

Enquête publique sur Cornwall
Phase 2 – Atelier sur l'étude réalisée par une partie
Un ombudsman pour les survivants d'agression sexuelle
Le 22 avril 2008
Résumé de la présentation

Bienvenue

Phil Murray, membre du comité consultatif, souhaite la bienvenue à tout le monde Il se dit ravi de voir un aussi grand auditoire.

Phil présente le sujet de la soirée, soit le rôle d'un ombudsman pour les survivants de mauvais traitements sexuels. Plusieurs experts disponibles pour venir discuter de ce sujet important :

David Bennett, auteur de l'article et avocat du Projet pour hommes
Rick Goodwin, directeur général du Projet pour hommes
Steve Sullivan, ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels
Kwame Addo, enquêteur au bureau de Ombudsman Ontario

Phil explique que chaque invité fera son exposé et que les questions de l'auditoire pourront être posées à la fin des présentations. Il rappelle à l'auditoire les règles générales des activités de la Phase 2 :

1. Poser des questions courtes et ciblées afin de donner la possibilité à chacun de parler;
2. Respecter les différences d'opinion;
3. Utiliser la langue de son choix. Un service de traduction informelle sera offert.

Phil rappelle aussi à l'auditoire que le Commissaire est présent dans la salle, mais uniquement à titre d'auditeur, car il ne peut pas parler de la Phase 1.

Phil présente ensuite Mike Church, également membre du comité consultatif, qui co-animera l'événement avec lui.

Mike explique que des mentors sont disponibles pour offrir de l'aide à ceux qui sont en difficulté et pour parler du programme de mentorat. Les mentors s'identifient.

David Bennett – Auteur principal

Phil présente le premier conférencier de la soirée, M. David Bennett.

David Bennett détient une vaste expérience dans l'élaboration de programmes nouveaux et innovateurs visant à satisfaire les besoins des personnes défavorisées dans la société canadienne. Il a été conseiller juridique des Inuits lors de leur revendication territoriale du

Nunavut. Étant l'un des principaux négociateurs dans cette revendication territoriale, il a joué un rôle important dans l'ébauche et les négociations de nouveaux systèmes concernant la gestion de la faune, l'admissibilité et l'inscription, l'emploi, le partage des ressources, les droits d'usage de l'eau, ainsi que dans la première ébauche de l'entente visant à diviser les Territoires du Nord-Ouest en deux pour créer le Nunavut. Il a été professeur pendant neuf ans à la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa où il était responsable du programme d'aide juridique bilingue. Sous sa direction, la clinique a élaboré de nouvelles initiatives visant à procurer des services d'aide juridique aux personnes atteintes de VIH/sida, aux communautés autochtones et aux femmes qui ont vécu une relation violente. Il pratique dans le domaine de la résolution des différends où il a acquis une connaissance approfondie des méthodes extrajudiciaires de défense et de résolution des problèmes compliqués. Dans ce rôle il a travaillé avec divers défenseurs et ombudsmans, notamment le Bureau de l'Enquêteur correctionnel. Depuis juin 2005, M. Bennett est conseiller juridique en matière de discrimination et de harcèlement du Barreau du Haut-Canada. Cela lui procure une expérience personnelle dans un rôle similaire à celui de l'ombudsman, étant donné qu'une de ses fonctions est de résoudre les plaintes de façon informelle. Il est également arbitre indépendant des plaintes pour les Centres d'accès aux soins communautaires. Il a été récemment choisi pour médier des disputes pour les équipes sportives olympiques et nationales du Canada.

David Bennett remercie l'Enquête publique sur Cornwall pour lui avoir donné l'occasion de présenter son article et aussi pour le financement qui a servi à la recherche et à la rédaction de celui-ci.

David explique comment l'idée d'un ombudsman pour les survivants de mauvais traitements sexuels lui est venue. Il déclare que sa spécialisation est en règlement extrajudiciaire des différends et qu'il connaît différentes façons de résoudre les différends que le processus accusatoire. Son expérience le porte à croire que les méthodes moins contradictoires sont souvent plus efficaces pour régler les différends.

David donne les grandes lignes de sa présentation, qui débutera par une explication de ce qu'est un ombudsman. Il expliquera ensuite la façon dont un ombudsman pour les survivants de mauvais traitements sexuels pourrait travailler. Pour finir, il animera un court jeu de rôle pour illustrer la façon dont un ombudsman pourrait travailler dans une situation réelle.

David explique qu'un ombudsman est une tierce partie neutre qui reçoit une plainte, mène une enquête sur celle-ci, tente de la régler (de façon informelle habituellement), fait des recommandations si le différend ne peut être réglé et oriente les plaignants vers ceux qui peuvent les aider. Les services d'ombudsman sont habituellement gratuits pour ceux qui les utilisent. L'ombudsman traite tant les plaintes de nature individuelle que celles de nature systémique. Parfois, l'ombudsman n'a même pas besoin d'une plainte formelle; après avoir observé un problème, il peut tenter de le résoudre.

