



Trousse d'information du Canada : Ce que la Société de soutien a appris après avoir contre-interrogé des hauts fonctionnaires de SAC sur la motion de non-conformité au principe de Jordan

Introduction

En décembre 2023, la Société de soutien a déposé une motion de non-conformité devant le Tribunal canadien des droits de la personne (« le Tribunal ») en raison de graves manquements dans la mise en œuvre du principe de Jordan par Services aux Autochtones Canada (« SAC »), notamment l'incapacité à traiter les demandes (en particulier les demandes urgentes) dans les délais prescrits par le Tribunal, des arriérés importants, des retards de remboursement, des problèmes de communication avec les demandeurs et des préoccupations concernant les questions de responsabilité et de contrôle de la qualité. Les contre-interrogatoires ont eu lieu au début du mois d'avril 2024.

Au cours du contre-interrogatoire de deux hauts fonctionnaires fédéraux, la Société de soutien a demandé des informations et le Canada a répondu en fournissant le document « [Réponses aux demandes d'information](#) » (la « Trousse d'information du Canada »). Voici un résumé des points clés de la trousse d'information du Canada identifiés par la Société de soutien.

Veuillez consulter cette [fiche d'information](#) pour un résumé du contexte de la motion de non-conformité et des ordonnances que la Société de soutien cherche à obtenir sur cette motion.

Cette fiche d'information contient des informations générales sur les données reçues du Canada et **ne** constitue **pas** un **avis juridique**. Consultez votre conseiller juridique pour obtenir des avis et des conseils sur vos propres besoins et circonstances.

Pourquoi la trousse d'information du Canada est-elle importante, en particulier pour les enfants et les familles des Premières Nations ?

La trousse d'information du Canada contient des informations importantes et récentes sur la manière dont le Canada met en œuvre le principe de Jordan. Parmi les principaux points d'intérêt figurent des informations concernant : (a) les données relatives aux demandes et à leur origine ; (b) les procédures de réexamen et d'appel ; (c) les arriérés ; (d) les rapports de SAC ; (e) les politiques internes de SAC ; et (f) les mesures de contrôle de la qualité et d'imputabilité de SAC.

La trousse d'information du Canada fournit des informations essentielles sur les problèmes liés à la mise en œuvre du principe de

Jordan par SAC et sur la manière dont ces problèmes n'ont pas été résolus en l'absence de mécanismes de reddition de comptes.

A. POINTS ESSENTIELS CONCERNANT LES DEMANDES D'INFORMATION

Pourquoi la Société de soutien a-t-elle demandé des informations au Canada concernant les demandes en vertu du principe de Jordan ?

Le Canada a fait état d'une augmentation des demandes de nature socio-économique, telles que les demandes d'aide pour les courses, le paiement du loyer, les paiements hypothécaires, les rénovations, les véhicules personnels et les loisirs. La Société de soutien a demandé des informations sur ces demandes afin de mieux comprendre les besoins qui les sous-tendent.

Que dois-je savoir sur les principales catégories de demandes et sur les demandes de soutien socio-économique dans les communautés et hors de celles-ci ?

La trousse d'information du Canada démontre que les trois principales catégories de demandes approuvées au cours de l'exercice 2022-2023 et des trois premiers trimestres (T1-T3) de l'exercice 2023-2024 étaient : les soutiens économiques, les voyages à des fins médicales et l'éducation. Ces soutiens économiques semblent être qualifiés de « soutiens socio-économiques » dans les éléments de preuve du Canada.¹

Au cours du T1-3 2023-2024, la majorité des demandes de soutien économique approuvées concernaient des enfants vivant habituellement à l'extérieur des réserves (67 %) plutôt qu'à l'intérieur de celles-ci (33 %). Si l'on examine les catégories de demandes approuvées, les soutiens économiques représentaient 29 % des demandes pour les enfants vivant hors réserve, mais seulement 14 % des demandes pour les enfants vivant dans les réserves.

¹ Voir l'[affidavit de V. Gideon](#), paragraphe 13.

B. POINTS ESSENTIELS CONCERNANT LES RÉEXAMENS ET LES APPELS

Pourquoi la Société de soutien a-t-elle demandé au Canada des informations sur les réexamens et les appels ?

Les réexamens et les appels peuvent tous deux être utilisés pour identifier les problèmes ou les points de confusion qui peuvent entraîner des refus injustes. S'il existe des tendances dans les types de demandes qui sont approuvées lors d'un réexamen ou annulées en appel, cela indique que les mêmes erreurs sont commises au stade du réexamen initial. La Société de soutien a demandé ces informations afin de pouvoir, avec d'autres tiers, mieux identifier ces problèmes et proposer des solutions structurelles pour y remédier.

