en suspens pendant que le Canada établit un mécanisme pour donner suite à cette question (14 %, 75 réclamations), ainsi que de réclamations en suspens pour diverses autres raisons (6 %, 33 réclamations).

Incidence : Les retards causés par les approches ciblées et les problèmes liés aux activités suivant les audiences, ainsi que les réclamations en suspens peuvent obliger les demandeurs à attendre plus longtemps pour que leur réclamation soit réglée, exiger le maintien en place du personnel et du financement pendant une plus longue période, et peuvent avoir une incidence sur le calendrier d'achèvement du PEI.

#### Atténuation

- Le Secrétariat surveille toutes les réclamations préalables à l'audience restantes et traite tous les obstacles, dans la mesure du possible.
- Le Secrétariat continue de mettre en œuvre les approches ciblées pour veiller à ce que les réclamations puissent passer à l'étape de l'audience ou être soumises à la PRDI.
- Le Secrétariat a élaboré des outils de suivi et de déclaration pour aider les adjudicateurs, ainsi que les adjudicateurs en chef qui les supervisent, à assurer le suivi de l'état d'avancement des dossiers actifs. L'adjudicateur en chef réattribue des dossiers à d'autres adjudicateurs au besoin.
- L'adjudicateur en chef a éliminé les dossiers qui étaient en suspens dans l'attente de l'examen par le Canada des dossiers touchés par le partage administratif, à l'exception de ceux que le Canada a demandé de maintenir en suspens pendant qu'il s'emploie à les régler.
- Le Secrétariat collabore avec le Canada pour faire avancer le projet de réclamations visant des sévices entre élèves et s'emploie à régler les diverses questions afin de pouvoir poursuivre le traitement d'autres réclamations en suspens.

## **5.2. Demandes au titre de l'article 12**

L'article 12 de la Convention de règlement permet l'ajout d'un pensionnat indien admissible à l'annexe F de la Convention. Le Canada peut accepter d'ajouter l'établissement proposé, ou s'il refuse, le demandeur peut soumettre une demande d'instructions à l'un des tribunaux de contrôle. Plusieurs établissements ont été ajoutés en vertu de l'article 12. L'adjudicateur en chef n'est pas partie à ces procédures.

Le pensionnat Foyers Mistassini (Québec) a été ajouté à l'annexe F de la Convention de règlement le 22 août 2012, et la date limite de présentation des demandes dans le cadre du PEI a été reportée au 2 septembre 2013 pour les anciens élèves de ce pensionnat, ce qui s'est traduit par un petit nombre de demandes visant cet établissement. Une ordonnance du tribunal datée du 27 juillet 2015 a interdit toute future demande et demande d'instructions visant l'ajout d'un établissement à l'annexe F de la Convention de règlement en vertu de l'article 12<sup>17</sup>.

Il existe actuellement quatre dossiers liés à l'article 12 qui pourraient avoir une incidence sur le PEI :

- Pensionnat Kivalliq Hall (Nunavut) [estimation de 100 personnes éventuellement inscrites au recours collectif] : Le 14 décembre 2016, la Cour de justice du Nunavut a ajouté le pensionnat Kivalliq Hall à la liste des pensionnats indiens admissibles – le Canada a déposé un appel en mars 2017.
- Pensionnat William Sanatorium School (Ontario) [estimation de 610 personnes éventuellement inscrites au recours collectif] : La date limite de présentation des observations écrites est fixée en juin 2017.
- Pensionnat Timber Bay Children's Home (Saskatchewan) [estimation de 650 personnes éventuellement inscrites au recours collectif] : On attend la décision relative à l'appel instruit le 27 septembre 2016 par la Cour d'appel de la Saskatchewan.
- Résidence Teulon (Manitoba) [estimation de 980 personnes éventuellement inscrites au recours collectif] : La décision de la Cour d'appel du Manitoba a été rendue le 4 janvier 2017, rejetant cette demande au titre de l'article 12 – on attend une décision pour savoir si la Cour suprême du Canada accordera l'autorisation d'interjeter appel.

Incidence : Tout ajout à la liste des pensionnats indiens admissibles à la suite de demandes au titre de l'article 12 acceptées pourrait se traduire par le report de la date limite de présentation des demandes pour les établissements admissibles, l'augmentation du nombre de réclamations dans le cadre du PEI à régler, ainsi qu'un retard au chapitre des audiences tenues et des décisions rendues par rapport à l'achèvement prévu du PEI. Il y aura également une incidence sur les réductions prévues de l'effectif et le besoin en matière de financement au cours des années à venir. Ces établissements visés par l'article 12 pourraient se traduire par l'ajout de quelque 1 200 réclamations dans le cadre du PEI et retarder considérablement l'achèvement du PEI. À titre d'exemple, si le pensionnat Fort William Sanatorium était ajouté à liste des pensionnats indiens admissibles, et si toutes les voies de recours étaient empruntées, la fermeture du Secrétariat pourrait n'avoir lieu qu'en août 2023<sup>18</sup>. Il est prudent de faire certaines hypothèses au cas où des pensionnats seraient ajoutés à la liste. Après avoir épuisé toutes les voies de recours, on peut raisonnablement prévoir 2 mois pour rendre une ordonnance établissant une date limite pour le dépôt de toutes les réclamations, 6 mois pour une période de demande, de même que 2 ans ou plus pour effectuer toutes les étapes du PEI dans les cas où toutes les étapes sont nécessaires.

Atténuation : Le Secrétariat a établi un calendrier estimatif si toutefois ces demandes au titre de l'article 12 étaient ajoutées au PEI. Le Secrétariat continuera de surveiller les dossiers liés à

---

<sup>17</sup> *Fontaine v. Canada (Attorney General)*, ordonnance de la juge Brown, greffe de Vancouver, L0151875.

<sup>18</sup> *Remarque* : Ce scénario suppose que toutes les voies de recours sont utilisées, y compris la Cour suprême du Canada.

l'article 12 et rendra compte aux tribunaux de contrôle de l'incidence opérationnelle, le cas échéant, sur le PEI.

### 5.3. Réclamations successorales

En 2014, l'adjudicateur en chef a publié trois décisions de révision (J-14246) et de nouvelle révision (D-15147; E-12325) dans le cadre du PEI qui autorisaient les réclamations successorales dans le cadre du PEI dans certaines circonstances. L'adjudicateur en chef a souligné que la Convention de règlement indique clairement que la preuve par oui-dire n'est pas suffisante pour satisfaire aux exigences en matière de preuve et à la norme de preuve dans le cadre du PEI. Toutefois, cela n'exclut pas les réclamations de demandeurs décédés. Dans les décisions, l'adjudicateur en chef établit trois conditions aux termes desquelles les réclamations de demandeurs décédés peuvent être soumises au PEI : le demandeur doit avoir présenté son témoignage dans le cadre du PEI; le demandeur doit avoir présenté son témoignage sous serment dans un autre format auquel le Canada a eu l'occasion de participer concrètement; ou un témoin oculaire est en mesure de présenter son témoignage au sujet d'actes prouvés (mais non au sujet des aspects subjectifs de ceux-ci, comme les préjudices et les pertes d'occasion).

Au début de 2015, le Canada a indiqué qu'il pourrait être en situation de conflit d'intérêts dans certains cas étant donné qu'il est une partie défenderesse, mais la ministre pourrait exercer la compétence qui lui est conférée par la loi relativement à une réclamation successorale si le demandeur résidait ordinairement dans la réserve au moment de son décès. Le 2 mars 2016, l'adjudicateur en chef a consenti à mettre en suspens jusqu'au 29 avril 2016 tous les dossiers de demandeurs décédés pour lesquels aucun administrateur n'est désigné, afin de permettre au Canada de définir une approche pour la gestion des dossiers où il exerce peut-être la compétence qui lui est conférée par la loi.

Au 3 mai 2017, parmi un total de 1 467 dossiers de demandeurs décédés, le Canada a recensé 59 réclamations où AANC est l'administrateur de la succession, 194 qui relèvent de la compétence d'AANC et auxquelles un représentant de la succession doit être nommé, ainsi que 63 où il faut toujours déterminer si la compétence relève d'AANC. Certaines de ces réclamations en sont à l'étape préalable à l'audience (121), certaines en sont à l'étape suivant l'audience (20) et d'autres sont réglées (175).

Si le Canada a compétence en la matière, il lui incombe de nommer un administrateur de la succession pour gérer le dossier ou de trouver un membre de la famille qui agira à titre d'administrateur de la succession<sup>19</sup>. Jusqu'à ce que ces travaux soient achevés, le Canada a demandé que le Secrétariat ne fasse pas passer ces dossiers à l'étape du règlement.