Les services d'un ombudsman sont habituellement très rapides et peu dispendieux parce qu'ils se fondent sur un processus informel. En raison de ce caractère informel, les gens

sont généralement plus enclins à parler de leur problème et à prendre des mesures pour le résoudre.

L'ombudsman compte habituellement sur la pression morale pour obtenir des résultats dans son travail, comme l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels. Cependant, il existe aussi des ombudsmans législatifs, dont les pouvoirs leur sont conférés par la loi. C'est le cas de Ombudsman Ontario.

De plus, de nombreuses institutions créent des postes d'ombudsman privés de leur propre initiative, notamment certains hôpitaux, établissements d'enseignement, voire même des sociétés. David souligne, à titre d'exemple, que Coca-Cola a un ombudsman.

David décrit ce qu'est un ombudsman « spécialisé » et comment ce rôle pourrait être utile dans le contexte de l'exploitation sexuelle. L'ombudsman spécialisé s'occupe d'un domaine précis. Par exemple, Steve Sullivan, un autre conférencier, est un ombudsman spécialisé qui s'occupe des victimes d'actes criminels. Il existe d'autres ombudsmans spécialisés au Canada, comme l'ombudsman de l'impôt, l'ombudsman des travaux publics, l'ombudsman de la Défense nationale et l'Enquêteur correctionnel. Certains de ces ombudsmans spécialisés sont créés en vertu d'une loi et certains en vertu d'une politique ou d'une mesure exécutive.

David pense qu'il est important que les ombudsmans aient de la crédibilité ainsi qu'une personnalité appropriée à l'emploi. Certains ombudsmans ont plus de crédibilité que d'autres. Ombudsman Ontario, par exemple, est souvent perçu comme ayant plus de crédibilité, simplement parce qu'il a plus de pouvoirs législatifs pour faire des choses comme celle d'imposer la production de documents et de mener des enquêtes. D'autres ombudsmans n'ont pas de pouvoirs législatifs et misent donc davantage sur leurs aptitudes personnelles pour persuader les gens.

Une autre caractéristique essentielle d'un ombudsman est l'indépendance. David stipule qu'il s'agit là d'une des plus importantes caractéristiques. Selon lui, l'ombudsman ne devrait avoir personne à qui rendre des comptes, sauf peut-être la législature. L'indépendance comprend des aspects tels que l'accès au financement, la sécurité d'emploi et la durée d'une nomination. Par exemple, il est difficile d'être indépendant si l'on craint de perdre son emploi en raison d'une décision qu'on prend. La personne à qui l'ombudsman rend des comptes est aussi indicative de son degré d'indépendance. L'ombudsman d'une société, par exemple, rend habituellement des comptes au PDG, ce qui dénote un degré moindre d'indépendance qu'un ombudsman législatif, lequel rend des comptes à la législature (qui comprend des membres de différents partis politiques). Celui qui relève du ministre de la Justice est considéré plus indépendant que celui qui relève d'un autre fonctionnaire.

David explique que la perception de l'indépendance est également importante, notamment l'emplacement du bureau et du site Web. Le bureau de Steve Sullivan, par exemple, était auparavant situé dans les locaux du ministère de la Justice, mais Steve s'est rendu compte que cela avait une incidence sur la perception qu'on pourrait avoir de

son degré d'indépendance. Maintenant son bureau est situé en dehors des locaux du ministère. De plus, son site Web n'en est pas un du ministère de la Justice, mais en est indépendant. Cette perception d'indépendance, explique David, est importante pour avoir de la crédibilité aux yeux du public.

Un autre aspect essentiel d'un bon ombudsman est la confidentialité. David indique que quand il a débuté sa recherche, il présumait que tout ce qui était dit ou donné à un ombudsman était confidentiel, mais cette croyance s'est avérée erronée. Pour que les communications avec un ombudsman soient confidentielles, il faut une garantie législative de confidentialité. Ainsi, les ombudsmans qui n'offrent pas une telle garantie ne peuvent pas offrir la confidentialité à ceux qui demandent leur aide.

David souligne que les différents ombudsmans n'ont pas tous la même approche en matière de crédibilité. Ombudsman Ontario, par exemple, adopte une approche très publique et formule des critiques publiques précises. D'autres ombudsmans ont une approche plus discrète, agissant derrière les coulisses sans attirer l'attention. Il souligne que cela dépend souvent de la personnalité de celui ou celle qui dirige le bureau de l'ombudsman.

Dans le contexte d'un ombudsman pour les survivants de mauvais traitements sexuels, David souligne l'importance de pouvoir compter sur un personnel bien formé. Il mentionne qu'un thème récurrent dans les récits des survivants est la frustration de devoir faire affaire à la bureaucratie. Il est important que l'ombudsman comprenne ce que la personne est en train de vivre et qu'il fasse preuve d'empathie. Les personnes qui travaillent dans un bureau de l'ombudsman doivent être formées pour écouter les différentes expériences de vie.

