

---

# Counselling

## Introduction

Le besoin de counselling a été l'une des questions les plus fréquemment soulevées au cours de la phase 2 de l'Enquête publique sur Cornwall. Certaines personnes particulièrement se sont dites préoccupées par le manque de counselling pour les survivants de violence sexuelle antérieure – ceux qui, pendant leur enfance ou leur adolescence, n'ont pas eu accès à des services qui devraient être offerts aujourd'hui. Les services destinés aux survivants masculins ainsi qu'aux garçons et aux jeunes hommes agressés ont suscité pas mal de préoccupations. Cela s'explique en partie par le fait que la socialisation des hommes peut les rendre hésitants à demander de l'aide et que beaucoup moins de services sont offerts aux hommes qu'aux femmes. Le témoignage d'expert fourni par Nico Trocmé dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall a révélé que de 10 à 18 pour cent des filles et de 4 à 8 pour cent des garçons avaient subi des mauvais traitements d'ordre sexuel<sup>1</sup>. D'autres experts affirmeraient que le pourcentage de victimes est plus élevé en raison d'une tendance à la sous-déclaration des agressions<sup>2</sup>. Cela porte à croire qu'un nombre potentiellement considérable de personnes pourrait avoir besoin de counselling.

Les répercussions de la violence sexuelle constituent une litanie déchirante : alcoolisme et toxicomanie, problèmes de confiance tout particulièrement envers les personnes en autorité, problèmes liés aux relations intimes ou familiales, décrochage scolaire, anxiété ou troubles de l'humeur, confusion relative à l'identité sexuelle, problèmes de maîtrise de soi menant parfois à l'accomplissement d'actes criminels, graves maladies physiques et décès prématuré<sup>3</sup>. Des témoins experts

---

1. Nico Trocmé, témoignage, 15 février 2006, transcription, pp. 65-68.

2. David Wolfe, témoignage, 13 février 2006, transcription, pp. 45-46.

3. *Ibid.*, pp. 97-104, 113-115; Peter Jaffe, témoignage, 22 février 2006, transcription, pp. 25, 39, 142.

ont souligné le rôle important que joue le counselling lorsqu'il s'agit d'aborder et d'amoindrir les conséquences de la violence sexuelle<sup>4</sup>.

À la fin des témoignages de la phase 1, les témoins ayant comparu devant la Commission d'enquête sur Cornwall ont eu la possibilité de formuler des recommandations, ce qu'ont choisi de faire 82 d'entre eux. Il est intéressant de noter que 15 personnes ont expressément fait mention du counselling dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall et que beaucoup d'autres ont parlé de l'amélioration des services aux victimes de violence sexuelle en général.

Par ailleurs, lors de la présentation d'observations à la phase 2, des membres du public et des parties à l'Enquête ont profité de l'occasion pour aborder le sujet du counselling offert dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall. Quatre des 15 personnes ou organismes ayant présenté des observations ont formulé des commentaires sur l'avenir du counselling. En outre, quatre parties ont abordé le counselling dans leurs observations de la phase 2 et deux autres en ont parlé dans leurs observations de la phase 1. Toutes les parties ayant fait part de commentaires sur le counselling m'ont confié que le counselling devait se poursuivre et demandé que j'aborde cet enjeu dans mon rapport. De toute évidence, la question du counselling a été l'une des plus importantes de la phase 2 de l'Enquête publique sur Cornwall, et nombreux étaient ceux qui s'inquiétaient de son avenir.

### *Établissement de services de counselling dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall*

On m'a demandé d'envisager de mettre des services de counselling à la disposition des personnes touchées par l'Enquête publique sur Cornwall. Cette requête a été présentée dans le contexte des demandes de qualité pour agir et de financement soumises au début de cette enquête. Le groupe des victimes et le Projet pour hommes ont tous deux soulevé la question, soulignant la probabilité que des personnes ayant été agressées pendant leur enfance ou leur adolescence seraient touchées par cette enquête<sup>5</sup>. Peter Jaffe, expert sur le sujet de la violence sexuelle faite aux enfants, a confirmé la nécessité d'offrir du counselling aux survivants de mauvais traitements antérieurs dans sa réponse aux questions de l'avocat de Citizens for Community Renewal<sup>6</sup>.

---

4. David Wolfe, témoignage, 13 février 2006, transcription, p. 96; Peter Jaffe, témoignage, 22 février 2006, transcription, p. 136.

5. Observations du Groupe des victimes, 7 novembre 2005, transcription, pp. 54-56; observations du Projet pour hommes, 7 novembre 2005, pp. 85-91.

6. Peter Jaffe, témoignage, 22 février 2006, transcription, p. 153.

Le 13 février 2006, après avoir examiné les moyens permettant d'offrir des services de counselling, j'ai déclaré ce qui suit :

J'ai pris des mesures afin que des services de counselling soient offerts à toutes les personnes touchées par cette enquête, pas seulement les présumées victimes et les présumés agresseurs et leurs familles, mais également toute personne participant à l'enquête qui ressent le besoin de demander une aide quelconque [traduction]<sup>7</sup>.

Je justifie en partie l'établissement de services de counselling en invoquant un certain point de vue que j'ai adopté au cours de cette enquête. Le mandat de la Commission consistait entre autres à faire rapport des processus, des services ou des programmes de guérison et de réconciliation communautaires. Afin d'élaborer un plan communautaire, nous devons favoriser la création d'un milieu propice à la guérison et à la réconciliation. Manifestement, le counselling peut contribuer à la guérison personnelle et ainsi aider les personnes à se préparer à participer à la guérison et à la réconciliation communautaires. J'estimais également que les processus propres à l'Enquête publique sur Cornwall devaient faire preuve de sensibilité et que la présente Commission d'enquête devait être une institution modèle dans son intervention auprès des personnes touchées par ses travaux.

Je trouvais urgent d'instaurer des services de counselling, car des témoins potentiels étaient interrogés et des experts témoignaient déjà. Par conséquent, des gens pouvaient être touchés par les activités de la Commission d'enquête même si tôt après le début des travaux. Par ailleurs, je connaissais les précédents qui mettaient en évidence le besoin d'un tel soutien au début des processus dans le cadre desquels des personnes devaient raconter de douloureux incidents survenus dans le passé, notamment le rapport publié en 2000 par la Commission du droit du Canada sur la violence sexuelle commise dans des établissements canadiens, y compris dans des pensionnats pour enfants autochtones<sup>8</sup>. J'ai également reçu des témoignages d'experts sur le besoin de counselling dans le cadre de la présente enquête pour les adultes qui ont été agressés sexuellement pendant leur enfance ou leur adolescence<sup>9</sup>. J'en ai conclu que nous devons agir rapidement afin de mettre en place des services de counselling à l'intention des personnes touchées par l'Enquête publique sur Cornwall.

---

7. G. Normand Glaude, commissaire, déclaration préliminaire, 13 février 2006.

8. Commission du droit du Canada, *La dignité retrouvée : La réparation des sévices infligés aux enfants dans des établissements canadiens : sommaire*, Ottawa, mars 2000, pp. 4, 9, 25, 29.

9. Peter Jaffe, témoignage, 22 février 2006, transcription, pp. 136, 153.

Le programme de counselling a été mis en œuvre le 13 mars 2006, peu après mon annonce initiale de février. Lors de l'élaboration du programme de counselling, j'ai examiné les critères d'admissibilité, les points à aborder, les limites potentielles du counselling, les coûts éventuels, la protection de la vie privée et les mécanismes administratifs appropriés. Les principes directeurs choisis pour le programme de counselling étaient le choix personnel, la protection de la vie privée et la simplicité des processus administratifs<sup>10</sup>.

En ce qui concerne l'admissibilité aux services de counselling, j'ai décidé que toute personne touchée par l'enquête serait admissible. Outre les personnes s'identifiant comme des survivants de mauvais traitements, les personnes suivantes ont également été considérées comme étant admissibles : les personnes s'identifiant comme des agresseurs, les professionnels de la collectivité, les membres du personnel et les avocats de la Commission d'enquête, les avocats des parties à la présente enquête, ainsi que les membres de la collectivité de Cornwall qui étaient autrement mêlés à cette enquête ou touchés par celle-ci. Cette dernière catégorie comprenait, par exemple, des personnes dont les souvenirs de mauvais traitements subis durant l'enfance à l'extérieur de la région de Cornwall avaient été exacerbés par l'omniprésence du sujet dans les médias locaux et les conversations tenues dans leur milieu de travail à Cornwall. Les membres de la famille de survivants étaient également admissibles aux services de counselling, du fait que ce type de traumatisme peut avoir des répercussions profondes sur le fonctionnement familial. En outre, les membres de la famille pouvaient éprouver des difficultés à voir leur parent ou leur conjoint témoigner publiquement d'expériences de vie douloureuses. Les mineurs étaient admissibles, mais, dans certains cas, ils étaient dépourvus de la maturité nécessaire pour consentir aux services en leur propre nom et leurs parents ou tuteurs devaient en faire la demande pour eux.

S'agissant d'évaluer l'admissibilité, j'ai donné pour consigne au personnel de se fier à l'auto-identification du demandeur dans le cadre du processus d'acceptation des demandes au téléphone ou en personne. Il était déplacé pour la Commission d'enquête publique sur Cornwall de fouiller de façon indiscrette dans le passé des gens afin de savoir s'ils avaient bel et bien subi de la violence sexuelle dans le but de déterminer leur admissibilité aux services de counselling : la présente Commission ne peut statuer sur la culpabilité criminelle ou la responsabilité civile. Il suffisait qu'une personne ait signé une demande de counselling indiquant qu'elle avait subi des mauvais traitements d'ordre sexuel à Cornwall ou dans les environs, par exemple, pour être admissible.

---

10. Commission d'enquête publique sur Cornwall, communiqué, 9 mars 2006.

J'ai décidé que chaque personne devrait pouvoir choisir son conseiller, à la condition que ce dernier possède les qualifications voulues pour offrir ces services et qu'il soit disposé à le faire dans les limites des paramètres de rémunération et d'administration fixés par la présente Commission d'enquête. Si une personne avait besoin d'aide pour trouver un conseiller compétent, le personnel de la Commission lui venait en aide et tenait à jour une liste d'aiguillage à cette fin. Le choix d'un conseiller est extrêmement important afin d'établir une alliance thérapeutique viable. Pour les survivants de mauvais traitements, le pouvoir qu'ils ont sur cet aspect de leur guérison est en soi un outil inestimable pour les aider à conserver une partie de leur dignité et de leur estime de soi et à croire en leur capacité d'orienter leur destinée. On ne saurait trop insister sur ce point.

J'ai décidé que le type et la fréquence des séances de counselling dépendraient des recommandations du conseiller, elles-mêmes fondées sur son jugement professionnel, dans des limites raisonnables. Les conseillers étaient tenus de fournir au personnel de la Commission responsable du programme de counselling un plan de traitement pour chaque client.

J'ai décidé que les frais de déplacement engagés pour participer aux séances de counselling devaient être remboursés, dans les limites des tarifs permis par le gouvernement de l'Ontario. La région de Cornwall et des comtés de Stormont, Dundas et Glengarry est principalement rurale, constituée de petites villes où les transports en commun sont limités, et il pouvait être nécessaire de parcourir de grandes distances pour se prévaloir des services. Les frais de déplacement pouvaient compromettre l'assiduité des clients, tout particulièrement des personnes à faible revenu. L'élimination de cet obstacle était nécessaire afin de faciliter la participation régulière aux séances de counselling qui peuvent favoriser les progrès et elle a démontré que nous étions conscients des défis que représente la prestation de services dans les régions éloignées et moins densément peuplées de l'Ontario.

En ce qui concerne la rémunération des conseillers, des honoraires d'un montant maximal de 125 \$ l'heure pour les psychologues agréés et de 100 \$ l'heure pour les autres conseillers compétents ont été établis. La présente Commission d'enquête a également fixé des tarifs pour le counselling de groupe, bien que relativement peu de groupes aient été formés. Si les honoraires habituellement perçus par un professionnel ou un organisme étaient inférieurs à ceux versés par la Commission d'enquête, seuls les honoraires moins élevés pouvaient être facturés à la Commission. Le niveau d'honoraires choisi par les responsables du programme de counselling était, à l'époque de son adoption, identique à celui autorisé par la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, ainsi qu'à celui privilégié par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. La rémunération

des services de counselling était versée directement aux conseillers. D'autres modalités de paiement, par exemple, le fait pour les clients de devoir payer leur conseiller et de demander un remboursement, auraient nui à la participation aux séances de counselling. Les conseillers n'étaient pas autorisés à exiger de paiement supplémentaire de la part des clients; ils devaient accepter les honoraires versés en contrepartie de leurs services, même si leur tarif habituel était plus élevé.

J'ai envisagé de plafonner les services de counselling, par exemple, en imposant une limite de temps, une limite financière ou une combinaison des deux. En fin de compte, j'ai décidé que le plafonnement allait à l'encontre de l'objectif qui consistait à offrir le counselling à long terme nécessaire en fonction des besoins de chaque personne. J'ai délégué au personnel de la Commission responsable du programme de counselling la liberté administrative d'établir des limites quotidiennes ou hebdomadaires du nombre d'heures de counselling, dans le cadre de discussions de groupe avec des conseillers, afin d'évaluer les pratiques exemplaires.

