

RÉCLAMATION N° 712238

PROVINCE D'INFECTION : ONTARIO

PROVINCE DE RÉSIDENCE : ONTARIO

DANS L'AFFAIRE D'UN RENVOI (APPEL)
EXAMINER LA DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR EN
VERTU DU RÈGLEMENT DES RECOURS COLLECTIFS RELATIF À
L'HÉPATITE C DE 1986 À 1990

ARBITRE : Lisa C. Munro

COMPARUTIONS: La réclamante

Belinda A. Bain, au nom du Fonds

Jennifer Langlotz, au nom de l'administrateur

DÉCISION

Contexte du présent appel

1. Par ordonnance de l'honorable juge Winkler de la Cour supérieure de justice de l'Ontario en date du 22 octobre 1999, une convention de règlement concernant le « recours collectif relatif à l'hépatite C 1986-1990 » a été approuvée comme étant « juste, raisonnable, adéquate et dans l'intérêt supérieur des membres du groupe de l'Ontario dans les recours collectifs de l'Ontario ». Un régime à l'intention des transfusés infectés par le VHC (appelé par l'Administrateur « le Régime 8690 ») établi dans le cadre de la Convention de règlement comprend un fonds pour verser des indemnisations aux personnes admissibles qui ont été infectées par le virus de l'hépatite C (« VHC ») par l'approvisionnement en sang canadien pendant la période visée par les recours collectifs du 1er janvier 1986 au 1er juillet 1990. Dans certaines circonstances, les membres de leur famille avaient également droit à une indemnisation. Sous réserve de quelques exceptions, la date limite pour faire une réclamation a expiré le 30 juin 2010.
2. En décembre 2017, la Cour a approuvé un Régime pour les réclamations tardives relatives au VHC (appelé par l'Administrateur le « Régime pour les réclamations tardives ») pour ceux qui ont manqué la date limite originale.
3. Dans cette décision, je fais référence à la Personne directement infectée par le VHC, dont la demande a été approuvée dans le cadre du Régime 8690 en tant que « PDI ». Je fais référence au membre de la famille dont la demande d'indemnisation dans le cadre du Régime pour les réclamations tardives a été refusée – qui est l'objet de cette Demande de révision (appel) – en tant que « Personne à charge ». Je ne veux en aucun cas manquer de respect en faisant cela. Ce sont les termes utilisés dans les Régimes et les identifier de cette manière préserve leur confidentialité. La Réclamante est la représentante personnelle à la fois de la PDI et de la Personne à charge.
4. Les dates clés aux fins du présent appel sont les suivantes :
 - (a) La PDI est décédée le 20 décembre 2017.
 - (b) La Personne à charge est décédée le 23 février 2019; et
 - (c) Le 4 mai 2021, la demande de la Réclamante (en sa qualité de représentante personnelle de la PDI) en tant que membre du groupe et pour une indemnisation en vertu du Régime 8690 a été approuvée.
5. En juin 2024, la demande tardive de la Réclamante (présentée en sa qualité de représentante personnelle de la Personne à charge) en vue de l'approbation à titre de « Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive » ayant droit à l'indemnisation pour perte de soutien et perte de services à la maison en vertu du Régime pour les réclamations tardives a été refusée. L'Administrateur accepte que la Personne à charge était une personne à charge de la PDI, mais a rejeté la demande au motif que les indemnisations pour perte de soutien et perte de services demandées : (1) ne deviennent disponibles pour une Personne à charge qu'une fois la demande de la PDI approuvée; et
(2) ne sont pas disponibles pour toute période après le décès de la Personne à charge. Par conséquent, puisque l'Administrateur n'a pas approuvé la réclamation tardive, la « Personne à charge » n'était pas une « Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive » ayant droit à une indemnisation en vertu du Régime pour les réclamations tardives.

6. Le 29 juillet 2024, la Réclamante a déposé une demande de révision (appel) auprès d'un arbitre. Elle a soutenu que les retards de l'Administrateur ont empêché le traitement de la réclamation de la Personne à charge avant son décès. La Réclamante a reçu une copie du dossier d'appel de l'Administrateur contenant la décision de l'Administrateur et les documents montrant le traitement de la réclamation de la Personne à charge, y compris les communications avec la Réclamante.

7. Voici ma décision concernant l'appel de la Réclamante à l'égard de la décision de l'Administrateur de refuser la demande d'indemnisation de la Personne à charge en vertu du Régime pour les réclamations tardives.

Historique des procédures

8. Le 13 août 2024 ou vers cette date, j'ai été nommée comme arbitre pour entendre cet appel. J'ai contacté l'Avocate du Fonds et la Réclamante pour les informer de ma nomination le 19 août 2024, et dans le but de convoquer une réunion préliminaire pour discuter de cet appel, y compris de la nécessité d'une audience orale et des preuves sur lesquelles chaque partie s'appuierait.
9. En préparation de cette réunion, j'ai écrit à la Réclamante et à l'Avocate du Fonds le 21 août 2024, et j'ai informé qu'après avoir lu le dossier d'appel de l'Administrateur, j'avais des questions sur son intégralité. Le dossier d'appel faisait référence à des enregistrements de certains appels téléphoniques entre la Réclamante et l'Administrateur qui semblaient manquer.
10. Le 5 septembre, la Réclamante a informé qu'elle avait examiné son dossier et qu'elle n'avait aucun document supplémentaire à ajouter. Le 6 septembre, l'Avocate du Fonds a produit tous les enregistrements des appels téléphoniques en la possession de l'Administrateur. Elle a indiqué qu'il n'y avait aucun dossier disponible concernant des appels effectués en 2019, lorsque les Régimes étaient supervisés par un autre Administrateur.
11. La réunion préliminaire a eu lieu, par vidéoconférence, le 19 septembre 2024, au cours de laquelle la Réclamante a demandé une audience orale de l'appel. La Réclamante a été informée qu'elle avait le droit d'avoir un avocat pour la représenter et elle a refusé. L'Avocate du Fonds a informé la Réclamante que l'Administrateur ne conteste pas que le membre de la famille demandant une indemnisation dans le cadre du Régime pour les réclamations tardives était une « Personne à charge » ou qu'il cohabitait avec la PDI à l'époque pertinente; par conséquent, il n'était pas nécessaire que la Réclamante présente des preuves sur ces questions. La Réclamante a déclaré qu'elle ne comprenait pas la raison du refus de la demande de la Personne à charge par l'Administrateur et l'Avocate du Fonds a indiqué que l'Administrateur ne savait pas si la Réclamante demandait une indemnisation en vertu du Régime pour les réclamations tardives pour perte de soutien, perte de services, ou les deux. Par conséquent, j'ai établi le calendrier procédural suivant avec le consentement des parties : d'ici le 3 octobre, la Réclamante indiquerait si elle présentait une réclamation pour perte de services, perte de soutien, ou les deux; (2) d'ici le 10 octobre, l'Administrateur fournirait des observations écrites pour expliquer davantage la décision de l'Administrateur de refuser la réclamation; et (3) une autre conférence de cas aurait lieu le 1er novembre 2024.
12. Par la suite, la Réclamante a informé qu'elle poursuivait une réclamation pour perte de services et perte de soutien et l'Administrateur a remis ses observations écrites à l'appui de sa décision de refuser la réclamation pour perte de services et perte de soutien.
13. Les parties et moi-même avons assisté à une conférence de cas, par vidéoconférence, le 1er novembre. La Réclamante a indiqué qu'elle estime que le retard de l'Administrateur a empêché que la réclamation de la Personne à charge soit présentée plus tôt, c'est-à-dire, alors qu'il était en vie. Il est devenu évident, à mesure que cette affaire progressait, qu'il serait nécessaire d'examiner également combien de temps il avait fallu à l'Administrateur pour traiter la réclamation de la PDI. Avec l'accord des parties, j'ai fixé une date d'audience au 2 décembre et un calendrier pour l'échange des observations écrites finales par la suite.

