

Procédure de règlement des dossiers incomplets

Contexte

La présente démarche à l'égard du règlement des dossiers incomplets vise à remédier à des problèmes qui reviennent constamment dans l'administration du Processus d'évaluation indépendant (PEI) et à faciliter la cessation de ce dernier en bonne et due forme :

- Pour diverses raisons, certaines demandes ne se rendent pas jusqu'au stade de l'audience.
- Certaines demandes n'ont aucune chance d'aboutir à une conclusion. Elles incluent, entre autres, les cas où le demandeur est décédé ou est devenu inapte (et la succession / le représentant ne poursuit pas l'examen de la réclamation), ou des situations où l'on a perdu le contact avec le demandeur.
- À l'heure actuelle, il n'y a aucun moyen de régler les demandes de ce genre¹.

Objectifs

- Régler les demandes par la filière normale chaque fois que c'est possible.
- Cerner et régler les problèmes rapidement, à l'amiable et dans la coopération.
- Adopter un processus aussi simple et informel que possible, tout en veillant à ce que les droits des parties soient protégés.
- Ne réserver du temps avec l'adjudicateur (une partie de l'Étape 1) et une procédure en bonne et due forme (Étape 2) que pour les cas qui l'exigent.
- Aux deux étapes, l'objectif primordial consiste à faciliter la progression des demandes jusqu'à l'audience, autant que possible. Si, à un stade quelconque du processus en deux étapes, la demande est « prête pour

¹ À l'heure actuelle, une demande examinée dans le cadre du PEI ne peut être réglée que par la décision d'un adjudicateur (après une audience ou une conférence téléphonique visant à déterminer la compétence), une entente négociée, un retrait volontaire ou un refus du Secrétariat d'admettre le dossier.

l'audience », le processus permettra de la traiter par la filière normale et de l'inscrire au calendrier.

Étape 1 : Analyse et règlement des cas (ARC) – Gestion administrative intensive / Gestion adjudicative des dossiers

Groupe de l'analyse et du règlement des cas

1. Le Secrétariat mettra sur pied une équipe de cadres opérationnels dévoués et expérimentés qui cerneront et évalueront les problèmes relatifs à de telles demandes et qui aideront à les régler. On recourra à divers moyens administratifs, tout dépendant de la nature des difficultés en question, y compris les suivants, entre autres :
 - 1.1. Cerner la cause première des problèmes/ du retard/ de l'inaction.
 - 1.2. Faciliter les communications.
 - 1.3. Convoquer des conférences téléphoniques qui réuniront toutes les parties ou certaines d'entre elles.
 - 1.4. Utiliser le Système interactif de gestion des dossiers (SIGD) et d'autres outils électroniques, selon le cas.
 - 1.5. Fournir une aide spécialisée quand ce sera possible.
 - 1.6. Expliquer les circonstances et les efforts déployés.
 - 1.7. Régler les problèmes à l'amiable et réintégrer les demandes dans la filière normale quand ce sera possible.
 - 1.8. L'ARC intégrera certains des travaux existants de l'Unité d'admission, y compris les demandes formulées par la succession et les questions intéressant l'annexe P.
 - 1.9. Dans tout le Secrétariat, le processus d'ARC appuiera la mise en œuvre des nouvelles démarches visant à régler les divers problèmes liés, par exemple, aux demandeurs inaptés et aux cas où l'on a perdu le contact avec le demandeur.
 - 1.10. Dans l'ensemble, l'ARC aidera l'adjudicateur en chef et le Comité de surveillance à mieux comprendre la nature des demandes dont le traitement ne progresse pas, et pourquoi il en est ainsi.

