

**DÉCLARATION DU COMMISSAIRE G. NORMAND GLAUDE**

**ÉVALUATION DES SERVICES DE COUNSELING**

**ENQUÊTE PUBLIQUE DE CORNWALL**

**LE 19 DÉCEMBRE 2006**

J'AIMERAIS PROFITER DE CETTE OCCASION POUR PARLER DES SERVICES DE COUNSELING QUI SONT OFFERTS DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE SUR CORNWALL.

LE 13 FÉVRIER 2006, J'AI ANNONCÉ QUE J'AVAIS DÉCIDÉ D'OFFRIR, DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE SUR CORNWALL, DES SERVICES DE COUNSELING À TOUTE PERSONNE TOUCHÉE PAR L'ENQUÊTE. CES SERVICES S'ADRESSENT À TOUS CEUX ET CELLES QUI ONT SUBI DES MAUVAIS TRAITEMENTS SEXUELS PENDANT LEUR ENFANCE, AUX PROFESSIONNELS DE CORNWALL QUI ASSUMENT UNE LOURDE CHARGE SUR LE PLAN DES SOINS À DES PERSONNES TOUCHÉES PAR DES MAUVAIS TRAITEMENTS SEXUELS SUBIS PENDANT L'ENFANCE, AU PERSONNEL DE LA COMMISSION D'ENQUÊTE, AUX PERSONNES ASSISTANT AUX AUDIENCES DE LA COMMISSION QUI SE SENTIRAIENT STRESSÉES PAR LES TÉMOIGNAGES, AUX PERSONNES QUI SE SENTENT ACCUSÉES À TORT OU INJUSTEMENT ASSOCIÉES À DES AUTEURS DE

MAUVAIS TRAITEMENTS OU À DES AUTEURS PRÉSUMÉS DE MAUVAIS TRAITEMENTS, ET À QUICONQUE AURAIT BESOIN D'UN TRAITEMENT POUR LUTTER CONTRE UNE ATTIRANCE SEXUELLE INCONVENANTE À L'ÉGARD D'ENFANTS ET D'ADOLESCENTS. DANS TOUS LES CAS, LES SERVICES DE COUNSELING SONT AUSSI OUVERTS AUX MEMBRES DE LA FAMILLE D'UNE DE CES PERSONNES QUI PEUVENT TOUT À FAIT SOUFFRIR DU STRESS VÉCU PAR LEUR PROCHE ET AVOIR BESOIN D'AIDE POUR ASSUMER LEUR DIFFICILE RÔLE DE SOUTIEN. J'AI DÉCRIT EN DÉTAIL LES CRITÈRES UTILISÉS POUR DÉTERMINER L'ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME, EN INSISTANT SUR LE FAIT QUE FAIRE APPEL AUX SERVICES DE COUNSELING ÉTAIT, À MON AVIS, UNE MARQUE DE FORCE ET D'INTÉGRITÉ PERSONNELLES. J'ENCOURAGE LES PERSONNES TOUCHÉES PAR L'ENQUÊTE À ENVISAGER DE RECOURIR À NOS SERVICES DE COUNSELING.

ENVIRON UN MOIS APRÈS QUE J'AI ANNONCÉ LA MISE EN PLACE DES SERVICES DE COUNSELING, ILS ÉTAIENT OPÉRATIONNELS. LA MISE SUR PIED D'UN PROGRAMME DE COUNSELING EST UNE PREMIÈRE POUR LES ENQUÊTES DE L'ONTARIO ET NOUS N'AVIONS DONC AUCUNE RÉFÉRENCE. NOUS NE SAVIONS PAS QUELLE SERAIT LA DEMANDE POUR CE GENRE DE SERVICES ET SI LES MÉCANISMES QUE NOUS AVIONS CONÇUS SERAIENT EFFICACES. LA SEULE

CHOSE DE CERTAIN ÉTAIT LES PRINCIPES IMPORTANTS QUI ALLAIENT NOUS GUIDER :

- o **CHOIX PERSONNEL** : LES UTILISATEURS PEUVENT CHOISIR LEUR CONSEILLER. SUR DEMANDE, NOUS ESSAYONS DE LEUR TROUVER UN CONSEILLER OU UNE CONSEILLÈRE QUI RÉPOND LE MIEUX À LEURS BESOINS, MAIS AUTREMENT ILS PEUVENT CHOISIR EUX-MÊMES LA PERSONNE QUI LEUR CONVIENT.
  