J'ai ordonné que de rigoureuses mesures de protection de la vie privée soient prises. La gestion du programme de counselling a été confiée au personnel de la Commission chargé de la phase 2. Un nombre restreint de membres du personnel de la Commission connaissaient l'identité des personnes acceptées aux fins du counselling; ni les avocats ou les enquêteurs de la phase 1 ni moi n'avions accès aux renseignements ou aux dossiers sur les personnes acceptées en counselling. Les dossiers et les renseignements étaient physiquement isolés; des numéros, plutôt que les noms des clients, ont été utilisés pour les besoins de la facturation.

À l'origine, j'ai établi un échéancier d'environ un an pour les services de counselling, soit jusqu'au 31 mars 2007. À cette date, nous aurions une meilleure idée de la demande et de tout aspect des modalités de counselling nécessitant une amélioration.

En janvier 2007, nous avons procédé à un examen du programme de counselling, dans le cadre duquel nous avons notamment demandé l'opinion des parties à l'Enquête. Cet examen comprenait également un sondage effectué par un chercheur indépendant et visant à savoir si les clients et les conseillers étaient satisfaits du programme de counselling. Ce sondage sera abordé plus en détail dans le présent chapitre. Lors de l'examen de janvier 2007, je me suis penché sur les questions ci-dessous :

- s'il y avait lieu de maintenir le programme de counselling pour les personnes déjà acceptées;
- s'il y avait lieu de continuer d'accepter de nouveaux clients pour les services de counselling et jusqu'à quand;

- si d'autres modifications devaient être apportées aux règles ou à l'administration du programme de counselling.

Après cet examen, j'ai décidé que les services de counselling devraient continuer d'être offerts aux personnes acceptées, jusqu'à 90 jours après la présentation de mon rapport au gouvernement de l'Ontario. Mon raisonnement était que la publication de mon rapport pourrait en soi avoir des répercussions sur certaines personnes qui auraient besoin du soutien de leur conseiller. Je voulais également donner au gouvernement de l'Ontario le temps de composer avec toute transition relative au counselling ou aux recommandations à cet égard, pour ainsi éviter une interruption des services.

Lorsque j'ai prolongé le programme de counselling, j'ai déclaré ce qui suit :

Je donne l'instruction de prolonger les services de counselling jusqu'à la date de publication du rapport final de la Commission d'enquête, plus 90 jours. Ce délai tient compte du fait que des personnes pourraient avoir besoin de counselling pendant un certain temps. En outre, la période de 90 jours prévoit l'étude de toute recommandation concernant le maintien du programme de counselling sans créer d'interruption des services. Je dois souligner que je n'ai formulé aucune conclusion ou recommandation à cet égard, mais que je tiens à parer à cette éventualité<sup>11</sup>.

J'ai également décidé de continuer d'autoriser de nouvelles personnes à faire la demande de services de counselling. La présente Commission recevait des témoignages officiels et certaines personnes pouvaient encore être touchées. J'ai fixé au 31 mars 2008 l'échéance initiale de l'acceptation de nouveaux clients en counselling, mais j'ai ajouté un examen de la situation en janvier 2008. Après l'examen effectué au début de 2008, la date finale d'acceptation de nouveaux clients a été fixée au 31 août 2008. La seule exception concernait les personnes qui devaient témoigner au cours de la phase 1 ou qui comparaissaient de façon officielle après le 31 août 2008. Cette mesure tenait compte des répercussions potentielles d'une comparution, qui parfois ne se manifestent qu'une fois le processus de témoignage terminé.

Je n'ai pas modifié les règles d'admissibilité aux services de counselling ni les modalités de sélection des conseillers, fondées sur le « choix ». Le sondage a révélé un appui sans réserve au choix du conseiller par le client et de nombreux

---

11. Déclaration du commissaire G. Normand Glaude, 28 février 2007.

clients ont fait valoir l'importance d'une relation de confiance et de soutien avec leur conseiller. Les honoraires n'ont pas été majorés; cependant, des limites cohérentes ont été instaurées relativement au nombre d'heures de counselling hebdomadaire et quotidien permis. J'ai également indiqué que nous prendrions des mesures afin d'offrir du counselling téléphonique en situation de crise ou dans des circonstances exceptionnelles approuvées préalablement par le personnel de la Commission. Nous avons demandé la même souplesse dans nos processus d'examen.

J'ai confirmé des décisions déjà prises de ne pas rembourser notamment les frais liés aux médicaments, aux billets d'absence du travail ou de l'école, à la garde d'enfants, aux suppléments nutritifs ou aux soins infirmiers. Le programme de counselling devait demeurer axé sur le counselling.

Les modifications les plus importantes apportées à l'élaboration du programme de counselling à ce stade de l'examen concernaient les conseillers. J'ai limité la charge de travail à 20 clients par conseiller et donné pour consigne au personnel de la Commission d'organiser périodiquement des réunions avec les conseillers et de superviser ces derniers. J'ai également indiqué qu'en raison de la prolongation des services, nous devrions abandonner les processus à court terme de consignation de données sur les conseillers et privilégier les vérifications annuelles, portant notamment sur le statut professionnel, la preuve d'assurance et les antécédents judiciaires. Je souligne que le personnel de la Commission a également exigé une preuve de scolarité et des références pour chaque conseiller.

### *Mise en œuvre du counselling*

J'ai délégué la responsabilité opérationnelle du programme de counselling au personnel de la Commission chargé de la phase 2. Je ne cataloguerai pas tous les aspects de la mise en œuvre, mais, puisque la prestation de services de counselling dans le cadre d'une enquête publique constituait en quelque sorte une innovation, il est utile de préciser ce que nous avons fait et ce que nous avons retenu de nos expériences. Par ailleurs, au fil du temps, nous avons recueilli des renseignements utiles sur la prestation de services aux survivants de mauvais traitements antérieurs. En outre, lorsque l'on abordera ultérieurement les démarches administratives en vue de l'avenir, il faudra bien comprendre les dispositions actuelles. Je donnerai également certaines statistiques et certains renseignements sur les dépenses, puisque l'Enquête publique sur Cornwall a entraîné des coûts supplémentaires comparativement à d'autres enquêtes, coûts attribuables en partie à la prestation de soutien sous forme de counselling.

Puisque les services de counselling ont nécessité l'exécution d'un programme à échelle réduite, des processus et des mesures de protection nécessaires à sa mise en œuvre ont été établis. Un manuel d'administration complet a été rédigé; des



processus ont été instaurés afin d'assurer la mise de côté de fonds, la production de rapports statistiques mensuels, ainsi que la séparation physique et électronique des dossiers renfermant des renseignements personnels. Nous avons mis en place des protocoles relatifs aux questions de sécurité, y compris les éventualités de suicide et de préjudice à autrui. Nous avons prévu des contacts en cas de crise et des moyens de joindre les conseillers pour composer avec des situations de détresse inhabituelle.

Le personnel de la Commission, qui avait suivi la formation appropriée pour s'acquitter de ses tâches, a continué de recevoir de la formation tout au long de la présente enquête. Puisque le coordonnateur du counselling était bilingue, les clients pouvaient recevoir une aide en français ou en anglais. Une salle d'accueil privée a été créée pour le counselling, à l'écart des principaux bureaux administratifs de la présente Commission. On a aménagé cette pièce de façon à la rendre plus accueillante, y créant entre autres un cadre physique moins officiel, pour qu'elle n'ait pas l'aspect d'un bureau. Le personnel offrait des boissons chaudes ou froides aux clients et essayait de les mettre à l'aise. Certaines personnes avaient des aptitudes limitées en lecture et en écriture. Par conséquent, même si la Commission avait préparé des trousseaux d'information écrites, le personnel a pris le temps d'en expliquer les principaux points verbalement. Le personnel de la Commission est demeuré à la disposition des clients qui avaient besoin d'aide pour lire ou comprendre les documents écrits concernant le counselling ou pour remplir des formulaires.

Le personnel responsable du programme de counselling offrait également un service d'accueil téléphonique, nécessaire pour les personnes vivant loin de Cornwall et pour celles atteintes d'un handicap physique.

Il s'est efforcé de fixer rapidement une première entrevue de counselling avec les clients. Les membres du personnel d'accueil m'ont informé avoir constaté, tout particulièrement, que les hommes trouvaient souvent difficile de demander de l'aide et qu'ils éprouvaient fréquemment une certaine détresse au moment de leur entrevue d'approche. La programmation d'une rencontre avec un conseiller à une date précise et rapprochée semblait suffire à réduire l'anxiété et à accroître la probabilité que les hommes se présentent à leur rendez-vous de counselling. Le fait qu'une proportion élevée d'hommes ait participé à des séances de counselling après l'approbation de leur demande appuie les observations du personnel selon lesquelles un processus d'accueil efficace peut inciter les hommes à recevoir de l'aide.

On s'est efforcé d'utiliser des formulaires très simples. Comme je l'ai déjà mentionné, je désirais que nos processus favorisent l'accès et les services plutôt que de les entraver. À titre d'exemple, j'ai inclus une copie de notre formulaire de frais de déplacement et du formulaire de compte de dépense couramment utilisé par les fonctionnaires de l'Ontario.



## Déclaration de frais de déplacement et de frais généraux – Employés non-membres de la FPO

Nom du demandeur ( <i>Écrire en lettres moulées</i> )	Téléphone ( <i>y compris le code régional</i> )	Page de
---	---	---------

Ministère

Objet du déplacement et nature des frais

Date (jj/mm/aa)	Renseignements Destination, heure de départ, de retour, etc., et moyen de déplacement. Expliquez les éléments des frais généraux.	Numéro de compte		Kilomètres		Montant total	N° du reçu
		\$ pour éléments non imposables (533910)	\$ pour éléments imposables (533915)	Sud de l'Ont.	Nord de l'Ont.		

J'atteste avoir engagé les frais ci-dessus alors que j'étais en service commandé.

Montant total de la demande?

Signature du demandeur (*obligatoire*)Signature du responsable de l'approbation (*obligatoire*)Adresse postale pour l'envoi du chèque (*obligatoire*)Nom du responsable de l'approbation (*obligatoire*) (*Écrire en lettres moulées*)

Ville/localité

Code postal

Titre

Rempli le (jj/mm/aa)

Téléphone (*y compris le code régional*)

Mode de paiement

 Chèque TFE\*

\*(s'il s'agit d'une première demande, veuillez joindre le formulaire TFE n° 7540-2022F).

Date d'approbation/d'autorisation (jj/mm/aa)

## À l'usage du ministère

## IFIS Account Code - Claim Amount Summary

Claim date (dd/mm/yy)

Claim No.

Line No.	Ministry (3 digits)	Program (6 digits)	Business Unit (4 digits)	Cost Centre (6 digits)	Account (6 digits)	Initiative (4 digits)	Future Use (4 digits)	Future Use (4 digits)	Line Amount
1					533910		0000	0000	
2					533915		0000	0000	
<b>Total Claim Amount?</b>									

Les renseignements personnels consignés dans la présente sont recueillis en vertu de la *Loi sur le ministère du Trésor et de l'Économie*, L.R.O. 1990, ch. M.37, art. 11, et serviront à déterminer, à vérifier et à contrôler l'admissibilité au remboursement. Pour obtenir des informations au sujet de la collecte de ces renseignements, veuillez communiquer avec l'unité des services financiers de l'organisation à laquelle vous soumettez le présent formulaire.

**Enquête publique sur Cornwall  
Formulaire 5 : Frais de déplacement – Counselling**

**1. Renseignements personnels**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Autre nom utilisé : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_ App. : \_\_\_\_\_  
 Ville : \_\_\_\_\_ Province : \_\_\_\_\_  
 Code postal : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_  
 Date de naissance : \_\_\_\_\_ Sexe : Homme Femme  
 (jj/mm/aaaa) \_\_\_\_\_

J'ai assisté à des séances de counselling aux dates suivantes :

Lieu : \_\_\_\_\_

Je réclame le remboursement des frais de stationnement, taxi, bus ou train, et je joins les reçus pertinents. Le montant que je réclame est de :

J'ai conduit, ou quelqu'un m'a conduit(e), à ces rendez-vous et je réclame le montant de 0,40 \$ par kilomètre parcouru. Le nombre total de kilomètres parcourus est de :

\_\_\_\_\_  
(Signature)

\_\_\_\_\_  
(Date)

**Veillez présenter le formulaire de remboursement des dépenses une fois par mois  
seulement  
(à la fin du mois)**

Rapporter à :

Patrick Lechasseur  
L'Enquête publique sur Cornwall  
709, rue de la Fabrique  
Cornwall (Ontario) K6H 7K7

Le personnel responsable du programme de counselling a également collaboré étroitement avec les conseillers. Ces derniers ont reçu des trousseaux d'information, des directives sur les attentes en matière de facturation et des copies des documents remis aux clients. Des réunions périodiques ont eu lieu afin de leur donner des renseignements et des explications sur diverses exigences administratives. En outre, le personnel a régulièrement communiqué par courriel avec les conseillers, les avisant entre autres des occasions de formation et de supervision. La plupart des conseillers ont participé à la formation offerte par la présente Commission d'enquête. Ces occasions de formation sont décrites à l'annexe B du présent volume. À compter de juillet 2007, le programme de counselling comprenait également de la supervision pour les conseillers désirant consulter un collègue plus chevronné dans des cas difficiles. Comme je l'ai mentionné, une preuve d'assurance, une preuve de statut professionnel et une vérification policière étaient exigées chaque année. Aucun conseiller approuvé par la Commission d'enquête publique sur Cornwall ne possédait de casier judiciaire.

