

**COUR SUPÉRIEURE DE JUSTICE
DE L'ONTARIO**

ENTRE :

LARRY PHILIP FONTAINE, et al.

Demandeurs

- et -

LE PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA, et al.

Défendeurs

Procédures en vertu de la *Loi de 1992 sur les recours collectifs*

RAPPORT D'ÉTAPE DE L'AGENT DES DOSSIERS,

DATÉ DU 31 MARS 2025

1. RENSEIGNEMENTS CONTEXTUELS

Le 24 avril 2018, la *Cour supérieure de justice de l'Ontario* a désigné Services d'actions collectives Epiq Canada Inc. (« **Epiq** ») (anciennement « Crawford & Company (Canada) Inc. ») comme agent des documents. Cette désignation a transféré les responsabilités de conservation des documents précédemment attribuées à l'adjudicateur en chef et au Secrétariat d'adjudication des pensionnats indiens (« **SAPI** ») conformément à l'Ordonnance datée du 6 août 2014. Epiq est responsable du traitement des demandes et des consentements, de la conservation des documents, de la transcription, du caviardage, du transfert, de la destruction et d'autres activités nécessaires concernant le mandat de disposition des documents pour le SAPI.

Le SAPI a été établi en vertu de la *Convention de règlement relative aux pensionnats indiens* (« **CRRPI** ») en 2007 et est responsable de tous les « Documents conservés » jusqu'à l'expiration de la période de conservation de 15 ans, le 19 septembre 2027.

Les documents conservés sont les documents clés trouvés à la fois dans les demandes dans le cadre du Mode alternatif de règlement des conflits (« **MARC** ») et dans les demandes dans le cadre du Processus d'évaluation indépendante (« **PEI** »). La Cour a ordonné que les quatre types de documents conservés suivants soient conservés pendant 15 ans avant qu'il ne soit ordonné de les détruire :

- i. Demandes
- ii. Enregistrements audio
- iii. Transcriptions
- iv. Décisions de l'arbitre

Les documents conservés pour tous les demandeurs de pensionnats indiens sont conservés dans une collection appelée la Collection de documents conservés (« **CDC** »). Epiq reste responsable de la conservation continue de la CDC jusqu'à sa destruction en septembre 2027. Jusqu'à cette date, les demandeurs peuvent demander une copie caviardée de leurs propres documents de demandeur et/ou donner leur consentement pour partager une copie caviardée de leurs documents conservés avec le Centre national pour la vérité et la réconciliation (« **CNVR** »). Les demandeurs peuvent également retirer ou modifier leur consentement à tout moment en soumettant un avis par écrit.

2. APERÇU DES SERVICES DE L'AGENT DES DOSSIERS

Le présent rapport d'étape a pour objet de fournir un compte rendu détaillé des activités d'Epiq à titre d'agent des documents au cours de la période du 31 mars 2021 au 31 décembre 2024. Le rapport décrit les demandes reçues des demandeurs et des entités associées, y compris la demande de réception de leurs documents caviardés, le consentement à divulguer ces documents au CNVR, le retrait ou le changement de leur consentement, ou pour des questions générales. Le rapport décrit l'aperçu financier pour les exercices 2021 à 2024 et présente notre plan de travail annuel pour cette période de rapport, en vigueur à nouveau pour 2025 à 2026.

Epiq s'engage à fournir un soutien exceptionnel aux demandeurs et à leurs associés, en veillant à ce que leurs besoins soient satisfaits avec le plus grand soin et la plus grande efficacité. Nos agents et superviseurs de centre de contact dévoués offrent une assistance rapide et personnalisée par l'intermédiaire de notre ligne téléphonique sans frais, par courriel, télécopieur ou courrier. Epiq traite les demandes avec professionnalisme et empathie, en adoptant une approche centrée sur le survivant. Avec plusieurs points de contact et des informations disponibles en ligne et sur les réseaux sociaux, nous aidons les demandeurs à trouver des réponses et à accéder à leurs documents. Les demandeurs peuvent utiliser l'un de nos quatre (4) points de contact pour obtenir plus d'informations :

1. **Numéro de téléphone sans frais du PEI :** 1-877-635-2648
2. **Numéro de téléphone sans frais des Pensionnats indiens (« PI ») (désactivé à partir du 2 décembre 2024) :** 1-866-879-4913
3. **Courriel :** myrecordsmychoice@epiqglobal.ca
4. **Télécopieur :** 1-866-262-0816
5. **Par courrier :** Mes documents, mon choix
Case postale 507, succursale B
Ottawa (Ontario) K1P 5P6