14. Après cela, les deux parties ont cherché à produire des preuves supplémentaires. Par conséquent, j'ai tenu une autre vidéoconférence de cas le 14 novembre, ce qui a entraîné une modification du calendrier pour tenir compte de ces nouvelles preuves. Les deux parties ont convenu de tenir l'audience du 2 décembre. Les nouvelles preuves provenaient des dossiers des parties concernant à la fois la réclamation de la PDI et la réclamation de la Personne à charge. Au cours de la période du 18 au 25 novembre, les parties ont produit des documents supplémentaires. L'Avocate du Fonds a informé que l'Administrateur avait des observations supplémentaires à faire concernant la question du retard soulevée par la Réclamante et j'ai ordonné qu'il les remette le 22 novembre. Au cours de cette période, et même après l'audience, la Réclamante avait des questions pour l'Administrateur auxquelles il a répondu, bien qu'il n'ait pas eu de réponses à certaines d'entre elles.
15. La Réclamante s'est opposée à l'introduction de certaines des nouvelles preuves que l'Administrateur cherchait à produire. J'ai permis que toutes les nouvelles preuves soient admises sur la base qu'elles étaient pertinentes à la question du retard soulevée par la Réclamante. Le 25 novembre, la Réclamante a informé qu'elle souhaitait demander ses relevés de téléphone cellulaire auprès de son fournisseur pour la période de 2018 à 2019 afin de montrer qu'elle a transmis par télécopieur à l'Administrateur le Formulaire de demande de réclamation tardive concernant la réclamation de la Personne à charge en mars 2018, et qu'elle avait fait un suivi lors de conversations avec le représentant de l'Administrateur concernant sa réception. C'était important parce que, comme décrit ci-dessous, on lui a indiqué en juillet 2019 que le Formulaire de demande de réclamation tardive n'avait pas été reçu. Cependant, elle a accepté peu après de tenir l'audience sans cette preuve et l'Administrateur a convenu que le Formulaire de demande de réclamation tardive avait été reçu par l'Administrateur le 13 mars 2018. Par conséquent, cette question que la Réclamante considérait comme litigieuse a été résolue.
16. L'audience a eu lieu par vidéoconférence le 2 décembre. La Réclamante a témoigné sous serment et a été interrogée par l'Avocat du Fonds. Une représentante de l'Administrateur, Jennifer Langlotz, qui porte le titre d'Évaluatrice des soins infirmiers et de Coordinatrice de l'appel, a également témoigné sous serment et la Réclamante lui a posé des questions. J'ai posé quelques questions à la Réclamante et à Mme Langlotz, et aussi bien l'Avocate du Fonds que la Réclamante ont eu l'occasion de poser d'autres questions. Les deux parties ont fait référence à des documents spécifiques et les ont présentés lors de leur témoignage. Les parties ont convenu que les observations finales seraient faites par écrit conformément au calendrier suivant : Les observations écrites finales de l'Administrateur sont dues le 6 décembre; les observations écrites finales de la Réclamante sont dues le 13 décembre; et les observations en réponse de l'Administrateur, le cas échéant, sont dues le 16 décembre. Cela donnait à la Réclamante l'occasion de lire les observations finales de l'Administrateur sur les preuves avant qu'elle ne soit tenue de soumettre les siennes. Les observations en réponse de l'Administrateur se sont fondées sur un article supplémentaire du Régime pour les réclamations tardives qui n'avait jusqu'alors pas été l'objet de preuves ou d'arguments. J'ai donné à la Réclamante l'occasion de soumettre des observations écrites supplémentaires pour répondre à cette nouvelle question, ce qu'elle a fait le 21 décembre.
17. J'ai informé les parties que je prendrais en compte toutes les preuves sous forme de témoignage lors de l'audience, dans les dossiers des deux parties et dans leurs observations écrites. Je l'ai fait.

Les faits

18. Les faits pertinents aux fins du présent appel comprennent les exigences du

Régime 8690 et du Régime pour les réclamations tardives en ce qui concerne la preuve nécessaire pour établir le droit à une indemnité à verser à la fois à la PDI et à la Personne à charge. La pratique de l'Administrateur semble avoir été d'envoyer une « trousse d'information sur les réclamations » pour permettre aux réclamants de rassembler les informations et la documentation nécessaires pour que leurs réclamations répondent à ces exigences.

Le Régime 8690

19. Il s'agissait du Régime qui s'appliquait au traitement de la réclamation de la PDI, qui a été initialement faite dans le cadre du Régime pour les réclamations tardives. L'Administrateur a ensuite déterminé que la réclamation devait être traitée selon le Régime 8690 parce qu'elle répondait aux exigences liées aux délais de l'article 3.05.1.
20. L'article 3 traite d'une réclamation par une PDI, un représentant personnel d'une PDI, ou d'une réclamation par une Personne à charge :

3.01 Réclamation par une personne directement infectée

1. Quiconque prétend être une personne directement infectée doit remettre à l'Administrateur un formulaire de demande établi par l'Administrateur accompagné des documents suivants :
 - a. des dossiers médicaux, cliniques, de laboratoire, d'hôpital, de la Société canadienne de la Croix-Rouge, de la Société canadienne du sang ou d'Héma-Québec démontrant que le réclamant a reçu une transfusion de sang au Canada au cours de la période visée par les recours collectifs;
 - b. un rapport de test de détection des anticorps du VHC, un rapport de test ACP ou un rapport de test semblable à l'égard du réclamant;
 - c. une déclaration solennelle du réclamant indiquant...

[...]

 - iii. l'endroit où le réclamant a reçu pour la première fois une transfusion de sang (transfusé) au Canada au cours de la période visée par les recours collectifs et;
 - iv. le lieu de résidence du réclamant tant au moment où il a reçu pour la première fois une transfusion de sang (transfusé) au Canada au cours de la période visée par les recours collectifs qu'au moment de la remise de la réclamation aux termes des présentes

[...]

3.5 Réclamation par le représentant personnel d'une personne infectée par le VHC

1. Quiconque prétend être le représentant personnel au titre du VHC d'une personne infectée par le VHC décédée doit remettre à l'Administrateur, dans les trois ans suivant le décès de cette personne infectée par le VHC ou dans les deux ans suivant la date d'approbation, selon la dernière de ces éventualités à survenir, un formulaire de demande établi par l'Administrateur accompagné des documents suivants :
 - a. la preuve que le décès de la personne infectée par le VHC fut causé par son infection par le VHC;
 - b. à moins que la preuve exigée n'ait déjà été remise à l'Administrateur :
 - i. si le défunt était une personne directement infectée, la preuve exigée par les articles 3.01 et 3.03;

[...]

- c. l'attestation originale de nomination du fiduciaire de succession ou liquidateur, de délivrance de lettres d'homologation ou de lettres d'administration ou de testament notarié (ou une copie certifiée conforme par un avocat ou un notaire) ou toute autre preuve que l'Administrateur peut exiger du droit du réclamant d'agir pour la succession du défunt
[...]