David explique comment un ombudsman pour les victimes de mauvais traitements sexuels devrait travailler. Il imagine un survivant téléphonant au bureau de l'ombudsman et décrivant le problème qu'il vit avec l'institution publique. L'employé qui reçoit l'appel explore alors différentes façons de résoudre la plainte, et tente peut-être d'appeler l'institution en quête d'une solution. Si aucune résolution informelle n'est trouvée, la plainte peut alors faire l'objet d'une enquête, possiblement assortie de recommandations, le cas échéant.

Pour finir, David suggère qu'il est nécessaire de créer un ombudsman pour les victimes de mauvais traitements sexuels en Ontario, malgré l'existence du bureau de l'Ombudsman Ontario. Pourquoi? David indique que Ombudsman Ontario n'a aucune autorité sur les institutions qui sont le plus souvent impliquées dans les cas d'exploitation sexuelle comme la police ou les conseils scolaires. Il n'en est pas ainsi dans d'autres provinces, mais en Ontario, le pouvoir de l'ombudsman provincial dans ce domaine est limité. Ainsi, selon lui, un ombudsman pour les victimes de mauvais traitements sexuels est nécessaire.

David, Rick Goodwin et Angela Long font à un exercice de jeu de rôle pour illustrer la façon de travailler d'un bureau de l'ombudsman.

Phil remercie David pour son excellent exposé et pour le jeu de rôle qui a permis de montrer au public la façon dont travaille un ombudsman.

Rick Goodwin, le Projet pour hommes

Phil présente Rick Goodwin, directeur général du Projet pour hommes à Ottawa.

Rick est à la fois co-fondateur et directeur général du Projet pour hommes.

Rick a déjà été travailleur social, éducateur et gestionnaire de programmes. Auparavant, il a enseigné les sciences sociales et le travail social tant au niveau collégial qu'universitaire. De même, il a animé des ateliers pour les professionnels et le public sur le problème de la victimisation sexuelle des hommes en Ontario.

En se fondant sur son expérience en gestion de programme pour les hommes agresseurs à Ottawa, Rick a, pendant de nombreuses années, donné de la formation sur le sexe et la violence à diverses organisations locale, provinciale et nationale. Cette formation l'a conduit en Jamaïque, en Angleterre, aux États-Unis de même qu'en Inde, où il a fait de la sensibilisation aux disparités entre les sexes auprès des hommes dirigeant les organismes de services sociaux.

Ses travaux de recherche et ses articles ont été publiés dans des magazines nationaux et des publications fédérales. Son dernier article a été publié dans *Canadian Psychiatry* Aujourd'hui. Rick est également l'auteur d'une étude de Santé Canada sur la corrélation entre le VIH chez les hommes et la violence sexuelle.

En 2007, Rick a été lauréat du prix de distinction pour les services aux victimes du procureur général « pour avoir élaboré et mis en oeuvre des programmes et projets novateurs dans le domaine des services d'aide aux victimes ».

Rick remercie Phil pour son introduction et déclare qu'il consacra quelques minutes de son exposé à l'importance d'une initiative d'ombudsman pour le Projet pour hommes. Il indique que le Projet pour hommes a maintenant dix ans et qu'il est présent à Cornwall depuis huit ans. Sa principale tâche consiste à travailler avec les hommes qui ont survécu à de mauvais traitements sexuels et est présentement le seul organisme à œuvrer dans ce domaine en Ontario. Le but du Projet pour hommes est d'obtenir du financement afin d'offrir des services aux hommes de toute la province.

Rick indique qu'il parle habituellement des besoins non satisfaits des hommes qui ont survécu à de mauvais traitements sexuels d'une perspective fondée sur le genre, mais que le projet dont traitera ce soir le Projet pour hommes englobera les deux sexes. À son avis, un ombudsman pour les survivants de mauvais traitements sexuels est pertinent aux deux sexes, tant pour ceux qui ont subi des mauvais traitements il y a longtemps que pour ceux qui en ont subi récemment.

Rick admet que, de prime abord, il ne croyait pas en l'idée d'un ombudsman, parce que celui-ci n'apporte pas une aide de première ligne. Mais il a appris quel est le processus et croit maintenant qu'il pourrait être bénéfique. Il illustre cela par un exemple. Récemment un homme ayant subi une agression sexuelle très grave a été orienté au Projet pour hommes par un hôpital. Il n'avait cependant pas été orienté au programme d'agression sexuelle de l'hôpital, malgré le fait qu'il avait été agressé sexuellement. Rick s'est demandé comment cet homme avait pu passer entre les mailles d'une si grosse institution et de ses services sophistiqués. Est-ce parce qu'il était un homme? Est-ce parce qu'il était aussi un criminel (l'agression était le résultat d'un trafic de drogue qui a mal tourné)? Est-ce parce qu'il avait subi des blessures mortelles qui ont été jugées plus importantes?