Les conseillers étaient autorisés à offrir un maximum de deux heures de counselling par jour et de six ou quatre heures par semaine. Le nombre d'heures de counselling autorisé a diminué au fil du temps, conformément à une évaluation des pratiques exemplaires effectuée en collaboration avec le superviseur associé au programme de counselling. Du counselling supplémentaire était permis en situation de crise. Cependant, pour obtenir une autorisation à cet égard, les conseillers devaient fournir une attestation professionnelle déclarant que leur client traversait une situation de crise et qu'il avait besoin d'une aide accrue. Nous voulions faire en sorte que l'aide soit accessible immédiatement, par exemple, lorsqu'un client avait des tendances suicidaires, et assurer également une gestion raisonnable des deniers publics.

Au cours de la première année d'activité du programme de counselling, soit de mars 2006 à mars 2007, 191 dossiers ont été ouverts pour des personnes ayant exprimé un besoin de counselling; le personnel de la Commission a accepté 184 personnes et 159 ont commencé à recevoir du counselling. Des 89 hommes acceptés, 71 se sont identifiés comme étant des survivants, 17 comme des membres de la famille d'un survivant et un seul comme professionnel. Parmi les 96 femmes, 58 se sont identifiées comme des survivantes, 37 comme des membres de la famille d'un survivant et une seule comme professionnelle. Toutes ces personnes sauf six habitaient à Cornwall ou dans l'Est de l'Ontario. Les professionnels étaient peu nombreux et leur nombre n'a augmenté que modérément au cours de la période de prestation des services de counselling. Nous avons considéré comme étant admissibles les professionnels œuvrant dans divers établissements de Cornwall, les avocats des parties, les membres du personnel de la Commission, ainsi que d'autres membres de professions venant en aide susceptibles d'être traumatisés par personne interposée en raison de leur interaction avec la clientèle du programme de counselling de la présente Commission.

Au cours de la deuxième année d'activité, jusqu'au 31 mars 2008, 130 autres personnes ont demandé des services de counselling. Toutes, sauf cinq d'entre elles, habitaient à Cornwall ou dans l'Est de l'Ontario. Pendant cette deuxième année, le nombre de demandes présentées par des survivantes et des professionnelles a augmenté. À la fin de mars 2008, nous avons accepté 179 femmes au programme de counselling, dont 112 disaient être des survivantes et 61 des membres de la famille (habituellement la conjointe) d'un survivant; six femmes se sont identifiées comme des professionnelles touchées par cette enquête. Parmi les 137 hommes acceptés au cours de la deuxième année, 106 se disaient des survivants, 29 des membres de la famille d'un survivant et un seul, professionnel.

L'accueil de nouveaux clients a pris fin à l'été 2008. À ce moment-là, 395 dossiers avaient été ouverts aux fins de counselling et 388 clients avaient été acceptés. Encore une fois, la plupart des personnes vivaient à Cornwall ou dans l'Est de l'Ontario; seulement 15 d'entre elles y faisaient exception. Parmi les 162 hommes acceptés, 122 s'identifiaient comme des survivants, 36 comme des membres de la famille et quatre comme des professionnels. Parmi les 226 femmes, 140 s'identifiaient comme des survivantes, 76 comme des membres de la famille et 10 comme des professionnelles.

La plupart des personnes qui ont demandé à se prévaloir de services de counselling ont été acceptées. Cela s'explique en partie par le fait que, lorsqu'on les interrogeait ou lorsque des organismes de services sociaux ou des conseillers les appelaient au sujet d'éventuels clients, les membres du personnel de la Commission expliquaient clairement les critères d'admissibilité. Ces mesures ont permis de diminuer le nombre de demandes présentées par des personnes qui ne répondaient pas aux critères. La raison la plus fréquente justifiant le refus de certaines personnes était leur échec à participer à un processus d'accueil programmé, après plusieurs tentatives d'organiser des discussions en personne ou au téléphone. Quelques personnes ont été refusées, ne satisfaisant pas aux critères d'admissibilité puisqu'elles n'avaient aucun lien avec les travaux de la présente Commission d'enquête ou avec des incidents de violence sexuelle subie durant l'enfance ou l'adolescence. Ceux et celles qui n'étaient pas d'accord avec les décisions prises par le coordonnateur du programme de counselling pouvaient demander que la directrice des politiques réexamine la question. Ce n'est pas arrivé souvent, mais il y a lieu de mettre au point un mécanisme de règlement des différends plus précis en prévision de programmes futurs.

Le nombre de conseillers a lentement augmenté au fil du temps. Au cours de la première année, 24 conseillers s'occupaient des clients. En 2009, il y avait 37 conseillers à la disposition des clients autorisés à recevoir des services de counselling dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall.

Puisque les clients pouvaient choisir leur conseiller, ils avaient souvent une idée de celui qu'ils voulaient consulter. Si le conseiller avait déjà été approuvé par la présente Commission d'enquête aux fins d'aiguillage et qu'il n'avait pas

atteint la charge de travail maximale de 20 dossiers, le jumelage pouvait avoir lieu immédiatement. Si une personne affichait une préférence pour un conseiller particulier, mais que ce dernier ne figurait pas dans la liste d'aiguillage, le personnel de la Commission d'enquête communiquait avec le conseiller afin de vérifier ses qualifications et sa disposition à travailler dans les paramètres du programme de counselling. Si le personnel de la Commission n'était pas satisfait des qualifications du conseiller ou si d'autres facteurs entravaient la participation de ce dernier au programme, par exemple, sa réticence à fournir les renseignements nécessaires ou à travailler en fonction du barème d'honoraires, le personnel trouvait un autre conseiller.

La majorité des 388 personnes autorisées à se prévaloir des services de counselling avaient une préférence pour un conseiller particulier. Toutefois, 156 d'entre elles ont demandé à être aiguillées par le personnel responsable du programme de counselling. Afin de bien aiguiller les clients, le personnel de la Commission a tenu compte du lieu ou du déplacement pour assister aux rendez-vous, de la préférence linguistique, de la préférence quant au sexe du conseiller, du besoin de services spécialisés, comme une expérience des troubles de dissociation, les retards de développement ou la toxicomanie, et d'autres besoins personnels comme l'accès pour les personnes handicapées, un lieu privé et la possibilité d'obtenir des rendez-vous le soir et la fin de semaine.

Les coûts du counselling se divisaient en trois catégories : les services de counselling, la préparation de rapports sur les plans de counselling et les coûts de transport. Les dépenses sont déclarées au 31 mars 2009, soit la fin de l'exercice du gouvernement de l'Ontario. Nous devons choisir une date limite rapprochée afin de prévoir le temps nécessaire à la traduction, à la révision et à l'impression du présent rapport.

Les conseillers étaient tenus de préparer un rapport exposant le plan de counselling de chaque nouveau client. La raison justifiant un tel rapport était que le client et le conseiller devaient discuter de leurs attentes et de leurs objectifs en matière de counselling, ainsi que d'autres questions comme la fréquence des séances. Les conseillers étaient autorisés à facturer 100 \$ pour la production de ce rapport. En cas de révision ultérieure d'un rapport, pas d'autres honoraires n'étaient perçus. Puisque l'accueil de nouveaux clients a pris fin en 2008, les coûts inscrits dans cette catégorie ont diminué au fil du temps. Cependant, il arrive encore que des clients changent de conseiller et qu'il soit nécessaire de produire un nouveau rapport. Depuis la mise sur pied du programme de counselling, un montant total de 41 700 \$ a été versé pour la préparation de plans de counselling.

La catégorie de paiement la plus importante au titre du counselling est celle du counselling de longue durée. Elle comprend le counselling individuel, en

couple, en famille ou en groupe. Depuis le début du programme, le montant versé pour le counselling de longue durée offert aux clients acceptés se chiffre à 2 748 659 \$.

Afin de faciliter l'assiduité des clients et de répondre aux besoins des habitants des petites villes et des régions éloignées, le programme de counselling comprend une aide au transport. Le taux de remboursement pour les kilomètres parcourus en voiture était le même que celui qu'applique le gouvernement de l'Ontario en règle générale. Le programme remboursait également les frais de stationnement (reçus à l'appui), les billets d'autobus dans les régions où existent des transports en commun et les courses en taxi (également sur présentation d'un reçu) lorsqu'aucun autre moyen de transport n'était accessible. Depuis la création du programme de counselling, la somme de 239 678 \$ a été versée sous forme d'aide au transport aux personnes recevant des services de counselling.

Le programme prévoyait également l'accès à un conseiller chevronné à des fins de supervision, tant pour venir en aide aux conseillers chargés de dossiers difficiles qu'à titre de mesure de protection. Depuis la mise en place des modalités de supervision, le programme de counselling a autorisé le versement de 10 000 \$ aux fins de la supervision professionnelle.

Les dépenses totales au titre du soutien en matière de counselling offert dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall depuis le début s'élèvent à 3 040 037 \$.

### ***Communications au sujet du counselling***

Dans les communications portant sur le counselling, nous avons mis l'accent sur l'accessibilité et la facilité de compréhension. Les documents de communication ont été fournis en français et en anglais. Conformément aux principes de fonctionnement du programme de counselling, nous avons tenté d'utiliser un langage et un style simples, directs et faciles à comprendre. Certains des principaux documents de communication figurent en annexe au présent chapitre.

Nous avons préparé une trousse de communication à l'intention des personnes pouvant avoir besoin de counselling. Cette trousse était fournie à tous sur demande, ainsi qu'à toute personne qui faisait la demande de services de counselling. Elle était également affichée sur le site Web de la présente Commission d'enquête, dans la section consacrée à la phase 2. Tous les conseillers ou conseillers potentiels ont reçu la trousse afin de bien comprendre les communications adressées à leurs clients et de pouvoir parler avec ces derniers des documents de la trousse que ceux-ci ne comprenaient pas. Des exemplaires ont également été remis aux avocats de toutes les parties pour leur permettre d'en faire part à leurs clients. Les avocats des parties ont également reçu des lettres soulignant qu'ils étaient admissibles à des services de counselling.

J'ai annoncé les principales modifications apportées au programme de counselling dans des déclarations, sur notre site Web, dans des courriels adressés aux conseillers et, à plusieurs reprises, par envoi direct à l'ensemble des personnes acceptées à des fins de counselling. Les communications adressées aux clients du programme de counselling ne portaient aucune marque permettant de déceler qu'elles provenaient de la Commission d'enquête publique sur Cornwall. Bon nombre de personnes recevant des services de counselling s'inquiétaient du fait que des visiteurs occasionnels à leur domicile, des membres de leur famille ou des voisins puissent poser des questions indiscrettes. Cela indique l'ampleur du souci de confidentialité, que nous avons respecté.

Au fil du temps, nous avons reçu des demandes visant la création de documents supplémentaires. Par exemple, un groupe de fournisseurs de services de la région de Cornwall a demandé au personnel de la Commission de dresser une liste des conseillers approuvés en vertu du programme de counselling. Il a également demandé à la présente Commission d'enquête de fournir des renseignements au sujet des services locaux qui pourraient se révéler utiles pour les personnes agressées sexuellement. La Commission a obtempéré et affiché ces renseignements sur son site Web.

L'une des façons utiles de veiller à ce que les renseignements soient transmis aux clients bénéficiaires de services de counselling consistait à travailler en étroite collaboration avec les conseillers. Les clients demandaient souvent à leur conseiller de leur expliquer les modifications apportées au programme de counselling. Par conséquent, il importait que le personnel rencontre périodiquement les conseillers afin de leur expliquer les modifications et de répondre à leurs questions ou à leurs demandes d'éclaircissements ou d'interprétation des règles dans diverses circonstances. Les conseillers ont demandé à être informés d'avance au sujet de toute décision prise à l'égard de la transition relative aux services de counselling et à participer à une séance d'information aux fins de discussion interactive. Ainsi, ils pouvaient à leur tour faire part de cette décision aux bénéficiaires des services de counselling d'une façon qui la rendait plus facile à comprendre et à accepter. Lorsque j'ai décidé que l'acceptation de nouveaux clients au programme de counselling prendrait fin le 31 août 2008, nous nous sommes efforcés d'aviser toute personne admissible et intéressée à recevoir des services de counselling de l'échéance imminente. Nous avons pour cela employé les moyens suivants :

- des énoncés portant ma signature, qui ont été publiés directement sur le site Web de la présente enquête;
- un communiqué de presse;
- des lettres directement adressées à l'ensemble des parties, des conseillers et des personnes figurant dans la liste d'envoi de la phase 2;



- des avis payés dans les journaux de Cornwall et de l'Est de l'Ontario, en anglais et en français<sup>12</sup>;
- des messages radiodiffusés à Cornwall et dans les environs au cours de l'été 2008.