Étape 1 - Processus

2. Le Secrétariat peut amorcer l'Étape 1 après la désignation des demandes par l'Unité d'ARC (UARC), ou après que les demandes lui auront été transmises par d'autres secteurs de son organisation.
3. L'UARC gèrera le dossier en recourant aux ressources administratives; elle pourra le transmettre à un adjudicateur de la gestion des cas, si elle établit qu'elle a épuisé toutes les solutions pour régler le cas par les voies administratives.
4. Par ailleurs, n'importe quelle partie peut demander qu'une demande en cours d'examen par l'UARC soit transmise à un adjudicateur de la gestion des cas, après en avoir informé le Secrétariat et les autres parties.
5. Résultats possibles de l'Étape 1 :
 - 5.1. La question est réglée; le cas réintègre la filière normale.
 - 5.2. Renvoi à une téléconférence préparatoire à l'audience visant à déterminer la compétence (DAC-9).
 - 5.3. Retrait administratif aux termes du Document d'orientation n° 8 (DO-8).
 - 5.4. Renvoi à la Gestion adjudicative des dossiers : l'adjudicateur travaille alors avec les parties qui consentent à préparer avec lui la demande en vue de l'audience.
 - 5.5. À l'Étape 1, l'adjudicateur de la gestion des cas n'a pas le pouvoir :
 - 5.5.1. de rejeter la demande ou de prendre quelque autre mesure que ce soit prévue à l'Étape 2, sauf si les parties y consentent;
 - 5.5.2. d'inscrire la demande en vue d'une audience sans que la documentation soit complète, sauf si l'on estime que la demande pourrait être réglée au moyen du processus d'audience accéléré.
 - 5.6. L'adjudicateur de la gestion des cas peut faire passer le dossier à l'Étape 2 (processus de règlement spécial). Il peut agir comme adjudicateur à l'Étape 2, à moins qu'une des parties demande par écrit qu'un nouvel adjudicateur soit nommé pour présider cette étape.
6. Passer directement à l'Étape 2 : Le dossier peut passer directement à l'Étape 2, n'importe quand :
 - 6.1. si les parties y consentent;
 - 6.2. à la discrétion de l'adjudicateur de la gestion des cas, lequel établit alors que toute autre étape dans la gestion du cas serait inutile;

- 6.3. après que l'UARC a signalé que le Secrétariat conclut que l'on a perdu le contact avec le demandeur (qu'il soit représenté par un avocat ou par lui-même) et que l'on a fait, en vain, tous les efforts raisonnables pour le retrouver.

Renvoi à l'adjudicateur de la gestion des cas

7. Dans les cas où le dossier ne passe pas directement à l'Étape 2 (voir le paragraphe 6) et où l'UARC n'a pas pu régler les difficultés s'y rapportant, celle-ci envoie un avis de renvoi à un adjudicateur de la gestion des cas et elle le remet au demandeur qui se représente lui-même, à l'avocat du demandeur qui se fait représenter, et aux autres parties au litige. Cet avis comprend :
 - 7.1. l'identité et les coordonnées des parties;
 - 7.2. l'ensemble des éléments de preuve;
 - 7.3. un résumé décrivant la nature générale de la demande faisant l'objet du PEI;
 - 7.4. un résumé des problèmes empêchant la demande de suivre la filière normale;
 - 7.5. un résumé des mesures de gestion intensive que l'UARC a prises pour atténuer ou régler les problèmes cernés;
 - 7.6. un avis informant les parties que l'adjudicateur de la gestion des cas collaborera avec elles, avec leur consentement, pour préparer le dossier en vue de l'audience et :
 - 7.6.1. qu'il ne rejettera aucune demande d'aucune façon (sauf dans les cas où un demandeur se représentant seul, ou l'avocat représentant le demandeur, fait savoir par écrit ou par tout autre moyen jugé fiable par l'adjudicateur, qu'il souhaite retirer sa demande);
 - 7.6.2. qu'il ne rendra aucune ordonnance décrétant que la demande doit être préparée en vue d'une audience portant sur le niveau de préjudice ou la perte d'occasion étayé par les documents fournis (sauf dans les cas où le demandeur fait savoir par écrit ou par d'autres moyens jugés fiables par l'adjudicateur que c'est là ce qu'il souhaite).
 - 7.7. L'avis doit aussi préciser que, si la demande ne devient pas « prête en vue d'une audience » ou qu'elle n'est pas réglée autrement dans un délai raisonnable, malgré les interventions de l'adjudicateur de la gestion des cas, celui-ci amorcera, après en avoir informé par écrit le demandeur se représentant seul, ou l'avocat du demandeur, et les

autres parties, un processus qui pourrait aboutir à l'adoption de telles mesures (Étape 2).