Rick indique que bien que le Projet pour hommes ait répondu aux besoins de cet homme, il reconnaît qu'il y a un problème systémique dans ce cas, étant donné que l'institution n'a pas répondu à ses besoins.

La sécurité et la confiance sont essentielles pour la guérison d'une victime de mauvais traitements sexuels et les hommes qui font appel au programme du Projet pour hommes souffrent véritablement d'un manque à ce chapitre. Ils ont subi une blessure relationnelle, laquelle engendre un comportement dysfonctionnel dans les autres relations qu'ils nouent après l'agression, et souvent, dans les cas de mauvais traitements sexuels, les survivants ont des blessures relationnelles avec les institutions. De l'avis de Rick, un ombudsman peut aider à cicatrifier ces blessures relationnelles et à restaurer les relations entre les survivants et les institutions.

Mike remercie Rick pour ses propos inspirants.

Kwame Addo, enquêteur au Bureau de l'ombudsman de l'Ontario

Mike déclare que « nous avons la chance d'avoir parmi nous deux personnes oeuvrant au sein de bureaux de l'ombudsman pour parler du travail « dans les tranchées ». D'abord, il présente Kwame Addo, enquêteur au bureau de l'Ombudsman Ontario.

Kwame s'est joint à l'Ombudsman Ontario en août 1990, en tant que membre de la Land Use Team, qui était chargée principalement d'enquêter sur les plaintes relatives au ministère des Richesses naturelles, au ministère de l'environnement et à Hydro Ontario.

Depuis juin 2005, il est membre de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO). L'EISO consiste en un groupe d'enquêteurs qui, sous la supervision de son directeur, mène des enquêtes spécialisées sur des questions très médiatisées.

Kwame a été le principal enquêteur dans plusieurs enquêtes de l'EISO, notamment la fourniture de prothèses testiculaires pédiatriques, le financement de moniteurs de saturation en oxygène et le dépistage néonatal. Cette dernière enquête a fait en sorte que la province élargisse son programme de dépistage de 2 à 27 maladies. De plus, il a été

membre des équipes chargées d'enquêter sur la SMPAC (Société d'évaluation foncière des municipalités) et l'OLG (Société des loteries et des jeux de l'Ontario).

Il est présentement enquêteur en chef de l'équipe chargée d'enquêter sur l'Unité des enquêtes spéciales (UES). L'UES est un organisme civil qui enquête sur des cas impliquant la police et des civils et qui ont donné lieu à des blessures graves, des agressions sexuelles ou des décès.

Kwame remercie l'Enquête publique sur Cornwall pour l'avoir invité à parler au nom de l'Ombudsman Ontario. Il indique qu'il parlera du processus de l'ombudsman au bureau de l'Ombudsman Ontario.

Ombudsman Ontario a été créé en 1975 tel un bureau de la législature. Un comité composé de toutes les parties nomme l'ombudsman pour un mandat de 5 ans. L'ombudsman de l'Ontario actuel est André Marin qui a été nommé en 2005.

Le mandat du bureau consiste à recevoir et à résoudre les plaintes portant sur la prestation des services du gouvernement en Ontario. Le bureau peut aussi mener des enquêtes systémiques. Il peut formuler des recommandations, mais ne peut ordonner au gouvernement de faire quoique ce soit. Il peut seulement utiliser la pression morale pour convaincre le gouvernement d'agir. Pour persuader le gouvernement d'agir, l'ombudsman doit s'assurer que les enquêtes sont de bonne qualité, qu'elles peuvent récolter l'appui populaire en rendant publics divers problèmes, en tenant des conférences de presse et en avisant le gouvernement que tel problème est pressant.

Kwame souligne que l'approche actuelle, très publique, est différente de celles des ombudsmans précédents.

En Ontario, l'ombudsman tient son pouvoir de la *Loi sur l'ombudsman*, qui est une loi rigoureuse. Il reçoit les plaintes par téléphone, par courriel, par écrit ou en personne. Toutes les plaintes doivent être consignées par écrit. En outre, il y a des limites de temps. De façon générale, le bureau de l'ombudsman intervient relativement à des incidents qui ont eu lieu au cours des douze derniers mois. L'une des raisons pour un tel délai est qu'il est plus difficile d'enquêter sur les plaintes plus anciennes, car les gens oublient, certains décèdent ou déménagent, etc.

Kwame explique que l'Ombudsman Ontario constitue un dernier recours et qu'une personne doit se prévaloir de tout processus d'appel de l'institution concernée avant de demander l'aide de l'ombudsman. Le processus utilisé à l'Ombudsman Ontario est confidentiel, et ce, en vertu de la loi. De plus, le bureau détient les pouvoirs d'assigner des personnes à témoigner et à prêter serment et d'entrer dans tout bureau du gouvernement pour consulter des documents. Après la fin d'une enquête, un rapport contenant des recommandations ou, si la plainte ne peut être soutenue, les raisons d'une telle décision.