Epiq maintient un site web bilingue sécurisé pour fournir une source complète d'informations et de ressources pour les demandeurs. Le site Web permet aux demandeurs de consulter des informations par le biais de multimédias, tels que des vidéos, des annonces radio, et de trouver des réponses dans la section des questions fréquemment posées. Les demandeurs peuvent obtenir les formulaires de demande et de consentement en anglais, en français et en inuktitut. La Ligne d'écoute concernant les pensionnats 24 heures sur 24, qui est affichée en évidence sur le site Web, est destinée à aider les personnes qui peuvent éprouver de la souffrance ou de la détresse en raison de leur expérience dans les pensionnats. Sur la page Communiquez avec nous, les demandeurs peuvent trouver nos coordonnées, ainsi que les informations pour communiquer avec l'Assemblée des Premières Nations et les représentants inuits.

Des informations sur le processus de disposition des documents se trouvent sur plusieurs sites Web publics, y compris :

1. Site Web de l'Agent des documents : <https://www.mesdocumentsmonchoix.ca>
2. Le site Web du CNVR : <https://nctr.ca/>
3. Le site Web du gouvernement du Canada : <https://www.rcaanc-cirnac.gc.ca/fra/1100100015576/1571581687074>
4. Le site Web du SAPI : <https://www.iap-pei.ca>

Les demandeurs peuvent également accéder à l'information en utilisant plusieurs plateformes de médias sociaux, y compris :

1. TWITTER

- Anglais : @RecordsChoice
- Français : @DocumentsChoix

2. FACEBOOK

- Anglais : <https://www.facebook.com/My-Records-My-Choice-446655159199598/>
- Français : <https://www.facebook.com/Mes-documents-mon-choix-752096501808876>

3. INSTAGRAM

- Anglais : @MyRecordsMyChoice
- Français : @MesDocumentsMonChoix

4. YOUTUBE

- Anglais : <https://www.youtube.com/channel/UCcFRinLkjAs5tzs1fFtZmXw/>
- Français : <https://www.youtube.com/channel/UC4AECV0v8KD6uM8opzCY7JQ>
- Autochtone : <https://www.youtube.com/channel/UCvCJPSZLkMFQAEEnEIMqYtw>

Le Plan de travail annuel (ci-joint en tant qu'**Annexe « A »**) établit les Normes de service de l'agent des documents pour la récupération et le caviardage des documents contenus dans la CDC. Dans les 5 jours suivant la réception d'un formulaire de consentement ou de demande complet et valide, l'agent des documents est tenu d'écrire au demandeur pour accuser réception. On communique avec le demandeur, au besoin, pour fournir des informations supplémentaires concernant la demande. Epiq lance le traitement de la demande ou du consentement, qui peut comprendre la localisation de documents, la transcription audio ou la traduction de documents, le cas échéant. À la réception du ou des documents transcrits et/ou traduits, la norme pour l'achèvement de la révision et de l'assurance qualité est de 15 jours. Un ensemble discret de documents caviardés est ensuite préparé et envoyé en toute sécurité au demandeur et/ou au CNVR conformément au Formulaire de consentement ou de demande du demandeur.

3. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES

Les données décrites dans cette section fournissent un résumé complet des demandes reçues par l'agent des documents. Les données sont classées en fonction des facteurs suivants :

- I. Type de demandeur de renseignements;
- II. Type d'information fournie ou demandée;
- III. Langue de demandeur;
- IV. Mode de demande de renseignements; et
- V. Emplacement du demandeur de renseignements.

Les données résumées couvrent la période commençant le 31 mars 2021, date à laquelle Epiq a assumé le rôle d'agent des documents, jusqu'à la fin de décembre 2024, aux points de contact publiés par Mes documents, Mon choix (courriel, ligne sans frais, fax et courrier). Veuillez noter que les appelants utilisaient fréquemment notre ligne téléphonique principale des PI pour des demandes liées au PEI et/ou des questions liées à Mes documents, Mon choix, probablement en raison de leur familiarité avec la ligne sans frais existante. Par conséquent, ces appels ne sont pas expressément saisis dans les tableaux sommaires 1 à 5, mais les données sont présentées au tableau 6.

TYPE DE DEMANDEUR DE RENSEIGNEMENTS

TABLEAU 1.					
Catégorie de demandeur	2021 ⁺	2022	2023	2024	Total cumulatif
Demandeur	12	13	19	45	89
Membre de la communauté/ami	0	0	3	6	9
Membre de la famille	8	4	6	13	31
Organisation autochtone	0	0	1	0	1
Avocat juridique	0	6	12	76	94
Médias	0	0	0	0	0
CNVR	0	0	0	0	0
Demandes non classées	14	2	8	0	24
Autre*	13	10	28	23	74
Total	47	35	77	163	322

* La catégorie « Autre » comprend les courriels d'administration externe, les courriels liés au gouvernement, les courriels d'alerte de notification d'activité sur les réseaux sociaux et les demandes générales liées au PEI.