- o **PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE** : IL EST IMPORTANT D'INSISTER SUR LE FAIT QUE LA DÉCISION DE RECOURIR À DES SERVICES DE SOUTIEN EST CONFIDENTIELLE ET NE SERA PAS COMMUNIQUÉE AUX AVOCATS OU À D'AUTRES PERSONNES. TOUT EST PRÉVU À CET EFFET. LES DOSSIERS DES DEMANDES DE SERVICES DE SOUTIEN SONT CONSERVÉS DANS UN ENDROIT SÉPARÉ DANS LES BUREAUX DE LA COMMISSION, AFIN QU'ILS DEMEURENT SECRETS. DES MESURES ONT ÉTÉ INSTAURÉES POUR PROTÉGER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES PERSONNES RECORANT AUX SERVICES DE COUNSELING; NOUS NE MAINTENONS DANS LES DOSSIERS QUE LES RENSEIGNEMENTS ABSOLUMENT NÉCESSAIRES, COMME CEUX RECUEILLIS AUX FINS DES PAIEMENTS.

- o **PROCESSUS ADMINISTRATIFS DIRECTS ET UTILES** : NOUS VOULIONS QUE L'ACCÈS AUX SERVICES DE SOUTIEN SOIT RELATIVEMENT FACILE, AVEC UN MINIMUM DE FORMALITÉS ADMINISTRATIVES; NOS PROCESSUS D'APPROBATION PRENNENT NORMALEMENT MOINS D'UNE HEURE, PAS DES JOURS, ET NOUS VEILLONS À CE QUE NOS INTERACTIONS DEMEURENT RESPECTUEUSES, LE MOINS INTRUSIVES POSSIBLE.

LORSQUE NOUS AVONS ANNONCÉ LES SERVICES DE COUNSELING, NOUS AVIONS PRÉVU QUE LE PROGRAMME DURERAIT UNE ANNÉE, JUSQU'EN MARS 2007, TOUT EN INDIQUANT QU'UNE ÉVALUATION DU SERVICE AURAIT LIEU EN JANVIER 2007 POUR DÉCIDER S'IL CONVIENT DE PROLONGER, DE MODIFIER OU DE TERMINER LE PROGRAMME. COMME PROMIS, CETTE ÉVALUATION AURA LIEU. J'AIMERAIS VOUS EXPLIQUER LA DÉMARCHE QUE NOUS ALLONS SUIVRE :

- o NOUS ÉCRIRONS AUX AVOCATS DES PARTIES POUR LEUR DEMANDER LEUR AVIS; NOUS LEUR POSERONS UN CERTAIN NOMBRE DE QUESTIONS PRÉCISES DONT ILS DEVRONT DISCUTER AVEC LEURS CLIENTS AVANT DE NOUS RÉPONDRE.

- o NOUS DEMANDERONS À DES CHERCHEURS INDÉPENDANTS ET AUTONOMES DE SONDER LES FOURNISSEURS DES SERVICES DE COUNSELING ET LES UTILISATEURS DES SERVICES; LES GENS SE SENTIRONT AINSI PLUS EN CONFIANCE ET POURRONT RÉPONDRE AUX QUESTIONS SANS CRAINDRE QUE LEURS OPINIONS OU LEURS COMMENTAIRES AU SUJET DE CERTAINES PERSONNES PARVIENNENT AUX OREILLES DES MEMBRES DE LA COMMISSION; NOUS NE RECEVRONS QUE DES INFORMATIONS RÉSUMÉES ET ANONYMES; CES INFORMATIONS SERONT RENDUES PUBLIQUES, APRÈS L'ÉLIMINATION DE TOUT RENSEIGNEMENT SUSCEPTIBLE D'IDENTIFIER QUELQU'UN.
  