6. Si l'Administrateur l'exige, le représentant personnel au titre du VHC doit aussi lui fournir :

- a. tous les dossiers médicaux, cliniques, d'hôpital ou autres en sa possession, sous son contrôle ou sous son pouvoir;
- b. un consentement autorisant la remise à l'Administrateur de ces dossiers médicaux, cliniques et d'hôpital ou d'autres renseignements sur sa santé que l'Administrateur peut exiger;
- c. un consentement à la procédure d'enquête;
- d. un consentement à un examen médical indépendant;
- e. des déclarations de revenu et autres documents et comptes relativement à la perte de revenu;
- f. les autres renseignements, documents, comptes ou consentements à des examens que l'administrateur peut exiger pour décider si le réclamant est une personne infectée par le VHC ou non ou pour traiter la réclamation.

Si un représentant personnel au titre du VHC refuse de produire l'un ou l'autre des renseignements, documents ou autres éléments mentionnés qu'il a en sa possession, sous son contrôle ou sous son pouvoir, l'Administrateur doit rejeter la Réclamation.

3.6 Réclamation par une personne à charge

Quiconque prétend être une personne à charge d'une personne infectée par le VHC décédée doit remettre à l'administrateur, dans les deux ans suivant le décès de cette personne infectée par le VHC ou dans les deux ans suivant la date d'approbation [...], selon la dernière de ces éventualités à survenir, un formulaire de demande établi par l'Administrateur accompagné des documents suivants :

- a. une preuve comme l'exigent les paragraphes 3.05(1)a) et b) (ou, le cas échéant, les paragraphes [...] 3.05(5) et (6), à moins que la preuve exigée n'ait déjà été remise à l'Administrateur;
- b. une preuve que le réclamant était une personne à charge de la personne infectée par le VHC.

21. L'article 6 traite de l'indemnisation des personnes reconnues à charge :

6.01 Indemnisation des personnes reconnues à charge

- 1. Si une personne infectée par le VHC décède et que le décès a été causé par son infection par le VHC, les personnes reconnues à charge de cette personne infectée par le VHC auront le droit d'être indemnisées de leur perte de soutien.
[...]
- 2. Si une personne infectée par le VHC décède et que le décès a été causé par son infection par le VHC, les personnes reconnues à charge de cette personne infectée par le VHC vivant avec cette dernière au moment de son décès auront le droit d'être

indemnisées de la perte des services domestiques de la personne infectée par le VHC [...]

3. Par dérogation aux dispositions des présentes, les personnes reconnues à charge d'une personne infectée par le VHC dont le décès a été causé par son infection par le VHC ne peuvent réclamer l'indemnisation de la perte de soutien et l'indemnisation pour perte de services domestiques pour la même période.

Le Régime pour les réclamations tardives

22. Les dispositions du Régime 8690 citées ci-dessus sont, comme l'argumente l'Administrateur, « fonctionnellement équivalentes » à celles du Régime pour les réclamations tardives. Cela signifie que les mots « Personne à charge » et « Personne reconnue à charge » dans le Régime 8690 sont remplacés par « Personne à charge » et « Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive » dans le Régime pour les réclamations tardives. À part cela, le Régime pour les réclamations tardives fonctionne de la même manière.
23. La demande d'admissibilité de la Personne à charge à recevoir une indemnisation a été traitée dans le cadre du Régime pour les réclamations tardives.
24. L'Administrateur convient que la Personne à charge est une « Personne à charge » au sens du Régime pour les réclamations tardives, mais déclare qu'elle n'est pas une « Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive ». L'article 1.01 du Régime pour les réclamations tardives définit « Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive » comme une Personne à charge dont la réclamation tardive faite en vertu de l'article 3.06 a été approuvée par l'Administrateur. « La personne infectée par le VHC » inclut une Personne directement infectée.
25. L'Appendice E du Régime pour les réclamations tardives concerne « l'admissibilité pour faire une réclamation tardive en vertu du Régime d'indemnisation pour les réclamations tardives ». Elle prévoit que lorsque l'Administrateur a reçu une demande de réclamation tardive, un Arbitre des demandes de réclamations tardives doit déterminer si la réclamation est admissible à être soumise à l'Administrateur pour examen. Le paragraphe 7 stipule :

L'Administrateur doit immédiatement transmettre la décision de l'Arbitre des demandes de réclamations tardives à la personne ayant formulé la demande de réclamation tardive. Lorsque l'Arbitre des réclamations tardives rejette la demande de réclamation tardive, l'Administrateur doit aviser par écrit la personne ayant formulé la demande de réclamation tardive que cette décision sera automatiquement confirmée et deviendra finale et exécutoire, à moins, qu'elle transmette et dépose une requête devant la Cour ayant juridiction indiquant qu'elle s'oppose à la confirmation de cette décision [...] dans un délai de trente jours de la réception [...]

Les revendications faites par la PDI et la Personne à charge

26. La Réclamante, en tant que représentante personnelle de la PDI et de la Personne à charge, a présenté des réclamations au nom des deux. Les documents relatifs aux deux réclamations sont pertinents pour le présent appel et la Réclamante ainsi que l'Administrateur ont produit des documents concernant les deux réclamations.
27. La Réclamante a tenu un carnet dans lequel elle a consigné des notes entre 2018 et

2021 concernant ses communications avec l'Administrateur et ses démarches pour rassembler les informations et documents nécessaires à l'avancement des réclamations. Elle a produit des pages de ce carnet et des captures d'écran de diverses communications par courriel avec l'Administrateur, dont certaines n'étaient pas datées. L'Administrateur a produit son dossier d'appel concernant la réclamation de la Personne à charge ainsi que des documents du dossier de réclamation de la PDI, qui comprennent également des communications avec la Réclamante, y compris des courriels et des notes dans le système informatique de l'Administrateur concernant les deux réclamations.

Les dossiers des parties ne se chevauchent pas entièrement, mais sur des faits significatifs, ils sont cohérents.