Le tableau 1 ci-dessus est un résumé des demandes reçues par l'agent des documents du 31 mars 2021 à 2024. Les données sont classées en fonction du type de demandeur. Comprendre la démographie des demandeurs aide à répondre aux besoins spécifiques de différents groupes. Par exemple, les demandes de renseignements des demandeurs portent généralement sur des documents et des formulaires de consentement, tandis que les demandes des membres de la famille ont tendance à concerner des questions générales ou des questions liées à la succession. Cette différenciation nous permet d'adapter les réponses et les services pour répondre efficacement aux besoins uniques de chaque groupe. Le tableau montre que la majorité des demandes de renseignements provenaient de conseillers juridiques, de demandeurs, suivis par des membres de la famille.

TYPE D'INFORMATION FOURNIE OU DEMANDÉE

TABLEAU 2.					
Type de demande de renseignements	2021 ⁺	2022	2023	2024	Total cumulatif
Qu'est-ce que Mes documents, Mon choix	1	1	1	0	3
Quelles sont mes options	1	1	4	2	8
Demande de renseignements concernant un demandeur décédé	2	0	4	4	10
Demande de changement de choix	0	0	0	0	0
Destruction demandée	0	0	0	0	0

TABLEAU 2.					
Type de demande de renseignements	2021⁺	2022	2023	2024	Total cumulatif
Formulaire de consentement demandé	0	0	3	0	3
Formulaire de consentement de tiers demandé	0	0	0	0	0
Formulaire de demande demandé	4	5	9	8	26
Nombre de ressources demandées	2	0	0	0	2
Coordonnées personnelles mises à jour	0	0	0	1	1
Produits du programme d'avis demandés	0	0	0	1	1
Réponse à la demande de renseignements	15	7	36	52	110
Autre +	18	11	9	74	112
Total	43	25	66	139	273

+ La catégorie « Autres » comprend les demandes de renseignements sur le Paiement d'expérience commune, le Règlement relatif aux externats, les demandes de renseignements généraux sur le PEI et les types de documents qui seraient inclus.

++ Le total cumulatif du Tableau 2 est inférieur aux autres tableaux récapitulatifs puisqu'il exclut la réception des formulaires de demande et de consentement qui sont présentés au Tableau 7 ci-après.

Le Tableau 2 résume les demandes concernant toutes les affaires de l'agent des documents, à l'exception de celles liées au traitement des demandes des demandeurs, qui sont décrites séparément dans la section suivante. Les raisons les plus courantes pour lesquelles Epiq a été contactée étaient de répondre à nos demandes de renseignements et à d'autres demandes diverses, suivies des demandes de réception d'une copie vierge du formulaire de demande. Les demandes de renseignements concernant les demandeurs décédés étaient également courantes, tandis que les demandeurs ont également contacté Epiq au sujet des demandes de réception d'une copie vierge du formulaire de consentement et pour des questions sur les options disponibles.

LANGUE DU DEMANDEUR DE RENSEIGNEMENTS

TABLEAU 3.					
Langue du demandeur de renseignements	2021 ⁺	2022	2023	2024	Total cumulatif
Anglais	46	32	32	116	226
Français	0	1	0	3	4
Inuktitut	0	0	0	0	0
Autres (non classés)	1	2	45	44	92
Total	47	35	77	163	322

Le Tableau 3 démontre que la majorité des demandes de renseignements ont été faites en anglais. Le suivi de ces données démographiques linguistiques permet à Epiq d'adapter la prestation de services dans notre centre de contact.

MÉTHODE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

TABLEAU 4.					
Méthode de demande de renseignements	2021 ⁺	2022	2023	2024	Total cumulatif
Appel	6	3	10	11	30
Courriel	27	20	46	136	229
Télécopieur	2	1	1	3	7
Courrier	5	4	7	11	27
Réponse à la demande de renseignements/Message vocal retourné	6	6	13	2	27
Consentement refusé	1	1	0	0	2
Total	47	35	77	163	322

Le Tableau 4 décrit les méthodes de demandes de renseignements reçues par l'agent des documents du 31 mars 2021 à décembre 2024. Le courriel est la méthode la plus courante que les demandeurs ont utilisée pour communiquer avec Epiq. Les appels téléphoniques et le courrier sont également une méthode de contact courante, tandis que le télécopieur était le mode le moins courant.