Qu'est-ce qu'un « réexamen » et quand est-il effectué ?

Les réexamens ont été introduits en juin 2022 en tant que mécanisme informel permettant de réexaminer les demandes précédemment refusées, avant d'interjeter appel. L'objectif du réexamen est de permettre de rectifier le tir, sans avoir à faire appel, si : (1) de nouvelles informations sont disponibles et rendent le produit, le service ou le(s) support(s) éligible(s) à l'approbation ; ou (2) [l'approche de « retour aux sources »](#) n'a pas été appliquée précédemment. Les réexamens peuvent être initiés par les employés du principe de Jordan, les demandeurs, les partenaires des Premières nations, les parties défendant ou agissant au nom d'un enfant ou d'une famille, ou les coordonnateurs/navigateurs de services.

Que dois-je savoir sur les « réexamens » ?

Depuis la mise en œuvre du processus de réexamen en juin 2022, 424 demandes de réexamen ont été déposées à la suite d'un refus ou d'une approbation partielle. Sur ces 424 demandes de réexamen, 374 (88 %) ont finalement été approuvées.

Les catégories les plus importantes qui ont été réexaminées sont les suivantes :

- 16% Soutiens sociaux (par exemple, garderie, garde d'enfants, programmes après l'école) ;
- 15 % Soutien économique (par exemple, les nécessités de la vie, telles que le loyer et l'épicerie) ;
- 10 % d'aide aux déplacements ; et
- 10 % Soutien à l'éducation.

Lorsqu'une justification du refus était disponible, les principales raisons du refus initial des demandes étaient les suivantes : 65% « Refusé en raison d'une documentation insuffisante » ; et 32% « Demande ne répondant pas à des besoins spécifiques ». Dans certains cas, le refus était motivé par plus d'une raison.

Qu'est-ce qu'un recours et qui le dirige ?

Lorsqu'une demande en vertu du principe de Jordan est refusée, SAC est censé notifier au demandeur les raisons de ce refus et son droit de faire appel de la décision. Le demandeur dispose d'un délai d'un (1) an pour faire appel de la décision après avoir reçu un refus.

L'appel est entendu par un comité d'experts externe (« comité d'appel »), qui est un groupe non gouvernemental de neuf experts. Le comité d'appel est soutenu par le secrétariat d'appel, qui prépare des documents de synthèse pour le comité d'appel. Le comité d'appel examine la demande et fait une recommandation au directeur scientifique au sein de SAC sur la question de savoir si la décision doit être maintenue ou annulée. Le directeur scientifique prend une décision finale sur la base de cette recommandation.

Si le refus est confirmé en appel, le demandeur a la possibilité de déposer une demande de contrôle judiciaire auprès de la Cour fédérale dans un délai de 30 jours.

Que dois-je savoir sur la procédure d'appel ?

En 2022-23, 58 % des 1 245 décisions ayant fait l'objet d'un appel ont été renversées. Parmi les principales catégories d'appel, celles qui présentent les taux les plus élevés sont les suivantes :

- Santé bucco-dentaire (78 % 62% de décisions ont été renversées) ;
- Social (62% de décisions ont été renversées) ; et
- L'éducation (62% 62% de décisions ont été renversées).

Au cours du T1-3 2023-24, 47% des 649 demandes ayant fait l'objet d'un appel ont été renversées. Parmi les principales catégories d'appel, celles qui présentent les taux les plus élevés sont les suivantes :

- Voyage à des fins médicales (73 % des décisions ont été renversées) ;
- Services de santé (69 % des décisions ont été renversées) ; et
- Bien-être mental (64 % des décisions ont été renversées).

En 2022-23, les demandes d'appel les plus fréquentes concernaient les soutiens économiques, les infrastructures et la santé bucco-dentaire. Pour le T1-T3 2023-24, les demandes d'appel les plus fréquentes concernaient : les soutiens économiques, les infrastructures et le social.

C. POINTS ESSENTIELS CONCERNANT LES RETARDS ACCUMULÉS

Pourquoi la Société de soutien a-t-elle demandé au Canada des informations sur les retards de traitement des demandes?