Kwame indique que Ombudsman Ontario a reçu environ 20 000 plaintes l'année dernière. Les cinq principales catégories de plaintes ont été :

1. Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
2. Bureau des obligations familiales
3. Société de l'évaluation foncière des municipalités
4. Services correctionnels
5. Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Il explique que la grande majorité des plaintes sont résolues de façon informelle et que très peu d'entre elles atteignent le stade de l'enquête. Le bureau compte environ 80 employés travaillant dans l'administration ou les services de gestion et les communications, ainsi que des avocats, du personnel opérationnel (qui s'occupe des résolutions précoces et des enquêtes) et l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman.

Kwame décrit ensuite certaines des difficultés auxquelles le bureau fait face. Étant donné que le public s'adresse à l'ombudsman en dernier recours, les preuves sont rarement fraîches, ce qui rend l'enquête plus difficile. Plus le temps passe, plus les parties sont retranchées sur leur position.

Contrairement aux affaires criminelles et réglementaires, la plupart des plaintes que le bureau traite se trouvent dans une « zone grise », où il est difficile de déterminer qui a raison et qui a tort. Cela rend la résolution des plaintes plus problématique. De plus, on est souvent tenté de défendre l'une des parties, mais cela est strictement défendu. Les employés de l'ombudsman ne peuvent pas se laisser toucher par des récits troublants; leur approche doit demeurer neutre dans toute enquête.

Kwame fait présentement partie de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman mise sur pied en 2005 pour traiter des questions systémiques qui font la une des médias. L'équipe est composée de six enquêteurs qui s'alternent au sein de l'unité. L'équipe produit des rapports publics une fois leurs enquêtes sur des problèmes systémiques terminées. L'objectif de l'unité est d'effectuer six enquêtes par année. Parmi les enquêtes récentes, certaines ont porté sur la prestation de services de santé mentale sur une base de l'Armée, l'Aide juridique et l'Unité des enquêtes spéciales.

Le bureau choisit les cas pour enquête systémique en fonction de la nature et des répercussions de l'injustice présumée. Il tient également compte des enquêtes menées par d'autres institutions, car on ne veut pas dédoubler le travail déjà fait. En outre, le potentiel de retombées durables suite aux recommandations sera pris en ligne de compte, tout comme la taille de l'enquête (s'il y a de nombreux témoins à entendre et documents à examiner). Pour finir, on tient compte du coût de l'enquête. Les enquêtes spéciales sont généralement dispendieuses.

Kwame explique que lorsqu'on mène une enquête, les enquêteurs travaillent en équipe de deux. Les entretiens sont enregistrés à des fins d'exactitude. De tels enregistrements permettent aussi à l'ombudsman d'utiliser des citations textuelles dans ses rapports, ce

qui a plus d'effets sur le public. Ces enquêtes systémiques sont généralement considérées comme avantageuses étant donné qu'elles traitent un problème une fois pour toutes, au lieu de traiter encore et encore des plaintes individuelles similaires.

De façon générale, les enquêtes systémiques de l'Ombudsman Ontario sont bien reçues, tant du public que du gouvernement. Kwame explique que depuis le début, douze enquêtes systémiques ont été réalisées et que le gouvernement a mis en œuvre chacune des recommandations proposées. Parmi les récents succès obtenus, mentionnons les enquêtes relatives à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et le dépistage néonatal. Auparavant, l'Ontario ne dépistait que deux maladies chez les nouveau-nés, mais par suite du rapport de l'ombudsman, on en dépiste maintenant 27.

Mike remercie Kwame pour sa présentation excellente et très informative.

Steve Sullivan, ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels

Mike présente Steve Sullivan, l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels.

Défenseur de longue date des victimes d'actes criminels, Steve Sullivan a été nommé, par décret en conseil, au poste de premier ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels.

M. Sullivan a commencé à œuvrer au sein du mouvement de défense des droits des victimes en 1993, à titre de directeur des recherches de Victimes de violence, organisme national sans but lucratif voué à la prévention des crimes contre les enfants. En 1995, il a assumé le poste de directeur exécutif du Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes, dont il a été nommé président en 1998. Plus récemment, il a été nommé président-directeur général de cette organisation consacrée à la défense des droits des victimes et des personnes qui ont survécu à des actes criminels violents au Canada.

M. Sullivan a défendu des victimes d'actes criminels à divers paliers du système de justice pénale, y compris le système correctionnel, et il a travaillé avec divers paliers de gouvernement en vue de l'amélioration des droits des victimes et des services aux victimes. Il a comparu devant des comités gouvernementaux chargés d'étudier des enjeux comme la réforme des libérations conditionnelles, la législation relative à la protection des enfants, la réforme de la détermination de la peine, la preuve par ADN et les droits des victimes.

M. Sullivan a effectué des recherches approfondies sur les questions liées aux victimes, dont l'accès à l'information, les familles des victimes d'homicides non résolus et les victimes du terrorisme. Il a donné de la formation au personnel de la Commission nationale des libérations conditionnelles et de Service correctionnel Canada relativement aux victimes, et il a enseigné un cours sur les victimes et le système de justice pénale au Collège Algonquin à Ottawa.