Toute orientation future concernant les services de counselling devrait prévoir des communications appropriées avec les clients admis au programme, soit directement, soit par le truchement des médias. Les conseillers, qui jouent un rôle essentiel dans les communications avec les clients, et les organismes de services de la région de Cornwall et de Stormont, Dundas et Glengarry, qui sont également touchés par les décisions concernant le counselling, doivent être informés directement.

### ***Rétroaction sur le counselling***

Nous avons pu, par divers moyens, obtenir de la rétroaction sur le counselling. Le premier de ces moyens était un sondage auprès des conseillers et des clients visant à évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des communications, des formalités d'accueil et des processus administratifs de l'enquête ayant trait au counselling. Nous avons également demandé aux clients s'ils se sentaient à l'aise avec leur conseiller et si les services de counselling les aidaient. Une société de recherche indépendante, Allen Research Corporation, a effectué le sondage en janvier 2007. La version intégrale du rapport de recherche a été publiée sur le site Web de la présente Commission d'enquête et fait partie des documents de recherche de cette enquête figurant sur un CD qui accompagne le présent rapport et répertoriés à l'annexe A<sup>13</sup>. Les conseillers ont répondu au sondage par écrit et les clients ont été interrogés au téléphone après y avoir préalablement consenti.

Le sondage avait pour but premier d'éclairer les décisions stratégiques concernant la prolongation des services de counselling offerts dans le cadre de la présente Enquête publique. À l'époque, le programme de counselling était censé prendre fin le 31 mars 2007. Il visait ensuite à cerner les problèmes et les insatisfactions relatifs à l'administration des services de counselling qu'il était possible de régler. Le taux de participation au sondage a été très élevé, près de la

---

12. Entre le 30 mars et le 6 juin 2008, des avis ont été publiés dans les journaux suivants : *Glengarry News* (Alexandria), *Le Droit* (Ottawa), *Morrisburg Leader* (Morrisburg), *Standard-Freeholder* (Cornwall), *Seaway News* (Cornwall), *Winchester Press* (Winchester), *Le Journal* (Cornwall).

13. Allen Research Corporation, *Sondage indépendant auprès des clients et des fournisseurs de services de counseling*, janvier 2007; Enquête publique sur Cornwall – Rapport de recherche sur les services de counselling. Les coûts de réalisation du sondage et de production du rapport se sont élevés à 32 000 \$.

totalité des conseillers et des clients y ayant répondu. Le sondage a révélé que l'ensemble des clients et des conseillers étaient favorables à la prolongation. La principale raison donnée était qu'il existait toujours un besoin. Les adultes survivants de violence sexuelle subie pendant l'enfance nécessitaient une thérapie à long terme.

Les taux de satisfaction à l'égard des services de counselling étaient élevés. Par exemple, sur une échelle de 0 à 10, où 10 correspondait à « extrêmement satisfait », la cote de satisfaction se situait à 9,1. Quarante-deux pour cent des conseillers ont accordé une note élevée à l'administration des services de counselling, en raison de la simplicité des processus, de la réceptivité des administrateurs et du respect de la vie privée. Les clients appréciaient à la fois leur droit de participer et celui de choisir leur conseiller. Ils ont également indiqué qu'ils sentaient que leur vie privée était protégée et qu'ils estimaient que les exigences et les processus d'ordre administratif leur étaient suffisamment bien expliqués. Les suggestions d'amélioration visaient la rapidité du personnel à répondre aux demandes et celle de l'émission des paiements.

Pendant l'administration des services de counselling, le personnel était disponible pour répondre aux questions au téléphone ou en personne. Par ailleurs, des réunions de conseillers ont eu lieu de temps à autre afin de leur permettre d'échanger des renseignements et de faire part de leurs préoccupations. Nous avons ainsi pu mieux comprendre les problèmes du point de vue des bénéficiaires du counselling et de celui des thérapeutes professionnels.

À la fin de 2008, un autre sondage sur les services de counselling a été réalisé. Il a été préparé avec l'aide d'un comité de transition chargé de conseiller la directrice des politiques de la phase 2 en ce qui a trait à l'avenir du counselling. Puisque le sondage portait sur des questions personnelles délicates, les clients n'étaient pas identifiés et les conseillers pouvaient répondre de façon anonyme. À titre de mesure de protection supplémentaire, nous n'avons compilé que des données statistiques.

Il y a eu deux sondages axés sur les conseillers : un pour chaque conseiller concernant sa pratique et son expérience du counselling dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall et un pour chaque client actif. Le terme « client actif » s'entend d'un client accepté dans le cadre du programme qui avait assisté à au moins une séance de counselling au cours de la période de trois mois précédant le sondage. Cette période allait du mois d'août au mois d'octobre 2008.

Ce sondage ne servait pas à évaluer le degré de satisfaction, contrairement à celui de 2007, même s'il donnait aux conseillers l'occasion de faire part de leurs commentaires sur les points forts et les points faibles de l'administration des services de counselling. Le sondage de 2008-2009 mettait l'accent sur les besoins futurs des clients, mis en évidence par les conseillers dans une évaluation clinique du stade atteint en counselling et du temps nécessaire pour poursuivre les séances

de counselling. Ces renseignements se sont révélés importants pour l'étude des dispositions de transition. Nous avons également demandé aux conseillers de nous parler des communications avec les clients au sujet de la fin du programme de counselling et du soutien communautaire dont leurs clients auraient besoin.

Au total, nous avons reçu 178 questionnaires sur les clients. Le personnel de la commission a estimé à 195 personnes la clientèle « active »; le taux de participation à cet égard a donc été très élevé. Les caractéristiques démographiques des répondants sont présentées dans le tableau ci-dessous :

**Tableau 7.1**

Nombre de participants selon l'âge et le sexe

Âge	Femmes	Hommes	Total
Moins de 25 ans	13	5	18
De 26 à 35 ans	11	6	17
De 36 à 45 ans	31	19	50
De 46 à 55 ans	33	26	59
De 56 à 65 ans	14	17	31
Plus de 65 ans	2	1	3
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>74</b>	<b>178</b>

Le sondage a révélé que la plupart des clients étaient âgés de plus de 35 ans. Il fallait s'y attendre, puisque la plupart des bénéficiaires du counselling (140) s'identifient comme des survivants de mauvais traitements subis pendant l'enfance ou l'adolescence. Ces renseignements démographiques soulignent le fait que beaucoup de temps s'écoule entre le traumatisme d'origine, c'est-à-dire les mauvais traitements, et le moment où la victime obtient des services de counselling, souvent des dizaines d'années. Le groupe comprenait également quatre victimes-agresseurs et 31 membres de la famille de survivants. Le reste des clients étaient des professionnels ou des membres de la collectivité. La plupart des personnes (120 sur 178) recevaient du counselling individuel; les autres, du counselling familial, de couple ou de groupe. Les groupes de counselling formés dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall étaient très petits.

La plupart des conseillers travaillaient avec leurs clients depuis un ou deux ans, bien que certains l'aient fait depuis plus longtemps à la date du sondage. La fréquence déclarée des séances était hebdomadaire, aux deux semaines ou mensuelle. Seuls dix clients rencontraient leur conseiller plusieurs fois par semaine. La durée des séances de counselling la plus fréquemment déclarée était de 90 minutes à deux heures.

Dans le cas de 91 clients, les conseillers ont indiqué que ceux-ci consultaient également d'autres professionnels, notamment des experts en toxicomanie, des spécialistes de l'éducation ou du développement ou des médecins qui s'occupent de leurs besoins en médicaments. Cela laisse entendre que la clientèle est plus complexe qu'elle n'y paraît.

Les conseillers devaient également évaluer les clients au moyen d'une échelle à quatre points, sur laquelle « 1 » représentait une instabilité importante et « 4 », la stabilité ou le stade où un client avait presque surmonté son traumatisme et prenait sa vie en main. Parmi les clients en counselling actif, seuls 23 ont reçu une note de « 4 » ou stable, 125 d'entre eux se voyant attribuer une note de « 1 » ou « 2 ». Lorsqu'on a demandé aux conseillers si le client avait presque surmonté son traumatisme, ils ont répondu « non » dans 143 cas. Ces renseignements portent à croire que les clients qui reçoivent toujours des services de counselling sont en détresse, éprouvent de la difficulté à prendre leur vie en main et revivent quotidiennement les répercussions de la violence sexuelle vécue dans le passé. Pour les membres de la famille, les résultats du sondage laissent entendre que les conjoints (la plupart des membres de la famille sont les conjoints des victimes) subissent les conséquences négatives de la vie avec une personne qui a mal surmonté son traumatisme. Les conseillers ont indiqué que, dans bon nombre de cas, cela signifiait que la continuité des relations conjugales était menacée, car les conjoints luttent pour maintenir une certaine stabilité dans leur vie familiale.

Ensemble, ces réponses donnent à penser que ce groupe de clients a de grands besoins.

Les conseillers devaient en outre évaluer la nécessité d'une thérapie continue, ainsi que la durée appropriée du maintien de la thérapie à la date limite du sondage (janvier 2009). D'après leurs réponses, environ 23 clients termineraient le counselling à la fin de l'automne ou au début de l'hiver 2009; selon les évaluations, 48 clients auraient besoin de plus de quatre ans de thérapie supplémentaire après 2009. Les autres auraient besoin de six mois à quatre ans de counselling supplémentaire après 2009.

On a interrogé les conseillers au sujet de possibles sources de financement pour le counselling, autres que la Commission d'enquête publique sur Cornwall. Seuls 34 clients disposaient d'une autre source de financement. Les commentaires formulés dans le cadre du sondage ont indiqué que l'accès à d'autres sources de paiement, le cas échéant, réduirait la durée ou la fréquence du counselling. Par exemple, certaines personnes avaient déclaré pouvoir se prévaloir de programmes d'aide aux employés, sous réserve d'un nombre limité de séances, par exemple, un maximum de dix. D'autres pouvaient se payer elles-mêmes des services de counselling, mais elles devraient réduire le nombre des séances utiles afin que la thérapie soit abordable. Certains clients peuvent être considérés comme des patients externes d'hôpitaux ou des bénéficiaires de services communautaires, mais

il se pourrait qu'ils doivent attendre pour recevoir ces services et subir une autre évaluation pour y être admissibles. Certains pourraient avoir droit à une indemnité de counselling de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, mais le temps, la complexité des formalités et les répercussions du processus de demande pourraient constituer des obstacles.

Les conseillers se sont vu demander de prédire les conséquences que pourrait avoir le transfert de leurs clients à un autre conseiller (p. ex., à un organisme de la région ou à un groupe qui pourrait être mis sur pied pour offrir des services de counselling de transition). Vingt-six clients ont été évalués comme étant susceptibles de subir des conséquences très graves (p. ex., d'avoir des comportements suicidaires, de devoir être hospitalisés, de s'automutiler, de commettre des actes criminels comme de la violence ou de connaître une rechute de leurs dépendances). Cinquante-cinq autres ont été évalués comme étant susceptibles de réagir de façon négative, mais dans une mesure moindre que celles décrites pour le premier groupe. On prévoyait par exemple des réactions comme un retour au retrait social et à l'isolement, une augmentation de la colère ou de la méfiance, ainsi qu'une détérioration des relations familiales ou conjugales. Les conseillers estimaient que 56 clients pourraient supporter de changer de thérapeute, pourvu que les nouveaux thérapeutes sachent répondre aux besoins des clients, notamment en ce qui a trait à la langue, à la préférence pour un conseiller de sexe masculin ou féminin et à la pertinence de son expérience. Trente-huit clients actifs ont été identifiés comme étant susceptibles d'abandonner la thérapie s'ils ne pouvaient la poursuivre avec le conseiller de leur choix.

Selon les conseillers, le counselling de groupe pourrait représenter une solution positive pour environ 30 pour cent des clients (une proportion de la clientèle plus élevée que celle qui suit actuellement une thérapie de groupe), mais il pourrait rarement remplacer le counselling individuel. Ils le considéraient plutôt comme un complément à ce dernier. En outre, les options de soutien par les pairs, comme le mentorat ou les haltes-accueil, étaient considérées comme étant positives pour les clients, mais sans pouvoir se substituer au counselling individuel.

On a demandé aux conseillers de s'exprimer sur la communication des changements visant la prolongation ou la fin du programme de counselling. La majorité d'entre eux ont dit préférer être informés des changements d'abord afin de pouvoir en faire part à leurs clients, le grand public et les médias en étant informés par la suite. Certains ont suggéré que la présente Commission d'enquête communique directement avec les clients, mais d'autres se sont fermement opposés à cette idée, craignant que ces communications plongent des clients dans la détresse s'ils les comprenaient mal ou les acceptaient difficilement. Ces données correspondent à ce que nous avons appris au sujet des communications pendant la prestation des services de counselling.