En août 2023, la Société de soutien a été informée de l'ampleur possible des retards de traitement des demandes de la part de SAC en Colombie-Britannique par l'entremise du Comité de surveillance du principe de Jordan (« CSPJ »). Cependant, on n'avait pas une idée précise de la nature des retards accumulés dans cette province ou à l'échelle nationale. La Société de soutien a demandé à SAC de fournir ces informations afin d'avoir une meilleure idée de l'état des retards de traitement des demandes dans l'ensemble du pays.

Que dois-je savoir sur les retards de traitement?

Le « retard de traitement » désigne le nombre de demandes de produits, de services et de mesures de soutien en suspens que SAC n'a pas encore déterminées. SAC suit les données relatives aux retards au niveau de la demande, ce qui signifie que lorsqu'une famille fait une demande pour trois aides en vertu du principe de Jordan, par exemple, SAC suivra cela comme trois demandes distinctes plutôt que comme un seul « cas » ou un seul « demandeur ».

SAC estime qu'au 27 mars 2024, il y avait entre 40 000 et 82 000 demandes en vertu du principe de Jordan en retard de traitement, à différents stades du processus. Ces demandes pourraient concerner des aides dont les enfants et les familles ont un besoin urgent.

La Société de soutien a recommandé deux options pour réduire les retards : (1) les demandes d'une valeur inférieure à 500 dollars accompagnées d'au moins une lettre de soutien d'un professionnel devraient être approuvées par présomption ; et (2) le processus d'admission devrait être automatisé.

Qu'est-ce que l'arriéré d'admission ? Pourquoi est-il si important ?

« L'arriéré d'admission » fait référence aux demandes non ouvertes et non classées en vertu du principe de Jordan. Ces demandes n'ont pas été triées en fonction de leur urgence, ce qui signifie que personne n'a évalué la demande pour déterminer si elle était urgente ou si elle devait être traitée dans les meilleurs délais. Cette situation crée de graves risques de préjudice pour les enfants des Premières Nations. Pour la Société de soutien, l'arriéré de demandes est le problème le plus urgent auquel sont confrontés les enfants des Premières Nations en vertu du principe de Jordan. Dans le pire des cas, les demandes concernant des enfants qui risquent de subir un préjudice irréversible, par exemple en cas de crise suicidaire, sont perdues dans l'arriéré.

Il est inquiétant de constater qu'au 27 mars 2024, SAC ne disposait pas de données sur les arriérés de demandes d'admission dans toutes les régions. Par exemple, nous ne connaissons pas l'ampleur, s'il y en a une, des arriérés en Alberta, dans la région du Nord, au Québec et en Saskatchewan. On ne sait pas combien de cas urgents peuvent être en attente d'une décision dans des courriels non ouverts dans les boîtes de réception régionales à travers le pays.

Pour résorber l'arriéré d'arrivée, SAC a déployé des efforts considérables pour tenter, par exemple, de résorber le volume de courriels dans l'arriéré d'admission dans certaines régions. De nombreuses régions n'ont pas encore été dotées d'équipes d'intervention. La Société de soutien est d'avis que ces efforts d'urgence seraient plus efficaces s'ils étaient mis en œuvre de manière soutenue jusqu'à ce que l'arriéré d'admission soit entièrement résorbé. Le soutien d'urgence à l'admission devrait faire partie d'un ensemble de stratégies, car le soutien d'urgence à l'admission ne résoudra pas à lui seul le problème des arriérés, étant donné que les arriérés peuvent survenir à différents stades du processus de détermination.

Qu'est-ce que l'arriéré en cours de traitement ?

« L'arriéré en cours de traitement » fait référence aux demandes qui se trouvent dans le système de SAC et qui n'ont pas fait l'objet d'une décision. L'arriéré en cours de traitement de SAC estimé au 27 mars 2024 se situait entre 34 116 pour le niveau le plus bas et 75 397 pour le niveau le plus élevé. Les régions fonctionnent avec des niveaux variés d'arriérés en cours de traitement. Le niveau des demandes au Québec est estimé entre 110 et 592, celui de l'Ontario entre 6 819 et 10 946, et celui du Manitoba entre 4 750 et 12 660.

La Société de soutien estime que si les dizaines de milliers de demandes en retard de traitement sont très préoccupantes, le problème n'est pas insurmontable. La Société de soutien comprend que SAC peut traiter, en moyenne, environ 100 000 (ou plus) demandes de principe de Jordan par mois.² Cela signifie que les arriérés en cours de traitement représentent moins d'un mois de la capacité de traitement de SAC, que les estimations les plus basses ou les plus hautes reflètent plus précisément les réalités de cet arriéré.

Qu'est-ce que l'arriéré des paiements ?