Incidence : Plus le Canada tarde à déterminer s'il a compétence en la matière et à trouver ou à nommer un administrateur de la succession pour ces dossiers, plus il faudra du temps pour régler les réclamations restantes dans le cadre du PEI. Cela aura une incidence sur les ressources humaines et financières nécessaires au sein du Secrétariat. Selon le calendrier estimatif établi

<sup>19</sup> Le Canada a mis en œuvre un mécanisme spécial pour nommer des avocats tiers (indépendants) pour gérer les réclamations successorales dans le cadre du PEI en tant que moyen de régler la question du conflit d'intérêts.

par le Secrétariat, cela pourrait retarder l'achèvement du PEI jusqu'en octobre 2020 ou plus tard.

Atténuation : Le Secrétariat a établi un calendrier estimatif pour l'achèvement de ces travaux. En outre, le Secrétariat s'emploie à relever les obstacles et surveille de près les progrès réalisés par le Canada.

#### **5.4. Réclamations visant des sévices entre élèves**

Dans les cas de sévices entre élèves, l'indemnisation dépend dans une grande mesure de l'existence de preuves ou d'aveux qui doivent être faits par le Canada. Aux termes du PEI, le demandeur doit prouver, entre autres choses, que le personnel scolaire avait connaissance ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de tels sévices. Conformément à l'annexe D, annexe VIII, de la Convention de règlement, le Canada doit établir des aveux et faits admis concernant la connaissance du personnel à l'égard des sévices entre élèves. En raison des difficultés éprouvées par les demandeurs relativement au respect du fardeau de la preuve exigé pour les réclamations visant des sévices entre élèves, en septembre 2010, le Comité de surveillance a approuvé la Directive de l'adjudicateur en chef n° 8, aux termes de laquelle le Canada doit fournir la liste maîtresse des aveux et faits admis aux adjudicateurs, qui serait mise à jour et communiquée deux fois par mois après la date limite de présentation des demandes dans le cadre du PEI.

En mai 2013, l'adjudicateur en chef a déterminé que, conformément à la décision de septembre 2010 du Comité de surveillance, il était approprié de communiquer la liste maîtresse des aveux et faits admis aux avocats des demandeurs par l'intermédiaire de la base de données interne des décisions du PEI afin de faciliter le règlement des réclamations visant des sévices entre élèves.

En 2014, le Canada a demandé que les réclamations visant des sévices entre élèves soient ajournées pendant six mois afin de permettre la réalisation d'un examen. En date de mai 2017, il demeure 246 réclamations dans le cadre du projet de réclamations visant des sévices entre élèves, soit une baisse de 70 % depuis janvier 2016. On procède actuellement à un examen de toutes les réclamations en cours restantes dans le cadre du PEI qui sont liées à des cas de sévices entre élèves afin de tenter de faire passer les réclamations restantes à l'étape du règlement. Bien qu'il ne reste que 12 réclamations de « priorité 1 », les dossiers moins prioritaires pourraient continuer d'entraver l'avancement des dossiers après 2017.

Incidence : Il demeure environ 88 dossiers visant des sévices entre élèves en suspens en attente d'aveux et de faits admis dans d'autres dossiers. Bien que l'on réalise des progrès à l'égard de ces réclamations, selon le calendrier établi par le Secrétariat, on craint que ces dossiers ne retardent l'achèvement du PEI d'un an. Selon le calendrier estimatif établi par le Secrétariat, cela risquerait de retarder l'achèvement du PEI jusqu'en novembre 2020. Un autre risque pour l'achèvement est que les réclamations réglées pourraient être invalidées à la suite d'une révision ou d'une nouvelle révision, et les réclamations pourraient être retournées à l'adjudicateur pour déterminer s'il y a lieu d'envisager un nouvel aveu de sévices entre élèves. Jusqu'à maintenant, les parties n'ont pas été en mesure de convenir d'une approche qui permettrait le règlement des réclamations

restantes tout en y intégrant des mesures de protection pour les demandeurs dont les réclamations rejetées auraient pu bénéficier d'aveux ultérieurs.

Atténuation : Le Secrétariat a établi un calendrier estimatif pour le projet de réclamations visant des sévices entre élèves, selon les meilleurs renseignements à sa disposition, et examine les façons d'accélérer le traitement de ces dossiers. Le Secrétariat rencontre le Canada chaque semaine pour discuter de ces dossiers et tenter de les faire passer à l'étape du règlement. Si les parties ne sont pas en mesure de s'entendre sur la manière de traiter équitablement les réclamations visant des sévices entre élèves en suspens et auparavant rejetées, une demande d'instructions pourrait s'avérer une option, afin de demander aux tribunaux de contrôle la façon dont ils souhaiteraient que l'on règle cette question.

### **5.5. Partage administratif**

Le 3 février 2016, la ministre des Affaires autochtones et du Nord s'est engagée devant la Chambre des communes à demander à des fonctionnaires de mener un examen urgent de la question du partage administratif. À ce moment-là, l'adjudicateur en chef a mis en suspens tous les dossiers visés par des questions de compétence, dans l'attente de l'examen d'AANC. Le « partage administratif » désigne la séparation du volet scolaire d'un pensionnat indien existant, de sorte que le volet scolaire, qui faisait autrefois partie du pensionnat indien, devienne une école de jour administrée séparément.

Le 3 février 2017, dans le *Globe and Mail*, on a indiqué que l'examen a révélé que moins de 200 dossiers de 22 pensionnats indiens avaient été touchés par la question du partage administratif et la ministre s'est engagée à annoncer le recours du gouvernement dans ces dossiers dans un proche avenir. Le 3 février 2017, l'adjudicateur en chef a indiqué que le traitement des dossiers visés par une question de compétence qui sont actuellement en suspens se poursuivrait à compter du 6 mars 2017. Le Canada a fourni au Secrétariat une liste des dossiers touchés par le partage administratif et a demandé que ceux-ci soient maintenus en suspens jusqu'à ce qu'il règle les dossiers touchés. Le Canada a indiqué qu'il entend régler les dossiers qui en sont à l'étape préalable à la décision au moyen du processus de règlement négocié et les dossiers qui en sont à l'étape suivant la décision au moyen d'un processus de règlement ne relevant pas du PEI. Les dossiers restants passeront à l'étape du règlement.

Incidence : Le Secrétariat a maintenu 132 dossiers en suspens pendant plus d'un an dans l'attente des résultats de l'examen du Canada concernant la question du partage administratif. Pendant cette période, le Secrétariat devait se préparer pour la possibilité que la décision de la ministre entraîne la réouverture de plusieurs centaines de dossiers. Cela a eu une incidence sur les adjudicateurs et le personnel, car les travaux liés à ces dossiers qui auraient été achevés il y a un an ont dû attendre. Ce facteur, ainsi que les travaux nécessaires pour examiner les répercussions de la question, a eu une incidence sur les ressources humaines et financières. Selon les renseignements initiaux fournis par le Canada, cette question ne semble pas entraîner de retards en ce qui touche le calendrier d'achèvement du PEI, mais de plus amples renseignements sont nécessaires avant de pouvoir le confirmer. En outre, si d'autres réclamations ne figurant pas actuellement sur la liste du Canada (comme les réclamations non admises, retirées ou non soumises) doivent être prises en compte, il pourrait y avoir une

incidence sur les ressources et le calendrier d'achèvement. Au 10 mars 2017, le Secrétariat avait 40 dossiers que le Canada a demandé à l'adjudicateur en chef de maintenir en suspens pendant que le Canada présentait des offres aux demandeurs. Au 27 mars 2017, le Canada a indiqué qu'il avait conclu un règlement avec 12 demandeurs et avait présenté une offre à 6 autres. Le Canada a également indiqué qu'il communique actuellement avec quelque 150 autres demandeurs dont la réclamation est réglée afin de leur offrir un règlement en ce qui concerne leur réclamation touchée par le partage administratif en dehors du PEI.

Atténuation : Le Secrétariat a établi un calendrier estimatif pour la question du partage administratif, selon les meilleurs renseignements à sa disposition, et surveille les progrès réalisés.

## 5.6. Élimination des documents

En août 2013, l'adjudicateur en chef et la Commission de vérité et réconciliation du Canada ont demandé des instructions des tribunaux relativement aux mesures de contrôle appropriées en matière d'élimination des dossiers et de protection des renseignements personnels pour les documents du PEI visés par la Convention de règlement. La Cour d'appel de l'Ontario a conclu que certains documents du PEI (c.-à-d. les demandes, les transcriptions des audiences, les enregistrements audio et les décisions) doivent être conservés pendant 15 ans après le règlement d'une réclamation puis détruits à moins que le demandeur ne consente à leur archivage au Centre national de recherche pour la vérité et la réconciliation (CNVR). La Cour a également conclu que l'adjudicateur en chef doit mettre en place un programme d'avis pour informer les survivants de leur choix de transférer ces documents au CNVR plutôt que de les faire détruire. Le Canada a interjeté appel de cette affaire devant la Cour suprême du Canada et une audience est prévue pour le 25 mai 2017.

Incidence : Si un programme d'avis est nécessaire, celui-ci aura une incidence sur l'achèvement du PEI, mais pas forcément sur la fermeture du Secrétariat puisque le plan actuel viserait, sous réserve de l'approbation des tribunaux, le transfert de l'administration du programme d'avis à une autre organisation pour le reste de la période de conservation. Le traitement des documents, comme les tribunaux pourraient l'ordonner, pourrait s'avérer un exercice qui exige beaucoup de temps et de travail ainsi que des ressources financières et humaines.