Steve est détenteur d'un baccalauréat spécialisé en droit, option Justice pénale, de l'Université Carleton.

Steve remercie Mike pour son introduction et remercie l'Enquête de l'avoir invité à parler du mandat de son bureau. Il ajoute qu'il parlera de certains des aspects uniques de son travail et de certains des cas où son bureau a pu aider les clients.

Steve explique que l'Ombudsman des victimes d'actes criminels est un organisme fédéral; par conséquent, sa compétence porte sur les organismes du gouvernement fédéral, non sur les organismes provinciaux. Il indique que cela est très limitatif étant donné qu'un grand nombre de plaintes venant de victimes d'actes criminels proviennent d'organismes provinciaux. Parmi les organismes sur lesquels l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels a compétence, mentionnons le Service correctionnel du Canada qui se charge des contrevenants qui ont été condamnés à des peines d'emprisonnement de deux ans ou plus, la Commission nationale des libérations conditionnelles, la police militaire, la GRC et l'Agence des services frontaliers du Canada.

En tant que nouveau bureau créé depuis à peine un an, l'Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels n'est pas très connu encore. Steve indique qu'une fois que le bureau sera mieux connu, il est probable que le nombre de plaintes augmentera. De plus, il s'agit d'un petit bureau de huit employés seulement. Ce bureau est un parmi un nombre croissant de bureau de l'ombudsman spécialisé au sein du gouvernement fédéral, tel que l'ombudsman des passeports, l'ombudsman de la poste et l'ombudsman des impôts.

À la différence de Ombudsman Ontario, l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels n'a pas été créé en vertu d'une loi. Par conséquent, il doit compter sur le pouvoir de la pression morale. D'après Steve, jusqu'à présent, la pression morale a été suffisante et il n'a pas eu à recourir à d'autres tactiques, comme les médias, pour faire changer les choses.

Le mandat de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels comprend quatre éléments :

1. Faciliter aux victimes d'actes criminels l'accès aux services existants;
2. Enquêter relativement aux plaintes;
3. Promouvoir ou améliorer le profil des victimes d'actes criminels (Steve souligne que la *Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité* du Canada existe depuis 20 ans, mais que celle-ci n'est pas bien connue et qu'on y fait peut référence. Une partie de son mandat consiste à promouvoir la *Déclaration.*);
4. Mener des enquêtes sur des questions systémiques négatives qui ont des répercussions sur les victimes d'actes criminels.

Steve donne un aperçu de certains des cas que son bureau a dû traiter afin d'illustrer le type de travail que fait un ombudsman.

La première plainte reçue par son bureau venait d'une personne qui avait été victime d'un vol à main armée. La victime avait fourni une déclaration de la victime au tribunal. La déclaration de la victime suit le contrevenant partout dans le système correctionnel, de façon à pouvoir être utilisée lors d'une audience de libération conditionnelle. La déclaration est également montrée au contrevenant, cependant les renseignements personnels de la victime, tels que son adresse et son numéro de téléphone sont rayés avant de la lui montrer. Dans ce cas, les coordonnées personnelles de la victime ont été fournies au contrevenant. La victime a reçu une lettre du Service correctionnel du Canada citant une violation de la vie privée et indiquant que la victime devrait porter plainte au Commissaire à la protection de la vie privée. La victime n'a pas été satisfaite de cette réponse et craignait pour sa sécurité et a dû déménager. La victime a communiqué avec le bureau de Steve. Au début de son enquête, Steve a découvert que le Service correctionnel avait déjà enquêté sur l'affaire pour s'assurer que cela ne s'était pas produit avant et ne se produirait plus. La victime avait cependant dû assumer beaucoup de frais en raison de cette violation de la vie privée. Le bureau de Steve a entamé des médiations avec le Service correctionnel du Canada et la victime a reçu une aide financière pour ses frais de déménagement. Steve souligne que ce cas n'a pas nécessité une enquête à grande échelle, mais quelques appels téléphoniques seulement afin d'arriver à un consensus entre les gens. La victime a été très contente de l'aide reçue du bureau de Steve.

Le deuxième cas était celui d'un homme qui avait été brutalement agressé et qui était condamné au fauteuil roulant suite à l'agression. L'homme ne pouvait dorénavant plus travailler. Son agresseur avait été transféré dans une prison à l'autre bout du pays pour purger sa peine. Les victimes ont le droit d'être présentes à l'audience de libération conditionnelle de leur agresseur, et il y a même un fonds du gouvernement fédéral qui leur permet de couvrir les dépenses de voyage. Dans ce cas cependant, la victime n'avait reçu que deux semaines de préavis avant l'audience de libération conditionnelle et éprouvait de la difficulté à se rendre à l'audience. L'homme a donc appelé le bureau de Steve pour voir s'il pouvait l'aider à changer la date de l'audience de libération conditionnelle. Même si la date de l'audience n'a pu être changée par les employés du bureau de Steve, un protocole a été élaboré avec la Commission nationale des libérations conditionnelles afin que les victimes soient consultées dans le processus d'audience de libération conditionnelle et pour l'utilisation de la technologie de vidéoconférence lorsque le déplacement n'est pas possible ou suffisamment pratique.

