

PROTOCOLE D'ADMINISTRATION ET D'ARBITRAGE DES RÉCLAMATIONS

1. Les termes importants utilisés aux présentes qui n'y sont pas définis ont le sens qui leur est attribué dans la convention de règlement.

ADMINISTRATEUR DES RÉCLAMATIONS ET ARBITRE

2. Les obligations et les responsabilités de l'administrateur comprennent les suivantes :
 - a) de concert avec les avocats du groupe, mettre sur pied et maintenir à jour un site Web en langue française et anglaise;
 - b) mettre sur pied un centre de réclamations offrant des services bilingues et recruter le personnel nécessaire;
 - c) mettre sur pied des systèmes et des procédures en vue de recevoir, traiter et évaluer les réclamations, rendre des décisions les concernant et présenter aux avocats du groupe, à Maple Leaf et aux tribunaux des rapports relatifs aux réclamations reçues et administrées;
 - d) former un nombre raisonnablement suffisant d'employés pour leur permettre d'accomplir leurs fonctions;
 - e) maintenir ou faire en sorte que soient maintenus des registres exacts de ses activités et de son administration du règlement et préparer les rapports et les dossiers qui peuvent être requis aux termes de la convention de règlement et par les tribunaux;
 - f) assister les membres du groupe afin de veiller à ce que les formulaires nécessaires soient correctement remplis;
 - g) recevoir les demandes et la correspondance relative aux réclamations et y répondre, fournir les formulaires, étudier et évaluer les réclamations, présenter les demandes de paiement au fiduciaire et s'assurer que les paiements sont effectués conformément aux dispositions de la convention de règlement;
 - h) communiquer avec les réclamants, les avocats du groupe, Maple Leaf, le fiduciaire et l'arbitre;
 - i) prêter assistance aux avocats du groupe au besoin en vue d'obtenir l'approbation de la distribution proposée par les tribunaux;
 - j) toute autre obligation ou responsabilité que les avocats du groupe ou les tribunaux pourraient lui confier à l'occasion.
3. Les obligations et les responsabilités de l'arbitre ou des arbitres comprennent les suivantes :

- a) procéder aux arbitrages demandés par les réclamants conformément aux dispositions de la grille d'indemnisation ou qui lui sont transmis par l'administrateur;
 - b) fournir aux réclamants des renseignements relatifs à l'arbitrage;
 - c) communiquer avec les réclamants, les avocats du groupe, Maple Leaf et l'administrateur;
 - d) toute autre obligation ou responsabilité que les avocats du groupe ou les tribunaux pourraient lui confier à l'occasion.
4. Lors de l'étude d'une réclamation ou dans le cadre d'un arbitrage, l'administrateur ou l'arbitre ont compétence pour régler toute question connexe à la réclamation ou à l'arbitrage, y compris ce qui suit :
- a) trancher toute question de droit;
 - b) trancher toute question de fait;
 - c) trancher toute question qui relève de sa compétence;
 - d) déterminer et administrer la procédure à suivre dans la conduite du processus d'arbitrage;
 - e) déterminer l'admissibilité, la pertinence et le poids à accorder à un élément de preuve.

L'administrateur et l'arbitre rendent leurs décisions selon la prépondérance des probabilités. Le fardeau de la preuve repose sur le réclamant mais l'administrateur et l'arbitre rendent leur décision sur la foi des documents qui leur sont soumis.

FORMULAIRES DE RÉCLAMATION ET D'EXCLUSION

5. Les formulaires de réclamation et d'exclusion sont joints respectivement à l'Annexe 1 et à l'Annexe 2 des présentes.

PÉRIODE DE RÉCLAMATION

6. Sous réserve des dispositions du paragraphe 11, la période de réclamation prend fin à 17 h, heure normale de l'Est, le 2 novembre 2009 ou à une autre date que peuvent fixer les tribunaux.
7. Un réclamant admissible ne peut recevoir un paiement que si son formulaire de réclamation parvient à l'administrateur avant la fin de la période de réclamation.

GESTION DU FONDS DE RÉSERVE DES MEMBRES DU GROUPE QUI S'EXCLUENT

8. L'administrateur doit réviser tous les formulaires d'exclusion et allouer un crédit de réserve à chacun des membres du groupe qui s'excluent, en se fondant uniquement

sur les renseignements qui figurent sur le formulaire d'exclusion. La détermination du crédit de réserve doit être effectuée avant la distribution aux termes des paragraphes 33 à 35.