Atténuation : Les tribunaux de contrôle ont indiqué que le Secrétariat devrait effectuer une planification préliminaire dans le cas où un programme d'avis ou l'archivage à long terme serait nécessaire à la suite de la décision de la Cour suprême du Canada. En plus de planifier la mise en place d'un éventuel programme d'avis, le Secrétariat a commencé le tri des documents conservés dans le cadre du PEI afin de pouvoir efficacement les repérer et les acheminer aux responsables compétents de l'élimination, si toutefois la Cour suprême l'ordonnait.

## 5.7. Demandes d'instructions en vue d'un recours judiciaire

Le terme « recours judiciaire » désigne la réouverture par les tribunaux d'une réclamation réglée dans le cadre du PEI. Certains demandeurs ont déposé des demandes d'instructions en vue d'un recours judiciaire afin que leur réclamation soit rouverte pour obtenir un règlement différent.

a. Recours judiciaire (« demandes d'instructions regroupées » et demande d'instructions relative au pensionnat Spanish)

Cinq demandes d'instructions en vue d'un recours judiciaire pour la réouverture de réclamations réglées dans le cadre du PEI pour diverses raisons ont été rejetées dans une décision datée du 29 novembre 2016 rendue par la juge Brown de la Cour suprême de la Colombie-Britannique. Deux de ces affaires ont été portées en appel et sont actuellement dans l'attente d'une audience<sup>20</sup>. Dans sa décision, la juge Brown a conclu que le recours judiciaire pour les décisions rendues dans le cadre du PEI est assujéti aux mêmes [traduction] « circonstances exceptionnelles » établies dans la décision Schachter<sup>21</sup>. Dans la décision, des délais sont également fixés pour le dépôt d'autres demandes d'instructions visant la réouverture de réclamations réglées dans le cadre du PEI. Pour ce qui est des dossiers comportant une décision de nouvelle révision avant la décision des tribunaux, la date limite était le 27 février 2017. En ce qui concerne les décisions de nouvelle révision qui sont rendues après la décision des tribunaux, les parties ont 30 jours à compter de la date de la décision de nouvelle révision.

Il y a un risque qu'il y ait d'autres demandes d'instructions en vue d'un recours judiciaire, mais il faudrait que chaque cas satisfasse au critère des « circonstances exceptionnelles » de la décision Schachter, qui a été réaffirmé par la Cour d'appel de l'Ontario dans la décision relative au pensionnat Spanish (F-13421)<sup>22</sup>.

b. Catégorie SL1.4

Une demande d'instructions a été déposée en février 2016 dans laquelle on contestait une décision relative à la catégorie SL1.4, alléguant l'application erronée du modèle du PEI pour ce qui est d'obliger le demandeur à prouver l'intention sexuelle. Le Canada a interjeté appel de la décision de la Cour. Un sursis en attendant l'appel a été accordé, ce qui pourrait avoir une incidence sur la conclusion d'autres réclamations en suspens semblables. Si la décision des tribunaux est maintenue, il y a un risque que d'autres dossiers réglés liés à la catégorie SL1.4 doivent être rouverts. Le nombre de dossiers éventuellement rouverts ne peut pas être déterminé sans procéder à une révision manuelle des décisions liées à la catégorie SL1 (c.-à-d. les données statistiques ne font pas état du degré des sévices dans la catégorie SL1).

c. Pensionnat St. Anne's

Deux demandes d'instructions ont récemment été déposées devant les tribunaux relativement au pensionnat indien St. Anne's (mais qui ne sont pas liées à des réclamations individuelles) dans lesquelles on cherche à obtenir diverses formes de redressement, notamment la réouverture des réclamations réglées relatives au pensionnat St. Anne's, ainsi

---

<sup>20</sup> N-10762 et R-11791.

<sup>21</sup> *Fontaine et al. v. Duboff Edwards Haight & Schachter*, 2012 ONCA 471 (« décision Schachter »). Dans la décision Schachter, les juges ont statué que [traduction] « dans des circonstances très limitées, où la décision finale de l'adjudicateur en chef reflète une inobservation des modalités de la Convention de règlement ou de décrets d'application, la partie lésée peut s'adresser à des juges administratifs pour des instructions » (paragraphe 57).

<sup>22</sup> *Fontaine v. Canada (Attorney General)*, 2017 ONCA 26.

que la prorogation de la date limite de présentation des demandes dans le cadre du PEI pour les demandeurs du pensionnat St. Anne's. Si les dossiers étaient rouverts ou si la prorogation de la date limite de présentation des demandes dans le cadre du PEI était accordée, il pourrait y avoir une incidence sur l'achèvement du PEI dans les délais prescrits. Au total, 504 réclamations relatives au pensionnat St. Anne's ont été déposées (admissibles et non admissibles). L'une de ces demandes d'instructions a été rejetée le 24 avril 2017, mais pourrait être portée en appel.

Incidence : Il est difficile d'évaluer l'incidence de ces scénarios fondés sur les faits, présentés dans ces demandes d'instructions en vue d'un recours judiciaire, puisque chacun d'eux pourrait avoir de nombreuses répercussions différentes selon la décision des tribunaux, et selon que la décision a une incidence sur d'autres réclamations réglées. Les nouvelles demandes d'instructions qui réussissent à annuler les décisions d'adjudicateurs pourraient avoir une incidence considérable sur les ressources humaines et financières, ainsi que sur le calendrier d'achèvement du PEI.

Atténuation : Le Secrétariat a augmenté la capacité de son unité d'analyse juridique et a conclu des contrats avec un certain nombre de cabinets d'avocats au cas où l'adjudicateur en chef déterminerait qu'il est nécessaire de participer au processus lié aux demandes d'instructions. Les capacités de planification d'urgence ont été améliorées et le Secrétariat a un solide mécanisme d'intervention en cas de crise en place afin de se préparer aux événements imprévus. Le Secrétariat continuera de surveiller les cas en instance qui pourraient avoir une incidence sur les demandeurs du PEI ou les opérations connexes, de même que sur l'achèvement du PEI.

## **5.8. Autres demandes d'instructions**

Il y a actuellement 15 demandes d'instructions devant les tribunaux qui visent l'obtention d'un recours pour des réclamations individuelles dans le cadre du PEI. L'adjudicateur en chef ne participe pas au processus de la plupart des demandes d'instructions; toutefois, dans certains cas, il peut choisir de présenter des observations écrites en tant qu'« ami de la cour ».

Au total, 11 demandes d'instructions sur 15 ont été présentées avant la date limite du 27 février 2017 fixée par la juge Brown, qui sont toutes dans l'attente d'une audience ou d'une décision. On n'a pas épuisé toutes les voies de recours dans le cadre du PEI dans tous les dossiers : il se peut que certains ne soient pas acceptés et deux sont liés à la question du partage administratif et pourraient donc être retirés. Parmi les 4 demandes d'instructions présentées avant la décision de la juge Brown, 3 sont dans l'attente d'une décision et l'autre a été ajournée et est actuellement inactive.

En plus des 15 dossiers actifs, un dossier lié au pensionnat indien St. Anne's a récemment été rejeté (ainsi qu'un autre dossier lié au pensionnat indien St. Anne's cité à la section 5.7) et pourrait être porté en appel. Un autre dossier, la demande d'instructions Scout, a été rejeté, mais est actuellement porté en appel.

La demande d'instructions Scout a été déposée en juin 2016, visant l'annulation d'une décision de ne pas admettre une demande dans le cadre du PEI qui a été reçue le 20 septembre 2012, un jour après la date limite de présentation des demandes dans le cadre du PEI. Le demandeur

prétend que la date de mise en œuvre du PEI a été calculée incorrectement, ce qui a entraîné une date limite de présentation des demandes erronée. Le demandeur a demandé l'admission dans le cadre du PEI et a demandé que la date limite de présentation des demandes dans le cadre du PEI soit rouverte de manière générale pendant une période de 24 heures afin de permettre la présentation de nouvelles demandes. Le 15 mars 2017, le tribunal a interdit la demande d'instructions selon la doctrine *res judicata*, affirmant que le demandeur tentait de remettre en litige une question réglée au moyen d'arguments différents, et a ainsi refusé de rendre une décision relativement au calcul de la date limite de présentation des demandes dans le cadre du PEI. Il est possible que cet argument soit soulevé dans une autre demande d'instructions liée à d'autres réclamations dans le cadre du PEI qui ont été présentées un jour après la date limite de présentation des demandes dans le cadre du PEI.

On s'attend à ce qu'aucune des 15 demandes d'instructions se trouvant actuellement devant les tribunaux n'ait d'incidence considérable sur l'achèvement du PEI. Toutefois, il est possible que d'autres demandes d'instructions soient déposées, ce qui retarderait l'achèvement du PEI.