EMPLACEMENT DU DEMANDEUR DE RENSEIGNEMENTS

TABLEAU 5.					
Province du demandeur de renseignements	2021 ⁺	2022	2023	2024	Total cumulatif
Colombie-Britannique	1	4	36	109	150
Alberta	5	3	2	8	18
Saskatchewan	2	5	5	8	20
Manitoba	0	4	4	0	8
Ontario	4	8	6	17	35
Québec	0	3	12	5	20
Nouveau-Brunswick	0	0	0	0	0
Nouvelle-Écosse	3	1	0	3	7
Terre-Neuve	0	0	0	0	0
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0
Yukon	1	0	0	0	1
Territoires du Nord-Ouest	4	0	0	0	4
Nunavut	0	0	0	0	0
Non spécifié/Inconnu	27	7	12	13	59
Total	47	35	77	163	322

Le Tableau 5 fournit une répartition détaillée des demandes de renseignements reçues des différentes provinces et territoires canadiens. La Colombie-Britannique se distingue comme étant la province ayant le plus grand nombre de demandes de renseignements. L'Ontario et le Québec montrent également un engagement notable de la part des demandeurs. Il y a un certain nombre de provinces et de territoires dont les demandeurs n'ont pas contacté Epiq, à savoir le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve, l'Île-du-Prince-Édouard et le Nunavut. Ces données mettent en évidence la répartition régionale des demandes de renseignements et peuvent aider à adapter les services pour mieux répondre aux besoins des différentes provinces et des différents fuseaux horaires.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES REÇUES

TABLEAU 6.					
Autres demandes de renseignements	2021	2022	2023	2024	Total cumulatif
Appels entrants reçus par les agents des PI	N/A*	49*	189	131	369

* En octobre 2022, Epiq a adopté un nouveau système téléphonique; par conséquent, les données ci-dessus reflètent les appels reçus à partir de cette date.

Dans le Tableau 6, tous les autres appels téléphoniques traités par les agents du centre de contact des PI sont comptabilisés. Epiq reçoit un nombre important d'appels entrants par l'intermédiaire de la ligne sans frais des PI qui n'ont pas fait l'objet d'un suivi dans les données précédemment

illustrées dans cette section. En plus des demandes précédemment notées, Epiq a reçu 49 appels d'octobre à décembre 2022. Nous avons connu des volumes d'appels similaires en 2022 et en 2023, avec un total de 189 en 2023. En 2024, nous avons reçu 131 appels à la ligne sans frais des PI, ce qui a entraîné un total cumulé de 369 appels. Bien que ces appels soient traités sur la ligne sans frais des PI, ils sont significatifs par rapport au volume global de communication géré par notre centre de contact.

4. LES DEMANDES DES RÉCLAMANTS TRAITÉES

L'un des rôles clés de l'agent des documents est de gérer le traitement des demandes de documents personnels et des consentements à la divulgation de documents caviardés au CNVR. Pour accomplir ce travail, Epiq évalue les documents disponibles, effectue la transcription, la traduction et la rédaction de la CDC et transfère finalement les documents expurgés au demandeur et/ou au CNVR. Les données résumées ci-dessous donnent un aperçu complet du nombre total de formulaires de demande et de consentement reçus du 31 mars 2021 au 31 décembre 2024.

TABLEAU 7.					
Type de formulaire reçu	2021	2022	2023	2024	Total
Formulaires de demande totale reçus (documents envoyés uniquement au demandeur)	10	14	21	22	67
Formulaires de demande valides	4	8	11	11	34
Formulaires de demande invalides*	6	6	10	11	33
Formulaires de consentement total reçus (documents envoyés au CNVR)	0	2	2	6	10
Formulaires de consentement valides	0	2	1	4	7
Formulaires de consentement invalides*	0	0	1	2	3
Formulaire de retrait de consentement	0	0	0	0	0
Formulaire de changement de consentement	0	0	0	0	0
Total	10	16	23	28	77
Total des pages expurgées à ce jour	22 124				

Un formulaire peut être jugé invalide pour diverses raisons, y compris un formulaire soumis par quelqu'un d'autre que le demandeur, des informations manquantes qui ne sont pas fournies, ou une demande en double.

Au cours de cette période, Epiq a reçu 67 formulaires de demande au total, dont 34 ont été jugés valides et les documents associés ont été traités. Trente-quatre (34) formulaires de demande ont été jugés invalides pour diverses raisons, y compris, mais sans s'y limiter, le formulaire soumis par une personne autre que le demandeur, les informations manquantes demandées au demandeur (mais qui n'ont pas été fournies) ou la demande a été jugée comme étant en double.