8. L'adjudicateur de la gestion des cas peut communiquer avec les parties et l'UARC et établir un dialogue et un processus pour tenter de préparer la demande en vue de l'audience. Il peut adopter les mesures envisagées en vertu des pratiques et protocoles existants au sein du PEI afin de faire progresser l'étude de la demande, et il peut aussi, sans limiter le caractère général de ce qui précède :
 - 8.1. convoquer une ou plusieurs téléconférences à l'intention des parties et de l'UARC;
 - 8.2. définir les étapes nécessaires pour préparer la demande en vue de l'audience;
 - 8.3. obtenir des explications sur tous les aspects de la demande pour lesquels des précisions sont jugées nécessaires;
 - 8.4. obtenir confirmation du niveau de préjudice et de la perte d'occasion allégués;
 - 8.5. établir un échéancier et, quand il le faut, proposer des méthodes pour obtenir des documents manquants ou prendre les mesures nécessaires afin de préparer la demande en vue de l'audience, ou les deux;
 - 8.6. obtenir des parties qu'elles promettent de produire des documents, ou de prendre d'autres mesures exigées par le PEI, ou les deux (ou qu'elles s'engagent à le faire, s'il s'agit de personnes n'étant pas des avocats);
 - 8.7. obtenir des parties qu'elles promettent de fournir des renseignements ou des rapports sur la progression de la demande (ou qu'elles s'engagent à le faire s'il s'agit de personnes n'étant pas des avocats), en utilisant les systèmes d'information fournis par le Secrétariat ou en recourant à d'autres moyens;
 - 8.8. quand toutes les parties le demandent, animer les discussions en vue de parvenir à un règlement [voir l'annexe D, à l'alinéa b)vii) de la page 8];
 - 8.9. voir s'il y a des questions que l'on pourrait régler à la lumière de la Directive de l'adjudicateur en chef n° 9 (DAC-9 - Téléconférences préparatoires à l'audience visant à déterminer la compétence - TPADC) et prendre des arrangements et des décisions en conséquence;
 - 8.10. quand il est informé que le demandeur souhaite retirer sa demande, rendre une décision en confirmant le retrait, conformément au Document d'orientation n° 8 (DO-8) de l'adjudicateur en chef;

- 8.11. quand les parties en conviennent, décider que les documents ne sont pas disponibles ou pertinents²;
- 8.12. établir, en consultation avec le personnel du Secrétariat, si la demande se prête bien au « processus d'audience accéléré » (inscrire les demandes en vue d'une audience en produisant des recherches ou des documents incomplets, comme s'il s'agissait « d'audiences accélérées »), tel qu'il est modifié de temps à autre;
- 8.13. établir que la demande est « prête en vue de l'audience », soit en fonction du niveau de préjudice et de la perte d'occasion allégués, soit au niveau plus bas défini par le demandeur. Une fois cette décision prise, l'adjudicateur renvoie la demande au Secrétariat pour qu'il l'inscrive au calendrier de la façon habituelle.

Conclusion de l'Étape 1 et renvoi à l'Étape 2

9. On s'attend à ce que le processus de gestion des cas donne lieu à un nombre considérable de demandes « prêtes en vue de l'audience ». Toutefois, l'adjudicateur de la gestion des cas peut aussi établir que toutes les mesures raisonnables en vue de régler par consensus un certain nombre de questions en suspens ont été prises et qu'il n'existe aucune possibilité raisonnable pour que le dossier soit prêt en vue d'une audience dans un délai acceptable. En pareilles circonstances, l'adjudicateur de la gestion des cas doit envoyer un avis écrit au demandeur se représentant seul ou à l'avocat du demandeur, aux autres parties et à l'UARC et par lequel :
 - 9.1. il résume les efforts que l'adjudicateur et les parties ont déployés pour atténuer ou régler les questions considérées comme empêchant d'amener la demande au stade où elle serait prête en vue d'une audience;
 - 9.2. il signale que tous les moyens cernés pour régler les questions par consensus grâce à une gestion adjudicative du dossier ont été utilisés, mais en vain;
 - 9.3. il amorce l'Étape 2 décrite dans la présente politique;
 - 9.4. il résume en quoi consiste l'Étape 2.

² Dans l'annexe IV de l'annexe D, on lit que la communication des documents doit être « aussi complète qu'elle peut raisonnablement l'être » (p. 24); l'annexe VII précise les documents obligatoires que le demandeur doit produire ou dont il doit « expliquer l'absence » (p. 31); par ailleurs, il faut se limiter aux dossiers de traitement « pertinents aux préjudices allégués » (p. 31).

Étape 2 : Processus de règlement spécial

Mise en œuvre

10. La mise en œuvre de l'Étape 2 est reportée jusqu'à ce que : a) le tribunal l'approuve; b) le Comité de surveillance donne des directives en ce qui la concerne.