Incidence : La prolongation du PEI pourrait avoir une incidence sur l'achèvement du Processus, ainsi que sur les ressources humaines et financières.

Atténuation : Les mesures d'atténuation sont les mêmes que celles figurant à la section 5.7.

### **5.9. Risques liés à l'administration organisationnelle**

Bien que le Canada ait versé un financement suffisant pour répondre aux exigences du PEI, depuis la mise en œuvre, le Secrétariat a éprouvé des difficultés et du retard pour ce qui est de recevoir le soutien des Services ministériels d'AANC. Cela a eu une incidence sur la création et la prorogation des contrats des adjudicateurs et des services juridiques, le soutien en matière de sécurité et la dotation. Ces difficultés découlent souvent d'exigences imposées par le gouvernement fédéral et AANC :

- la capacité consultative en matière de ressources humaines fournie par AANC a été insuffisante par rapport au volume de mesures de dotation nécessaires;
- le processus de dotation sous le régime de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* est lent et lourd : il faut six mois ou plus pour pourvoir les postes;
- en 2013, on a déterminé que le Secrétariat relevait du Conseil de gestion de l'effectif d'AANC, ce qui a créé un autre niveau d'approbation et entraîné d'autres retards. Parfois, le Secrétariat avait un taux de postes vacants de 25 % et en 2014, ce taux était de 19 %;
- il a fallu des années pour conclure des contrats avec des adjudicateurs et des conseillers juridiques indépendants, en raison des processus d'approbation du gouvernement;
- il y a des conflits en ce qui touche la nécessité de mettre en œuvre le PEI conformément à la Convention de règlement et aux règles du gouvernement du Canada relatives à la passation de marchés et à la sécurité.

En outre, la planification et l'exécution du processus lié à la fin progressive des activités du Secrétariat se sont traduites par de nouveaux risques. Ces risques comprennent notamment :

- le départ de membres du personnel et d'adjudicateurs expérimentés, ce qui se traduit par des postes vacants et une perte de productivité;
- la perte de mémoire organisationnelle;
- l'imposition de restrictions, par le gouvernement, à l'embauche de personnel et d'adjudicateurs de relève pour occuper les postes vacants pendant un processus de fin progressive des activités, et la difficulté à recruter des professionnels qualifiés pour des mandats à court terme.

À mesure que s'achève le PEI, de nombreux adjudicateurs et employés chevronnés quittent le Secrétariat. L'adjudicateur en chef craint de voir partir de façon semblable les représentants du Canada et les intervenants en santé chevronnés, ainsi que d'autres personnes participant au processus d'audience. Cette pénurie de ressources pourrait avoir une incidence sur l'ajout de nouveaux dossiers au PEI ou la réouverture de dossiers que l'on considère actuellement comme étant réglés. À l'heure actuelle, on estime qu'il y a un nombre suffisant d'adjudicateurs pour traiter les réclamations.

L'expiration prochaine des autorisations de financement du Secrétariat constitue un risque supplémentaire pour la capacité financière du Secrétariat.

Incidence : Si le Secrétariat réduit les effectifs comme prévu, ou perd du personnel chevronné, cela pourrait prolonger la période nécessaire pour régler les dossiers restants et obliger le Canada à verser du financement pour l'achèvement de ces travaux au cours des années ultérieures.

#### Atténuation

- Le Secrétariat a transféré ses pouvoirs de passation de marchés au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux en 2014 afin d'avoir accès aux pouvoirs de passation de marchés accrus de ce ministère en vue de réduire le risque que les retards au chapitre de l'approvisionnement fassent échouer l'exécution du PEI. De même, le SAPI a conclu un contrat avec son propre spécialiste de l'approvisionnement afin de veiller à ce que les intérêts du Secrétariat soient pris en compte.
- Le Secrétariat a créé une fonction de sécurité indépendante plus solide afin de régler les conflits avec les exigences en matière de sécurité d'AANC.
- Même si la disponibilité d'adjudicateurs n'a pas été jusqu'à maintenant un facteur limitatif, l'adjudicateur en chef continue à surveiller leur disponibilité pour veiller à ce qu'il existe une capacité suffisante en matière d'adjudicateurs.
- Le Secrétariat a élaboré et met en œuvre un Plan d'action pour la fermeture afin de garantir la fermeture bien planifiée du Secrétariat.
- Le Secrétariat a élaboré et mis en œuvre une stratégie de maintien en poste du personnel, ainsi qu'une stratégie de maintien des connaissances.
- Le Secrétariat analyse différents scénarios pour les besoins en matière de personnel et de financement et collabore avec le Canada à l'établissement d'un budget pour les années restantes du PEI.

### **5.10. Maintien de la confiance des demandeurs, des partenaires et des intervenants**

Le PEI est un processus long et complexe. Lorsque la progression d'une réclamation dans ce processus ne répond pas aux attentes d'anciens élèves ou de la collectivité autochtone, il peut en découler des répercussions défavorables. Le délai requis pour régler les réclamations très nombreuses risque de miner la confiance des demandeurs, des partenaires et des intervenants à l'égard du PEI.

Incidence : Une perte de confiance à l'égard du PEI pourrait entraîner un examen accru du public et exiger le détournement de ressources destinées à des secteurs essentiels au sein du Secrétariat d'adjudication pour régler la question.

Atténuation : Une stratégie nationale de sensibilisation est en place pour faciliter la communication d'attentes réalistes en fournissant aux intervenants et aux partenaires, en temps opportun, des renseignements transparents sur les délais de traitement.

### **5.11. Autres facteurs externes**

Les facteurs sur lesquels le Secrétariat n'exerce aucun contrôle, comme les questions relatives à la conduite éthique des avocats, de nouvelles initiatives gouvernementales ayant une incidence sur les demandeurs ou d'autres facteurs, pourraient avoir des répercussions importantes sur le traitement des réclamations. À titre d'exemple, le retrait ordonné par le tribunal de Blott & Company, en juin 2012, a exigé des milliers d'heures-personnes du Secrétariat. D'autres enquêtes ont eu une incidence semblable sur le Secrétariat. Un autre exemple est celui de l'incidence qu'a eue l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées sur le Secrétariat. Au début de l'Enquête, un grand nombre d'anciens élèves ont composé le numéro 1-800 du PEI pour communiquer avec le personnel des Services à la clientèle du Secrétariat afin d'obtenir des renseignements.

Incidence : Il est impossible d'évaluer l'incidence de ces scénarios ayant des faits précis, mais chaque enquête ou facteur pourrait exiger beaucoup de temps de la part du personnel.

Atténuation : Le Secrétariat a amélioré ses capacités de planification d'urgence et d'intervention en cas de crise en fonction de l'expérience récente afin de mieux se préparer aux événements imprévus. On s'emploie également à établir une capacité d'intervention sur le terrain afin de fournir des renseignements aux demandeurs et aux collectivités lors de situations inattendues. Le Secrétariat continuera de surveiller les cas en instance qui pourraient avoir une incidence sur les demandeurs du PEI, les opérations connexes, de même que l'achèvement du PEI.

## 6 Prochaines étapes

Moins de 1 500 réclamations sont toujours en cours de traitement. Les dernières réclamations qui en sont à l'étape précédant l'audience sont en traitement, les activités postérieures à l'audience sont en cours et les réclamations que le Secrétariat n'a pas été en mesure de régler selon le processus normalisé font l'objet d'initiatives ciblées en vue d'un règlement. Une bonne partie des efforts sont maintenant concentrés sur le règlement des réclamations qui ne progressent pas. À chaque étape, les obstacles à la progression des réclamations sont relevés et des stratégies pour les surmonter sont proposées.

Afin de régler les dossiers restants, le Secrétariat tente de tirer parti des points forts du processus et des leçons apprises au cours des 10 dernières années. Un effort concerté sera déployé afin de régler les réclamations et de veiller à ce que chacune d'elles soit traitée promptement, de manière impartiale et équitable, conformément à la Convention de règlement.

Ce qui suit est une description de l'approche utilisée en vue de régler les réclamations restantes dans le cadre du PEI et de l'incidence que les risques pourraient avoir sur les besoins en matière de ressources et l'achèvement du PEI.

### 6.1. Réclamations non entendues

Parmi les plus de 38 000 réclamations, 774 en sont toujours à l'étape précédant l'audience. Cependant, on prévoit que plus de 90 % de ces réclamations (environ 720) ne seront pas entendues. Un petit nombre de ces réclamations pourraient être réglées au moyen d'un règlement négocié, retirées ou non admises. Toutefois, la majeure partie des réclamations seront probablement refusées après avoir été soumises à la PRDI. Il s'agit pour la plupart de dossiers de demandeurs décédés pour lesquels aucun administrateur de succession ne s'est manifesté.

Le plus grand obstacle au règlement des réclamations non entendues est qu'il y a des réclamations en attente, principalement des réclamations successorales ou visant des sévices entre élèves.