9. L'administrateur doit faire rapport aux tribunaux de ses calculs préliminaires relatifs aux crédits de réserve des membres du groupe qui s'excluent et en donner avis au fiduciaire, aux avocats du groupe et à Maple Leaf. Le fonds de réserve des membres du groupe qui s'excluent est alors établi selon les instructions des tribunaux.
10. L'administrateur doit examiner et, le cas échéant, approuver les demandes de paiement de Maple Leaf à même le fonds de réserve des membres du groupe qui s'excluent. Ces demandes doivent être transmises au fiduciaire en vue de leur paiement.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

11. L'administrateur et l'arbitre peuvent demander à un réclamant des renseignements supplémentaires lorsque le formulaire de réclamation rempli présente des ambiguïtés, n'est pas clair ou est incomplet ou si les documents présentés à l'appui de la réclamation sont insuffisants. Un délai supplémentaire de soixante (60) jours est accordé aux réclamants pour fournir ces renseignements ou ces documents. La lettre de demande de renseignements ou de documents supplémentaires fait état de cette prolongation de délai.

MONTANTS PAYABLES AUX RÉCLAMANTS ADMISSIBLES

12. Sous réserve de la capacité de l'arbitre d'accorder des montants différents de ceux figurant dans la grille d'indemnisation jointe à l'Annexe 3, les montants payables doivent être déterminés conformément à la grille d'indemnisation rajustée aux termes des ordonnances finales d'approbation du règlement.

ARBITRAGES

13. Si le réclamant demande un arbitrage et qu'il y est admissible eu égard au niveau de préjudice prévu à la grille d'indemnisation visé par sa demande, l'administrateur doit faire parvenir à l'arbitre le formulaire de réclamation et les documents déposés à l'appui de celui-ci.
14. Dans le cas des niveaux de préjudice de la grille d'indemnisation qui permettent aux réclamants d'exercer le choix de faire évaluer leurs réclamations par arbitrage, le formulaire de réclamation doit préciser si le réclamant désire se présenter en personne à l'arbitrage (un « arbitrage en personne ») ou s'il désire que l'évaluation soit plutôt faite sur la foi des documents seulement (un « arbitrage sur la foi des documents »). Le réclamant qui demande un arbitrage en personne peut modifier son choix pour demander un arbitrage sur la foi des documents en tout temps avant le début de l'arbitrage en personne.
15. Dans les trente (30) jours de la réception du formulaire de réclamation, l'arbitre doit expédier au réclamant une lettre mentionnant :

- a) que le réclamant dispose de trente (30) jours à compter de la livraison de la lettre pour déposer un mémoire de dix (10) pages et tout autre document à l'appui de sa demande d'arbitrage (le « mémoire d'arbitrage »);
 - b) la date et le lieu proposés de l'arbitrage.
16. Lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire, un arbitrage en personne doit être tenu dans la province ou le territoire de résidence du réclamant, au lieu choisi par l'arbitre. Le réclamant est responsable des frais qu'il engage pour participer à l'arbitrage en personne.
17. L'arbitre doit expédier aux avocats du groupe un exemplaire du mémoire d'arbitrage et du formulaire de réclamation du réclamant (y compris les documents déposés à l'appui de la réclamation). Les avocats du groupe peuvent alors, dans les dix (10) jours suivant la réception du mémoire d'arbitrage du réclamant, déposer un mémoire de cinq (5) pages. Ils peuvent également assister à l'arbitrage et y présenter leurs arguments.
18. À moins que les tribunaux n'en décident autrement, l'arbitrage doit être terminé dans un délai de cent vingt (120) jours à compter du moment où l'arbitre reçoit le mémoire d'arbitrage.
19. La procédure lors d'un arbitrage en personne est informelle. L'arbitre peut mener l'arbitrage de la façon qu'il considère appropriée. Toutefois, il doit permettre au réclamant :
- a) de présenter ses arguments;
 - b) d'être représenté par un avocat.
20. L'arbitrage en personne ne doit pas avoir une durée supérieure à quatre (4) heures à moins que l'arbitre ne le juge nécessaire.
21. L'arbitre doit transmettre au réclamant sa décision écrite, qui doit faire état du montant accordé, avec copies à l'administrateur et aux avocats du groupe. Une décision doit être rendue relativement à chaque arbitrage dans un délai de trente (30) jours à compter de la date à laquelle il a été tenu.
22. Le montant payable à un réclamant admissible dans le cadre du processus d'arbitrage doit se fonder sur les principes juridiques régissant la fixation du quantum applicable dans le territoire de résidence du réclamant admissible.
23. Aucuns frais ne sont exigibles d'aucune des parties ni payables à aucune partie à l'égard d'un arbitrage.
24. La décision de l'arbitre est finale et sans appel.

