

**PROTOCOLE APPROUVÉ PAR LES TRIBUNAUX**  
**RÉCLAMATIONS/RÉCLAMATIONS TARDIVES INCOMPLÈTES,**  
**RÉCLAMANTS QUI NE PEUVENT ÊTRE LOCALISÉS ET DUPLICATA DE**  
**RÉCLAMATIONS/RÉCLAMATIONS TARDIVES**

**(version 2024 – sans nouvelle modification)**

Le présent protocole s'applique aux réclamations présentées en vertu du Régime à l'intention des transfusés infectés par le VHC et du Régime à l'intention des hémophiles infectés par le VHC ainsi qu'aux réclamations tardives présentées en vertu du Régime d'indemnisation pour les réclamations tardives au titre du VHC.

**Réclamations/Réclamations tardives incomplètes**

1. L'Administrateur doit faire des efforts raisonnables pour aider les réclamants à compléter leur demande d'indemnisation.
  
2. Lorsque :
  - a. L'Administrateur conclut qu'il a fait toutes les démarches raisonnables pour aider le réclamant à compléter sa réclamation;
  
  - b. Six (6) mois se sont écoulés depuis la dernière action posée par l'Administrateur ou le réclamant sans que la réclamation ne soit complétée;
  
  - c. Il n'existe, à la connaissance de l'Administrateur, aucune démarche poursuivie activement par le réclamant qui pourrait permettre de compléter sa réclamation; et
  
  - d. L'Administrateur a de l'information ou une documentation insuffisante pour lui permettre d'approuver ou de refuser la réclamation,

l'Administrateur doit transmettre au réclamant «*l'Avis de refus en attente de renseignement(s) ou de document(s) additionnel(s)*» sous la forme substantiellement comparable à l'Annexe A.

3. L'*Avis de refus en attente de renseignement(s) ou de document(s) additionnel(s)* doit :

- a. Indiquer l'information ou le(s) document(s) manquant(es) pour compléter la réclamation;
- b. Octroyer au réclamant un délai de 90 jours à compter de la date de *l'Avis de refus en attente de renseignement(s) ou de document(s) additionnel(s)* (le « Délai pour compléter »), à moins que la date de *l'Avis de refus en attente de renseignement(s) ou de document(s) additionnel(s)* coïncide avec un jour qui n'est pas un jour ouvrable (tel que défini à la Convention de Règlement), auquel cas, le Délai pour remédier sera indiqué comme étant le prochain jour ouvrable;
- c. Informer le réclamant de la possibilité de demander une prolongation du Délai pour compléter; et
- d. Informer le réclamant que s'il ne complète pas sa réclamation ou qu'il ne demande pas une prolongation du Délai pour compléter, sa réclamation sera rejetée.

4. Si le réclamant souhaite demander une prolongation du Délai pour compléter, il doit soumettre à l'Administrateur un « *Formulaire de Demande de Prolongation du Délai pour compléter* », joint en Annexe B, qui requiert du réclamant d'indiquer :

- a. Les démarches déjà entreprises pour compléter sa réclamation;

- b. Les raisons pour lesquelles la réclamation n'a pu être complétée à ce jour; et
  - c. Les nouvelles démarches que le réclamant propose de faire pour compléter sa réclamation et les délais que prendront ces démarches.
5. Le *Formulaire de Demande de Prolongation du Délai pour compléter* sera transmis par l'Administrateur au réclamant, sur demande, et sera également disponible sur le site internet de l'Administrateur ([www.hepc8690.ca](http://www.hepc8690.ca)).
6. Sur réception d'un *Formulaire de Demande de Prolongation du Délai pour compléter*, l'Administrateur doit en prendre connaissance et décider s'il contient un plan qui permettrait raisonnablement de compléter la réclamation. Dans l'affirmative, l'Administrateur accordera la prolongation, qui ne devra pas dépasser 6 mois à compter de la date à laquelle le *Formulaire de Demande de Prolongation du Délai pour compléter* est soumis. L'Administrateur informera le réclamant du délai accordé et des termes en vertu desquels il est accordé, en lui transmettant un « *Avis de Prolongation du Délai pour compléter* », sous la forme substantiellement comparable à l'Annexe C.
7. Si, après avoir pris connaissance du *Formulaire de Demande de Prolongation du Délai pour compléter*, l'Administrateur détermine qu'il ne contient pas un plan qui permettrait raisonnablement de compléter la réclamation, l'Administrateur rejettera la réclamation et transmettra au réclamant une « *Lettre de Refus* » sous la forme substantiellement comparable à l'Annexe D.
8. Si le réclamant n'a pas complété sa réclamation ou soumis un *Formulaire de demande de prolongation du Délai pour compléter* avant l'expiration du Délai pour compléter, l'Administrateur rejettera la réclamation et transmettra au réclamant une « *Lettre de Refus* » sous la forme substantiellement comparable à l'Annexe E.

9. Si le réclamant a obtenu une prolongation du Délai pour compléter mais ne l'a pas fait avant l'expiration de la prolongation de délai accordée, l'Administrateur rejettera la réclamation et transmettra au réclamant une « *Lettre de Refus* » sous la forme substantiellement comparable à l'Annexe F.

## **LES RÉCLAMANTS QUI NE PEUVENT ÊTRE LOCALISÉS**

10. Lorsque l'Administrateur a reçu une réclamation/réclamation tardive mais que la correspondance postée ensuite au réclamant a été retournée avec la mention « Non livrable / Undeliverable » et que le réclamant n'a pas fourni à l'Administrateur ses nouvelles coordonnées pour être rejoint, l'Administrateur :

- a. Fera les efforts raisonnables pour localiser le réclamant au moyen de recherches sur internet ou par d'autres moyens disponibles;
- b. Lorsque possible, contactera le médecin traitant du réclamant afin de pouvoir localiser le réclamant.

11. Lorsque l'Administrateur est incapable d'obtenir les coordonnées à jour du réclamant après avoir complété les étapes prévues aux paragraphes 9a) et 9b), l'Administrateur traitera la réclamation/réclamation tardive comme ayant été rejetée.

## **LES DUPLICATA DE RÉCLAMATIONS/RÉCLAMATIONS TARDIVES**

12. Lorsque l'Administrateur qui a reçu une réclamation/réclamation tardive qu'il a déterminé être un duplicata d'une autre réclamation/réclamation tardive qui a déjà été traitée, l'Administrateur la considérera comme ayant été rejetée et

transmettra au réclamant une lettre à cet effet sous la forme substantiellement comparable à l'Annexe G.