

# ***UN OMBUDSMAN POUR LES SURVIVANTS DE VIOLENCE SEXUELLE (rôle et fonctions)***

**ENQUÊTE PUBLIQUE SUR CORNWALL  
DOCUMENT DE RECHERCHE – PHASE 2**

**Projet de recherche terminé  
29 avril 2008**

**Préparé par  
David Bennett, LL.B., C. Med.  
et  
David Lizoain, B.A., M.Sc.**

**Au nom du**



**[www.themensproject.ca](http://www.themensproject.ca)**

# INTRODUCTION

Le présent document de recherche porte sur les ombudsmans<sup>1</sup>, leurs fonctions et leur mode de travail. L'objet du présent document est double. Il cible deux publics. La première partie du document s'adresse aux victimes de violence sexuelle, à leurs familles et à leurs amis. Elle cible tous les survivants, qu'ils soient des enfants ou des adultes, des hommes ou des femmes, et que la violence ait été récente ou ancienne.

La deuxième partie du document est plus théorique et légalistique. Elle a vocation à fournir au commissaire Glaude les renseignements généraux dont il a besoin pour prendre une décision informée au sujet de l'opportunité de recommander dans son rapport la nomination d'un ombudsman pour les survivants de violence sexuelle. Dans notre document de recherche, nous ne marquons aucune préférence pour un modèle en particulier ni ne recommandons l'établissement d'un ombudsman. Nous tenons cependant à souligner que Le Projet pour les hommes est favorable à l'établissement d'un ombudsman pour les survivants de violence sexuelle<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Le terme « ombudsman » est un mot invariable, d'origine suédoise.

<sup>2</sup> « J'ai également une liste des autres recommandations que nous aimerions voir publier à la fin de l'Enquête et des points auxquels nous aimerions que vous réfléchissiez pendant les auditions de témoignages de la Partie 1 et de la Partie 2. Il est bien que vous réfléchissiez à la question de savoir s'il est opportun ou non de créer un poste d'ombudsman pour traiter des questions de violence sexuelle. S'il existait un organisme de surveillance, je me demande si l'intervention des diverses institutions concernées aurait été différente. Un ombudsman ou un avocat aurait peut-être décelé un schéma de comportement dès le début et il aurait pu aider les divers participants à améliorer leur intervention. » Observations d'ouverture, Le Projet pour les hommes, 3 octobre 2006, p. 64-66.

# **PARTIE I : POUR LES SURVIVANTS, LEURS FAMILLES ET LEURS AMIS**

N.B. : L'utilisation du masculin est faite sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Vous savez tous comment ça commence. Quelque chose de terrible se produit et on ne sait pas à qui demander de l'aide. Une femme peut s'adresser à un centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel s'il y en a un dans sa localité. Un enfant peut se tourner vers la Société d'aide à l'enfance. Un homme pourrait finir par être orienté vers Le Projet pour les hommes (mais uniquement s'il vit à Ottawa ou à Cornwall). Avec un peu de chances, la victime obtiendra des informations sur les services disponibles, qu'il s'agisse de conseils juridiques, de services de counseling ou de services médicaux. Il n'existe pas, en Ontario, de service à guichet unique qui peut indiquer à une victime de violence sexuelle où aller et quoi faire. C'est une lacune qui est soulevée à chaque réunion dans le cadre de la Phase 2. Il est évident que ce genre de service est nécessaire. Toutefois, ce n'est pas l'objet du présent document. L'auteur du présent document a voulu décrire ce qui se passe lorsqu'une personne, qu'elle soit assistée ou non, se heurte aux murs de la bureaucratie.

Les survivants de Cornwall ont systématiquement dénoncé l'inefficacité de l'intervention des diverses institutions publiques. Que la frustration qu'ils ont ressentie soit justifiée ou non n'est pas un aspect qui sera abordé dans le présent document. C'est la Phase 1 de l'Enquête qui le déterminera. Toutefois, il est vrai que les survivants, leurs familles et leurs amis se sentent souvent impuissants lorsqu'ils traitent avec des institutions publiques. Les survivants ont fréquemment indiqué qu'ils n'étaient pas toujours crus, qu'on les renvoyait d'un bureau à un autre et qu'ils n'étaient pas tenus au courant du développement de la situation, ce qui donnait à certains l'impression d'être revictimisés.