Le troisième cas présenté par Steve était celui d'une famille de la Colombie-Britannique dont l'un des membres avait été tué. La famille a été avisée que l'un des meurtriers avait reçu une permission de sortir pour Noël et se rendrait dans une maison située à proximité de celle des victimes. Les victimes craignaient de voir le contrevenant étant donné que les maisons étaient très proches l'une de l'autre. Même si le bureau de Steve n'avait pas le pouvoir de modifier la permission de sortir, le bureau concerné a été mis au courant des préoccupations des victimes. Après un appel au Service correctionnel, le contrevenant a accepté de ne pas se rendre à la maison proche de celle de la victime pour Noël mais d'aller au domicile d'un autre membre de la famille.

Steve mentionne qu'il a déjà travaillé en dehors du gouvernement où les choses semblent bouger beaucoup plus rapidement. L'une des plaintes courantes qu'il reçoit des victimes d'actes criminels porte sur la lenteur et la complexité de la bureaucratie.

Il cite, à titre d'exemple, un client qui s'était plaint d'avoir été agressé par un employé de Passeport Canada. Passeport Canada avait fait une enquête relativement à la plainte, mais ne voulait pas communiquer à la victime le résultat de celle-ci. Le bureau de Steve a aidé la victime à naviguer à travers le processus et lui a indiqué le bon endroit où obtenir les résultats.

Steve signale aussi que son bureau commence à traiter des questions systémiques. L'une des plaintes que son bureau reçoit de façon routinière est celle de victimes qui veulent savoir à quel type de programme leur agresseur participe pendant leur incarcération. La loi ne permet pas actuellement de divulguer ce genre de renseignement. Même si son bureau ne peut pas enquêter sur cette question, il formulera des suggestions au Parlement pour que la loi soit modifiée afin de permettre aux victimes d'obtenir ce type d'information.

Un autre problème systémique est celui des contrevenants qui sont déportés. Dans le système actuel, une victime dont l'agresseur peut être déporté après sa mise en liberté n'a aucun moyen de savoir si celui-ci l'a bel et bien été. De nombreuses victimes, en particulier les victimes de violence conjugale, ont peur et doivent se cacher. Le bureau de Steve est présentement en train de préparer des recommandations afin de permettre aux victimes d'obtenir de genre d'information au sujet de leur agresseur.

Phil remercie Steve pour sa présentation. Il souligne que le site Web de Steve www.victimfirst.ca est très révélateur de son engagement à protéger les victimes d'actes criminels au Canada.

Questions et réponses

Phil ouvre la séance de questions.

1. La première question vient de David Bennett. Quel type d'ombudsman proposez-vous pour les victimes de mauvais traitements sexuels? Puisque Ombudsman Ontario a une compétence très spécifique, pensez-vous limiter votre proposition à certains pouvoirs que Ombudsman Ontario ne détient pas présentement?

Réponse :

La difficulté est que Ombudsman Ontario n'a pas de compétence sur un grand nombre d'institutions concernées dans les cas de mauvais traitements sexuels, même s'il a demandé que de tels pouvoirs lui soient conférés. André Marin a suggéré d'instituer une unité spéciale pour les mauvais traitements sexuels dans son bureau. Tout programme nécessitera cependant une protection législative pour la confidentialité, laquelle sera plus

difficile à mettre en œuvre. Par conséquent, David propose un modèle plus axé sur la loi pour inclure cette confidentialité. Il souligne qu'il ne doit pas s'agir d'une loi à grande portée ou complexe, et que même si les pouvoirs d'enquête et d'assignation à témoigner seraient souhaitables, ils ne sont pas nécessaires. Pour David, la plupart des gens veulent essayer de résoudre le problème de façon informelle. Son impression est que 99 % des institutions ne veulent pas décevoir les gens, et qu'on ne fait pas exprès pour blesser les gens mais la bureaucratie se met parfois en travers du chemin pour empêcher que ce qui doit être fait le soit. Il trouve que la bonne personne devrait avoir la capacité de faire un appel téléphonique en tant que partie neutre.

2. Pourquoi l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels ne peut-il pas traiter les plaintes des personnes qui sont victimes de mauvais traitements sexuels? Pourquoi avons-nous besoin d'un ombudsman spécial pour traiter ces problèmes?

Réponse : Steve déclare que cela est déroutant. Bien que le gouvernement fédéral promulgue les lois criminelles, les provinces ont le pouvoir de les appliquer et la poursuite criminelle relève des provinces. Pour établir qui a la compétence, il faut voir si la victime reçoit ou non les services du gouvernement fédéral, et si oui, la victime se trouve alors sous la compétence de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels. Steve explique que cette réalité est frustrante pour lui, mais que la question de compétence est incontournable. Il note cependant, que son bureau peut aider les victimes à trouver les services qui leur permettront de satisfaire leurs besoins.