Le Secrétariat procède actuellement à des analyses de toutes les réclamations qui n'ont pas encore été entendues et elles font presque toutes l'objet d'une approche ciblée visant à régler les problèmes faisant obstacle à l'audience. Cette approche se poursuivra et, si nécessaire, d'autres approches ciblées seront élaborées.

### 6.2. Activités postérieures à l'audience et à la décision

Le Secrétariat continuera de concentrer ses efforts sur les activités postérieures à l'audience et à la décision afin de régler les réclamations restantes aussi rapidement que possible. Afin d'accélérer la rédaction des décisions et de réduire le nombre de réclamations postérieures à l'audience en attente d'une décision, l'adjudicateur en chef a demandé aux adjudicateurs d'achever les présentations, les lettres d'instruction, les décisions et les décisions sur les honoraires qui sont en retard. Il a également demandé aux adjudicateurs en chef adjoints (ACA) de redoubler d'efforts pour examiner les dossiers avec les adjudicateurs et d'assurer le suivi

nécessaire, quitte à réaffecter les dossiers au besoin. Pour ce faire, le personnel du Secrétariat a fourni aux ACA des rapports réguliers sur les dossiers des adjudicateurs.

Une fois de plus, le principal obstacle au règlement des activités postérieures à l'audience et à la décision est le nombre de réclamations en attente.

### **6.3. Maintien d'une approche centrée sur le demandeur**

La Convention de règlement a pour but de veiller à ce que la recherche d'une solution juste, globale et durable aux séquelles des pensionnats indiens reste au cœur du PEI. Le Secrétariat continuera de fournir de l'aide aux demandeurs non représentés tout au long du PEI. Il continuera également de travailler en collaboration avec les collectivités autochtones, les partenaires et les intervenants clés, ainsi qu'avec le grand public afin d'opter pour une approche adaptée aux différences culturelles dans leurs efforts pour cerner les besoins des demandeurs, y répondre et faire connaître leurs droits dans le PEI.

### **6.4. Réduire les risques**

Comme il est mentionné à la section 5, il existe un certain nombre de risques qui pourraient avoir des répercussions sur la capacité de l'adjudicateur en chef d'achever le PEI dans les délais présentés aux tribunaux dans la stratégie de fermeture de 2013, et dans bien des cas, ces répercussions ne sont pas entièrement connues. À l'heure actuelle, il est difficile de déterminer le nombre de ces risques qui se concrétiseront.

Toutefois, certains des risques ont déjà une incidence sur les délais. En effet, selon les projections actuelles, on prévoit que le traitement de certaines réclamations se poursuive jusqu'à l'exercice 2019-2020, quoiqu'en petit nombre. Par conséquent, il est raisonnable de croire que la date de fermeture du Secrétariat devra être reportée à l'exercice 2020-2021 afin qu'il puisse mettre fin progressivement à diverses activités une fois toutes les réclamations réglées.

Le Secrétariat procède à un examen des secteurs de risque et à une analyse des conséquences pour le PEI et présente les renseignements au Comité de surveillance aux fins de discussion. Par exemple, des échéanciers ont été établis pour certains des secteurs de risque, ce qui démontre l'incidence de ces derniers sur la conclusion du PEI. Ce qui suit traite de l'incidence possible sur les échéanciers actuels :

#### Date limite pour les appels de la décision de refus de la réclamation

La date limite pour les appels de la décision de refus de la réclamation, qui était le 31 janvier 2017, est déjà passée. Toutefois, pour un petit nombre de réclamations, la décision relative à l'admission n'a pas encore été rendue. De plus, si les tribunaux permettent la présentation de nouvelles demandes au titre du PEI (p. ex. des demandes aux termes de l'article 12), il faudrait établir une nouvelle date limite pour les appels de la décision de refus.

À l'heure actuelle, lorsque les réclamations ne sont pas admises dans le PEI, au lieu de modifier la date limite, les demandeurs ont 30 jours après la réception de la lettre de refus pour interjeter appel auprès de l'adjudicateur en chef afin qu'il revienne sur sa décision. Cette approche sera probablement maintenue, à moins qu'un grand nombre de nouvelles réclamations soient admises dans le PEI.

### Date limite de réexamen des directives de règlement rejetant une réclamation soumise à la PRDI

La date limite de réexamen approuvée par le Comité de surveillance pour les directives de règlement rejetant une réclamation soumise à la PRDI est le 1<sup>er</sup> août 2017. Il ne sera pas possible de traiter toutes les réclamations restantes soumises à la PRDI à temps pour permettre aux demandeurs de recevoir une directive de règlement de la PRDI et d'exercer leur droit de demander un réexamen avant le 1<sup>er</sup> août 2017<sup>23</sup>.

À l'heure actuelle, il n'est pas possible de fixer une nouvelle date limite de réexamen qui tiendra compte de toutes les incertitudes relatives aux litiges et des autres facteurs externes ayant une incidence sur le PEI. Par exemple, si le tribunal décide d'ajouter le pensionnat Fort William Sanatorium parmi les établissements reconnus en vertu de l'article 12 au titre du PEI, la date limite de réexamen pourrait être repoussée jusqu'en novembre 2021.

Une option possible est de modifier la date limite de réexamen actuelle pour les réclamations existantes et de créer une nouvelle date limite pour les nouvelles catégories de réclamation, le cas échéant (p. ex. si d'autres pensionnats sont ajoutés en vertu de l'article 12). Il faudra tenir d'autres discussions avec le Comité de surveillance à mesure que se concrétisent les renseignements sur les risques.

### Dernière date possible pour la tenue d'une première audience

La dernière date possible pour la tenue d'une première audience a été fixée au 1<sup>er</sup> février 2018. Comme il a été discuté avec le Comité, cette date a été déterminée en fonction du délai de six mois requis à la suite d'une demande de réexamen pour traiter cette demande et, si elle est acceptée, pour obtenir une audience. S'il est nécessaire de réviser la date limite de réexamen pour les réclamations rejetées au titre de la PRDI, la dernière date possible pour une première audience devra également être repoussée d'environ six mois.

### Travaux postérieurs à l'audience achevés

La stratégie de fermeture de 2013 prévoyait que tous les travaux postérieurs à l'audience seraient achevés d'ici le printemps 2018. Selon les projections actuelles, un petit nombre de travaux postérieurs à l'audience se poursuivront jusqu'en 2019-2020. Toutefois, si l'un des pensionnats visés par l'article 12 est ajouté, ou si d'autres risques entraînent des répercussions (p. ex. des demandes d'instructions qui pourraient mener à la réouverture d'une réclamation), ce délai pourrait se prolonger considérablement.

### Toutes les réclamations sont réglées

La stratégie de fermeture de 2013 prévoyait que toutes les réclamations seraient réglées d'ici le 1<sup>er</sup> septembre 2019, y compris les décisions de révision et de nouvelle révision, ainsi que les décisions et les appels touchant les honoraires. Selon les projections actuelles, un petit nombre de ces décisions pourraient être reportées à l'exercice 2019-2020. Une fois de plus, si certains des risques cernés se concrétisent, ce délai pourrait se prolonger considérablement.

---

<sup>23</sup> On suppose qu'il faut moins un mois entre le rejet d'une réclamation au titre de la PRDI et la date limite de réexamen.

## Fermeture du Secrétariat

Enfin, dans la stratégie de fermeture de 2013, on a estimé, en fonction du règlement de toutes les réclamations, que le Secrétariat cesserait ses activités d'ici le 31 mars 2020. Même selon les projections actuelles, il semble que le Secrétariat devra demeurer ouvert au-delà de cette période puisque l'on prévoit qu'il restera des travaux postérieurs à l'audience et à la décision en 2019-2020, et qu'il faut environ six mois pour fermer le Secrétariat une fois toutes les réclamations réglées. Le Secrétariat a établi des échéanciers pour certains des secteurs de risque les plus importants et a déterminé que certains secteurs de risque pourraient retarder l'achèvement du PEI.

### **6.5. Fermeture administrative du Secrétariat**

Le Secrétariat continuera de mettre en œuvre le Plan d'action pour la fermeture afin d'assurer la fin progressive de ses activités de façon harmonieuse. Une infrastructure appropriée sera maintenue tant qu'il le faudra pour aider l'adjudicateur en chef et mener à bien les fonctions attribuées au Secrétariat dans la Convention de règlement<sup>24</sup>.

## **7 Conclusion**

Le PEI existe depuis près de 10 ans et son mandat est presque terminé. Il a donné des résultats qui ont surpassé la plupart des attentes; après avoir reçu plus de trois fois le nombre prévu de demandes, 96 % du nombre de demandes reçues, soit plus de 38 000, ont été réglées. À son apogée, plus de 6 200 dossiers ont été réglés en une seule année<sup>25</sup>, tout en maintenant un processus d'audience de grande qualité, personnel, centré sur le demandeur et conçu pour faciliter le cheminement vers la guérison. Les partenariats avec les intervenants et les partenaires ont été maintenus et des fonds ont été octroyés afin que des groupes de demandeurs puissent participer à des activités de guérison.