Bien entendu, alors que certains conseillers ont tendance à exagérer les besoins en counselling, et j'ai tenu compte de ce facteur, les résultats du sondage donnent à penser qu'un nombre important de clients ont toujours besoin de counselling pour atteindre un niveau raisonnable de stabilité et surmonter leur traumatisme. Les évaluations des conseillers sont renforcées par des témoignages d'experts concernant le besoin de counselling à long terme pour les survivants de mauvais traitements, ainsi que par les caractéristiques des clients en counselling, qui mettent en évidence un besoin accru pour ces personnes. Il est tout particulièrement pertinent de constater que tant de participants aux séances de counselling ont attendu des années, voire des décennies, pour consulter un thérapeute et qu'ils ont toute une vie de problèmes à régler en thérapie.

### *Besoins futurs des clients actuellement en counselling*

Pour l'analyse des solutions futures en matière de counselling, il est pertinent de tenir compte à la fois de l'évaluation globale du groupe et des besoins propres aux clients. Pour ce qui est de la clientèle, le nombre de clients admis au programme de counselling de l'Enquête publique sur Cornwall est fixe : un maximum de 388 personnes tout au plus seraient admissibles aux services de counselling. Cependant, à l'heure actuelle, un peu moins de 200 personnes participent activement au programme. Les gens interrompent le counselling pour de nombreuses raisons. Certaines personnes estiment qu'elles ont atteint leur objectif grâce au counselling et qu'elles peuvent poursuivre leur chemin seules ou avec le soutien de leurs parents et amis. D'autres abandonnent parce qu'elles ont l'impression que le counselling ne les a pas aidées ou qu'il ne peut leur être d'aucun secours. Parfois, ces personnes reviennent faire une autre tentative ou cherchent un conseiller qui saura mieux répondre à leurs besoins. Certaines personnes font une pause pour divers motifs, dans l'intention d'y revenir plus tard. Bien que l'on puisse s'attendre à des fluctuations pour ces diverses raisons, les meilleurs renseignements dont nous disposons indiquent qu'environ 170 à 190 clients poursuivraient leur thérapie après l'échéance actuelle du programme de counselling, s'il était prolongé. Toutes ces personnes, à l'exception de quelques-unes, seraient des survivants de violence sexuelle ou des membres de la famille de survivants directement touchés par des problèmes liés à ces derniers.

Dans le cadre du sondage mené récemment, des conseillers ont déclaré que leurs clients avaient toujours besoin de counselling pour une durée supplémentaire variant entre quelques mois et plus de quatre ans. Les clients nécessitant plus de quatre ans de thérapie étaient relativement peu nombreux, c'est-à-dire environ 48. Dans bon nombre de situations, on a constaté que l'interruption du counselling avec le conseiller de son choix peut avoir des conséquences très graves ou négatives pour un client, comme je l'ai déjà mentionné dans le présent rapport.

Dans certains cas, des clients ont été évalués comme ayant besoin de counselling, mais étant capables de changer de conseiller, par exemple, au sein d'un organisme communautaire. Cependant, les conseillers rappellent qu'il importe de tenir compte des besoins particuliers de ces personnes : des services en français, une expérience de retard de développement, une expérience de trouble de stress post-traumatique ou une préférence quant au sexe du conseiller en raison des sujets personnels abordés pendant les séances.

De combien d'heures de counselling une personne a-t-elle besoin pour se remettre de mauvais traitements d'ordre sexuel subis pendant son enfance ou son adolescence? Il n'existe pas de réponse normalisée. Selon le témoignage d'expert de David Wolfe, il n'y a pas de « processus normal » de réaction à la violence sexuelle, contrairement à une maladie physique grave<sup>14</sup>. Ce que nous savons, c'est qu'il y aura des répercussions à long terme, mais celles-ci ne sont pas prévisibles. En outre, se reportant à un article qu'il avait rédigé, « Child Abuse in Religiously-Affiliated Institutions: Long-Term Impact on Men's Mental Health<sup>15</sup> », M. Wolfe a indiqué qu'il existait plusieurs facteurs exacerbants pour les personnes en cause :

- les mauvais traitements commis par une personne qui jouait un rôle important dans la collectivité et qui était estimée et respectée;
- les mauvais traitements commis au sein d'un organisme que la victime appréciait (p. ex., un organisme de loisirs ou une église);
- l'incapacité de divulguer les mauvais traitements – n'avoir personne à qui se confier, avoir trop honte d'en parler;
- une intervention inadéquate ou l'absence d'intervention efficace au cours de la période suivant les mauvais traitements (p. ex., déni, omission d'offrir une thérapie ou de prendre des mesures).

Le personnel de la phase 2 m'a informé que de nombreux clients en counselling vivent de telles situations exacerbantes. Par ailleurs, l'âge relativement avancé du groupe dans son ensemble porte à croire que ces personnes ont attendu longtemps avant d'obtenir de l'aide relativement au traumatisme vécu quand elles étaient jeunes et qu'elles ont probablement acquis des stratégies d'adaptation nuisibles. Dans le sondage relatif aux clients réalisé dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall, les conseillers ont signalé, par exemple, qu'une proportion importante du groupe souffrait de problèmes de toxicomanie. Les clients présentant des antécédents complexes pourraient avoir besoin de plus de temps pour se libérer

---

14. David Wolfe, témoignage, 13 février 2006, transcription, p. 91.

15. *Ibid.*, pp. 95-103.

de leur passé et arriver à s'abstenir de consommer de l'alcool ou des drogues, des moyens servant à atténuer la douleur causée par les mauvais traitements subis, mais qui, de leur propre aveu, nuisent à leurs chances de trouver le bonheur maintenant et plus tard.

Lorsqu'il a livré son témoignage d'expert à la phase 1, Peter Jaffe a également été interrogé sur la durée ou la nécessité du counselling. Tout comme M. Wolfe, il a indiqué qu'on ne peut prédire avec certitude la façon dont une personne peut réagir à des mauvais traitements. Cependant, il a insisté sur le fait que certaines personnes ont besoin de services spécialisés<sup>16</sup>. Il a également souligné que l'établissement d'une relation de confiance avec un thérapeute constitue un facteur à prendre en considération pour les survivants de violence sexuelle. Leur expérience négative avec des personnes en autorité peut les empêcher d'avoir suffisamment confiance en un conseiller pour se laisser traiter<sup>17</sup>. Il me semble qu'il faille un certain temps pour tisser un tel lien de confiance et qu'une fois établi, il ne se transfère pas facilement.

Compte tenu des témoignages d'experts et des renseignements précis recueillis sur la clientèle grâce au sondage, j'en arrive à la conclusion que les clients qui reçoivent actuellement des services de counselling auront besoin de poursuivre leur thérapie pendant une période pouvant aller jusqu'à cinq ans. Toutefois, je m'attends à ce qu'au bout de ces cinq années, un petit groupe de clients ait encore besoin de counselling. Il n'y a aucun moyen de déterminer avec certitude à combien s'élèvera leur nombre, mais une quarantaine de personnes constitue une estimation raisonnable. Les autres sont susceptibles de terminer leur thérapie au cours de ces cinq années.

### *Quelle est la capacité de répondre aux besoins futurs?*

Dans le cadre des travaux du comité de transition mentionné précédemment dans le présent chapitre, nous avons sondé les organismes de la région de Cornwall afin de savoir quels services ils offraient et s'ils étaient capables d'accueillir de nouveaux clients. Cette démarche avait pour objet d'évaluer la capacité des organismes locaux à prendre potentiellement en charge les dossiers que traite actuellement la Commission d'enquête publique sur Cornwall. Les organismes locaux et certains professionnels de la santé ont répondu. Les résultats variaient. Plusieurs organismes étaient en mesure d'accueillir quelques clients, mais imposaient des restrictions sexospécifiques : ils ne pouvaient s'occuper que de femmes. Certains autres n'étaient capables d'offrir qu'une intervention à court terme ou en cas de crise, compatible avec leurs propres mandats, et non la thérapie

---

16. Peter Jaffe, témoignage, 22 février 2006, transcription, p. 136.

17. *Ibid.*, pp. 137-138.



à long terme prévue en vertu du programme de counselling. D'autres prévoyaient accroître leur capacité à offrir des services ultérieurement, mais pour le moment le délai d'attente pour les nouveaux clients variait de un à huit mois. Dans un cas, le délai d'attente serait moins long si la personne pouvait payer et le tarif était inférieur au tarif habituel des séances de counselling, ce qui les rendait plus abordables. Certains organismes ont indiqué qu'ils étaient en mesure d'accepter immédiatement de nouveaux clients en counselling individuel, mais seulement un nombre limité d'entre eux. Au moment du sondage en 2008, les organismes ont évalué leur capacité à environ 10 à 20 femmes et cinq autres clients (hommes et femmes). En outre, ils pouvaient également accueillir des hommes en groupe, mais la capacité de se déplacer constituait un critère pour plusieurs organismes, et certaines personnes ne pouvaient être considérées comme étant suffisamment stables pour participer à des séances de groupe. Je ne doute pas un instant de la motivation et de la compassion des fournisseurs de services locaux ni du fait qu'ils déploieraient des efforts pour répondre aux besoins dans la mesure de leurs capacités. Malgré cela, il est irréaliste de s'attendre à ce qu'ils absorbent jusqu'à 150 clients dans la région de Cornwall. Ce surcroît de clientèle créerait des contraintes pour les organismes communautaires et entraverait le processus constructif de guérison communautaire au cours de la période suivant la fin des travaux de la présente Commission d'enquête.

Le sondage de portée locale ne pouvait pas évaluer les services dispensés aux personnes vivant à l'extérieur de la région de Cornwall et de la zone desservie. Toutefois, le sondage effectué auprès des conseillers à la fin de 2008 interrogeait ces derniers sur la capacité des clients à obtenir eux-mêmes des services de counselling au sein de leur collectivité. En règle générale, les conseillers ont indiqué que leur client habitait dans une région rurale où aucun service n'était offert ou qu'il n'avait accès qu'à des services limités là où il vivait. Plusieurs conseillers ont répondu que leur client était considéré comme une personne « difficile à servir », qu'il s'était adressé à des organismes privés avec peu de succès et que le counselling privé représentait la seule solution réaliste.

Lorsque j'ai examiné d'autres sources possibles de services de counselling, j'ai envisagé de faire appel à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Cette Commission peut offrir à la fois des indemnités de counselling provisoire et définitive aux victimes de crimes violents, qui comprennent la violence sexuelle. En outre, les personnes qui ont déjà été indemnisées par la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels peuvent demander une indemnité de counselling supplémentaire, à la condition que les dispositions de leur ordonnance ne les en empêchent pas.

Certaines personnes touchées par l'enquête pourraient demander et recevoir une indemnité de counselling. Le temps nécessaire pour franchir les diverses étapes du processus de demande pourrait avoir des répercussions sur les survivants

de mauvais traitements. Lors de discussions avec des représentants de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, mon personnel a appris que le délai nécessaire pour recevoir une indemnité provisoire, lorsqu'elle est accordée, variait entre quatre et six mois et qu'il fallait compter encore six mois pour une indemnité définitive, avec la possibilité d'une audience. Les clients qui souhaitent faire modifier une indemnité déjà accordée afin d'ajouter ou d'accroître la prestation de services de counselling pourraient être obligés d'attendre environ quatre mois avant de recevoir une réponse à leur demande et pourraient devoir répéter le processus chaque année. L'un des avantages de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels est qu'elle utilise également le système de « choix », permettant ainsi à un client de poursuivre la thérapie auprès d'un conseiller avec lequel il a établi un lien de confiance. Par ailleurs, le programme de counselling et la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels versent les mêmes tarifs horaires aux conseillers. En outre, la Commission d'indemnisation a indiqué qu'elle était prête à rendre service aux clients du programme de counselling de la Commission d'enquête habitant dans la région de Cornwall, en tenant par exemple des audiences à Cornwall.