28. Les dossiers de l'Administrateur montrent que le 19 avril 2011, la PDI a d'abord contacté l'Administrateur. On lui a indiqué que la date limite pour les réclamations de 2010 dans le cadre du Régime 8690 était déjà passée. Le dossier de l'Administrateur montre qu'elle a rempli un questionnaire en mai 2011. À un certain moment, apparemment en 2012, un représentant de l'Administrateur lui a indiqué qu'il pourrait y avoir une demande auprès de la Cour pour approuver des réclamations tardives et qu'une fois que la Cour aurait pris une décision, la PDI en serait informée. Le Régime pour les réclamations tardives a été approuvé en décembre 2017. Il n'y a aucune preuve que l'Administrateur l'a contactée ou a essayé de la contacter.
29. Le 20 décembre 2017, elle est décédée.
30. Le 20 février 2018, la Réclamante a contacté l'Administrateur. Elle a indiqué que la PDI était décédée. Elle a témoigné lors de l'audience qu'elle avait trouvé des documents relatifs à la réclamation dans le sac à main de la PDI après son décès.
31. Le 6 mars 2018, les notes de la Réclamante indiquent qu'elle a soumis un Formulaire de demande de réclamation tardive en tant que représentante personnelle de la PDI par télécopieur et a envoyé une copie par la poste le 13 mars 2018. Les preuves ont montré qu'il y avait une question à savoir si et quand le Formulaire de demande de réclamation tardive a été reçu par l'Administrateur lorsqu'elle a parlé à un représentant de l'Administrateur en juillet 2019, mais l'Administrateur convient dans cet appel qu'il a été reçu le 13 mars 2018. La Réclamante a indiqué sur le formulaire qu'elle avait besoin de plus de temps pour obtenir les dossiers de santé de la PDI. La Réclamante a convenu qu'à l'audience, elle n'avait aucun statut formel en tant que représentante de la PDI, n'était pas l'exécutrice testamentaire de la PDI et n'avait pas l'autorité d'accéder aux dossiers médicaux de la PDI.
32. Ce formulaire indique qu'il devait être examiné par un arbitre des réclamations tardives nommé par le tribunal, qui déciderait si un réclamant ayant manqué la date limite de 2010 serait autorisé à présenter une réclamation en tant que réclamant tardif. Le 17 avril 2018, l'Arbitre a autorisé la poursuite de cette réclamation tardive. Dans sa décision, l'Arbitre a expressément déclaré qu'elle n'avait pas considéré si la succession de la PDI avait droit à une indemnisation. Comme le soulignent les observations de l'Avocate du Fonds, il y a une différence entre le fait qu'une réclamation tardive soit autorisée à être soumise malgré qu'elle ait été faite après la date limite des réclamations (juin 2010) et le traitement de la réclamation pour déterminer si elle déclenche un droit à l'indemnisation. En d'autres termes, même lorsque ce formulaire a été rempli et que la demande de réclamation tardive a été accordée, l'Administrateur n'avait pas suffisamment d'informations pour traiter la réclamation de la Réclamante en tant que représentante personnelle de la PDI conformément aux exigences de l'un ou l'autre des régimes. Une fois que l'Arbitre a décidé que la réclamation tardive pouvait être traitée le 18 avril 2018, le dossier de l'Administrateur montre qu'il a envoyé une trousse de réclamation initiale qui établissait les informations médicales requises en vertu du régime pour traiter la réclamation. La preuve de la Réclamante était qu'elle ne l'avait pas reçue. Elle a également affirmé dans ses observations écrites qu'elle n'avait pas été informée de la décision de l'Arbitre des réclamations tardives d'autoriser la poursuite de la réclamation tardive.
33. La décision de l'Arbitre a indiqué que la réclamation peut se poursuivre et qu'elle est [traduction] « en attente de l'approbation finale des formulaires ». Mme Langlotz a témoigné lors de l'audience que la Cour n'a pas approuvé la trousse de réclamation

initiale dans le cadre du Régime pour les réclamations tardives avant la fin de 2019. Parce que la réclamation de la PDI a été traitée dans le cadre du Régime 8690, il s'est avéré que ce n'était un fait pertinent que pour le moment du traitement de la réclamation de la Personne à charge.

34. La Réclamante affirme, et ses notes concomitantes indiquent, qu'elle a laissé un message vocal pour l'Administrateur le 7 septembre 2018, mais cela n'est pas indiqué dans le dossier de l'Administrateur. La preuve de la Réclamante lors de l'audience était qu'elle a assuré un suivi avec diligence et de façon régulière auprès de l'Administrateur pour obtenir un rapport sur l'état du traitement de la réclamation de la PDI, bien qu'elle déclare qu'elle n'a peut-être pas enregistré chaque communication avec l'Administrateur. Les dossiers de l'Administrateur ne montrent aucune communication avec la Réclamante entre mars 2018 et le 9 juillet 2019, bien que son dossier ne montre pas toutes les communications avec la Réclamante qui apparaissent dans le carnet de celle-ci. Ni les dossiers de la Réclamante ni ceux de l'Administrateur ne montrent d'autres communications entre septembre 2018 et juillet 2019.
35. Le 23 février 2019, la Personne à charge est décédée.
36. Les dossiers des deux parties montrent que le 9 juillet 2019, la Réclamante a parlé à Mme Langlotz, qui a indiqué que le Formulaire de demande de réclamation tardive concernant la réclamation de la PDI n'était pas dans la base de données de l'Administrateur. La Réclamante l'a renvoyé. Mme Langlotz a témoigné lors de l'audience qu'elle s'était trompée. Elle venait de commencer son emploi avec l'Administrateur actuel lorsqu'il a pris en charge l'administration des régimes en juillet 2019, et elle n'a pas réalisé que le formulaire était dans la base de données, mais classé sous le mauvais régime, de sorte qu'elle n'a pas pu le localiser lorsque la Réclamante l'a appelée. Comme la Réclamante l'a souligné, les dossiers de l'Administrateur semblent suggérer qu'il avait déterminé à l'été 2018 que la réclamation de la PDI devait être traitée selon le Régime 8690, et non selon le Régime pour les réclamations tardives. Cet événement malheureux a entraîné de la frustration et de la méfiance de la part de la Réclamante envers l'Administrateur, ce qui est évident dans ses communications avec l'Administrateur par la suite, ainsi que dans son témoignage et ses arguments lors du présent appel. La Réclamante affirme que cela montre que cette réclamation n'était pas correctement documentée et qu'il n'y avait pas de vue d'ensemble complète à ce sujet.
37. Le 17 juillet 2019, Mme Langlotz a contacté la Réclamante après avoir reçu à nouveau le Formulaire de demande de réclamation tardive. Elle a demandé si la trousse de réclamation initiale pour la réclamation de la PDI avait été reçue par elle ou par l'exécuteur de la succession de la PDI (qu'elle a mal identifié) et a indiqué que la PDI avait le droit d'être incluse dans le Régime 8690. Elle a envoyé la trousse de réclamation initiale. Les notes de la Réclamante indiquent qu'elle a reçu la trousse de réclamation initiale le 1er août 2019.
38. Le 23 juillet 2019, la Réclamante a contacté l'Administrateur pour demander si la Personne à charge serait admissible à une indemnisation. Les notes de Mme Langlotz montrent qu'elle a répondu le 31 juillet et a dit qu'elle avait informé la Réclamante que [traduction] « il y aurait des réclamations séparées pour les membres de la famille si vous pouviez faire approuver la réclamation principale [PDI] ».
39. Les notes de la Réclamante montrent que d'août à novembre 2019, elle s'est efforcée d'obtenir les dossiers médicaux de la PDI.
40. Le 9 septembre 2019, les dossiers des parties montrent que la Réclamante a envoyé un courriel à Mme Langlotz et a informé, entre autres choses, qu'elle attendait toujours plusieurs documents, y compris le dossier des transfusions sanguines et le certificat de décès de la PDI. Les dossiers de l'Administrateur montrent que le 21 octobre 2019, la Réclamante a déclaré qu'on lui avait dit que le médecin qui remplissait l'un des formulaires le ferait d'ici début novembre.