Au cours des années, le Comité de surveillance a joué un rôle essentiel en conseillant l'adjudicateur en chef et le Secrétariat dans l'apport d'améliorations importantes et complexes. Des efforts ont été déployés continuellement afin d'atteindre un niveau plus élevé d'efficacité et de transparence dans tous les processus. Sans ces améliorations, les possibilités d'améliorer l'expérience des demandeurs et de répondre à leurs besoins particuliers auraient été englouties dans les mécanismes opérationnels du PEI. La collaboration et la participation de toutes les parties à la résolution des problèmes ont permis d'accroître la valeur de l'aide et des services fournis aux demandeurs.

Le présent compte rendu montre que le Secrétariat aurait été en bonne position pour mettre fin à ses activités dans les délais prévus en 2013, si ce n'était des facteurs de risque externes qui freinent le règlement des dossiers et qui pourraient entraîner la création de nouvelles réclamations. Au cours des années à venir, il sera important d'évaluer les répercussions sur les réclamations à mesure que sont rendues les décisions concernant diverses demandes

<sup>24</sup> L'article 16.02 de la Convention de règlement prévoit que celle-ci « sera en vigueur tant que toutes les obligations qu'elle contient n'auront pas été remplies ».

<sup>25</sup> En 2013-2014, les adjudicateurs ont rendu 4 026 décisions, 772 règlements ont été négociés et 1 453 réclamations ont été retirées ou non admises.

d'instructions, et de discuter avec le Comité de surveillance des meilleures approches à adopter en vue de régler les réclamations.

Il importe que chaque demandeur bénéficie pleinement du processus qui a été établi par voie de négociation dans le but de mettre un point final à l'épisode des pensionnats indiens, tout en veillant à ce que cet objectif puisse être atteint dans les plus brefs délais.

---

## **Annexe A : Progrès réalisés en vue de l'achèvement du PEI**

### **Guide à l'intention des avocats participant au PEI**

Un guide à l'intention des avocats a été créé en tant qu'outil complet et convivial pour aider les avocats dans leur rôle de représentants des demandeurs tout au long du PEI. Le guide a notamment été conçu pour aider les avocats à mieux comprendre les processus et les procédures du Secrétariat d'adjudication, les questions qui se posent normalement lorsque les réclamations passent à une nouvelle étape, les pratiques exemplaires, les ressources clés ainsi que le soutien technique. Bien qu'il ait été créé principalement pour les avocats, le guide s'est également avéré pratique pour leurs assistants juridiques ainsi que leur personnel de soutien. L'information qu'il contient est actuelle et fiable, et il est rapidement mis à jour lorsque des changements approuvés sont apportés au Processus d'évaluation indépendant.

### **Réduction des retards dans la production des documents obligatoires**

Depuis la mise en œuvre, le temps requis pour obtenir les documents obligatoires, comme les documents médicaux, scolaires, criminels et de revenu, représente l'obstacle le plus important à la tenue d'un plus grand nombre d'audiences. La Convention de règlement prévoit qu'une date d'audience ne peut être fixée pour une réclamation correspondant à certains niveaux de préjudices subis ou de perte d'occasion avant que le demandeur ait obtenu ces documents et qu'il les ait soumis au Secrétariat. En réalité, presque toutes les réclamations doivent être accompagnées de documents obligatoires quelconques. Souvent, l'avocat du demandeur est incapable de déterminer le niveau de préjudice subi ou de perte d'occasion sans avoir examiné les documents pertinents.

Le Secrétariat a mis en place le Système interactif de gestion des dossiers (SIGD), un outil en ligne destiné à aider les avocats des demandeurs à gérer leurs dossiers. Ce système permet de faire un suivi détaillé des documents requis pour les réclamations soumises dans le cadre du PEI. Cet outil donne également au Secrétariat la possibilité d'obtenir des renseignements en temps plus opportun sur l'état des réclamations.

À l'automne 2013, le Secrétariat a analysé les renseignements contenus dans le SIGD et a recueilli des commentaires de la part des avocats des demandeurs afin de cerner les obstacles causés par les demandes effectuées auprès des organismes qui détiennent les documents requis dans le cadre du PEI. Le Secrétariat a ensuite travaillé avec ces organismes pour surmonter les obstacles à la production en temps opportun des documents à remettre à l'avocat du demandeur. Dans certains cas, le Secrétariat a élaboré des protocoles d'entente avec les organismes afin de réduire les arriérés de demandes de documents relatives au PEI, et dans d'autres cas, il a été en mesure de fournir à l'avocat du demandeur des renseignements détaillés et des formulaires pour l'aider à obtenir les documents obligatoires plus rapidement.

### **Soutien des demandeurs non représentés relativement aux documents obligatoires**

Les Services à la clientèle du Secrétariat ont pour fonction de fournir du soutien aux demandeurs non représentés et d'agir à titre de point de contact unique pour les guider tout au long du processus. À l'origine, le soutien offert aux demandeurs non représentés consistait à fournir à ces derniers des renseignements sur le PEI et une orientation sur les exigences particulières à satisfaire afin de porter leur réclamation devant un adjudicateur. En 2009, il est devenu évident que les demandeurs éprouvaient des difficultés à rassembler les documents obligatoires requis pour préparer leur réclamation en vue de l'audience. Par conséquent, en mai 2009, une équipe de collecte de documents obligatoires a été créée afin de fournir des services pratiques aux demandeurs non représentés. Cette initiative s'est révélée un moyen efficace d'aider les demandeurs non représentés à faire cheminer leur réclamation vers le règlement.

### **Collaboration avec l'avocat du demandeur pour faire passer les dossiers à l'étape de l'audience**

Pressés par la présentation de la stratégie de fermeture et l'approbation par le tribunal de la PRDI et du Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace, le directeur exécutif et les cadres supérieurs du Secrétariat ont mené une série de visites auprès des avocats de juillet 2014 à mai 2015. Ces visites comprenaient une discussion sur la stratégie de fermeture, des comptes rendus sur les initiatives entreprises par le Secrétariat et un échange sur les problèmes rencontrés par les avocats et les délais de traitement des dossiers. Comme il n'était pas possible de visiter individuellement tous les avocats qui exercent leurs activités dans le cadre du PEI, les visites ont été tenues avec les cabinets représentant le plus grand nombre de dossiers, ceux dont on craignait que les dossiers ne franchiraient pas l'étape de la première audience avant le printemps 2016 ou ceux qui ont demandé une visite.

Des réunions ont été tenues avec 36 cabinets d'avocats partout au pays. À la suite des visites, des lettres indiquant les prochaines étapes relativement aux questions soulevées ont été envoyées à chaque cabinet et ceux dont on craignait que les dossiers ne franchiraient pas l'étape de la première audience avant le printemps 2016 ont reçu un modèle de plan des activités à retourner afin de démontrer les mesures qu'ils pourraient prendre pour respecter les délais.

### **Gestion intensive des dossiers**

En 2013, le Secrétariat a amorcé un projet de gestion intensive des dossiers du PEI. Ce projet comprenait l'examen des dossiers qui n'avaient pas progressé depuis deux ans et un suivi auprès de l'avocat du demandeur afin de relever les obstacles et de trouver les moyens qui pourraient être utilisés pour faire en sorte que les dossiers soient prêts pour l'audience. À l'automne 2014, l'Unité de gestion des cas a été restructurée de façon à ce que chaque gestionnaire de cas soit affecté à des cabinets d'avocats en particulier afin de suivre la progression des dossiers et d'éliminer les obstacles.

### **Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace**

Certaines réclamations présentées dans le cadre du PEI ne peuvent être réglées, car le demandeur a cessé de communiquer avec le Secrétariat ou avec son avocat et l'on a perdu sa trace. Les tribunaux de contrôle ont approuvé une ordonnance par consentement accordant au

Secrétariat certains pouvoirs pour régler ces réclamations au moyen des procédures courantes du PEI. Comme l'indique le Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace, ces pouvoirs autorisent le Secrétariat à recueillir des coordonnées auprès de sources externes afin de rétablir la communication avec ces demandeurs.

Le Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace comprend un avis initial, c'est-à-dire que des affiches sont distribuées par l'intermédiaire, entre autres, des intervenants en santé, des organismes autochtones, des centres d'amitié, des centres de santé et des établissements correctionnels. De plus, les employés du Secrétariat examinent les documents du demandeur afin de repérer les membres de sa famille ou les amis qui peuvent être en mesure de les aider à rétablir le contact avec le demandeur. Par la suite, une recherche à trois niveaux a été mise en œuvre :

- Niveau 1 : une recherche de renseignements sur les sites publics, comme des annuaires en ligne ou autres sites Web;
- Niveau 2 : des renseignements provenant d'autres sources gouvernementales, comme Santé Canada, AANC, Service correctionnel du Canada;
- Niveau 3 : des renseignements obtenus de personnes possédant des connaissances locales, dont les intervenants en santé et les détachements locaux de la Gendarmerie royale du Canada.

