

Programme des foyers familiaux indiens

Protocole de réclamation

Introduction

Ce document résume les procédures pour la soumission, la préparation et l'examen des réclamations dans le cadre du règlement du recours collectif concernant le programme des foyers familiaux indiens « PFFI ».

Protocole

I. Soumission des Réclamations de catégorie 1 et de catégorie 2

1. Chaque catégorie d'indemnisation aura un formulaire qui lui est associé. Si les demandeurs souhaitent recevoir à la fois la catégorie 1 – indemnisation pour placement dans un foyer familial et la catégorie 2 – Indemnisation pour abus, ils devront soumettre les deux formulaires à l'administrateur des réclamations.
2. Les demandeurs peuvent soumettre d'abord un formulaire de catégorie 1 et un formulaire de catégorie 2 plus tard ou soumettre les deux formulaires en même temps. Les demandeurs ne peuvent pas soumettre un formulaire de catégorie 2 avant un formulaire de catégorie 1; s'ils le font, leur réclamation de catégorie 2 sera suspendue jusqu'à ce qu'ils soumettent un formulaire de catégorie 1.
3. Il y aura trois types de formulaires disponibles, dépendamment de la personne qui présente la réclamation :
 - a. **Formulaires individuels** – pour les demandeurs qui sont des membres du groupe principal (personnes qui ont été placées dans le programme des foyers familiaux indiens) déposant une réclamation de catégorie 1 et/ou de catégorie 2 pour eux-mêmes.

- b. **Formulaires de Représentant personnel** – pour quelqu’un qui dépose une réclamation de catégorie 1 et/ou de catégorie 2 au nom d’un membre du groupe principal qui est une personne frappée d’incapacité.
 - c. **Formulaires de représentant de la succession** – pour ceux qui soumettent une réclamation de catégorie 1 et/ou de catégorie 2 au nom d’un membre du groupe principal qui est décédé, à titre d’exécuteur testamentaire ou d’héritier ayant la priorité la plus élevée.
4. Les demandeurs qui soumettent l’un des trois formulaires mentionnés ci-dessus peuvent être assistés d’un avocat de leur choix tout au long du processus de réclamation, y compris le réexamen et l’examen indépendant de la réclamation. Si les demandeurs sont représentés par un avocat, celui-ci doit s’identifier sur le formulaire approprié.
5. Les formulaires de réclamation seront mis à la disposition des demandeurs des manières suivantes :
 - a. Un portail de soumission des réclamations en ligne sera disponible sur le site web du recours collectif concernant les foyers familiaux indiens;
 - b. Des formulaires électroniques pourront être téléchargés à partir du site web du recours collectif concernant les foyers familiaux indiens et pourront être remplis électroniquement ou imprimés et remplis à la main;
 - c. Des formulaires papier seront disponibles grâce aux efforts de diffusion dans les communautés déployés par l’administrateur des réclamations auprès des partenaires régionaux ou ils pourront être envoyés par la poste sur demande.
6. Les demandeurs soumettront leurs formulaires de réclamation de l’une des manières suivantes :
 - a. en remplissant le formulaire sur le portail en ligne;
 - b. en remplissant le formulaire et :
 - i. en envoyant par courriel une version PDF du formulaire à l’administrateur des réclamations à l’adresse reclamer@foyersfamiliauxfederaux.com;
ou
 - ii. en envoyant par la poste le formulaire à l’administrateur des réclamations; ou
 - iii. en envoyant par télécopieur le formulaire à l’administrateur des réclamations.

7. L'administrateur des réclamations enverra un "avis de confirmation" au demandeur dans les quatre à huit semaines suivant la réception de chaque formulaire. L'avis de confirmation sera envoyé au demandeur par courriel ou courrier, conformément à la préférence sélectionnée.
8. Les demandeurs qui ne reçoivent pas d'avis de confirmation dans les huit semaines suivant la soumission de leur réclamation doivent appeler l'administrateur des réclamations ou lui envoyer un courriel pour vérifier que leurs formulaires de réclamation ont été reçus.
9. L'administrateur des réclamations triera les demandes selon l'âge et donnera la priorité aux personnes âgées.

II. Catégorie 1 :

A. Traitement des réclamations (pré-examen)

10. Le formulaire de réclamation sera évalué par l'administrateur des réclamations afin de déterminer si tous les renseignements requis et les réponses à toutes les questions requises ont été fournis par le demandeur. Si des renseignements requis sont absents d'une réclamation, la réclamation sera considérée comme incomplète et sera traitée conformément au protocole relatif aux renseignements manquants.
11. Les renseignements requis sur les formulaires aideront l'administrateur des réclamations à identifier les membres du groupe principal, ainsi que leurs représentants, y compris les avocats, les représentants personnels pour les personnes frappées d'incapacité et les exécuteurs testamentaires ou les héritiers ayant la priorité la plus élevée. Les renseignements requis aideront également l'administrateur des réclamations et le Canada à confirmer la participation du membre du groupe principal dans le PFFI.
12. Des renseignements supplémentaires non obligatoires (« renseignements facultatifs ») seront également demandés aux demandeurs. Ces renseignements facultatifs seront

utilisés pour aider l'administrateur des réclamations et le Canada à confirmer la participation du membre du groupe principal dans le PFFI, mais l'omission de ces renseignements sur le formulaire ne nécessitera pas en soi un suivi supplémentaire.