41. Le 21 novembre 2019, les dossiers des deux parties montrent que la Réclamante a envoyé un message à l'Administrateur en joignant des documents concernant la réclamation de la PDI. La Réclamante a témoigné lors de l'audience que ces documents comprenaient le certificat de décès.
42. Les notes de la Réclamante pour le 31 décembre 2019 indiquent : [traduction] « Formulaire d'hépatite C notarié + lettre m'autorisant à compléter l'accès à la réclamation au nom de [l'exécuteur testamentaire] » et le 2 janvier 2019 (sic?) « dossier d'hépatite C envoyé par la poste. »
43. L'une des exigences pour l'approbation de recevoir une indemnisation en vertu des régimes est de fournir la preuve de la transfusion de la PDI par du sang infecté par le VHC. Les dossiers de l'Administrateur montrent que les informations sur la transfusion de la PDI ont été envoyées à la Société canadienne du sang (« SCS ») pour un « retraçage » en janvier 2020. Mme Langlotz a témoigné lors de l'audience que ce processus commence par une demande à l'hôpital où la PDI a été transfusée pour obtenir des dossiers montrant l'unité (ou les unités) de sang avec laquelle la PDI a été transfusée. Ce processus s'appelle « retraçage des donneurs ». Ces informations sont ensuite envoyées à la SCS pour lui permettre de rechercher dans ses dossiers afin de voir si ces unités étaient infectées par le VHC. Ce processus entrepris par la SCS s'appelle « retraçage des receveurs ».
44. La Réclamante a produit une lettre datée du 22 août 2019, de l'hôpital où la PDI a été transfusée. Bien que la lettre fût très difficile à lire, les parties acceptent qu'elle montrait que l'hôpital avait terminé son « retraçage des donneurs » le 22 août 2019. Par la suite, la Réclamante a envoyé plusieurs courriels à l'Administrateur exprimant son inquiétude concernant le retard et le fait que la réclamation de la PDI n'était pas prise au sérieux.
45. Les dossiers des parties montrent que la Réclamante a demandé et reçu des mises à jour concernant l'état du retraçage les 27 mai, 13 octobre et les 20 et 25 novembre 2020. Les notes de la Réclamante indiquent qu'elle a également effectué plusieurs suivis en janvier 2021. Mme Langlotz a informé la Réclamante que le retraçage prenait généralement jusqu'à six mois, mais que la COVID avait retardé le processus.
46. Les notes dans le dossier de l'Administrateur montrent que l'Administrateur a reçu le rapport de retraçage de la SCS le 11 février 2021, et les notes de la Réclamante montrent qu'elle a été informée.
47. Le dossier de l'Administrateur montre que le 5 mars 2021, des formulaires supplémentaires ont été envoyés à la Réclamante, qu'elle a retournés le 15 mars 2021. Il y a eu d'autres échanges avec la Réclamante et des demandes d'informations médicales supplémentaires en avril et mai 2021.
48. Le 4 mai 2021, l'Administrateur a reçu la documentation finale, une quittance totale et définitive. La PDI a été approuvée en tant que membre du Groupe et la réclamation de la Réclamante pour une indemnisation en tant que représentante personnelle de la PDI a été approuvée dans le cadre du Régime 8690.
49. La Réclamante s'appuie sur des documents de 2021 et 2022 qui, selon elle, montrent que l'Administrateur a continué d'envoyer des formulaires incomplets ou manquants à remplir par les médecins. Il me semble que cette information a été recueillie pour permettre à l'Administrateur de déterminer le montant de l'indemnité à laquelle la succession de la PDI avait droit, après que la réclamation d'indemnisation avait déjà été approuvée.

50. Le dossier de l'Administrateur montre que le 30 octobre 2023, la Réclamante a envoyé un Formulaire de demande de réclamation tardive concernant la réclamation de la Personne à charge.

51. Le 5 mars 2024, la Réclamante a été informée que l'Arbitre avait permis la poursuite de la réclamation tardive de la Personne à charge. L'Administrateur a envoyé les formulaires de réclamation initiaux. La Réclamante les a remplis et les a retournés le 20 mars 2024.
52. En juin 2024, la réclamation de la Réclamante en tant que représentante personnelle de la Personne à charge dans le cadre du Régime pour les réclamations tardives a été refusée. La Réclamante a été informée que la Personne à charge ne pouvait pas demander des prestations en raison de son décès; une Personne à charge décédée n'a plus besoin de soutien.
53. Le 29 juillet 2024, la Réclamante a déposé une demande de révision (appel).
54. La Réclamante a décrit dans son témoignage lors de l'audience et dans ses observations écrites le lourd tribut que le VHC a eu sur la PDI, la Personne à charge et leur famille. Ce fut une tragédie qui a changé leur vie et qui a rendu impossible pour la PDI de réaliser ses ambitions. Naturellement, la Personne à charge a été affectée par cela et la Réclamante a décrit comment sa santé s'est détériorée rapidement après le décès de la PDI.
55. Le Régime 8690 et le Régime pour les réclamations tardives créés dans le cadre de la Convention de règlement approuvée par le Tribunal pour résoudre le recours collectif sur le VHC ne pourront jamais compenser ces pertes. Ils prévoient une indemnisation pour les PDI et les Personnes à charge approuvées lorsqu'ils satisfont aux critères approuvés par la Cour. En tant qu'Arbitre nommée par la Cour, je dois appliquer ces critères lorsque j'examine le présent appel.
56. Il incombe à la Réclamante de démontrer que la décision de l'Administrateur de rejeter la réclamation de la Personne à charge devrait être annulée.
57. J'aborde maintenant les deux questions soulevées par les parties.

Les questions pertinentes à cet appel

58. Cet appel soulève les questions suivantes :
 - a) L'Administrateur avait-il raison de refuser la réclamation de la Personne à charge au motif que les prestations pour perte de soutien et perte de services : (i) ne deviennent disponibles pour une Personne à charge qu'une fois la réclamation de la PDI approuvée; et (ii) ne sont pas disponibles après le décès de la Personne à charge?
 - b) Le retard de l'Administrateur dans le traitement de la réclamation de la PDI a-t-il empêché que la réclamation de la Personne à charge soit présentée alors qu'il était encore en vie?

a) L'Administrateur avait-il raison de refuser la réclamation?

Observations des parties

59. L'Administrateur soutient que seule une Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive a droit à une indemnisation pour perte de soutien ou perte de services à domicile conformément aux articles 6.01 et 6.02 du Régime pour les réclamations tardives.
Conformément à l'article 1.01, une Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive signifie une Personne à charge dont la réclamation faite aux termes

de l'article 3.06 a été acceptée par l'Administrateur. Une Personne à charge ne peut devenir une Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive tant que les informations requises en vertu de l'article 3.06 n'ont pas été fournies. Cette information comprend les informations à remettre à l'Administrateur par la PDI à l'appui de la réclamation de la PDI : dossiers médicaux (y compris de la SCS indiquant que la PDI a reçu une transfusion sanguine au Canada pendant la période du recours collectif); et les informations à remettre par la représentante personnelle d'une PDI décédée à l'appui d'une réclamation (preuve que le décès de la PDI a été causé par son infection par le VHC et preuve que la représentante personnelle a le droit d'agir pour la succession de la PDI décédée).

Parce que la réclamation de la Réclamante en tant que représentante personnelle de la PDI n'a pas été approuvée avant le décès de la Personne à charge, il n'était pas possible qu'il demande à devenir une « Personne à charge reconnue » selon les modalités du Régime pour les réclamations tardives avant son décès. Le droit à de telles prestations en vertu du Régime prend fin à la date du décès de la Personne à charge. Par conséquent, la Personne à charge n'avait pas droit aux prestations pour perte de soutien ou perte de services pour la période précédant son décès.