Le présent document a pour objectif de décrire l'effet sur une personne de l'intervention injuste d'une institution publique créée pour aider tous les résidents de l'Ontario. L'objet d'un ombudsman et son rôle seront également examinés.

## Qu'entend-on par ombudsman?

L'ombudsman est une personne neutre qui a les fonctions suivantes :

- accepter une plainte;
- examiner la plainte;
- déterminer si elle est justifiée;
- essayer de résoudre la plainte par des moyens informels;
- formuler des recommandations publiques sur le moyen de résoudre la plainte si elle ne peut pas être réglée de façon informelle.

Le programme de l'ombudsman est gratuit pour le consommateur. Il permet généralement d'aboutir à une solution rapide. L'efficacité de l'ombudsman dépend de sa neutralité. L'ombudsman ne représente ni le plaignant ni l'institution publique. Son rôle est celui d'un intermédiaire qui tente d'atteindre un règlement. Ce n'est qu'après avoir mené une enquête complète et déterminé que la plainte est justifiée, que l'ombudsman peut assumer un rôle de défenseur d'intérêts.

L'ombudsman s'efforce de résoudre les plaintes d'une façon coopérative contrairement aux avocats qui, par leur nature, ont une relation accusatoire.

Il existe trois sortes d'ombudsman au Canada:

- ombudsman législatif (comme l'ombudsman de l'Ontario),
- ombudsman exécutif (comme les ombudsmans nommés pour les hôpitaux, les universités et les grandes banques),
- ombudsman spécialisé (l'ombudsman du ministère de la Défense nationale, le Bureau de l'Enquêteur correctionnel, l'ombudsman des victimes d'actes criminels récemment annoncé, l'ombudsman des vétérans et l'ombudsman des contribuables)

Ils ont tous la même mission : résoudre des plaintes de façon informelle. Certains, comme l'ombudsman de l'Ontario, ont davantage de stature.

Dans la Partie II du présent document, l'auteur analyse plus en détail des concepts tels que l'indépendance et la confidentialité.

**Confidentialité** : Lorsqu'une personne dépose une plainte auprès d'un ombudsman, quelle que soit sa nature, elle part du principe que sa plainte est entièrement confidentielle. Toutefois, seul un ombudsman créé par une loi du gouvernement de l'Ontario peut assurer l'entière confidentialité à un plaignant. C'est un aspect important à prendre en considération. Comme nous avons pu le constater au cours de l'Enquête publique sur Cornwall, la définition d'information publique et les types de communication qui doivent être protégés par la loi ont suscité moult motions et débats juridiques.

**Indépendance** : Qui est le maître de l'ombudsman? Est-il contrôlé par une personne ou par un fonctionnaire du gouvernement? pense-t-il que son travail est menacé selon la façon dont il aborde un problème? Plus l'ombudsman est indépendant et plus il sera efficace.

**Ombudsman et crédibilité** : La crédibilité de l'ombudsman dépend en grande partie de son pouvoir de persuasion. Il est plus facile pour un ombudsman législatif d'être considéré comme crédible par le public que pour un ombudsman exécutif. L'ombudsman législatif est indépendant. Il possède en outre le pouvoir de mener des enquêtes. Le public sera moins enclin à le considérer comme un simple exercice de relations publiques. L'ombudsman exécutif court le risque d'être vu comme trop proche de la direction ou comme un simple colosse aux pieds d'argile.

## **Avantages et inconvénients des différents types d'ombudsman**

*Ombudsman législatif (p. ex., ombudsman de l'Ontario)*

### **Avantages** :

- indépendant

- doté du pouvoir de mener des enquêtes
- confidentialité protégée
- crédibilité accrue en raison de ces facteurs

**Inconvénients :**

- poste plus difficile à créer parce qu'il doit être prévu dans une loi
- fonctionne généralement comme dernier recours (n'est pas une étape précoce d'un processus bureaucratique donné)

***Ombudsman exécutif*** : (comme celui qui est créé pour les hôpitaux, les universités, les grandes banques)

**Avantages :**

- poste facile à créer
- peut intervenir au début du processus de traitement de la plainte
- informalité considérée comme un atout

**Inconvénients :**

- absence d'indépendance
- ne possède pas un fort pouvoir d'enquête
- ne peut pas garantir la confidentialité

***Ombudsman spécialisé*** (l'ombudsman du ministère de la Défense nationale, le Bureau de l'Enquêteur correctionnel, l'ombudsman des victimes d'actes criminels récemment annoncé, l'ombudsman des vétérans et l'ombudsman des contribuables.)