B. Protocole d'examen des réclamations

13. Les renseignements fournis par les demandeurs dans les formulaires de catégorie 1 seront envoyés au Canada pour examen. Cet examen vise à confirmer le placement du membre du groupe principal dans le programme des foyers familiaux indiens.
14. L'administrateur des réclamations ne transmettra les réclamations au Canada que lorsque :
 - a. Le formulaire de réclamation comprend tous les renseignements requis;
 - b. Le membre du groupe principal ne s'est pas exclu du règlement; et
 - c. La réclamation est unique (c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas d'une réclamation reçue en double pour un membre du groupe principal pour lequel une autre réclamation a déjà été traitée).
15. Le Canada examinera ses dossiers pour confirmer si le membre du groupe principal a été placé dans le PFFI. Les renseignements permettant de confirmer le placement comprennent les dossiers scolaires, les noms des personnes responsables du foyer familial ou les noms d'autres enfants placés dans le même foyer familial.
16. Après cet examen, le Canada informera l'administrateur des réclamations s'il considère
 - a) que l'individu était un participant du PFFI, ou b) qu'il n'était probablement pas un participant du PFFI, ou c) qu'on ne dispose pas suffisamment de renseignements pour déterminer s'il était un participant du PFFI.
17. Si le Canada n'est pas en mesure de confirmer la participation de cette personne au PFFI, l'administrateur des réclamations en informera le demandeur et lui demandera des renseignements supplémentaires qui pourraient permettre de confirmer sa participation au PFFI. Si, après que les renseignements supplémentaires sont fournis, il n'existe aucun élément mettant en doute l'éligibilité du demandeur, ce dernier sera considéré comme éligible à une indemnisation.

18. Après avoir évalué le formulaire de catégorie 1, l'administrateur des réclamations prendra les mesures suivantes, en fonction du statut du membre du groupe principal :
- a. Le placement du membre du groupe principal au PFFI est confirmé :
 - i. Un avis d'approbation est envoyé au demandeur par courrier ou par courriel;
 - ii. L'avis d'approbation comprendra des instructions pour présenter une demande d'indemnisation de catégorie 2, si aucune réclamation de catégorie 2 n'a été déposée;
 - iii. Le paiement est envoyé au demandeur par dépôt direct ou par chèque envoyé par la poste.

 - b. Le demandeur est évalué comme n'ayant pas droit à une indemnisation de catégorie 1 :
 - i. Le demandeur reçoit un avis de refus de réclamation lui expliquant que sa réclamation n'a pas été approuvée.
 - ii. L'avis de refus de réclamation indiquera les raisons pour lesquelles le demandeur a été jugé inéligible. Si la décision est fondée sur des renseignements fournis par le Canada, ces renseignements seront divulgués au demandeur avec l'avis de refus de réclamation.
 - iii. L'avis de refus de réclamation comprendra un formulaire de demande de réexamen et des renseignements sur la façon de soumettre une demande de réexamen.

Note : Les renseignements sur la demande de réexamen ne seront pas fournis aux demandeurs ayant soumis une réclamation en double après que leur réclamation eu déjà fait l'objet d'une décision.
19. Les réclamations approuvées déposées par le représentant d'un membre du groupe principal, ainsi que les réclamations déposées par des membres du groupe principal qui étaient vivants mais qui sont décédés avant l'approbation, s'ils n'ont pas nommé d'exécuteur testamentaire, seront gérées conformément au protocole de réclamations successorales.

III. Catégorie 2 :

A. Traitement des réclamations (pré-examen)

20. Les réclamations seront évaluées par l'administrateur des réclamations afin de déterminer si tous les renseignements requis et les réponses requises à toutes les questions (telles qu'identifiées sur les formulaires de réclamation) ont été fournis par le demandeur. Les renseignements requis sur les formulaires aideront l'administrateur des réclamations à identifier le membre du groupe principal, ainsi que ses représentants, y compris les avocats, les représentants personnels pour les personnes frappées d'incapacité et les exécuteurs testamentaires ou les héritiers ayant la priorité la plus élevée. Les renseignements requis sur les formulaires aideront aussi l'administrateur des réclamations à évaluer le droit des membres du groupe principal au niveau d'indemnisation de catégorie 2 demandé.
21. Si des renseignements requis sont absents d'une réclamation, la réclamation sera considérée comme incomplète et sera traitée conformément au protocole relatif aux renseignements manquants.