60. De plus, l'Administrateur s'appuie sur l'article 5 du « Protocole approuvé par les tribunaux sur la perte des services domestiques de la personne infectée par le VHC » et sur l'article 6.01.3 du Régime pour les réclamations tardives, qui stipulent que les personnes à charge reconnues ne peuvent pas récupérer l'indemnisation pour la perte de soutien et celle pour perte de services domestiques pour la même période.
61. La Réclamante soutient que le régime prévoit une indemnisation pour chaque Personne à charge qui était en vie au moment du décès de la PDI. La Personne à charge devrait avoir droit à une indemnisation pour la période après le décès de la PDI et avant le décès de la Personne à charge. Il n'y a rien dans les régimes qui exige que la Personne à charge soit en vie pour recevoir une indemnisation.
62. De plus, l'Administrateur a à plusieurs reprises changé sa position quant au raisonnement de son refus de la réclamation de la Réclamante en tant que représentante personnelle de la Personne à charge.

Analyse et conclusion

63. À mon avis, bien que la décision de l'Administrateur ait toujours été cohérente, je suis d'accord avec la Réclamante concernant le fait que les raisons n'ont pas toujours été claires. L'Administrateur n'a pas fourni d'explication complète pour le refus de la réclamation de la Personne à charge concernant le libellé du Régime pour les réclamations tardives dans sa décision initiale. La Réclamante a déclaré lors de la réunion préliminaire qu'elle ne comprenait pas la décision initiale de l'Arbitre de rejeter la réclamation de la Personne à charge et j'ai partagé sa confusion. L'Administrateur a fourni d'autres observations écrites pour l'expliquer. Dans toutes les observations suivantes, l'Administrateur a cité de nouvelles références au régime, même dans ses observations en réponse. Par conséquent, j'ai donné à la Réclamante l'occasion de demander des informations supplémentaires pour répondre aux observations de l'Administrateur.
64. Néanmoins, cette question m'oblige à déterminer si je pense que l'interprétation des régimes par l'Administrateur est correcte et s'il était juste de refuser la réclamation de la Réclamante faite en sa qualité de représentante personnelle de la Personne à charge.
65. Par conséquent, je me réfère au libellé pertinent des régimes. Je suis d'accord avec l'Administrateur que le Régime pour les réclamations tardives prévoit qu'une Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive ne peut devenir une Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive qu'une fois la réclamation de la PDI (ou de son représentant personnel) approuvée. À mon avis, cela ressort clairement du libellé du régime. L'article 3.05(1) du Régime 8690 exige que la Réclamante (ou son représentant personnel) fournisse des dossiers médicaux, y compris de la SCS, prouvant que la PDI a reçu une transfusion sanguine au Canada pendant la période du recours collectif, une preuve que le décès de la PDI a été causé par son infection par le VHC, et une preuve que le représentant personnel a le droit d'agir pour la succession de la PDI. Conformément à l'article 3.06 du Régime pour les réclamations tardives, une Personne à charge qui est jugée admissible à présenter une réclamation tardive doit fournir les

mêmes documents qu'une PDI (ou son représentant personnel) ainsi qu'une preuve que la Réclamante était une Personne à charge de la PDI.

Parce que la Personne à charge doit fournir les mêmes informations que celles que la PDI est tenue de fournir – dans les deux ans suivant la date à laquelle la Réclamation de la PDI a été approuvée – la réclamation de la PDI doit être approuvée en premier lieu.

66. L'Administrateur soutient également que les prestations pour perte de soutien et pour perte de services ne sont pas disponibles après le décès de la Personne à charge. À mon avis, le libellé du Régime pour les réclamations tardives soutient également l'argument de l'Administrateur sur cette question. Je note qu'une réclamation peut être faite en vertu des deux régimes par le représentant personnel de la succession d'une PDI (article 3.05), mais pas par le représentant personnel d'une Personne à charge (articles 3.06 et 6.01). De plus, l'Appendice E de la Convention de règlement, le « Protocole approuvé par les tribunaux sur la perte des services domestiques de la personne infectée par le VHC », stipule que les pertes de services sont payables jusqu'à la date du décès au représentant personnel de la PDI reconnue et après la date du décès à la Personne à charge reconnue ou à la Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive. Encore une fois, le représentant personnel de la Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive et décédée n'a aucun droit. Le dossier de l'Administrateur montre que sa position, présumément formulée par analogie, est que le Protocole prévoit que lorsque la Personne à charge reconnue suite à une réclamation tardive est un conjoint, de telles prestations ne sont disponibles que tant que le conjoint est en vie. Par conséquent, je constate qu'une Personne à charge doit être en vie pour recevoir une indemnisation et ne peut recevoir aucune indemnisation après sa mort; il ne peut y avoir aucune réclamation par un représentant personnel d'une Personne à charge. Cela répond à l'argument de la Réclamante selon lequel la Personne à charge devrait avoir droit à une indemnisation pour la période suivant le décès de la PDI et avant le décès de la Personne à charge.
67. Enfin, la position de l'Administrateur est que l'indemnisation pour perte de soutien et celle pour la perte de services ne peuvent pas être reçues pour la même période. Je conviens que l'article 6.01.3 ne permet pas le recouvrement de l'indemnisation à la fois pour la perte de soutien et pour la perte de services.
68. J'aborde également la preuve de la Réclamante selon laquelle Mme Langlotz lui avait précédemment dit que la Personne à charge était admissible à demander des prestations même après son décès. Cependant, il n'y a rien dans les preuves pour suggérer que Mme Langlotz, dont le titre est évaluatrice des soins infirmiers et coordonnatrice de l'appel de l'Administrateur, avait en fait l'autorité d'approuver des réclamations ou que la Réclamante croyait qu'elle l'avait.
69. Par conséquent, en ce qui concerne le libellé des régimes, je constate que l'Administrateur avait raison de refuser la réclamation d'indemnisation de la Personne à charge, présentée par la Réclamante en tant que sa représentante personnelle.

b) Le retard de l'Administrateur a-t-il empêché que la réclamation de la Personne à charge soit présentée alors que la Personne à charge était en vie?

Positions des parties

70. Dans la demande de révision par l'Arbitre (appel), la Réclamante affirme que la base de cet appel est la suivante :

On lui a donné des informations incorrectes et contradictoires. Elle a demandé à plusieurs reprises des renseignements sur la perte de soutien, la réponse concernait la perte de services. On lui a informé que

la perte de soutien cesserait au décès de la Personne à charge, mais aucune réponse n'a été envisagée pendant les années où il était en vie et à la charge de la PDI...

71. La Réclamante affirme que la Personne à charge a été mal informée; à savoir qu'on lui a dit qu'il ne pouvait pas faire une réclamation en tant que réclamant (membre de la famille). S'il avait été conseillé autrement, il aurait pu soumettre sa réclamation avant qu'il ne décède.

La Convention de règlement ne prévoit pas le droit à l'indemnité seulement pendant qu'une Personne à charge est en vie; chaque Personne à charge qui est en vie au moment du décès de la PDI y a droit. La Réclamante a été informée que l'indemnisation ira aux successions des PDI, « une chose qu'elle ne souhaite pas ».