Aperçu

11. Objet de l'Étape 2 :

- 11.1. Quand le processus de gestion intensive des cas (Étape 1) n'a pas permis de régler les questions et que l'adjudicateur de la gestion des cas établit que toutes les mesures raisonnables en vue de régler par consensus les questions en suspens ont été prises et qu'il n'existe aucune possibilité raisonnable pour que le dossier soit prêt en vue d'une audience dans un délai acceptable, le dossier peut être renvoyé à un adjudicateur du processus de règlement spécial³ pour qu'il règle lesdites questions.
- 11.2. C'est un processus plus structuré conçu pour protéger les droits des parties pendant le règlement des problèmes.
- 11.3. Une liste des adjudicateurs du processus de règlement spécial choisis par l'adjudicateur en chef.

12. Résultats possibles de l'Étape 2 :

- 12.1. La question est réglée – le cas réintègre la filière normale.
- 12.2. Le dossier est inscrit au calendrier des audiences, avec ou sans condition.
- 12.3. La demande est rejetée sans qu'il y ait audience.

Détails

A. Renvoi à l'adjudicateur du « processus de règlement spécial »

13. Passer outre aux paragraphes 14 à 20 inclusivement : L'adjudicateur du processus de règlement spécial peut passer outre aux paragraphes 14 à 20 inclusivement et se rendre directement au paragraphe 22 :

- 13.1. dans les cas où il établit que le Secrétariat a perdu le contact avec un demandeur se représentant seul et a déployé tous les efforts raisonnables possibles pour trouver ledit demandeur;

³ L'adjudicateur de la gestion des cas peut aussi être l'adjudicateur du processus de règlement spécial, à condition qu'aucune des parties au litige ne s'y oppose.

- 13.2. dans les cas où l'avocat fait savoir au Secrétariat qu'il a fait tous les efforts raisonnables possibles pour retrouver le demandeur et que tout contact avec lui a été perdu (à moins que l'avocat signifie par écrit qu'il veut présenter des arguments);
- 13.3. dans les cas où le demandeur est décédé ou frappé d'incapacité mentale et où aucun représentant de la succession ne s'est présenté.
14. Avis de renvoi à remettre aux parties : dans tous les cas où le paragraphe 13 ne s'applique pas, l'UARC envoie l'avis de renvoi à un adjudicateur du processus de règlement spécial (PRS), au demandeur se représentant seul, à l'avocat du demandeur et aux autres parties. L'avis de renvoi :
 - 14.1. s'accompagne de toute la documentation fournie à l'adjudicateur de la gestion des cas et du rapport de ce dernier;
 - 14.2. précise que le PRS risque d'aboutir au rejet de la demande, sans audience, à l'inscription de la demande au calendrier des audiences aux conditions que l'adjudicateur du PRS peut imposer, ou à d'autres directives que ledit adjudicateur peut établir.
15. Ce que l'on attend de l'avocat du demandeur : L'avocat du demandeur doit, aussitôt qu'il reçoit l'avis de renvoi, le remettre au demandeur et informer l'adjudicateur du PRS, à sa satisfaction, que le demandeur a bel et bien reçu et compris la demande de renvoi. Si l'on ne peut trouver le demandeur, l'avocat doit fournir à l'adjudicateur susmentionné une déclaration confirmant les circonstances et les efforts faits pour le trouver.
16. Pouvoir de l'adjudicateur du processus de règlement spécial : Outre qu'il exerce les pouvoirs définis ailleurs dans l'Étape 2, l'adjudicateur susmentionné peut prendre toutes les mesures que pourrait adopter un adjudicateur de la gestion des cas (Étape 1).

B. Observations

(i) Observations écrites

17. Les parties peuvent présenter des observations : À moins que les parties renoncent au droit de faire des observations écrites, elles peuvent toutes, dans les 60 jours suivant la réception de l'avis de renvoi (Étape 2), ou dans tout autre délai autorisé par l'adjudicateur du processus de règlement spécial (PRS), présenter des observations écrites à ce dernier.
18. Autres observations écrites : L'adjudicateur du PRS peut :
 - 18.1. inviter ou autoriser les parties à formuler des observations écrites (peu importe qu'une partie ait ou non fait des observations initiales) dans un délai qu'il fixe lui-même;

18.2. demander à une partie ou à l'UARC de fournir d'autres renseignements dans un délai qu'il fixe lui-même.

19. Remise des observations écrites : Les observations écrites et les autres renseignements doivent être remis aux autres parties, à l'UARC et à l'adjudicateur du PRS.