3. Pourquoi cherchons-nous à créer un ombudsman pour les victimes de mauvais traitements sexuels? Est-ce que cela ne fait pas qu'introduire un nouveau processus compliqué pour les victimes?

Réponse – Il a été mentionné que les bureaux de l'ombudsman sont ceux qu'on approche en dernier recours. Avant de s'adresser à l'ombudsman, on s'attend à ce que les gens aient déposé leur plainte auprès de l'organisme concerné et à ce qu'ils soient insatisfaits du résultat obtenu. On ne s'attend toutefois pas à ce que les victimes traversent le labyrinthe bureaucratique au complet avant de venir demander de l'aide à un ombudsman.

4. Quelqu'un soulève une préoccupation au nom de l'Association des chefs de police de l'Ontario concernant la mise sur pied d'un ombudsman pour les survivants de mauvais traitements sexuels, lequel exercerait une surveillance sur les services policiers. Le projet de loi 103 a été promulgué le 17 mai 2007 et celui-ci établit une nouvelle procédure de traitement des plaintes du public relatives à la police. Certaines des suggestions formulées ce soir et qui visent à offrir des mesures de réparation aux personnes qui se plaignent de la police sont comprises dans ce projet de loi. Il traite de la confidentialité, des enquêtes et donne le pouvoir de perquisition, d'assignation à témoigner, d'examen des questions systémiques et permet de formuler des recommandations. De plus, l'article 97 de cette loi exclut Ombudsman Ontario de tout pouvoir sur les plaintes relatives à la police.

Réponse - Kwame déclare que Ombudsman Ontario a commenté le manque de compétence de l'ombudsman sur la police; toutefois, ces commentaires n'ont pas été pris en ligne de compte dans la loi.

5. Une femme présente dans l'auditoire dit que chez un ombudsman, elle recherche quelqu'un qui parlera en son nom, quelqu'un qui prendra ce qu'elle dit au sérieux et qui possède des connaissances spéciales sur les victimes.

Réponse - David indique que c'est exactement cela qu'il suggère, que ceux qui travaillent dans ce type d'organisme doivent suivre une formation spéciale pour s'occuper des survivants de mauvais traitements sexuels, qu'il s'agisse d'un bureau indépendant ou que celui-ci fasse partie d'un bureau de l'ombudsman. Il souligne que l'un des problèmes actuels est que dans les bureaux existants, il n'y a pas de formation adéquate.

6. Est-ce qu'un ombudsman spécialisé serait mieux?

Réponse - Steve répond que dans son bureau les employés ont de l'expérience avec les victimes d'actes criminels et que le fait de s'adresser à un bureau spécialisé constitue un net avantage, car il a un savoir-faire dans ce domaine. D'autre part, il ajoute que s'il y a trop de bureaux de l'ombudsman, cela peut devenir déroutant, car les gens ne sauront pas où s'adresser.

7. Avant de téléphoner à l'ombudsman, dois-je d'abord appeler tous les différents organismes?

Réponse – Vous pourriez appeler un ombudsman si vous avez un problème avec l'un des organismes sous sa compétence. L'ombudsman vous aidera à entrer en contact avec l'organisme approprié, si nécessaire. Vous n'aurez pas à emprunter toutes les voies connues avant de consulter un ombudsman, mais l'idée est d'essayer de vous adresser d'abord à l'organisme approprié pour tenter le problème.

8. Serait-il possible de modifier la loi provinciale de façon à ce qu'un ombudsman pour les survivants de mauvais traitements sexuels puisse être situé au sein du bureau de Ombudsman Ontario?

Réponse - Kwame déclare que cela serait possible, avec des changements législatifs ou autres, et celui-ci pourrait être intégré dans nos bureaux et que Ombudsman Ontario en a déjà discuté.

9. Qu'est-ce que le public ou les survivants de mauvais traitements sexuels peuvent faire pour rendre possible la création d'un ombudsman pour les victimes de mauvais traitements sexuels?

Réponse - David indique que pour que cela arrive, les gens doivent demander une recommandation du Commissaire de l'Enquête publique sur Cornwall au gouvernement

sur cette question. Pour faire cela, les parties à l'Enquête devront être convaincues qu'un ombudsman est une bonne chose.

Phil remercie les membres de l'auditoire pour leurs questions.

Mike conclut alors l'atelier. Il remercie tous les présentateurs pour leur exposé informatif et remercie les personnes présentes pour leurs excellents commentaires et questions ainsi que les personnes qui se sont déplacées pour assister à l'événement, car cela démontre que les gens sont intéressés par ces questions. Il donne les principales adresses de courriel :

Projet pour hommes - www.themensproject.ca

Ombudsman Ontario - www.ombudsman.on.ca

Ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels - www.victimsfirst.gc.ca