APPEL DES ÉVALUATIONS DE L'ADMINISTRATEUR

25. À moins que les tribunaux ne l'ordonnent autrement, l'administrateur doit donner avis à un réclamant admissible n'ayant pas demandé que soient portés en arbitrage

l'attribution de son niveau de préjudice dans la grille d'indemnisation et l'évaluation de dommages-intérêts spéciaux qu'il réclame dans un délai de soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation ou de la réception des renseignements supplémentaires demandés aux termes du paragraphe 11, selon la plus éloignée de ces dates.

26. Dans le cas où le réclamant admissible n'est pas d'accord avec le niveau de préjudice de la grille d'indemnisation qui lui est attribué ou avec l'évaluation par l'administrateur de dommages-intérêts spéciaux auxquels il a droit, il dispose de quinze (15) jours pour faire parvenir à l'administrateur un appel de sa catégorisation dans la grille d'indemnisation (un « appel relatif à la grille d'indemnisation ») ou de l'évaluation de dommages-intérêts spéciaux (un « appel relatif à des dommages-intérêts spéciaux »).
27. Les appels relatifs à la grille d'indemnisation sont effectués au moyen du formulaire d'appel de une (1) page (le « formulaire d'appel relatif à la grille d'indemnisation »). L'administrateur fournit ce formulaire au réclamant admissible en même temps que l'attribution initiale de son niveau de préjudice dans la grille d'indemnisation. Quant aux appels relatifs à des dommages-intérêts spéciaux, ils sont effectués au moyen d'un mémoire d'au plus dix (10) pages, exclusion faite des documents produits à l'appui de l'appel (un « mémoire d'appel relatif à des dommages-intérêts spéciaux »).
28. Dès la réception d'un appel relatif à la grille d'indemnisation ou d'un appel relatif à des dommages-intérêts spéciaux :
 - a) l'administrateur doit fournir aux avocats du groupe une copie du formulaire d'appel relatif à la grille d'indemnisation et du formulaire de réclamation (le « mémoire de l'appelant »);
 - b) l'administrateur et les avocats du groupe disposent d'un délai de quinze (15) jours pour faire parvenir à l'arbitre un formulaire de réponse (un « formulaire de réponse ») de une (1) page;
 - c) au plus tard à l'expiration du délai de quinze (15) jours, l'administrateur doit livrer à l'arbitre le mémoire de l'appelant ainsi que le ou les formulaires de réponse, le cas échéant.
29. À moins que les tribunaux n'en décident autrement, sous réserve du paragraphe 30, aucun appel en personne relatif à la grille d'indemnisation ou à des dommages-intérêts spéciaux ne sera tranché en se fondant uniquement sur le dossier d'appel.
30. Lorsque le montant en litige dans le cadre d'un appel relatif à la grille d'indemnisation ou à des dommages-intérêts spéciaux est de 10 000 \$ ou plus, le réclamant peut choisir l'arbitrage en personne.
31. L'arbitre doit rendre sa décision sur l'appel relatif à la grille d'indemnisation ou à des dommages-intérêts spéciaux dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception du dossier d'appel.
32. La décision de l'arbitre est finale et exécutoire.

DISTRIBUTIONS

33. Dans un délai de trente (30) jours à compter du règlement de toutes les réclamations, de tous les arbitrages et de tous les appels relatifs à la grille d'indemnisation ou à des dommages-intérêts spéciaux, l'administrateur doit déterminer le montant payable à chaque réclamant et, le cas échéant, à chaque programme de soins de santé provincial. L'administrateur doit faire rapport aux tribunaux relativement à la distribution proposée à chaque réclamant et, le cas échéant, à chaque programme de soins de santé provincial et en donner avis aux avocats du groupe et à Maple Leaf. Aucun montant ne doit être distribué par l'administrateur tant que les tribunaux n'ont pas approuvé la distribution proposée.
34. Si des paiements complémentaires ou des paiements majorés doivent être effectués par la suite, l'administrateur doit en déterminer le montant payable à chaque réclamant admissible et demander aux tribunaux d'en approuver la distribution.
35. L'administrateur doit prendre les dispositions nécessaires pour que les paiements approuvés soient effectués dès la réception de l'approbation des tribunaux aux distributions proposées conformément aux paragraphes 33 et 34 ci-dessus.

DIRECTIVES

36. Avec le consentement des avocats du groupe, l'administrateur et l'arbitre peuvent renoncer à ce qu'il soit remédié à des défauts techniques dans les formulaires de réclamation ou à des contraventions mineures aux délais fixés dans le présent protocole.
37. L'administrateur, l'arbitre ou les avocats du groupe peuvent demander des directives aux tribunaux relativement au présent protocole, le cas échéant.