- o LES FOURNISSEURS DE SERVICES DEVRONT RÉPONDRE, PAR ÉCRIT, À DES SONDAGES ET LES RETOURNER AUX CHERCHEURS INDÉPENDANTS.
  
- o LES CHERCHEURS CONTACTERONT PAR TÉLÉPHONE LES UTILISATEURS DES SERVICES DE COUNSELING ET LEURS POSERONT QUELQUES QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL; IL N'Y A AUCUNE OBLIGATION DE RÉPONDRE À CES QUESTIONS, MAIS LES RÉPONSES NOUS SERONT UTILES ET J'ESPÈRE QUE LES PERSONNES CONTACTÉES COMPRENDRONT L'IMPORTANCE QUE LEURS COMMENTAIRES REVÊTENT POUR NOUS. AU

DÉBUT DU PROGRAMME DE COUNSELING, NOUS AVONS BIEN PRÉCISÉ QUE NOUS POURRIONS SOLLICITER LES COMMENTAIRES DE CEUX ET CELLES QUI RECOURENT AUX SERVICES DE SOUTIEN DANS LE CADRE DE L'ÉVALUATION DU PROGRAMME, PARCE QUE CES UTILISATEURS SONT LA RAISON D'ÊTRE DU PROGRAMME ET QUE LEUR OPINION EST DÉCISIVE.

- o À L'INTERNE, LE PERSONNEL DE LA COMMISSION D'ENQUÊTE ÉVALUERA TOUTE QUESTION D'ORDRE ADMINISTRATIF QUE JE DOIS EXAMINER; LE PERSONNEL DE LA COMMISSION RENCONTRERA DES REPRÉSENTANTS DU MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL AFIN DE DISCUTER DE L'ÉVALUATION DES SERVICES DE COUNSELING ET D'ENTENDRE LES OBSERVATIONS D'ÉVALUATEURS DE PROGRAMMES CHEVRONNÉS.
  
- o J'ESPÈRE RECEVOIR UN RAPPORT DU PERSONNEL ET LES RÉSULTATS DES CHERCHEURS INDÉPENDANTS AVANT LA FIN FÉVRIER. JE PUBLIERAI ALORS MA DÉCISION LA PREMIÈRE SEMAINE DE MARS AU PLUS TARD.

UN GRAND NOMBRE DE PERSONNES CONSIDÈRENT LES SERVICES DE COUNSELING COMME IMPORTANTS. JE TIENS À LES RASSURER EN PRÉCISANT QUE JE SUIS PRÊT À PROLONGER LE PROGRAMME D'UNE CERTAINE FAÇON. TOUTEFOIS, J'AIMERAIS CORRIGER LES FAILLES ÉVENTUELLES ET DÉTERMINER LA DURÉE DE CETTE PROLONGATION. JE SAIS AUSSI QUE NOTRE PROGRAMME, PAR SA NOUVEAUTÉ, A SUSCITÉ QUELQUE INTÉRÊT ET QU'IL POURRAIT SERVIR DE MODÈLE POUR D'AUTRES SITUATIONS SEMBLABLES OU POUR LES SERVICES AUX VICTIMES EN GÉNÉRAL. DANS CES CIRCONSTANCES, L'ÉVALUATION SERAIT UTILE À DES FINS PLUS VASTES ET ELLE DEVRAIT ÊTRE ACCOMPLIE D'UNE FAÇON PROFESSIONNELLE ET RESPONSABLE.

POUR TERMINER, J'AIMERAIS VOUS PRÉSENTER QUELQUES DONNÉES STATISTIQUES SUR LES SERVICES DE COUNSELING, À TITRE DE CONTEXTE POUR L'ÉVALUATION ET D'INFORMATION POUR LES PARTIES ET LE PUBLIC DONT NOUS SOLLICITERONS LES COMMENTAIRES :

- o AU 1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE 2006, NOUS AVIONS 155 DOSSIERS DE COUNSELING ACTIFS, DONT 149 ÉTAIENT APPROUVÉS. LES DOSSIERS NON APPROUVÉS SONT PRINCIPALEMENT CEUX POUR LESQUELS L'ENTREVUE INITIALE N'A PAS ENCORE EU LIEU. CETTE ENTREVUE PEUT AVOIR LIEU EN PERSONNE,

DANS LES BUREAUX DE LA COMMISSION, OU PAR TÉLÉPHONE; PARFOIS, LES GENS PRENNENT QUELQUES TEMPS À NOUS CONTACTER OU À SE PRÉSENTER POUR L'ENTREVUE INITIALE.