Le 27 mars 2024, SAC ne disposait pas de données sur l'arriéré des paiements. SAC a seulement pu dire qu'en décembre 2023, 43 % de toutes les factures avaient été traitées dans les 15 jours ouvrables. La Société de soutien a appris des Premières Nations de tout le pays que les enfants, les familles, les coordonnateurs de services et les fournisseurs de services peuvent éprouver des difficultés financières en raison des longs retards dans le remboursement des services approuvés et fournis dans le cadre du principe de Jordan.

² Voir [le mémoire de la Société de soutien](#) aux paragraphes 142-143.

D. POINTS ESSENTIELS CONCERNANT LA REDDITION DE COMPTES

Pourquoi la Société de soutien a-t-elle demandé au Canada des informations sur la reddition de comptes en lien avec le principe de la Jordan ?

La Société de soutien a reçu des rapports mensuels et des rapports de conformité de la part du Comité de surveillance du principe de Jordan de SAC. Cependant, SAC a annulé les réunions du Comité de janvier et février 2024.³ La Société de soutien a demandé ces rapports afin d'obtenir des informations actualisées de la part de SAC.

Que dois-je savoir sur les rapports mensuels du principe de Jordan ?

Les rapports mensuels sur le principe de Jordan fournissent un compte rendu de haut niveau des demandes que SAC a approuvées par le biais du principe de Jordan et de ses dépenses. La comparaison des nombres d'approbations mensuelles dans ces rapports permet à la Société de soutien d'avoir une idée du nombre de demandes que SAC peut approuver sur une base mensuelle et de comprendre sa capacité globale de traitement.⁴

E. POINTS ESSENTIELS DES POLITIQUES DE SAC

Pourquoi la Société de soutien a-t-elle demandé au Canada des informations sur les politiques de SAC ?

Les bulletins opérationnels sont des documents d'orientation internes fournis aux employés de SAC sur un sujet spécifique lié à leur travail. Ils peuvent fournir des conseils sur la manière d'interagir avec les demandeurs ou de traiter certaines demandes.

La Société de soutien a demandé au Canada de lui fournir tous les autres bulletins opérationnels non privilégiés actuellement en vigueur afin de mieux comprendre les politiques et les processus du Canada et leur(s) impact(s) sur les enfants des Premières Nations.

Qu'est-ce que le bulletin opérationnel 002 ?

Le « Bulletin opérationnel 002 – Orientation relative au consentement » est un cadre pour le personnel de SAC sur la façon d'obtenir le consentement et de protéger la vie privée des demandeurs d'une manière qui cherche à être conforme aux ordonnances du Tribunal et à la législation et aux politiques en matière de protection de la vie privée. Le Bulletin opérationnel 002 donne un aperçu des politiques de consentement de SAC et des

exigences en matière d'information dans le cadre de l'approche de « retour aux sources ».

Qu'est-ce que le bulletin opérationnel 003 ?

Le "Bulletin opérationnel 003 : Prenatal Supports - Guidance" est un document qui fournit des conseils opérationnels sur le traitement des demandes d'aide prénatale. Les demandes d'aides prénatales qui concernent directement l'enfant attendu peuvent être déterminées par le bureau régional. Toutefois, les services prénataux (par exemple, les services d'une sage-femme ou d'une doula, les multivitamines) qui sont considérés comme apportant un soutien direct à une mère ou à une personne enceinte majeure doivent être transmis à l'équipe nationale d'examen pour qu'elle prenne une décision.

Qu'est-ce que le bulletin opérationnel 004 ?

Le « Bulletin opérationnel 004 : Directive sur les demandes de logement et de rénovations majeures concernant le principe de Jordan – Orientations » affirme que les demandes de rénovations majeures, de nouvelles constructions et/ou de financement pour l'achat d'un logement ne sont pas éligibles en vertu du principe de Jordan, et que toute demande de ce type, sur réserve ou hors réserve, doit être transmise à la Commission nationale d'examen. Le bulletin opérationnel 004 n'autorise que des « rénovations mineures » au cas par cas. Les exemples de rénovations mineures comprennent : les rampes pour fauteuils roulants, les glissières d'escalier, les clôtures de sécurité dans les cours, les modifications de pièces pour permettre l'installation d'équipements supplémentaires et les rénovations de salles de bain liées à l'accessibilité.

Que sont les documents « Retour aux sources et Bonnes pratiques » ?