B. Protocole d'examen des réclamations

22. L'administrateur des réclamations examinera les réclamations de catégorie 2 lorsque :
 - a. Le formulaire de réclamation a été rempli avec tous les renseignements requis;
 - b. Le membre du groupe principal a été déterminé comme étant un demandeur éligible dans le cadre de l'examen de la réclamation de catégorie 1; et
 - c. La réclamation est unique (c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas d'une réclamation reçue en double pour un membre du groupe principal pour lequel une autre réclamation a déjà fait l'objet d'une décision).
23. L'administrateur des réclamations examinera les réponses et les récits du demandeur pour déterminer le niveau d'indemnisation approprié. L'examen :
 - a. Confirmera que les abus subis par le membre du groupe principal étaient liés au programme des foyers familiaux indiens;

- b. Déterminera le niveau de préjudice subi par le membre du groupe principal, sur la base de la grille d'indemnisation de l'Accord de règlement.
24. Une fois l'évaluation du formulaire de catégorie 2 terminée, l'administrateur des réclamations prendra les mesures suivantes :
- a. Le demandeur est évalué à un niveau égal ou supérieur au niveau d'indemnisation demandé :
- i. L'avis d'approbation est envoyé au demandeur par courrier ou par courriel;
 - ii. Le paiement est envoyé au demandeur par dépôt direct ou par chèque envoyé par la poste.
- b. Le demandeur est évalué comme ayant droit à une indemnisation, mais à un niveau inférieur au niveau d'indemnisation demandé :
- i. Un avis d'approbation d'une indemnisation de niveau inférieur est envoyé au demandeur par courrier ou par courriel;
 - ii. L'avis d'approbation d'une indemnisation de niveau inférieur indiquera les motifs de la décision selon laquelle le demandeur n'a pas droit au niveau d'indemnisation demandé, ainsi que les renseignements qui étaient manquants pour confirmer son droit d'indemnisation au niveau demandé, le cas échéant. Si l'évaluation est fondée sur des renseignements fournis par le Canada, ces renseignements seront divulgués au demandeur avec l'avis d'approbation d'une indemnisation de niveau inférieur.
 - i. L'avis d'approbation d'une indemnisation de niveau inférieur comprendra un formulaire de demande de réexamen de même que des renseignements sur la façon de soumettre une demande de réexamen.
 - ii. Le paiement au niveau approuvé est envoyé au demandeur par dépôt direct ou par chèque envoyé par la poste.
 - iii. Si le demandeur présente une demande de réexamen de la décision, la demande de réexamen sera gérée conformément au protocole de réexamen.

- c. Le demandeur est évalué comme n'ayant pas droit à une indemnisation de catégorie 2 :
- i. Le demandeur reçoit un avis de refus de réclamation;
 - ii. L'avis de refus de réclamation indiquera les motifs de la décision selon laquelle le demandeur n'a pas droit à une réclamation de catégorie 2 ainsi que les renseignements qui étaient manquants pour confirmer son droit de réclamation, le cas échéant. Si l'évaluation est fondée sur des renseignements fournis par le Canada, ces renseignements seront divulgués au demandeur avec l'avis de refus de réclamation;
 - iii. L'avis de refus de réclamation comprendra un formulaire de demande de réexamen et des renseignements sur la façon de soumettre une demande de réexamen.
25. Les réclamations approuvées déposées par le représentant d'un membre du groupe principal qui est décédé et qui n'a pas nommé d'exécuteur testamentaire, ainsi que les réclamations déposées par des membres du groupe principal qui étaient vivants mais qui sont décédés avant l'approbation, seront gérées conformément au protocole de réclamations successorales.

IV. Protocoles de soutien

A. Protocole de renseignements manquants

Si un formulaire de réclamation soumis est jugé « incomplet » (c'est-à-dire, que des renseignements et/ou des documents supplémentaires jugés nécessaires par l'administrateur des réclamations y sont manquants), l'administrateur des réclamations prendra les mesures suivantes.

26. Un avis de renseignements manquants sera envoyé au demandeur, qui disposera d'un an à compter de la date d'envoi de l'avis pour fournir les renseignements manquants.
27. Si les demandeurs ne sont pas en mesure de fournir les renseignements manquants dans le délai d'un an, ils peuvent demander une prorogation de délai auprès de

l'administrateur des réclamations.

28. L'administrateur des réclamations enverra trois avis, dont le dernier qui sera envoyé 300 jours après la date d'envoi de l'avis de renseignements manquants. Si les renseignements manquants n'ont toujours pas été reçus dans un délai de 60 jours après la date d'envoi de l'avis final, l'administrateur des réclamations enverra un avis de refus de réclamation, accompagné d'un formulaire de réexamen et des instructions sur la façon de soumettre une demande de réexamen.