Si des personnes souhaitent présenter une demande à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, elles devraient certainement le faire. En plus d'obtenir une indemnité de counselling, elles pourraient recevoir une aide financière supplémentaire pour compenser la perte de salaire ou atténuer la douleur et la souffrance qu'elles ont subies. Il pourrait s'agir d'une bonne raison d'accorder le temps nécessaire au processus de demande. Les conseillers approuvés par la présente Commission d'enquête pourraient aider les clients à composer avec les répercussions affectives d'avoir à décrire la violence sexuelle subie et ses effets et à expliquer pourquoi ils ont attendu longtemps avant de parler d'incidents survenus plusieurs décennies auparavant. La Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels aurait besoin de ces renseignements. Toutefois, dans les circonstances de la présente enquête, je serais très inquiet si on disait aux clients qu'ils ne peuvent continuer à recevoir des services de counselling que s'ils présentent une demande à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels. De nombreuses personnes touchées par l'enquête sont, depuis plusieurs décennies, prises dans des démêlés liés à des allégations de violence sexuelle faite à des enfants ou à des adolescents. La Commission d'enquête a été chargée de se pencher sur la réaction des établissements aux allégations de mauvais traitements d'ordre sexuel infligés à des enfants ou à des adolescents, mais elle n'avait pas le pouvoir de déterminer la responsabilité criminelle ou civile. Bon nombre de personnes touchées ont reçu des services de counselling par l'entremise de la Commission d'enquête. Leur

dire maintenant qu'elles devraient porter leur cause devant un autre tribunal qui déterminerait si un acte criminel a bel et bien été commis ou qu'elles n'auraient plus droit au counselling semble déplacé et susceptible de créer d'autres problèmes, tout particulièrement si des personnes vulnérables doivent témoigner de nouveau ou si elles risquent de se faire contre-interroger par l'avocat de leur agresseur présumé. Il est encore obligatoire de signifier un avis à l'auteur présumé d'un acte de violence criminel dans les affaires portées devant la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Si elles disposaient du temps nécessaire au processus de demande, les personnes en counselling qui ont reçu des indemnités de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels pourraient demander que soit modifiée leur indemnité actuelle afin d'y ajouter une indemnité de counselling ou d'en faire augmenter le montant. Le seul but de cette demande serait de leur permettre de poursuivre leur thérapie avec le même conseiller, au même tarif, sauf que les honoraires seraient payés par un organisme différent du ministère du Procureur général. Cependant, cela entraînerait des coûts supplémentaires : la Commission de l'indemnisation des victimes d'actes criminels devrait assumer des frais pour le traitement de ces demandes supplémentaires et les demandeurs qui seraient tenus d'effectuer ces démarches additionnelles pourraient avoir besoin d'aide pour présenter leurs demandes s'ils ne sont pas certains de la façon de procéder.

Certaines personnes recevant actuellement des services de counselling dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall ne seraient pas admissibles aux indemnités de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Il s'agirait notamment des membres de la famille de victimes présumées ou confirmées de violence sexuelle et des professionnels appelés à témoigner.

En ce qui concerne la prise en charge des clients en counselling par les organismes de la région de Cornwall ou la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, les options qui s'offrent aux survivants de violence sexuelle sont limitées. Au moment du sondage sur la capacité d'assurer des services dans la région, les fournisseurs locaux ne pouvaient s'occuper que d'un nombre limité de clients en counselling, bien que *quelques* places étaient disponibles, davantage pour les femmes que pour les hommes. Toutes les places étaient réservées aux survivants. Aucune option ne s'offrait aux personnes ayant des antécédents d'agresseur, aux professionnels de la collectivité ou aux membres de la famille de survivants de mauvais traitements. Il en allait de même pour la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, qui n'accordait aucune indemnité à ces dernières catégories de clients. Pour terminer, je tiens à souligner que, même si j'estime que toute personne désirant s'adresser à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels devrait le faire, je ne

considère pas le transfert de tous les cas de counselling à cette commission comme une solution pratique ou compatissante pour répondre aux besoins continus de services de counselling des personnes touchées par l'enquête.

### *Options offertes aux clients actuellement en counselling*

En étudiant les besoins des clients, les témoignages d'experts pertinents et la capacité de dispenser des services de thérapie à l'extérieur du programme de counselling, j'ai envisagé quelques options pour la démarche que je recommande. J'ai examiné la durée de la prolongation, ainsi que le moyen ou le modèle qui serait employé pour la prestation des services de counselling, si le programme était prolongé. En ce qui a trait à la durée, j'ai été principalement influencé par les résultats du sondage, qui renfermaient des évaluations de clients par les conseillers. J'ai également intégré la prolongation des services de counselling à la recommandation globale d'un plan de guérison et de réconciliation communautaires dans la région de Cornwall. Puisque ce plan s'étend sur cinq ans, il est donc logique que l'un des éléments essentiels de la création d'un environnement de guérison communautaire – la guérison personnelle – ait la même durée.

J'ai en outre tenu compte des témoignages d'experts, dont j'ai parlé précédemment dans le présent chapitre ainsi que dans le volume 1 du présent rapport. Il ressort de ces témoignages qu'il n'est pas facile de déterminer la durée du counselling nécessaire; celle-ci varie selon les circonstances du traumatisme et les caractéristiques de la personne qui l'a subi.

J'ai soigneusement examiné la démarche adoptée par le commissaire Stephen T. Goudge dans le *Rapport de la Commission d'enquête sur la médecine légale pédiatrique en Ontario*. Le commissaire Goudge a autorisé la mise en œuvre d'un programme de counselling semblable à celui de l'Enquête publique sur Cornwall. Le commissaire Goudge a recommandé la prolongation des services de counselling offerts initialement dans le cadre de son enquête. Il a déclaré plus précisément ce qui suit :

La province de l'Ontario devrait financer le counselling pour les personnes dont la famille a été touchée par un processus vicié de médecine pédiatrique légale pendant trois années additionnelles donc pour une durée totale de cinq ans depuis le commencement, si les personnes concernées et les conseillers croient qu'un tel prolongement serait bénéfique<sup>18</sup>.

---

18. Stephen T. Goudge, *Rapport de la Commission d'enquête sur la médecine légale pédiatrique en Ontario* (octobre 2008), vol. 3, p. 582.

Parmi les motifs invoqués pour justifier la prolongation, le commissaire Goudge a souligné le besoin pour les clients de régler certains problèmes à long terme grâce au counselling. Il a également fait remarquer que la plupart des clients qui ont reçu de l'aide dans le cadre de son enquête n'auraient pu autrement recevoir des services de counselling, puisque l'Assurance-santé de l'Ontario ne couvrait pas le type de counselling offert<sup>19</sup>. Un tel raisonnement tient également pour les clients de la Commission d'enquête publique sur Cornwall.

En ce qui concerne le processus ayant permis de déterminer la durée de la prolongation, le commissaire Goudge a indiqué qu'il avait interrogé les conseillers et qu'ils avaient, en leur qualité de professionnels, recommandé jusqu'à trois années de counselling supplémentaires<sup>20</sup>.

La Commission d'enquête publique sur Cornwall a elle aussi demandé aux conseillers combien de temps devraient durer les services futurs de counselling, mais leurs réponses donnaient à penser que le counselling devait se poursuivre plus longtemps que trois ans pour de nombreux clients, mais pas tous. Lorsque j'ai formulé mes recommandations, j'en ai conclu, en me fondant sur ces évaluations professionnelles, qu'il convenait d'envisager une durée plus longue afin de répondre aux besoins de la majorité des clients actuels.

Puisque le counselling est volontaire, je ne crois pas que des gens continuent d'y participer s'il ne comble plus un besoin dans leur vie. Lorsqu'ils n'auront plus besoin de counselling, ils cesseront d'y prendre part. Le plus grand risque qu'une personne court est d'interrompre le counselling avant que les problèmes qui l'empêchent de jouir de la vie au quotidien, ou même de simplement poursuivre sa vie, soient réglés.

J'en conclus, par conséquent, qu'une prolongation de cinq ans des services de counselling est justifiée et raisonnable dans les circonstances. Puisque des renseignements propres aux clients sont nécessaires pour déterminer le cours futur des événements, il est également justifié de procéder à un examen du programme de counselling pendant la dernière année de toute période de prolongation. Cet examen aurait pour objet de consulter les conseillers relativement au petit nombre de personnes qui pourraient avoir encore besoin de counselling et d'évaluer les mesures qu'il y a lieu de prendre à l'égard de ce groupe.

Outre la question de la prolongation, je me suis demandé si le modèle de prestation des services de counselling devait être modifié. Par exemple, pourrait-on offrir ces services par l'intermédiaire d'un organisme, ou peut-être deux, dont le financement servirait à rémunérer des conseillers « à l'interne »? Il était crucial de déterminer la durée appropriée de la prolongation, mais le modèle de prestation

---

19. *Ibid.*, vol. 4, pp. 642-643.

20. *Ibid.*, vol. 4, p. 643.

des services pendant la prolongation nécessitait quant à lui une réflexion et un examen distincts.

J'ai vu peu d'avantages et beaucoup d'inconvénients à modifier le modèle de counselling pendant la période de prolongation. L'un des éléments ayant assuré le succès du programme de counselling est le choix donné aux clients, qui a permis de renforcer la confiance de ces derniers dans le processus de counselling. Supprimer cet élément clé pourrait causer un préjudice aux personnes en thérapie. Le sondage que nous avons mené a révélé que, pour certains, ce préjudice pourrait être très grave.

Même en faisant abstraction de cette préoccupation, il ne serait peut-être pas pratique d'adopter un modèle de prestation centré sur un organisme de Cornwall pour les clients vivant à l'extérieur de la région. En outre, il pourrait se révéler difficile de trouver un ou deux organismes dotés de toute l'expertise voulue. Par exemple, ce ne sont pas tous les organismes qui accepteraient une personne ayant des antécédents d'agresseur; certains organismes ne peuvent s'occuper des personnes présentant un retard de développement; d'autres n'offrent pas de services de counselling de couple. Le programme de counselling répond actuellement à tous ces besoins, car il peut jumeler directement chaque client avec un thérapeute possédant l'expertise nécessaire.

La possibilité que la prestation des services soit plus économique si elle est assurée par un organisme est intéressante et a été envisagée. Cependant, les économies sont incertaines, puisque l'organisme choisi pourrait s'engager à embaucher des conseillers ou à passer des contrats avec eux, sans recevoir la charge de travail attendue. En vertu du modèle actuellement utilisé pour la prestation des services de counselling, toute dépense consacrée à ces services prend fin dès qu'une personne interrompt sa thérapie. La conception et la mise en œuvre de nouveaux modes de prestation et d'administration du counselling pendant la période de prolongation entraîneraient également des coûts supplémentaires.

Après avoir évalué diverses possibilités en ce qui concerne les services de counselling, je continue de considérer l'actuel modèle fondé sur le « choix » comme étant adéquat et pratique pour toute période de prolongation. Son utilité a été prouvée et les solutions de rechange potentielles comportent plusieurs inconvénients sur le plan pratique.

### ***Considérations d'ordre administratif et financier liées à la transition relative aux services de counselling***

J'ai déjà mentionné le coût du programme de counselling jusqu'au 31 mars 2009. Il s'élevait à environ trois millions de dollars. Les prévisions des coûts futurs n'offrent pas la même certitude. Cependant, je reconnais qu'il est difficile d'évaluer les options qui s'offrent en l'absence de paramètres de coûts. Chaque

année, nous avons établi des prévisions concernant les coûts afférents au programme de counselling et les coûts réels se sont révélés raisonnablement proches de ces prévisions. Plus les prévisions sont éloignées dans le temps, moins elles sont fiables; des prévisions établies sur une période de cinq ans nécessitent des calculs complexes.

Toutefois, j'ai mis au point des paramètres de coûts généraux pour la prolongation éventuelle du programme de counselling pendant cinq ans. À cette fin, nous avons examiné la clientèle actuelle, son déclin probable au fil du temps, au fur et à mesure que des personnes choisiront de mettre fin à leur thérapie, et les profils d'utilisation que nous avons observés pour les services de counselling et d'aide au transport au cours des trois premières années d'exploitation.

Selon le personnel responsable du programme de counselling, il est raisonnable d'estimer à environ 2,7 millions de dollars les coûts du counselling pour la période de cinq ans. Un montant supplémentaire serait nécessaire pour l'aide au transport, vraisemblablement inférieur à 170 000 \$ pour la période complète. La cinquième année du programme de counselling amènerait probablement des dépenses de l'ordre de 230 000 \$.

Si le programme de counselling était prolongé, le volet administratif le serait aussi. Les frais généraux administratifs du programme de counselling de la Commission d'enquête publique sur Cornwall sont peu élevés, car la plupart des responsabilités ont été attribuées à des postes qui auraient déjà existé de toute façon. Le seul poste supplémentaire créé est celui de coordonnateur du counselling, un poste à temps partiel.

Puisque le nombre de clients en counselling est fixe et qu'il diminuera au fil du temps, et puisque les règles et les processus administratifs sont établis et consignés, il y aurait à l'avenir moins de travail lié à l'administration du programme de counselling qu'au début, à l'époque de l'élaboration du programme et de l'acceptation des clients. La coordination exigerait moins de temps. Cependant, pour que le programme soit exécuté avec intégrité, il faudrait maintenir certains des mécanismes de protection actuellement en place dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall, comme la séparation des approbations et des autorisations financières, ainsi qu'une certaine supervision et la prise de décisions aux échelons supérieurs à l'égard de certains enjeux ou de certaines demandes. Tout administrateur successeur devrait être capable de s'acquitter de ces fonctions. En outre, il faut prendre des mesures pour protéger les dossiers des clients, puisque ces derniers renferment des renseignements personnels et, dans bien des cas, médicaux. Par conséquent, tout transfert de dossier doit être fait dans le respect des lois sur la confidentialité des dossiers personnels et médicaux. Par exemple, le transfert au ministère du Procureur général ferait en sorte que les dossiers soient conservés en assurant la même confidentialité que celle que garantit la Commission d'enquête publique sur Cornwall. Il faudrait

respecter les préoccupations exprimées par les clients que la vie a amenés à perdre confiance dans les institutions publiques. Pour ce faire, il suffirait d'expliquer clairement le processus de transfert des dossiers ou des tâches administratives, ainsi que les mécanismes de protection de la confidentialité mis en place.