Ces documents sur les meilleures pratiques sont conçus comme un outil permettant au personnel régional de SAC et aux coordonnateurs de services d'identifier les pratiques communes pour des types de demandes spécifiques. Les documents fournissent des principes directeurs, des exemples de différents types de documents et des conseils sur la prise de décision en fonction de divers scénarios. Le Canada a fourni à la Société de soutien les documents « Retour aux sources » et « Bonnes pratiques » sur les sujets suivants :

- Activités récréatives, qui fournit des orientations pour les demandes relatives à des articles récréatifs tels que les sports, les équipements sportifs, les tournois et les arts martiaux ;
- Demandes pour la maison : meubles et appareils électroménagers ;
- Demandes de clôture, qui indique que si la demande de clôture est supérieure à 100 000 dollars, elle doit faire l'objet d'une note d'information et être approuvée par le

³ Voir l'[affidavit en réponse de Dr Blackstock](#), paragraphes 91-95.

⁴ Voir [le mémoire de la Société de soutien](#) aux paragraphes 142-143.

directeur régional du principe de Jordan ; elle ne peut pas être approuvée par le point focal.

F. POINTS ESSENTIELS CONCERNANT LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ET LES MESURES DE REDDITION DE COMPTES

Pourquoi la Société de soutien a-t-elle demandé au Canada des informations sur le contrôle de la qualité et les mesures de reddition de comptes ?

[Le Canada s'est engagé](#) à mettre en œuvre des mesures de contrôle de la qualité et de reddition de comptes, telles qu'un mécanisme de plainte. Il n'a pas encore mis en place de mécanisme de plainte ni de mesures efficaces de contrôle de la qualité. Le Canada a affirmé qu'il avait procédé à un audit de ses centres de contact. La Société de soutien a demandé des informations pour avoir une idée de l'état et de la portée des mesures de contrôle de la qualité et de reddition de comptes du Canada, s'il y en a.

Que dois-je savoir sur les audits des centres de contact nationaux et régionaux réalisés par SAC?

La Société de soutien estime que les audits du centre d'appel de SAC ne nous apprennent pas grand-chose. Sur la base des informations limitées dont elle dispose, la Société de soutien comprend que SAC a audité son centre d'appel entre le 2 mars 2023 et le 4 avril 2024. Les audits ont uniquement permis de savoir si une « évaluation des appels » ou une « surveillance silencieuse » avait eu lieu. Les données de SAC n'indiquent pas quelles leçons ont été tirées de ces audits, le cas échéant, ni si des corrections ont été apportées à la suite de ces audits.

Que dois-je savoir sur le projet d'analyse des lacunes de SAC ?

Dans sa déclaration sous serment, SAC a indiqué qu'il dirigeait un projet visant à identifier les chevauchements, les lacunes et/ou les possibilités pour les programmes communautaires financés par SAC d'offrir un accès similaire aux demandes les plus fréquentes en vertu du principe de Jordan. SAC a indiqué que les résultats de ce projet seraient utilisés pour informer les futures réformes des programmes et les demandes de financement.⁵ La Société de soutien a demandé où en était ce projet. SAC a répondu par l'affirmative : « Ce projet en est encore à la phase de pré-déploiement et a connu des retards imprévus. La date d'achèvement prévue est de fin 24/25 à début 25/26. À l'heure actuelle, Services aux Autochtones Canada s'emploie activement à trouver un responsable ministériel principal pour le lancement à venir.

Contexte

Le principe de Jordan est un principe de priorité à l'enfant, nommé en mémoire de Jordan River Anderson, qui garantit que les enfants des Premières Nations peuvent accéder aux produits, services et soutiens dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. En 2016, le Tribunal a ordonné au Canada « de cesser d'appliquer sa définition étroite du principe de Jordan et de prendre des mesures pour mettre en œuvre immédiatement la pleine signification et la portée du principe de Jordan ». ⁶

Grâce aux ordonnances du Tribunal, plus de [4,58 millions de](#) produits, de services et de soutiens ont été approuvés en vertu du principe de Jordan depuis juillet 2016. Malheureusement, la mise en œuvre du principe de Jordan par SAC a également été marquée par de graves problèmes de non-conformité, ce qui a conduit la Société de soutien à déposer sa motion de non-conformité concernant le principe de Jordan le 12 décembre 2023.

Veillez consulter le site fncaringsociety.com/i-am-witness pour obtenir les dernières informations sur la plainte pour violation des droits de la personne que la Société de soutien et l'APN ont déposée en 2007.

⁵ Voir l'[affidavit de C. St-Aubin](#), paragraphe 77.

⁶ 2016 TCDP 2, paragraphe [481](#).