Le nombre total de formulaires de consentement reçus était de 10, dont sept (7) ont été traités comme des consentements valides. Trois (3) formulaires de consentement ont été jugés invalides pour diverses raisons qui reflètent les raisons de validité du formulaire de demande énumérées ci-dessus. Les formulaires de consentement valides autorisaient Epiq à traiter les dossiers et à remettre les documents caviardés au CNVR.

Epiq n'a reçu aucune demande de retrait ou de modification des formulaires de consentement précédemment soumis.

En tant qu'agent des documents, Epiq a caviardé un total de 22 124 pages de documents contenus dans la CDC. Sur la base de ces données, Epiq estime que le nombre moyen de pages traitées par demande était de 650 pages, bien que ce chiffre puisse varier en fonction du demandeur individuel.

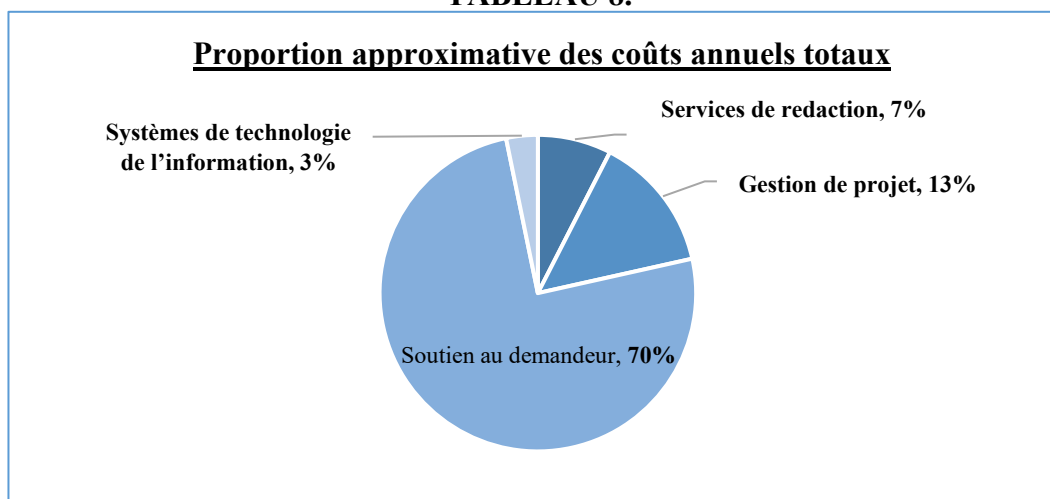
Au fil du temps, il y a eu une augmentation constante du nombre de formulaires reçus, ce qui indique un engagement croissant de la part des demandeurs. Le nombre de formulaires de demande valides a augmenté de manière constante, suggérant une amélioration de l'autorisation et de l'exhaustivité des soumissions. L'augmentation des formulaires de consentement reçus en 2024 montre un intérêt accru pour le partage des documents avec le CNVR. La tendance générale indique une demande croissante pour des documents et de la transparence, avec un nombre significatif de pages caviardées pour garantir la confidentialité et la conformité.

5. APERÇU FINANCIER

Epiq émet des factures mensuellement pour les services décrits dans le Plan de travail ci-joint en tant qu'Annexe « A ». Nos budgets de l'exercice financier regroupent ces dépenses en cinq catégories : (1) les services de caviardage, qui comprennent le caviardage audio et non audio et le processus d'assurance de la qualité qui y est associé; (2) la gestion de projet, qui comprend une équipe assignée de coordination de projet et une équipe de gestion de projet principale pour la surveillance; (3) un soutien aux demandeurs par l'intermédiaire d'une ligne d'information bilingue sans frais, d'un service d'assistance par courrier, par télécopieur et par courriel, décrit plus en détail ci-dessous; (4) les systèmes de technologie de l'information, y compris la maintenance du système de base de données, le logiciel de caviardage audio, les licences et la maintenance annuelles du logiciel de transmission de courrier électronique sécurisé, ainsi que les mises à jour et les services de maintenance annuels du site Web; et (5) d'autres coûts, tels que les rapports, la formation, les services juridiques, la traduction et la transcription.

Le rapport financier d'Epiq sur les estimations par rapport aux résultats réels pour les exercices fiscaux 2021 à 2024 est joint en tant qu'**annexe « B »**. En raison de la confidentialité des stratégies budgétaires internes, le rapport financier a été caviardé de la version accessible au public sur le site Web de l'agent des documents (<https://www.mesdocumentsmonchoix.ca>). Cependant, cette section fournira un aperçu général des informations décrites dans le rapport financier.