Le Protocole pour les demandeurs dont on a perdu la trace a connu un immense succès. Grâce aux efforts du personnel du Secrétariat, le Protocole aura permis d'obtenir des coordonnées supplémentaires pour 478 des 743 demandeurs dont on avait perdu la trace et ces demandeurs ont pu poursuivre le PEI.

### **Téléconférences préparatoires à l'audience visant à déterminer la compétence**

Un processus de téléconférences préparatoires à l'audience visant à déterminer la compétence (TPAC) a été mis en place pour traiter des réclamations comportant des questions liées à la compétence qui pouvaient les rendre inadmissibles au PEI. Plutôt que de faire subir tout le processus d'audience au demandeur, les TPAC ont été utilisées pour déterminer s'il y avait des questions liées à la compétence qui devaient être réglées. On a élaboré une approche ciblée dans laquelle les questions liées à la compétence ont été relevées avant que la date d'audience de la demande soit fixée puis ont été réglées au moyen du processus de TPAC. Ainsi, les parties avaient la possibilité de discuter de ces questions et de prendre une décision avant que la demande passe à l'étape de l'audience.

### **Collaboration avec les demandeurs non représentés qui ont de la difficulté à se représenter eux-mêmes**

Il existe un petit nombre de demandeurs qui ont de la difficulté à se représenter eux-mêmes, mais qui ne peuvent pas obtenir les services d'un avocat pour les représenter ou qui ont choisi de ne pas avoir recours à un avocat. Ces demandeurs peuvent présenter des problèmes de capacité pour des raisons de santé physique ou mentale. L'adjudicateur en chef et le personnel du Secrétariat ont créé une approche ciblée expressément pour ces demandeurs aux termes de laquelle un adjudicateur spécial est désigné pour traiter avec ces derniers afin de faire progresser leur réclamation et les aider à déterminer s'ils sont aptes à témoigner ou non.

Cette initiative a été amorcée en 2014 avec 49 demandeurs ciblés et a été réalisée avec succès.

### **Collaboration avec les demandeurs qui ne peuvent pas obtenir les services d'un avocat**

Au printemps 2014, le Secrétariat a amorcé un projet dans le cadre duquel on a communiqué avec les demandeurs non représentés afin de leur parler des avantages de retenir les services d'un avocat. Plus de 600 demandeurs non représentés ont été approchés et 240 d'entre eux ont décidé de faire appel à un avocat.

Bien que le Secrétariat fasse activement la promotion du recours à un avocat auprès des demandeurs non représentés, un petit nombre d'entre eux n'ont pas été en mesure de retenir les services d'un avocat (habituellement en raison du fait que selon l'évaluation de l'avocat, la réclamation du demandeur ne lui donne pas droit à une indemnité). Par conséquent, au début de 2015, le Secrétariat a mis en œuvre une initiative visant à assigner un adjudicateur aux demandeurs qui souhaitent obtenir l'aide d'un avocat, mais qui se sont butés au refus d'un ou de plusieurs avocats pour les représenter, ou à ceux dont l'avocat s'est retiré du dossier et qui n'ont pas réussi à trouver un nouvel avocat. L'adjudicateur a effectué un appel informel avec le demandeur afin de lui donner un aperçu de ce à quoi un demandeur non représenté doit s'attendre au cours du processus d'audience et de répondre à toutes ses questions concernant sa réclamation.

Ce projet, qui a pris fin en mai 2016, a été réalisé avec succès.

### **Règlement des dossiers de demandeurs décédés**

Les dossiers des demandeurs décédés posent une difficulté particulière, surtout si les demandeurs sont décédés sans avoir eu l'occasion de livrer un témoignage suffisant. En 2014, l'adjudicateur en chef a rendu trois décisions précisant les types de réclamations successorales qui demeurent admissibles au PEI et les circonstances dans lesquelles ces réclamations peuvent donner lieu à une audience visant une succession. Dans les cas où la réclamation d'un demandeur décédé a fait l'objet d'une audience ou que ce dernier a fait un témoignage sous serment qui répond à certains critères, le dossier peut être soumis au processus. Cependant, la plupart des réclamations successorales ne présentent aucun témoignage sous serment au dossier et sont traitées dans le processus des téléconférences préparatoires à l'audience visant une succession.

Environ 10 % des dossiers faisant l'objet de ce processus ont donné lieu à une audience visant une succession fondée sur le témoignage d'un témoin oculaire. Dans les cas où un demandeur ayant entamé le PEI est décédé, mais que personne ne s'est manifesté au nom de la succession pour poursuivre la réclamation, ou lorsque la succession désignée ne participe plus au processus, le dossier est traité dans le cadre de la PRDI.

Le Secrétariat a une équipe chargée des successions dont la responsabilité est d'assurer un suivi de toutes les réclamations de personnes décédées et les réclamations successorales et de faire en sorte qu'elles parviennent à un règlement. Il s'agit notamment de déterminer si un administrateur souhaite faire progresser la réclamation successorale et, si tel est le cas, tenir une téléconférence préparatoire à l'audience visant une succession. En 2015, le Canada a informé le Secrétariat d'un potentiel conflit d'intérêts, car il est la partie défenderesse dans le cadre du PEI,

mais la ministre peut disposer de la compétence établie par la loi relativement à la succession si le demandeur résidait ordinairement dans une réserve au moment du décès. Le 2 mars 2016, à la demande du Canada, l'adjudicateur en chef a mis en suspens les dossiers n'ayant pas d'administrateur désigné jusqu'au 29 avril 2016. Au moment de la rédaction du présent rapport, le Canada en est toujours à déterminer les réclamations qui relèvent de sa compétence et à nommer des administrateurs pour celles dont c'est le cas. Au cours de la dernière année, le Canada a réalisé des progrès importants en ce qui concerne la détermination de la compétence; en juillet 2016, il y avait 600 réclamations pour lesquelles il devait déterminer la compétence et en mai 2017, il n'en restait que 63.

### **Projet sur les réclamations visant des sévices entre élèves**

En décembre 2013, le Comité de surveillance a approuvé une stratégie pour le traitement prioritaire des réclamations liées à des allégations de sévices entre élèves. Dans ces cas, l'indemnisation dépend largement de l'existence de preuves ou d'aveux faits par le Canada. Pour certaines allégations, selon les conditions du PEI, le demandeur doit, entre autres, prouver que le personnel du pensionnat était au courant que de tels sévices avaient été commis. Aux termes de la Convention de règlement, le Canada a accepté d'établir des aveux et faits admis en ce qui concerne la connaissance qu'avait le personnel des sévices infligés entre élèves, ce qui pourrait aider les demandeurs à s'acquitter de leur fardeau. Le but de cette stratégie est de régler les réclamations les plus susceptibles de donner lieu à de tels aveux avant celles pour lesquelles ils pourraient être profitables.

Le SAPI s'est réuni avec le Canada afin de déterminer et de mettre au rôle les réclamations qui pourraient donner lieu à des aveux et faits admis pour d'autres réclamations ou combler les intervalles dans les aveux et faits admis pour chaque pensionnat, ainsi que de faire progresser ces réclamations à l'étape de l'audience le plus rapidement possible.

Les réclamations sont réparties par priorité selon la possibilité qu'elles donnent lieu à l'établissement d'aveux et de faits admis pour d'autres réclamations traitées dans le cadre du PEI. Voici en quoi consistent ces priorités :

- Priorité 1 – Une réclamation dans laquelle on allègue la connaissance des sévices et qui pourrait avoir une incidence sur les réclamations qui ne présentent pas une telle allégation.
- Priorité 2 – Une réclamation dans laquelle on allègue la connaissance des sévices et qui pourrait avoir une incidence sur les réclamations qui présentent une telle allégation.
- Priorité 3 – Une réclamation dans laquelle on allègue la connaissance des sévices et qui n'a pas d'incidence sur d'autres réclamations.
- Priorité 4 – Une réclamation ne présentant aucune allégation relative à la connaissance des sévices et qui est comprise dans les périodes visées par les aveux et faits admis existants liés au même type de sévices, mais met en cause des personnes de sexe différent OU des réclamations ne présentant aucune allégation relative à la connaissance des sévices et qui ne sont pas comprises dans les périodes visées par les aveux et faits admis existants ou potentiels liés au même type de sévices.

Depuis le début de la version actuelle de la production de rapports exhaustifs en janvier 2016, cette initiative s'est avérée efficace pour faire progresser les réclamations visant des sévices entre élèves à l'étape du règlement; le nombre de réclamations de priorité 1 et 2 a diminué de 85 % et celui des réclamations de priorité 3 et 4, de 46 %.

### **Amélioration de la souplesse du calendrier**

Avec le consentement des parties, le Secrétariat a mis en œuvre de nouvelles mesures conçues pour assurer une utilisation maximale des dates d'audience fixées :

- Lorsqu'une réclamation est acceptée aux fins de négociation par le Canada, la date d'audience fixée pour ladite réclamation est annulée. Seulement 1 % de ces dossiers ne sont pas réglés. Dans les rares cas où cette situation devait survenir, le Secrétariat fixerait en priorité une nouvelle date d'audience.
- Lorsqu'une audience est reportée – parce que des négociations ont été amorcées ou pour toute autre raison – le Secrétariat encourage l'avocat du demandeur à suggérer une autre solution acceptable, au plus tard quatre semaines avant la date d'audience.