72. Par conséquent, la Réclamante, en tant que représentante personnelle de la Personne à charge, demande une indemnisation pour la période où la Personne à charge était en vie, après le décès de la PDI. La Réclamante soutient que si l'Administrateur n'avait pas retardé le traitement de la réclamation de la PDI, la personne à charge aurait été admissible à présenter une demande d'indemnisation en tant que « Personne à charge reconnue » avant son décès.
73. La Réclamante donne plusieurs exemples qui, selon elle, démontrent le retard de l'Administrateur.
74. La Réclamante soutient que l'Administrateur ne l'a pas informée lorsque l'Arbitre des réclamations tardives a permis la poursuite de la réclamation tardive de la PDI en avril 2018, même s'il était tenu de le faire conformément au paragraphe 7 de l'Appendice E du Régime pour les réclamations tardives. La Réclamante soutient également que l'Administrateur n'a pas rempli ses obligations en vertu de l'article 5.02(f) de la Convention de règlement de communiquer avec les réclamants, de répondre aux questions, de donner avis de ses décisions « dans un délai raisonnable ». La Réclamante soutient que si elle avait su que la poursuite de la réclamation de la PDI avait été approuvée en avril 2018, elle aurait pu être approuvée avant le décès de la Personne à charge.
75. La Réclamante affirme que le retard de l'Administrateur pour déterminer le bon Régime qui s'appliquait à la réclamation de la PDI et pour fournir à la succession la trousse de réclamation initiale en mars 2018 a entraîné un retard important et continu dans le traitement de la réclamation. Elle avance une hypothèse. Si elle avait reçu la trousse de réclamation initiale d'ici (disons) la fin de mai 2018, au lieu de juillet 2019, elle l'aurait retournée d'ici la fin septembre 2018, ce qui, selon elle, était le délai de quatre mois après avoir reçu la trousse de réclamation initiale le 1er août. La Réclamante soutient que les informations sur la transfusion sanguine auraient été fournies à la SCS avant la COVID et seraient revenues dans un délai d'environ 6 mois, ce qui aurait permis à la réclamation de la PDI d'être approuvée avant le décès de la Personne à charge en février 2019.
76. La Réclamante a produit des extraits des Rapports de fin d'année du Règlement des recours collectifs relatifs à l'hépatite C de 1986 à 1990 pour les années 2017, 2018 et 2019, qui indiquent que l'Administrateur qui gère le Règlement à ce moment-là ne respectait pas son calendrier publié pour le paiement des prestations, ne répondait pas aux appels des membres du groupe de manière opportune, et qu'il y avait des retards causés par des niveaux de personnel inadéquats et par la mise en œuvre et les tests de logiciels. La Réclamante soutient que cela a entraîné une mauvaise gestion des documents précédemment soumis. Le Rapport de 2018 a indiqué qu'au 31 décembre 2018, [traduction] « aucune réclamation tardive n'a été traitée en raison de retards administratifs ». La Réclamante soutient que tout ce retard s'est produit pendant le traitement de la réclamation de la PDI.
77. Enfin, la Réclamante soutient qu'on peut s'attendre à ce que l'Administrateur soit doté d'un personnel suffisant pour s'acquitter de ses fonctions de traitement de la réclamation sans délai et déclare que lorsqu'elle a posé des questions sur le personnel de l'Administrateur lors d'une des conférences de cas, on lui a dit que c'était sans rapport avec l'appel. Il n'y avait aucune preuve à ce sujet lors de l'audience. En tout état de

cause, j'ai examiné les rapports annuels dans le cadre de cet appel. La Réclamante affirme qu'elle a également demandé des renseignements sur le temps moyen de traitement d'une réclamation. On lui a dit que l'Administrateur n'avait pas cette information.

78. L'Administrateur nie être responsable de tout retard. En mars 2018, lorsque le Formulaire de demande de réclamation tardive a été soumise par la Réclamante, elle a indiqué qu'elle avait besoin de plus de temps pour localiser les dossiers médicaux de la PDI. Au cours de l'audience, la Réclamante a témoigné qu'il a fallu du temps pour que la succession de la PDI soit vérifiée.
79. La position de l'Administrateur est que l'Appendice E exigeait que l'Administrateur informe la Réclamante uniquement si l'Arbitre des réclamations tardives avait rejeté la réclamation tardive.
80. L'Administrateur soutient que les mesures qu'il a prises pour traiter la réclamation de la PDI après avoir été contacté par la Réclamante en juillet 2019 n'ont pas entraîné de retard excessif et qu'il a fallu du temps, jusqu'à la fin de l'automne 2019, pour que la Réclamante obtienne les formulaires nécessaires. Il a ensuite fallu jusqu'à la fin de l'année pour que la Réclamante fournisse la preuve de son statut pour agir au nom de la succession. De plus, l'Administrateur soutient qu'il n'avait aucun contrôle sur le temps nécessaire à la réalisation du processus de retraçage de la SCS – de janvier 2020 à février 2011. Par la suite, il déclare qu'il a agi de manière raisonnable en traitant la réclamation de la PDI une fois qu'il a reçu les résultats de retraçage.
81. Dans tous les cas, l'Administrateur affirme que la convention de règlement et les régimes ne prévoient pas de calendrier pour le traitement des réclamations. Tout retard dans le traitement de cette réclamation survenu après le décès de la Personne à charge n'a pas affecté la disponibilité des indemnités pour perte de services et/ou perte de soutien, car ces prestations n'étaient pas payables après le décès de la Personne à charge.

Analyse et conclusion

82. Aucune des parties ne m'a renvoyé à une disposition des régimes qui exige que l'Administrateur traite l'une ou l'autre des réclamations dans un délai spécifique. Cependant, pour déterminer si l'Administrateur a retardé le traitement de la réclamation de la PDI, il est utile de considérer trois périodes pertinentes.
 - (i) Période entre l'approbation du Régime pour les réclamations tardives et le décès de la PDI
83. La première est la période entre la date d'approbation par le tribunal du Régime pour les réclamations tardives et le moment où la PDI est décédée. Ces événements ont tous deux eu lieu en décembre 2017. Il n'y a aucune preuve que la PDI a été informée de l'approbation du Régime pour les réclamations tardives.
84. Je constate qu'il n'y a eu aucun retard pendant cette période.
 - (ii) Période entre le décès de la PDI et le décès de la Personne à charge
85. La deuxième est la période entre le décès de la PDI (décembre 2017) et le décès de la Personne à charge (février 2019). La Réclamante demande des prestations (en tant que représentante personnelle de la personne à charge) pour la perte de services domestiques et la perte de soutien pour la période entre ces deux événements.
86. À mon avis, l'Administrateur ne peut être tenu responsable de tout retard avant mars 2018, lorsque la Réclamante lui a envoyé le Formulaire de demande de réclamation tardive. Elle n'était pas l'exécutrice testamentaire ayant droit à un avis. Elle a contacté l'administrateur pour informer du décès de la PDI en février. La Réclamante soutient que

l'Administrateur était responsable du retard dans le traitement de la demande jusqu'en juillet 2019, date à laquelle la Réclamante a contacté l'Administrateur et a appris que le Formulaire de demande de réclamation tardive avait été placé dans le mauvais dossier.

Cependant, il n'y a aucune preuve que cela a affecté le délai du traitement de la réclamation. En fait, la Réclamante a fait référence à des preuves dans les dossiers de l'Administrateur qui suggèrent que la réclamation a été déterminée comme étant une réclamation admissible au Régime 8690 à l'été 2018.