TABLEAU 8.



L'analyse de nos factures mensuelles indique les tendances dans nos coûts annuels. Les services de rédaction représentent environ 7 % de nos coûts totaux, ce qui reflète le processus méticuleux d'assurance de la confidentialité et de conformité. La gestion de projet représente environ 13 % de nos coûts, soulignant l'importance d'une supervision coordonnée et d'une exécution efficace de nos initiatives. Les systèmes de technologie de l'information représentent 3 % de nos coûts, soulignant le rôle des technologies avancées dans le maintien de nos services et la préservation des archives (CDC). D'autres coûts, qui comprennent la rédaction de rapports, la formation, les services juridiques, la traduction et la transcription, représentent environ 7 % de notre budget. Au total, 70 % de nos coûts sont attribués aux services d'assistance, soulignant notre engagement à fournir un soutien et une aide exceptionnels aux demandeurs.

Les services d'Epiq sont budgétisés en fonction d'une estimation approuvée décrite dans le protocole d'entente daté du 18 mars 2021. L'estimation a été soigneusement élaborée pour garantir qu'Epiq maintienne des services efficaces dans ce mandat. Epiq est heureuse d'annoncer que nos coûts annuels réels sont constamment inférieurs au budget, souvent moins de cinquante pour cent du budget alloué.

Étant donné que le centre de contact est le point de contact crucial pour les survivants afin d'exprimer leurs intentions concernant leurs documents, Epiq s'assure que des agents sont disponibles pendant les heures d'ouverture pour recevoir des appels et que le personnel répondant aux demandes dispose de l'expertise historique requise et de la connaissance des processus du MARC et du PEI pour fournir aux survivants des pensionnats des réponses précises et complètes. Les demandes de renseignements sont souvent complexes et nécessitent une expertise pour y répondre de manière efficace et appropriée. Le soutien des agents est disponible du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, à l'exception des jours fériés. Le budget approuvé exige que nous ayons trois agents bilingues dédiés disponibles pendant 3,5 heures par jour ouvrable et qu'un superviseur soit disponible pour soutenir ces agents pendant 3 heures par jour. Bien que cette approche nous

ait permis de répondre efficacement aux demandes de renseignement, étant donné que le volume d'appels est resté constant, nous recommandons de réduire le nombre d'agents de 3 à 2 et le temps dédié au superviseur à 1 heure par jour.

En conclusion, ce rapport fournit un aperçu complet des activités entreprises par Epiq en tant qu'agent des documents désigné du 31 mars 2021 au 31 décembre 2024. Le rapport détaille les efforts d'Epiq pour gérer avec succès les demandes de renseignements, traiter les demandes des demandeurs et maintenir la Collection de documents conservés jusqu'à sa destruction prévue en septembre 2027. Notre résumé financier démontre que nos coûts réels demeurent en dessous du budget mois après mois.

Ce rapport d'étape est respectueusement soumis le 31 mars 2025 par Brenda Weiss, directrice principale des services à la clientèle, au nom des Services d'actions collectives Epiq Canada Inc.

ANNEXE « A »