Ces mesures ont permis d'augmenter le nombre d'audiences tenues par mois.

### **Projet pilote pour les demandeurs âgés de plus de 65 ans**

Le Comité de surveillance a accepté d'appuyer le projet pilote mené en 2012 auprès des demandeurs âgés de plus de 65 ans. Le projet pilote a donné l'occasion au Secrétariat et aux parties d'explorer de nouvelles façons de gérer les demandes, y compris d'autres approches de planification et une gestion plus intensive des dossiers par les adjudicateurs. Les leçons apprises au cours des 142 audiences tenues dans le cadre du projet pilote ont mené directement à d'autres innovations au chapitre des processus, y compris le processus d'audience accéléré décrit ci-dessous.

### **Processus d'audience accéléré**

Le processus d'audience accéléré est le plus important changement apporté à la gestion des dossiers du PEI depuis la mise en œuvre. Au début de 2013, après l'examen des résultats du projet pilote pour les demandeurs âgés de plus de 65 ans, les parties ont convenu de mettre en œuvre une nouvelle approche pour la planification des audiences afin de réduire les obstacles engendrés par la collecte des documents obligatoires et de faire passer les réclamations plus rapidement à l'étape de l'audience. Le processus d'audience accéléré permet également de veiller à ce que la réclamation parvienne à l'étape de l'audience, préservant ainsi le témoignage du demandeur.

Au départ, la participation au processus d'audience accéléré était volontaire et les demandeurs pouvaient décider d'accélérer la tenue de leur audience même s'ils n'avaient pas présenté tous les documents obligatoires avant l'audience. Un processus de gestion des dossiers mené par un adjudicateur a été utilisé pour préparer les réclamations pour l'audience, mais dans les cas où les réclamations n'étaient pas prêtes, l'audience a tout de même eu lieu et les conclusions finales ont été ajournées jusqu'à la présentation des documents obligatoires. Étant donné que les documents obligatoires sont toujours exigés en vertu de la Convention de règlement, le processus d'audience accéléré ne s'est pas forcément traduit par un règlement plus rapide des

réclamations, mais il a toutefois permis de veiller à ce que les témoignages des demandeurs soient préservés et de maintenir un taux élevé d'audience, et la gestion active des dossiers par les adjudicateurs a contribué à faire progresser les réclamations plus rapidement.

Le Comité de surveillance a convenu de rendre le processus obligatoire au printemps 2015 et cette décision a grandement aidé les réclamations à parvenir à l'étape de l'audience.

### **Prise des mesures nécessaires pour veiller à ce que les audiences aient lieu au moment prévu**

À l'origine, environ une audience sur cinq n'avait pas lieu au moment prévu. Les annulations et les reports d'audiences, en particulier si cela se produit à la dernière minute, entraînent des coûts importants pour le Secrétariat, mais ils représentent surtout une occasion perdue d'entendre d'autres demandeurs qui auraient pu être prêts.

En décembre 2011, l'adjudicateur en chef a publié un document d'orientation décrivant la marche à suivre pour toutes les annulations et les reports d'audiences. La partie qui souhaite reporter une audience doit en faire la demande auprès de l'adjudicateur et fournir les raisons. Un adjudicateur peut appliquer des conditions à un report, et il a le pouvoir discrétionnaire de prévoir des conséquences en cas de non-conformité. L'objectif global était de promouvoir les bonnes pratiques et de prévenir des reports inutiles, tout en maintenant une approche souple et centrée sur le demandeur.

La nouvelle politique s'est révélée très efficace pour contrôler le nombre de reports inutiles. Le taux de report, qui était aussi élevé que 22 % en 2011<sup>26</sup>, est maintenant inférieur à 14 %. Cette baisse signifie que l'on a pu tenir plus de 400 audiences de plus en 2012-2013 que si le taux de report était demeuré à 22 %. Malheureusement, vers le milieu de l'année 2015, le taux de report a recommencé à augmenter.

En septembre 2016, l'adjudicateur en chef a publié un nouveau document d'orientation décrivant la marche à suivre dans les cas où le demandeur ne se présente pas à une évaluation d'experts prévue.

### **Procédure de règlement des dossiers incomplets**

La PRDI a été élaborée afin de traiter les réclamations dans les cas où les circonstances les empêchent de parvenir à un règlement dans le cadre du processus d'audience normal. À l'étape 1, un groupe de l'analyse et du règlement des cas (ARC) est mis sur pied afin de travailler avec les adjudicateurs de la gestion des cas désignés en vue de régler les réclamations inactives. À l'étape 2, les dossiers sont acheminés à l'adjudicateur du processus de règlement spécial aux fins de règlement. En juin 2014, le juge Perell de la Cour supérieure de justice de l'Ontario a signé l'ordonnance par consentement autorisant la mise en œuvre de la PRDI. En décembre 2015, le Comité de surveillance a approuvé une date limite de réexamen pour les réclamations rejetées dans le cadre de la PRDI.

---

<sup>26</sup> Ce nombre ne comprend pas le taux de report exceptionnel de novembre 2011 causé par l'ordonnance suspendant les audiences des clients du cabinet d'avocats Blott & Company.

Cette dernière a atteint son objectif, c'est-à-dire de favoriser le règlement des réclamations. Comme le rejet de la réclamation en l'absence d'une audience est toujours une méthode de dernier recours, tous les efforts doivent être déployés pour veiller à ce que ces demandeurs aient toutes les chances de régler leur réclamation de la manière habituelle. En date du 6 mars 2017, 428 réclamations avaient passé par diverses étapes de la PRDI et avaient été réacheminées au processus d'audience courant ou avaient fait l'objet d'une approche ciblée visant à éliminer un obstacle. Au total, 194 autres réclamations ont été rejetées dans le cadre de la PRDI puisqu'il s'agissait pour la plupart de dossiers de demandeurs décédés.

### **Décisions abrégées**

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

Les décisions abrégées représentent environ 37 % de l'ensemble des décisions, ce qui reflète un niveau élevé de satisfaction quant au processus d'audience et à l'entente entre les parties. Ce changement dans le processus a probablement été celui qui a eu l'incidence soutenue la plus importante au fil du temps. Il a permis de veiller à ce que les demandeurs reçoivent leur décision plus rapidement et de réaliser des économies de temps et d'argent relativement à la rédaction et au traitement des décisions, garantissant ainsi la disponibilité des adjudicateurs. Cependant, compte tenu de la complexité accrue des dossiers restants, le nombre de décisions abrégées a diminué considérablement; il ne représente désormais que 4,4 % des décisions rendues en 2016-2017.

### **Création d'une sous-section du suivi du règlement après audience**

Afin d'aider les adjudicateurs dans la gestion de leurs dossiers, le Secrétariat a créé une unité consacrée expressément à la gestion de cas des dossiers après l'audience. Le personnel de cette unité collabore étroitement avec les adjudicateurs pour veiller à ce que les dossiers passent par chacune des activités postérieures à l'audience requises pour les préparer en vue des conclusions finales et de la décision. Le personnel analyse les dossiers et fournit des rapports détaillés sur l'état de chacun d'eux aux adjudicateurs, y compris des recommandations pour les prochaines étapes si un dossier semble stagner. La production de rapports périodiques à l'intention des ACA et de l'adjudicateur en chef sur l'état de chaque dossier aide l'adjudicateur en chef à prendre les décisions requises en ce qui a trait au rendement des adjudicateurs. Depuis avril 2016, plus de 500 dossiers ont été réaffectés à des nouveaux adjudicateurs afin de les faire progresser vers une conclusion. Seuls 34 de ces dossiers ont nécessité une nouvelle audience, démontrant ainsi le succès de cette approche.

### **Évaluations d'experts**

Le Secrétariat a sollicité les services d'une entreprise d'évaluation médicale dont la responsabilité est d'établir le calendrier des évaluations médicales pour les demandeurs du PEI. En 2015, les

services de deux autres entreprises de fournitures médicales ont été retenus afin de répondre aux divers besoins dans l'ensemble du pays, ce qui a augmenté le nombre d'évaluateurs disponibles pour évaluer les demandeurs du PEI. Le Secrétariat a également mis en œuvre une lettre d'instruction normalisée que les adjudicateurs utilisent pour retenir les services d'experts en psychologie. Cette lettre d'instruction permet aux adjudicateurs de fournir aux experts en psychologie des instructions concernant les exigences en matière d'évaluation. Le modèle a permis de réduire la nécessité de tenir des conférences téléphoniques afin de questionner l'expert après l'évaluation. Le Secrétariat maintient une liste d'experts en psychologie approuvée par le Comité de surveillance. En 2015, le Secrétariat a mis en œuvre un processus visant à administrer la présentation de rapports d'experts (médicaux et psychologiques) dans les délais prescrits dans le contrat.