- o PARMIS LES PERSONNES DONT LA DEMANDE DE SERVICES DE COUNSELING A ÉTÉ APPROUVÉE, ENVIRON 71 ÉTAIENT DES HOMMES ET 84 ÉTAIENT DES FEMMES; LES HOMMES ÉTAIENT LE PLUS SOUVENT DES SURVIVANTS, COMME LES FEMMES; MAIS DAVANTAGE DE PERSONNES SE SONT DÉCRITES COMME DES PROCHES PARMIS LE GROUPE DES FEMMES QUE PARMIS LE GROUPE DES HOMMES.
  
- o LA MAJORITÉ DES PERSONNES ONT PARTICIPÉ À DES SÉANCES DE COUNSELING, APRÈS AVOIR REÇU L'APPROBATION; CERTAINS UTILISATEURS RETARDENT LES SÉANCES OU LES INTERROMPENT TEMPORAIREMENT, D'AUTRES ABANDONNENT.
  
- o 21 FOURNISSEURS DE SERVICES DE COUNSELING OFFRENT ACTUELLEMENT DES SERVICES OU EN ONT OFFERTS; 34 FOURNISSEURS ONT ÉTÉ APPROUVÉS COMME FOURNISSEURS DE SERVICES DE COUNSELING.



- o LE PERSONNEL DE L'ENQUÊTE A PROCÉDÉ À 39 RENVOIS À DES FOURNISSEURS – DANS LES AUTRES CAS, L'UTILISATEUR AVAIT UN CONSEILLER EN TÊTE.
  
- o AU 1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE 2006, L'ENQUÊTE AVAIT AUTORISÉ 316.000,00 \$ À TITRE D'HONORAIRES DE COUNSELING, VERSÉS DIRECTEMENT AUX CONSEILLERS.
  
- o AU 1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE 2006, LA SOMME DE 27.000,00 \$ AVAIT ÉTÉ VERSÉE À DES PARTICULIERS À TITRE DE FRAIS DE TRANSPORT PAR VOITURE, AUTOBUS OU, DANS CERTAINS CAS LIMITÉS, PAR TAXI, POUR DES SÉANCES DE COUNSELING.
  
- o LES FRAIS D'ADMINISTRATION DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE SONT RELATIVEMENT BAS, CAR PERSONNE NE DÉTIENT UN POSTE À TEMPS PLEIN DANS LES SERVICES DE COUNSELING; PLUSIEURS PERSONNES AIDENT POUR ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME, POUR GÉRER L'ACCUEIL DES DEMANDES, PAYER LES FACTURES, ETC. NOUS

AVONS ESSAYÉ D'ÉCONOMISER NOTRE BUDGET POUR LES SERVICES DE COUNSELING ET LE TRANSPORT.

POUR TERMINER, JE RAPPELLE QUE NOUS AVONS MIS EN PLACE UN PROCESSUS CONSTRUCTIF AFIN D'OBTENIR DES COMMENTAIRES SUR NOS SERVICES DE COUNSELING, COMME NOUS L'AVIONS PROMIS AU MOMENT DU LANCEMENT DU PROGRAMME. J'EXHORTE TOUS LES ACTEURS INTÉRESSÉS À COOPÉRER ET À NOUS FAIRE PART DE LEURS REMARQUES SANS AUCUNE GÊNE. NOUS AVONS ÉTABLI LES SERVICES DE COUNSELING DANS L'INTENTION DE VENIR EN AIDE À CEUX ET CELLES QUI ONT BESOIN DE SOUTIEN ET D'ENCOURAGEMENT POUR CONTINUER SUR LA BONNE VOIE. NOUS VOUS PRIONS DE PRENDRE LE TEMPS DE NOUS COMMUNIQUER VOTRE OPINION SUR LES SERVICES DE COUNSELING.