87. À mon avis, il y a deux autres séries de faits durant cette période à prendre en considération.
88. La première est la preuve de la Réclamante que l'Administrateur ne l'a pas informée que la décision de l'arbitre des réclamations tardives d'avril 2018 selon laquelle la réclamation tardive de la PDI pouvait se poursuivre (avant qu'elle ne soit traitée en vertu du Régime 8690). L'Administrateur n'a fourni aucune preuve pour contredire la preuve de la Réclamante à ce sujet, mais a affirmé que l'Appendice E du Régime pour les réclamations tardives ne l'exigeait pas. Je ne suis pas d'accord. La première phrase montre que l'Administrateur devait donner un avis de la décision de l'Arbitre. Il est stipulé que si une demande de réclamation tardive est refusée, l'Administrateur doit informer la personne faisant la demande de réclamation tardive de son droit de contester la décision en introduisant une motion devant le tribunal. Par conséquent, l'Appendice E exigeait que l'Administrateur informe la Réclamante que la demande de réclamation tardive avait été accordée par l'Arbitre en avril 2018. Cela n'a pas été fait.
89. La deuxième série de faits est que le dossier de l'Administrateur montre qu'il a envoyé la trousse de réclamation initiale pour la réclamation de la PDI en mars 2018. Cependant, les preuves montrent que l'Administrateur ne savait pas que la Réclamante ne l'avait pas reçue jusqu'à ce que la Réclamante en parle à Mme Langlotz en juillet 2019. La Réclamante ne savait pas non plus que quelque chose lui avait été envoyé par la poste. Cela a causé un retard de 16 mois. Il est convenu qu'au 1er août 2019, la Réclamante a reçu la trousse de réclamation initiale, date à laquelle elle était en mesure de rassembler les informations médicales nécessaires pour permettre à l'Administrateur de traiter la réclamation de la PDI.
90. C'est la période critique pour cet appel car, entre-temps, la Personne à charge est décédée.
91. Au cours de cette période, les dossiers de la Réclamante et de l'Administrateur montrent qu'il n'y a eu aucune communication entre la Réclamante et l'Administrateur entre mars 2018 et juillet 2019. Les notes de la Réclamante montrent qu'elle a laissé un message pour un représentant de l'Administrateur en septembre 2018, mais aucun dossier ne montre qu'ils se sont parlé. La preuve de la Réclamante lors de l'audience était qu'elle avait été diligente dans le suivi avec l'Administrateur pour vérifier l'état de la réclamation de la PDI. J'accepte qu'elle ait fait un suivi auprès de l'Administrateur de manière assidue et régulière et que ses notes ne contiennent peut-être pas toutes les communications. Ses notes montrent certainement une communication fréquente en 2019. Toutefois, pendant cette période, à l'exception de la note de septembre 2018 de la Réclamante, aucun des dossiers de l'une ou l'autre des parties n'indique d'autres communications. Néanmoins, j'accepte que la Réclamante ait relancé l'Administrateur en septembre 2018.
92. À mon avis, l'Administrateur avait l'obligation de traiter la réclamation de la PDI à partir de mars 2018, peu importe si la Réclamante avait communiqué avec lui pour obtenir des mises à jour, et je constate qu'elle l'a fait. Il a envoyé la trousse de réclamation initiale à la Réclamante. Il ne pouvait pas savoir que la Réclamante ne l'avait pas reçue. Il attendait des informations supplémentaires de la part de la Réclamante.
93. Cependant, à mon avis, ces retards ne sont pas pertinents au résultat du présent appel.

Les choses n'auraient pas été différentes si la Réclamante avait reçu la trousse de réclamation initiale pour la réclamation de la PDI en mars ou avril 2018. Cela n'a pas ralenti le traitement de la réclamation de la PDI. La SCS n'aurait pas pu commencer le retraçage avant que l'hôpital n'ait obtenu ses résultats de retraçage des donneurs en août 2019, soit après le décès de la Personne à charge.

De plus, comme la Cour n'a approuvé la trousse de réclamation initiale du Régime pour les réclamations tardives qu'à la fin de 2019, l'Administrateur n'aurait pas pu fournir avant cette date les formulaires que la Réclamante était tenue de remplir pour faire avancer la réclamation tardive de la Personne à charge.

94. Dans les circonstances, à mon avis, tout retard pendant cette période ne peut être attribué à l'Administrateur.
- (iii) Période entre le décès de la PDI et l'approbation de la réclamation de sa représentante personnelle
95. À mon avis, mes conclusions sur les questions (i) et (ii) ci-dessus sont suffisantes pour trancher cet appel. Cependant, les preuves sur lesquelles la Réclamante s'appuie et les arguments qu'elle a avancés concernant le retard de l'Administrateur se rapportent également à la période suivant le décès de la Personne à charge. La Réclamante a continué d'affirmer, même dans les observations écrites finales, que le retard de l'Administrateur dans le traitement de la réclamation de la PDI – après le décès de la Personne à charge – l'a empêchée de présenter sa réclamation à temps. Comme l'Administrateur l'a indiqué dans ses observations complémentaires sur la question du retard, les parties ont convenu de présenter des éléments de preuve de ce qui s'est passé pendant la période allant du moment où la réclamation de la PDI a été présentée pour la première fois jusqu'à l'approbation de sa réclamation par l'Administrateur. Cela couvre également la période pendant laquelle la réclamation de la Personne à charge était en cours de traitement. Par conséquent, je l'aborde ici.
96. En plus des éléments de preuve cités dans la question (ii), je fais également référence aux éléments de preuve pertinents suivants. Le premier est le témoignage de la Réclamante selon lequel elle a envoyé le certificat de décès de la PDI à l'Administrateur le 21 novembre 2019. Les seconds sont les notes de la Réclamante du 31 décembre 2019, qui indiquent qu'elle a envoyé à l'Administrateur une preuve de sa capacité à agir en tant que représentante personnelle de la PDI.
97. L'Administrateur n'avait aucun contrôle sur le calendrier de la livraison par la Réclamante de la documentation nécessaire pour terminer la réclamation de la PDI pour indemnisation. Cette documentation n'a pas été remise par la Réclamante à l'Administrateur avant le décès de la Personne à charge.
98. Je conclus que l'Administrateur n'a pas retardé le traitement de la réclamation de la PDI ni celle de la Personne à charge.

Conclusion

99. J'ai constaté que l'Administrateur avait raison dans son interprétation du Régime pour les réclamations tardives :
 - (i) La réclamation de la Personne à charge ne pouvait pas être traitée par l'Administrateur tant que la réclamation de la PDI n'avait pas été approuvée en mai 2021; et (ii) la Personne à charge n'avait pas droit à des prestations pour perte de services domestiques ou pour perte de soutien pour la période précédant ou suivant son décès.
100. Parce que j'ai constaté que la réclamation de la Personne à charge ne satisfait pas au critère d'admissibilité à l'indemnisation, il n'est pas nécessaire de répondre à la position de la Réclamante selon laquelle l'Administrateur a retardé le traitement des réclamations. Néanmoins, j'ai constaté que les preuves ne soutiennent pas l'argument de la Réclamante selon lequel l'Administrateur était responsable du retard dans le

traitement de la réclamation de la PDI, ce qui a empêché la réclamation de la Personne à charge d'être présentée avant son décès. La présentation de la réclamation de la Personne à charge ne pouvait pas avoir lieu tant que la réclamation de la PDI n'était pas approuvée. Il n'y a eu aucun retard pouvant être attribué à l'Administrateur pour le traitement de la réclamation de la PDI.

101. Je rejette toutes les autres revendications formulées par la Réclamante.

Décision

102. Pour toutes les raisons énoncées ci-dessus, je rejette l'appel de la Réclamante concernant la décision de l'Administrateur de refuser une indemnisation à la Personne à charge en vertu du Régime d'indemnisation pour les réclamations tardives relatives au VHC. La décision de l'Administrateur est maintenue.



Lisa C. Munro,

Arbitre

Le 9 janvier

2025