(ii) Observations orales :

20. À moins que les parties aient invité l'adjudicateur du PRS à régler les questions soulevées dans l'avis de renvoi à la lumière des documents écrits fournis, ledit adjudicateur doit voir à fournir un avis écrit à toutes les parties et à l'UARC pour fixer une date et une heure pour les observations orales sur les questions soulevées dans l'avis de renvoi, dans les observations écrites et dans les autres documents, au moyen d'une téléconférence ou autrement. Les observations orales seront enregistrées.

21. Si, à moins d'invoquer une cause raisonnable, une partie n'assiste pas ou ne participe pas à un exposé oral (observations) dont elle a été informée d'avance au moyen d'un avis écrit, cela n'empêchera pas l'exposé d'avoir lieu.

C. Directives

22. Directives de règlement : Une fois terminée la présentation des observations, l'adjudicateur du processus de règlement spécial rend sa décision sur la demande de renvoi en exposant par écrit les raisons fournies aux parties et à l'UARC, et il peut alors formuler une ou plusieurs des directives suivantes pour régler le cas :

22.1. Imposer n'importe laquelle des mesures que pourrait prendre un adjudicateur de la gestion des cas (Étape 1, paragraphe 8).

22.2. Ordonner à l'avocat du demandeur ou à l'UARC de faire d'autres tentatives concertées ou d'employer des méthodes particulières pour trouver un demandeur dont on a perdu la trace.

22.3. Décider que d'autres documents pour étayer les niveaux de préjudice et la perte d'occasion allégués ne sont pas disponibles ou pertinents.

22.4. Ordonner que la demande soit renvoyée au Secrétariat pour qu'il organise une audience devant un adjudicateur, sans condition.

22.5. Ordonner que la demande soit renvoyée au Secrétariat pour qu'il organise une audience devant un adjudicateur, avec des conditions. Celles-ci peuvent comprendre la limitation du préjudice ou de la perte d'occasion aux niveaux que justifient les documents déposés par le demandeur. L'adjudicateur décidera, à sa discrétion, s'il y a lieu ou non d'accorder au demandeur plus de temps avant ou après l'audience

afin de présenter les documents nécessaires pour justifier les niveaux plus élevés qu'il réclame.

- 22.6. [supprimé le 10 décembre 2013]
- 22.7. Ordonner qu'une décision de rejet soit rendue si le demandeur n'a pas satisfait aux conditions pour inscrire son cas au calendrier des audiences, avant une date fixée par l'adjudicateur du processus de règlement spécial (PRS).
- 22.8. Rejeter la demande sans audience, quand l'adjudicateur du PRS établit qu'il n'existe aucune possibilité réaliste que le dossier se rende au stade de l'audience dans un délai raisonnable.

D. Droits d'examen

- 23. Un résumé des directives de règlement données conformément aux alinéas 22.1 à 22.6 doit aussi figurer dans la décision finale, et il est alors assujéti aux droits d'examen habituels.
- 24. Une directive de règlement rejetant la demande est assujétiée à un réexamen conformément au paragraphe 25.

E. Réexamen de la directive rejetant la demande

- 25. Quand une demande a été rejetée sans audience, conformément aux alinéas 22.7 ou 22.8 ci-dessus :
 - 25.1. Le demandeur peut s'adresser à l'adjudicateur en chef pour obtenir la permission de faire réexaminer sa demande.
 - 25.2. Toute demande formulée aux termes du présent alinéa doit :
 - 25.2.1. être formulée par écrit;
 - 25.2.2. être déposée avant la date fixée de réexamen;
 - 25.2.3. avoir été signifiée aux autres parties.
 - 25.3. L'adjudicateur en chef peut accorder sa permission aux conditions qu'il juge justes, pourvu que le demandeur s'engage à assister à une audience à la date offerte par le Secrétariat, avant la conclusion des premières audiences de demandeurs inscrites au calendrier.
 - 25.4. L'adjudicateur en chef mettra de côté ledit rejet de la demande à moins que les motifs de l'intéressé(e) n'ait aucun mérite ou que l'audience ne puisse raisonnablement se tenir pendant la période mentionnée à l'alinéa 25.3.
 - 25.5. La décision de l'adjudicateur en chef ne peut pas être assujétiée à un examen dans le cadre de ce processus.

25.6. Dans le présent paragraphe :

25.6.1. l'expression « date limite de réexamen » désigne la date qui se situe six mois avant la dernière date pratique fixée pour la tenue des premières audiences, comme l'établit le Comité de surveillance;

25.6.2. l'expression « adjudicateur en chef » désigne aussi l'adjudicateur en chef adjoint.