Bien que les considérations d'ordre administratif énumérées démontrent que le ministère du Procureur général serait le meilleur gardien des dossiers de counselling pendant la période de prolongation, le responsable désigné pour gérer celle-ci devrait être libre de confier les activités quotidiennes à un agent ou un organisme de son choix.

Finalement, je me suis demandé si le gouvernement de l'Ontario disposerait de suffisamment de temps pour étudier mes recommandations relatives au counselling, prendre une décision et la mettre en œuvre avant l'échéance fixée par le décret pour l'Enquête publique sur Cornwall, c'est-à-dire 90 jours après le dépôt du présent rapport. Je suis conscient qu'il faudra probablement plus que ce délai de 90 jours pour que les nouveaux engagements en matière de dépenses soient pris et que les nouvelles responsabilités administratives soient déterminées. L'interruption du counselling pendant la période d'étude de mes recommandations pourrait avoir de très graves conséquences pour de nombreuses personnes. Afin d'éviter un tel problème, si le gouvernement a besoin de quelques semaines ou mois supplémentaires pour prendre une décision définitive, je crois que le maintien des dispositions déjà en place dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall pendant une brève période serait réalisable, économique et moins susceptible de créer de la confusion. Quelle que soit la décision au terme du processus d'examen, le personnel de la Commission déjà en poste pourrait faciliter les communications, ainsi que le transfert des fonctions administratives et des dossiers.

Il importe de prendre sans tarder une décision sur les services de counselling, compte tenu des vies sur lesquelles elle se répercutera. Le personnel de la Commission offrira son aide et son entière collaboration en ce qui a trait à la mise en œuvre et à la communication de toute décision que prendra le gouvernement de l'Ontario. Si le gouvernement a besoin de plus de temps pour prendre sa décision, j'offre une solution temporaire pour accorder ce délai additionnel tout en assurant la continuité des services et le maintien des voies de communication.

## Recommandations

1. Le programme de counselling devrait être prolongé pendant une période de cinq ans et il devrait être financé par le gouvernement de l'Ontario.
2. Les personnes admissibles aux services de counselling prolongés devraient être les mêmes qui ont été acceptées dans le programme



- de l'Enquête publique sur Cornwall.
3. Les personnes acceptées dans le programme de services de counselling devraient pouvoir poursuivre leur thérapie avec leur conseiller actuel ou en choisir un nouveau, à la condition que ce dernier soit qualifié pour effectuer le travail et qu'il soit disposé à se plier aux paramètres de rémunération et aux exigences administratives du programme de counselling.
  4. Le gouvernement de l'Ontario devrait continuer d'offrir une aide financière au transport aux personnes en question afin de faciliter leur participation aux séances de counselling.
  5. Le modèle administratif, les règles et les mécanismes de soutien, comme la supervision, actuellement utilisés en ce qui a trait aux services de counselling devraient être maintenus, dans la mesure du possible.
  6. Le ministère du Procureur général devrait être responsable de l'administration courante et de l'imputabilité du programme prolongé de counselling, bien qu'il puisse en confier la gestion des activités quotidiennes à un agent ou un organisme de son choix.
  7. Si le ministère du Procureur général ne peut prendre une décision concernant la prolongation du programme de counselling au cours de la période de 90 jours suivant la publication du rapport de l'Enquête publique sur Cornwall, les dispositions administratives en vigueur dans le cadre de la présente enquête devraient être maintenues jusqu'à ce qu'une décision soit prise et annoncée.
  8. Les conseillers et les organismes de service social de Cornwall et des comtés de Stormont, Dundas et Glengarry ainsi que les personnes acceptées dans le programme de counselling devraient être avisés de toute décision de prolonger le programme ou d'y mettre fin.
  9. Le ministère du Procureur général devrait effectuer un examen des besoins futurs en matière de counselling pendant la dernière année de toute période de prolongation afin de déterminer si le counselling est toujours nécessaire et comment répondre aux besoins des clients.

## **Soutien transitoire supplémentaire à Cornwall**

### ***Le counselling n'est pas une panacée***

J'ai soigneusement examiné le programme de counselling comme un programme distinct et j'ai formulé des recommandations concrètes pour la transition. Toutefois, je situe la question du counselling dans la région de Cornwall dans le contexte élargi de la guérison et de la réconciliation communautaires.

Bien que les programmes thérapeutiques à l'intention des clients en counselling soient cruciaux pour leur cheminement constructif vers la guérison, ils ne constituent pas le seul élément de cette guérison. Aux chapitres 2 et 3 de mon rapport de la phase 2, j'aborde les initiatives et les processus grâce auxquels Cornwall pourrait favoriser la guérison et la réconciliation. J'y souligne la nécessité d'inclure les survivants dans les processus et les activités. J'aborde le besoin de continuer à briser l'isolement social au moyen du soutien par les pairs et du counselling de groupe. Le counselling est un élément exceptionnellement important, mais ce n'est pas le seul. Pour obtenir des résultats plus holistiques, le counselling devrait être envisagé dans le contexte des ressources de guérison communautaires.

S'agissant du contexte élargi de la transition des services de counselling, je tiens à aborder certaines mesures complémentaires qui s'ajoutent au counselling. Je considère ces ressources supplémentaires comme une partie d'un plan global de transition concernant le counselling. L'une des initiatives vise à offrir un soutien communautaire accru aux survivants de mauvais traitements. L'autre est un programme axé précisément sur les survivants de mauvais traitements, qui a pour objet de réduire leur isolement social et de faciliter leur transition depuis le counselling individuel.

### *Soutien transitoire supplémentaire*

Si mes recommandations sont reçues favorablement, les services de counselling seront offerts aux personnes déjà acceptées. Cependant, si d'autres survivants de mauvais traitements se manifestent ultérieurement dans la région de Cornwall, il pourrait être difficile de leur trouver une place en counselling. Dans le présent chapitre, j'ai déjà mentionné que j'avais interrogé les organismes locaux afin d'évaluer leur capacité à offrir des services de counselling. Bien qu'on trouve un grand nombre d'excellents organismes à Cornwall et dans les environs, leur capacité à desservir de nouveaux clients est limitée en raison de contraintes sur le plan des ressources ou du mandat.

Je me suis penché sur les nombreuses recommandations formulées par l'Hôpital communautaire de Cornwall dans le cadre des observations du public de la phase 2. Je ne suis pas convaincu qu'il était approprié de recommander l'embauche de plusieurs infirmières supplémentaires pour l'hôpital, compte tenu de mon mandat. Toutefois, j'appuie la demande de l'Hôpital communautaire de Cornwall concernant l'ajout d'une ressource en counselling. Les tâches liées au nouveau poste de conseiller seraient axées sur les victimes de mauvais traitements antérieurs, mais je suis conscient du fait que des impératifs organisationnels pourraient amener le conseiller à s'occuper également des personnes ayant subi des violences sexuelles plus récentes, comme les jeunes adultes. L'Hôpital communautaire de Cornwall occupe une place importante au sein de la collectivité

de Cornwall et il s'efforce déjà de répondre aux besoins des victimes de violence sexuelle; il vaut la peine de l'aider à accroître sa capacité de fournir des services.

Dans le même ordre d'idées que mes autres recommandations concernant l'élaboration d'un plan quinquennal pour Cornwall, je crois qu'une période de financement de cinq ans au bénéfice de l'hôpital est appropriée. L'Hôpital communautaire de Cornwall devrait, entre autres renseignements, fournir des statistiques annuelles sur les victimes de violence sexuelle courante ou antérieure dont s'occupe le titulaire du nouveau poste, en précisant si chaque personne est un homme ou une femme. Ces données permettraient d'évaluer plus facilement la nécessité de maintenir un tel poste. Je sais que le Programme d'urgence pour victimes d'agression et de violence sexuelle (ASAP) de l'Hôpital communautaire de Cornwall compile déjà en grande partie ce type de renseignements. Par conséquent, le regroupement des données ne devrait pas représenter une tâche trop lourde.

Cette ressource communautaire en counselling supplémentaire fait partie d'un réseau global d'intervention en matière de guérison communautaire à Cornwall. Selon ce que j'ai compris, cette nouvelle ressource en counselling coûterait 500 000 \$ sur cinq ans.

Je parlerai maintenant d'une autre initiative importante pour aider les clients à effectuer la transition depuis le counselling individuel.

Comme je l'ai indiqué précédemment dans le présent chapitre, cette Commission d'enquête a mis sur pied un comité de transition chargé d'aider la directrice des politiques à recueillir des renseignements et à définir des solutions relativement à l'avenir du programme de counselling. Le comité a assisté à une présentation sur le programme de traitement en établissement de Quinte, qui comprenait le témoignage d'un survivant qui avait participé à ce programme. Il a parlé des grands changements qui étaient survenus dans sa vie après qu'il eut rencontré d'autres survivants masculins et travaillé avec eux. Ce programme a eu et continue d'avoir d'importantes retombées positives pour lui et pour les autres participants. Ce programme a été créé par le Sexual Assault Centre for Quinte and District, dans la région de Belleville, et y est utilisé. Cet organisme est l'un des quelques centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel de l'Ontario qui desservent à la fois les hommes et les femmes. Ce programme a également été recommandé dans le cadre des observations du public de la phase 2 par Sexual Assault Support Services for women of SD&G and Akwesasne – un organisme de services ayant bonne réputation dans la région de Cornwall – ainsi que par le Sexual Assault Centre for Quinte and District.

Je crois comprendre que le programme offre une retraite d'une semaine à dix hommes ou dix femmes; les groupes ne sont pas mixtes. Tous les participants sont des survivants de violence sexuelle. Le programme englobe tous les aspects de la vie – physique, mental, artistique et spirituel – et offre des occasions

d'apprentissage et diverses activités. Il mise sur la résilience personnelle et brise les sentiments d'exclusion et de désespoir. Dans le cas des personnes qui, après avoir reçu du counselling individuel, sont prêtes à entreprendre un tel processus, la retraite pourrait représenter un autre pas en avant ou même une sorte de rite pour souligner la fin de leur thérapie.

Dans le cadre d'un processus de transition en matière de counselling, je crois qu'on peut organiser quatre retraites en établissement d'ici le début de 2014. Au moins deux devraient être réservées aux hommes. Je suggère que le Sexual Assault Centre for Quinte and District consulte des conseillers de Cornwall ainsi que des organismes de service social de la région afin d'identifier les personnes qui pourraient tirer avantage de ce programme en établissement. Je crois comprendre que les quatre retraites coûteraient au total environ 95 000 \$.

Il est possible que les personnes qui participent à ce programme en établissement accroissent la capacité de leadership des survivants à Cornwall. Lorsque j'ai parlé de guérison et de réconciliation communautaires, j'ai souligné l'importance de renforcer le leadership existant et d'accroître le nombre de leaders afin de favoriser l'établissement de relations. Les participants au programme en établissement pourraient offrir leur soutien aux personnes rencontrées durant la retraite, ou elles pourraient faire du bénévolat ou participer à l'une des nombreuses initiatives décrites pour Cornwall aux chapitres 2 et 3. Par conséquent, cette activité supplémentaire, qui s'inscrit dans la transition du counselling, correspond également à la vision et à l'orientation globales de la guérison et de la réconciliation communautaires à Cornwall.

#### Recommandations

10. Le gouvernement de l'Ontario devrait accorder un financement de cinq ans à l'Hôpital communautaire de Cornwall pour l'embauche d'un conseiller supplémentaire, chargé principalement de s'occuper des adultes ayant été victimes de violence sexuelle pendant leur enfance ou leur adolescence. En contrepartie de ce financement, l'Hôpital communautaire de Cornwall devrait produire un rapport statistique annuel sur la clientèle desservie par le nouveau conseiller.
11. Le Sexual Assault Centre for Quinte and District devrait recevoir du ministère du Procureur général un financement destiné à la tenue de quatre sessions dans le cadre du programme de traitement en établissement de Quinte à l'intention de personnes suivant actuellement une thérapie ou habitant dans la région de Cornwall et de Stormont, Dundas et Glengarry. Au moins deux d'entre elles devraient être réservées aux hommes. Les sessions devraient avoir lieu avant le mois de juin 2014. Les organisateurs devraient consulter les conseillers du

programme de counselling et les organismes de services de Cornwall afin d'identifier les candidats.

## **Capacité d'offrir du counselling dans le cadre de futures enquêtes publiques**

### *Points à considérer pour les futures enquêtes publiques*

Le programme de counselling offert pendant l'Enquête publique sur Cornwall a été bien accueilli. Les observations des parties ainsi que les observations du public dans le cadre de la phase 2 en ont parlé de façon positive. Il a répondu à des besoins importants. J'aborderai brièvement le précédent qu'a établi le programme de counselling de l'Enquête publique sur Cornwall dans l'optique des futures enquêtes publiques.