PLAN DE TRAVAIL ANNUEL DE L'AGENT DES DOCUMENTS

ARTICLE	CATÉGORIE	ACTIVITÉS CLÉS	LIVRABLES	NORME DE SERVICE
1	Formulaires de consentement et de demande du demandeur	Recevoir et valider le consentement du demandeur et/ou le formulaire de demande, car les demandeurs peuvent soumettre plus d'un formulaire en même temps.	Enregistrer la réception du ou des formulaires dans la base de données de l'agent des documents et envoyer une lettre d'accusé de réception au demandeur confirmant la réception du ou des formulaires par la méthode de réception préférée.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du ou des formulaires.
2	Formulaires de consentement et de demande du demandeur – <i>Renseignements supplémentaires requis</i>	Confirmation que le(s) formulaire(s) soumis par le demandeur est incomplet.	Noter l'information manquante dans la base de données de l'agent des documents et envoyer une lettre d'accusé de réception au demandeur confirmant la réception du ou des formulaires, mais que des informations supplémentaires sont nécessaires pour traiter la ou les demandes.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du ou des formulaires et l'achèvement de l'examen initial.
3	Formulaires de consentement et de demande du demandeur – <i>Informations supplémentaires soumises</i>	Recevoir les renseignements supplémentaires demandés.	Enregistrer la réception d'informations supplémentaires dans la base de données de l'agent des documents, vérifier que les formulaires sont maintenant complets et envoyer la lettre d'accusé de réception au demandeur confirmant la réception (demande complète) par la méthode de réception préférée.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
4	Formulaires de consentement et de demande du demandeur – <i>Pas de demande dans le cadre du MARC et du PEI</i>	Vérifier que le demandeur n'avait pas de demande dans le cadre du MARC ou du PEI dans la collection de documents conservés.	Enregistrer la confirmation de l'absence de demande dans la base de données de l'agent des documents et envoyer la lettre d'accusé de réception au demandeur confirmant la réception du ou des formulaires, mais qu'aucune demande n'a été trouvée (aucun dossier à fournir).	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
5	Examen de la Collection de documents conservés	Localiser les documents pour le demandeur dans la collection de documents conservés sur le réseau sécurisé de l'agent des documents.	Placer une copie des documents conservés du demandeur trouvés dans le dossier de production de l'agent des documents et initier le traitement de la demande du demandeur dans la base de données de l'agent des documents.	Dans les 10 jours ouvrables suivant l'émission de la lettre d'accusé de réception.
6	Examen de la Collection de documents conservés – <i>Transcription</i>	Examiner les documents du demandeur pour vérifier si une transcription audio est nécessaire.	Le fichier audio est transmis au service de transcription par transmission électronique sécurisée via le système EDI de l'agent des documents.	Dans les 5 jours ouvrables suivant l'étape précédente.
7	Examen de la Collection de documents conservés – <i>Transcription</i>	Le Service de transcription transcrit le fichier audio conformément au protocole précédemment établi par le SAPI.	Le fichier audio transcrit est renvoyé à l'agent des documents par transmission électronique sécurisée via le système EDI de l'agent des documents.	Dans les 6 jours ouvrables suivant la réception de l'affectation, sauf en cas d'urgence.
8	Examen de la Collection de documents conservés – <i>Transcription</i>	Examen complet de la qualité de la transcription.	Écouter le fichier audio et vérifier l'identité du demandeur, la date de l'audience et effectuer un contrôle aléatoire de l'ensemble de la transcription pour en vérifier l'exactitude.	Dès que possible après réception du fichier audio transcrit.

ARTICLE	CATÉGORIE	ACTIVITÉS CLÉS	LIVRABLES	NORME DE SERVICE
9	Examen de la Collection de documents conservés – Traduction	Traduire les langues autochtones selon les besoins en suivant le protocole précédemment établi par le SAPI.	Envoyer la demande de traduction au Service de traduction par transmission électronique sécurisée via le système EDI de l'agent des documents.	Dans les 5 jours ouvrables suivant l'achèvement de l'étape précédente.
10	Examen de la Collection de documents conservés – Traduction	Le service de traduction effectue la traduction conformément au protocole précédemment établi par le SAPI.	La traduction est complétée et retournée à l'agent des documents par transmission électronique sécurisée via le système EDI de l'agent des documents.	Dans les 15 jours ouvrables suivant l'achèvement de l'étape précédente.
11	Examen de la Collection de documents conservés – Traduction	Examen complet de la qualité de la transcription.	Réviser les documents originaux et traduits pour vérifier l'identité du demandeur, la date de l'audience et effectuer un contrôle aléatoire de l'ensemble de la transcription pour en assurer l'exactitude.	Dès que possible après réception de la traduction.
12	Collection de documents conservés – caviardage – langues anglaise et française	Effectuer le caviardage suivant le protocole de caviardage précédemment établi par le SAPI.	Procéder à l'examen initial et à l'examen de la qualité du caviardage des documents conservés du demandeur, y compris les transcriptions et les fichiers audio. Enregistrer l'activité dans la base de données de l'agent des documents.	Effectuer le caviardage des documents dans les 15 jours ouvrables suivant l'achèvement de l'étape précédente.
13	Récupération et caviardage de documents conservés – Langues autochtones	Effectuer le caviardage suivant le protocole de caviardage précédemment établi par le SAPI.	Procéder à l'examen initial et à l'examen de la qualité du caviardage des documents conservés du demandeur, y compris les transcriptions et les fichiers audio. Enregistrer l'activité dans la base de données de l'agent des documents.	Effectuer le caviardage des documents dans les 20 jours ouvrables suivant l'achèvement de l'étape précédente.
14	Documents caviardés – Envoyer uniquement au demandeur	Préparer un ensemble discret de documents caviardés en suivant les protocoles précédemment établis par le SAPI.	Expédier ou envoyer par courrier recommandé avec option de signature à l'adresse du demandeur vérifiée.	Dans les 15 jours ouvrables suivant la rédaction complétée.
15	Documents caviardés – Envoyer au demandeur et au Centre national pour la vérité et la réconciliation (CNVR)	Préparer un ensemble discret de documents caviardés en suivant les protocoles précédemment établis par le SAPI.	Expédier ou envoyer par courrier recommandé avec option de signature à l'adresse du demandeur vérifiée. Les documents caviardés sont envoyés au CNVR par transmission électronique sécurisée via le système EDI de l'agent des documents.	Dans les 15 jours ouvrables suivant la réalisation du caviardage.
16	Documents caviardés – Envoyer uniquement au CNVR	Préparer un ensemble discret de documents caviardés en suivant les protocoles précédemment établis par le SAPI.	Les documents caviardés sont envoyés au CNVR par transmission électronique sécurisée via le système EDI de l'agent des documents.	Dans les 15 jours ouvrables suivant la réalisation du caviardage.
17	Retrait du consentement du demandeur	Recevoir et valider le formulaire « Retrait du consentement » du demandeur.	Enregistrer la réception du formulaire « Retrait du consentement » du demandeur dans la base de données de l'agent des documents et envoyer la lettre d'accusé de réception au demandeur par la méthode de réception privilégiée.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
18	Retrait du consentement du demandeur – Informations supplémentaires requises	Confirmation que le formulaire de retrait du consentement présenté par le demandeur est incomplet.	Noter l'information manquante dans la base de données de l'agent des documents et envoyer une lettre d'accusé de réception au demandeur confirmant la réception et demandant des informations supplémentaires pour traiter la demande.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du formulaire et l'achèvement de l'examen initial.