**Avantages :**

- avantages semblables à ceux de l'ombudsman législatif si le poste est créé par la loi
- peut travailler dans son domaine de spécialité

**Inconvénients :**

- Le fonctionnement des bureaux peut être coûteux et il faut embaucher du personnel de soutien (qui existe déjà dans le bureau de l'ombudsman de l'Ontario)
- Services difficiles à faire connaître, surtout dans les petites collectivités

## **Ombudsmans dans le contexte de la violence sexuelle**

Il est extrêmement important que toute personne qui s'occupe d'une plainte d'un survivant de violence sexuelle reçoive une formation appropriée pour éviter de revictimiser le plaignant. Dans leur témoignage, les survivants ont souvent indiqué les mauvaises relations qu'ils entretenaient avec des personnes en position d'autorité. Un préposé à la réception des demandes spécialement formé dans le bureau de l'ombudsman serait en mesure de comprendre ce que ressent le plaignant et de l'aider à faire appel aux divers niveaux de bureaucratie. Il serait aussi capable de lui obtenir les renvois nécessaires. Souvent, le plaignant a simplement besoin qu'on lui assure qu'il sera bien traité<sup>3</sup>.

Ce préposé pourrait aussi être tenu rapidement au courant du dépôt de multiples plaintes concernant une institution particulière. L'ombudsman serait alors en mesure d'informer l'institution de la nature des plaintes et l'institution pourrait alors prendre des mesures immédiates pour régler le problème et éviter qu'il ne se reproduise<sup>4</sup>.

Démarche à suivre :

- Le survivant ou son représentant appelle le bureau de l'ombudsman.
- Il parle au préposé à la réception des demandes et décrit le problème qu'il a avec l'institution publique.
- Le travailleur cherche des moyens de résoudre la plainte.
- Le bureau de l'ombudsman appelle l'institution publique pour entendre sa version des faits.
- Le bureau de l'ombudsman tente de résoudre la plainte.

<sup>3</sup> Ces constatations se fondent sur l'expérience personnelle de David Bennett en qualité de conseiller juridique en matière de discrimination et de harcèlement pour le Barreau du Haut-Canada et de facilitateur indépendant de plaintes pour les Centres d'accès aux services de soins communautaires.

<sup>4</sup> Nous partons du principe qu'aucune institution ne tolère la maltraitance d'enfants et que toutes les institutions publiques souhaiteraient être tenues au courant de tout problème le plus tôt possible.

- Le bureau de l'ombudsman mène une enquête s'il ne peut pas résoudre la plainte.
- Le bureau de l'ombudsman formule des recommandations sur les mesures à prendre au cas où la plainte s'avérerait justifiée.



## Conclusion

Il y a de nombreux modèles d'ombudsman au Canada. Certains sont de simples projets pilotes alors que d'autres sont plus formels et prennent la forme d'un ombudsman provincial. Ils prévoient tous une forme quelconque de recours pour ceux qui font appel à leurs services. Un ombudsman pour les survivants de violence sexuelle pourrait prendre diverses formes :

- Un ombudsman indépendant, spécialisé dans la violence sexuelle
- Un poste qui s'inscrit dans le cadre du mandat d'un ombudsman spécialisé pour les enfants
- Un poste d'adjoint dans le bureau de l'ombudsman de l'Ontario

Il y a lieu de préciser que quel que soit le modèle choisi, il doit être structuré d'une façon qui inspire confiance à son utilisateur. De la perspective du consommateur, le bureau idéal serait celui qui est indépendant, qui garantit la confidentialité et qui est doté du pouvoir de mener des enquêtes. Son administration le rendrait facilement accessible pour un survivant de violence sexuelle. Il serait doté d'un personnel spécialement formé qui traiterait les survivants avec égard. Pour terminer, il posséderait de véritables pouvoirs pour éviter de donner de faux espoirs aux survivants et à leurs familles.