ARTICLE	CATÉGORIE	ACTIVITÉS CLÉS	LIVRABLES	NORME DE SERVICE
19	Retrait du consentement du demandeur – Informations supplémentaires soumises	Recevoir les renseignements supplémentaires demandés.	Enregistrer la réception d'informations supplémentaires dans la base de données de l'agent des documents, vérifier que la demande de retrait est maintenant complète et envoyer la lettre d'accusé de réception au demandeur confirmant la réception (demande complète) par la méthode de réception préférée.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
20	Retrait de consentement du demandeur – Aviser le CNVR	Informé le CNVR du retrait de consentement du demandeur.	Envoyer un avis au CNVR via le système d'EDI et enregistrer l'avis au CNVR ainsi que la réception du Certificat de destruction renvoyé par le CNVR dans la base de données de l'agent des documents.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
21	Changement de consentement du demandeur	Le demandeur soumet un formulaire de changement de consentement demandant un changement de niveau d'accès aux documents soumis au CNVR.	Enregistrer la réception du formulaire « Changement de consentement » du demandeur dans la base de données de l'agent des documents et envoyer la lettre d'accusé de réception au demandeur par la méthode de réception privilégiée.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
22	Changement de consentement du demandeur – Informations supplémentaires requises	Confirmation que le formulaire de changement de consentement présenté par le demandeur est incomplet.	Noter l'information manquante dans la base de données de l'agent des documents et envoyer une lettre d'accusé de réception au demandeur confirmant la réception du formulaire, mais que des informations supplémentaires sont nécessaires pour traiter la demande.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du formulaire et l'achèvement de l'examen initial.
23	Changement de consentement du demandeur – Informations supplémentaires soumises	Recevoir les renseignements supplémentaires demandés.	Enregistrer la réception d'informations supplémentaires dans la base de données de l'agent des documents, vérifier que la demande de changement de consentement est maintenant complète et envoyer la lettre d'accusé de réception au demandeur confirmant la réception (demande complète) par la méthode de réception préférée.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
24	Changement de consentement du demandeur – Aviser le CNVR	Informé le CNVR du changement de consentement du demandeur.	Envoyer un avis au CNVR via le système d'EDI et enregistrer l'avis au CNVR ainsi que l'accusé de réception renvoyé par le CNVR dans la base de données de l'agent des documents.	Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.
25	Rapport d'étape annuel	Préparer le rapport en suivant les lignes directrices établies à l'article 10.2 de l'entente cadre sur les services.	Soumettre le rapport à la Cour et au Canada chaque année.	D'ici le 31 mars de chaque exercice financier.
26	Rapport d'étape annuel	Publier le rapport sur le site Web Mes documents, Mon choix.	Publier une copie du Rapport d'étape dans la bannière Nouveautés du site Web en anglais et en français.	Dès que possible après l'achèvement et la soumission du rapport.
27	Factures de l'agent des documents	Préparer des factures avec la documentation à l'appui	Préparer et soumettre des factures couvrant les activités du mois précédent, avec la documentation à l'appui, en utilisant le format convenu.	Mensuellement dans les 10 premiers jours de chaque mois.