J'ai créé le programme de counselling pour l'Enquête publique sur Cornwall en vertu des pouvoirs qui m'étaient conférés, à titre de commissaire, par l'article 3 de la *Loi sur les enquêtes publiques*<sup>21</sup>, de diriger les processus de l'enquête, car le décret constitutif de la Commission d'enquête publique sur Cornwall ne contenait aucune disposition précise à cet égard. Il serait préférable d'adopter une disposition explicite afin d'orienter les futurs processus de prestation de services de counselling.

Le précédent a été établi lorsqu'un pouvoir discrétionnaire relatif aux services de counselling a été expressément conféré au commissaire Stephen T. Goudge de la Commission d'enquête sur la médecine légale pédiatrique en Ontario. Dans ce cas précis, le décret contenait l'énoncé suivant :

Si, dans le cours de son enquête, la commission reçoit, notamment par écrit, des renseignements des victimes ou des familles, elle peut autoriser la prestation de services de counselling<sup>22</sup>.

Par la suite, un programme de counselling a été mis sur pied par la Commission d'enquête sur la médecine légale pédiatrique en Ontario, conformément aux directives du commissaire Stephen T. Goudge.

Au moment d'instituer d'autres enquêtes publiques, je crois qu'il vaudrait la peine d'envisager sérieusement d'inclure la prestation potentielle de services de counselling dans le mandat édicté par chaque décret. La possibilité que des personnes vulnérables soient touchées par l'enquête projetée constitue l'une des

---

21. L'article 3 de la *Loi sur les enquêtes publiques* énonce ce qui suit : « Sous réserve des articles 4 et 5, la commission chargée de l'enquête en fixe elle-même le déroulement ainsi que la procédure ».

22. Décret 826/2007 du 25 avril 2007, par. 16.

raisons importantes justifiant cet ajout. Bien entendu, il se peut que, dans certaines situations, les travaux d'une commission d'enquête ne fassent aucunement intrusion dans des affaires personnelles et que la probabilité qu'ils aient des répercussions sur la santé mentale d'une personne soit très mince. Dans de tels cas, le soutien n'est pas essentiel. Si le gouvernement estime que le sujet d'une enquête justifie la prestation de services de counselling, je suggère de donner à un commissaire le pouvoir discrétionnaire de concevoir, en fonction des objectifs liés aux besoins, le programme qui convient aux travaux de la commission d'enquête qu'il dirige. Le modèle de programme de counselling utilisé par deux enquêtes publiques en Ontario – la présente enquête et l'Enquête sur la médecine légale pédiatrique en Ontario – repose sur le choix du conseiller, comporte des démarches administratives simples et est par conséquent raisonnablement transférable à de futures enquêtes publiques. Si les prochaines commissions d'enquête mettent sur pied un programme de counselling, elles devraient envisager de s'inspirer de l'expérience de mise en œuvre d'un tel programme par la Commission d'enquête publique sur Cornwall. Notre Commission a créé une infrastructure administrative composée notamment de formulaires, de processus administratifs et de protocoles de protection de la vie privée, et élaboré des modèles de documents de communication. J'ai fourni certains détails sur le programme de counselling afin que les renseignements recueillis et l'expérience acquise puissent servir à de futures enquêtes. Ces renseignements, ainsi que d'autres documents, pourraient constituer le point de départ de futures démarches et être développés et améliorés de façon à mieux répondre aux besoins et à correspondre aux pratiques exemplaires en vigueur. Si une commission d'enquête a besoin d'un programme de counselling, il est essentiel qu'elle puisse le mettre en œuvre rapidement; le fait de pouvoir examiner des modèles antérieurs, de les adapter et de les améliorer en fonction des circonstances rend le travail plus efficace.

#### Recommandations

12. Au moment de créer des commissions d'enquête publique, le gouvernement de l'Ontario devrait déterminer s'il y a lieu, dans le décret constitutif, d'accorder expressément au commissaire nommé le pouvoir discrétionnaire de fournir des services de counselling.
13. Si un programme de counselling est créé, il devrait avoir pour objectif d'aider toutes les personnes touchées par l'enquête en question.
14. Si de prochaines commissions d'enquête décident d'offrir des services de counselling, elles devraient s'inspirer, pour leur mise en œuvre, du modèle mis au point par la Commission d'enquête publique sur Cornwall, qui est fondé sur le choix du conseiller par le client, la protection de la vie privée et des processus administratifs simples et utiles.

## **Annexe 1. Principaux documents de communication sur les services de counselling\***

### *Aperçu du soutien en matière de counselling – Enquête publique sur Cornwall*

Le personnel de l'Enquête publique sur Cornwall a pris les mesures nécessaires à l'intention des personnes touchées par l'Enquête afin que celles-ci aient accès au soutien en matière de counselling. Le soutien en matière de counselling vise à aider les personnes touchées de diverses manières par l'Enquête publique sur Cornwall afin qu'elles obtiennent de l'aide et qu'elles puissent faire face aux difficultés et élaborer des réponses d'adaptation saines. Il est très normal, compte tenu des questions qui sont abordées dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall, que certaines personnes aient besoin d'un soutien en matière de counselling.

Le soutien en matière de counselling est relié au travail de l'Enquête publique sur Cornwall et est donc relativement de courte durée, car il couvre la période d'activité de l'Enquête. Cela ne signifie pas que le besoin de counselling à long terme ne sera pas abordé. Le counselling à long terme peut être considéré par l'Enquête comme faisant partie de ses audiences et processus de formulation de recommandations. Pour le moment, la période de soutien en matière de counselling pour l'Enquête publique sur Cornwall sera prolongée jusqu'au 31 mars 2007, mais cette échéance sera réexaminée en janvier 2007.

L'un des aspects clés du soutien en matière de counselling est **le choix personnel**. Il appartient à chaque personne de décider si elle veut se prévaloir du soutien en matière de counselling. Si une personne souhaite bénéficier du counselling, elle pourra choisir le conseiller qui fournira le service. Il est important en thérapie de garantir les bonnes relations et l'un des éléments de cette relation consiste à choisir la bonne personne pour l'aider. Résultat : une personne peut choisir le conseiller qu'elle veut aussi longtemps que celui-ci possède les compétences requises. Si une personne décide de se prévaloir du soutien en matière de counselling, mais ne sait pas comment trouver le conseiller ou la conseillère qui lui prodiguera ce service, le personnel de l'Enquête lui remettra une liste de conseillers potentiels et elle pourra choisir celui ou celle qu'elle veut. Le personnel aura informé ces éventuels fournisseurs de services qu'ils pourront être contactés par les personnes touchées par l'Enquête publique sur Cornwall pour que l'accès à l'aide soit rapide.

---

\* Nota : Tous les documents sont ceux qui ont été affichés sur le site Web de la présente Commission d'enquête, portant les dates et contenant l'information en vigueur au moment de leur affichage.

Un autre élément important du soutien en matière de counselling à l'Enquête publique sur Cornwall sera **la protection de la vie privée**. L'Enquête protégera le caractère confidentiel de tous les dossiers relatifs aux demandes de soutien en matière de counselling et donnera à son personnel la formation requise pour veiller à ce que la protection de la vie privée soit garantie. L'Enquête ne permettra pas aux avocats ni aux témoins ni aux parties à l'audience de savoir qui a demandé ou pas les services de counselling ni le nombre de séances de counselling qui ont eu lieu. L'Enquête n'aura pas de dossiers thérapeutiques. Le personnel de l'Enquête ne saura pas, par exemple, les questions qui auront été examinées lors des séances de soutien en matière de counselling. Tous les efforts seront déployés pour répondre aux demandes de soutien en matière de counselling de manière à respecter la vie privée et la dignité des personnes touchées par l'Enquête.

Le dernier élément clé du soutien en matière de counselling à l'Enquête publique sur Cornwall sera **un processus administratif simple et utile**. Comme l'argent qui sera dépensé est celui des contribuables, il devrait y avoir des processus en place pour veiller à la bonne gestion des choses. Toutefois, dans le cas des personnes qui souhaitent se prévaloir des services de counselling, l'accent est porté sur l'aide à apporter aux personnes touchées pour qu'elles puissent avoir accès au soutien en matière de counselling. Le personnel de l'Enquête fixera des rendez-vous privés pour ceux et celles qui auront présenté des demandes de counselling et guidera pas à pas ces personnes à travers les processus afin qu'elles comprennent bien ce qu'elles font. Les formules sont simples. Les fournisseurs de services de counselling seront rémunérés pour aider une personne à élaborer un plan personnel de counselling et à remettre un rapport à l'Enquête sur des questions fondamentales comme le nombre de séances ou le genre de counselling. Une fois le plan en place, le personnel de l'Enquête paiera directement les services de counselling approuvés pour que ceux et celles qui bénéficient des services de counselling ne paient pas ces frais de leurs poches. Les frais de déplacement pour se rendre au rendez-vous des services de counselling sont remboursés conformément aux lignes directrices du gouvernement de l'Ontario.

Toute personne qui souhaite obtenir un soutien en matière de counselling dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall peut demander un rendez-vous privé pour déterminer son admissibilité et mieux comprendre le processus. Une personne qui a un rendez-vous ne signifie pas qu'elle doit avoir des services de counselling. Dans tous les cas, le personnel de l'Enquête aidera les personnes à prendre leurs décisions en leur fournissant l'information requise.



## **Questions couramment posées et réponses correspondantes au sujet du soutien en matière de counselling à l'Enquête publique sur Cornwall**

### **Q. : Qui peut se prévaloir du soutien en matière de counselling?**

R. : Toute personne qui est touchée par le travail de l'Enquête publique sur Cornwall ou qui participe au travail de l'Enquête publique sur Cornwall, comme les parties, les témoins, les professionnels communautaires et les membres concernés de la collectivité et leurs familles. Les avocats et le personnel de la Commission ainsi que les avocats des parties et leurs familles sont aussi admissibles.

### **Q. : Qu'entend-on par membre de la famille?**

R. : Un membre de la famille est un conjoint, y compris les personnes mariées ou vivant en union de fait ou encore les personnes de même sexe ou de sexe opposé en cohabitation. Les membres de la famille comprennent aussi les parents, les fils ou filles ainsi que les frères et sœurs.

### **Q. : Les mineurs sont-ils admissibles?**

R. : Oui. Selon l'âge de l'enfant ou de la jeune personne, les mineurs peuvent présenter une demande en leur propre nom ou leurs parents ou tuteurs peuvent présenter la demande en leur nom. Si les mineurs peuvent présenter la demande en leur propre nom, toutes les politiques relatives à la protection de la vie privée s'appliqueront à eux.

### **Q. : Quel genre de counselling est offert?**

R. : Les particuliers ont le droit de choisir. Ils peuvent choisir le genre de counselling et le fournisseur de soins qui leur conviennent. Ce point est très important pour que le counselling soit constructif. Les particuliers peuvent choisir un psychiatre ou un psychologue, un travailleur social, un thérapeute ou une personne possédant d'autres compétences en matière de counselling. Ils peuvent choisir des séances de counselling individuelles ou collectives ou une combinaison des deux. Ils peuvent choisir une personne dont le nom figure sur une liste de renvoi ou une autre personne qualifiée.

**Q. : Qu'en est-il des groupes? Sont-ils couverts?**

R. : Si un groupe est aidé par un conseiller, il pourra être couvert. Le conseiller devrait recommander qu'une thérapie collective serait utile, dans le cadre du plan individuel d'une personne. Un plan individuel est établi dans un document appelé « Formule 2 ». Le taux de groupe est de 200 \$ par heure pour un psychologue et de 150 \$ pour les autres conseillers approuvés. Si deux conseillers participent à des séances conjointes de counselling, le taux sera de 350 \$ par heure. Pour être admissible comme groupe, il faudrait au moins deux personnes de l'Enquête publique sur Cornwall si un seul conseiller suffit au groupe; pour qu'il y ait deux conseillers dans le groupe, il faudrait que celui-ci comprenne au moins trois personnes de l'Enquête publique sur Cornwall.

**Q. : Quel est le montant payé pour les séances de counselling?**

R. : Les paiements individuels peuvent atteindre 125 \$ par séance d'une heure avec un psychiatre ou un psychologue et 100 \$ dans le cas des autres conseillers qualifiés. Toutefois, si le taux habituel facturé par le fournisseur de services est inférieur à ce montant, c'est ce taux inférieur qui sera facturé.

**Q. : Pendant combien de temps le soutien en matière de counselling sera-t-il disponible?**

R. : Initialement, le soutien en matière de counselling devait être offert jusqu'au 31 mars 2007. En janvier 2007, les modalités de soutien feront l'objet d'un examen et, selon les circonstances, le counselling pourrait être prolongé ou modifié.

**Q. : Qu'en est-il des frais de déplacement?**

R. : Les personnes qui ont besoin de se déplacer en Ontario pour se rendre aux séances de counselling et retourner chez elles sont admissibles à un remboursement des frais de conduite automobile selon les indemnités de parcours du gouvernement provincial ou des frais de transport par taxi, autobus ou train, sur présentation des reçus et comptes de dépenses. Il faut choisir une façon économique de se déplacer (par exemple par autobus ou en conduisant dans le cas d'une grande distance, et non par taxi). Les déplacements extraordinaires (grandes distances, hors de la province) sont à la discrétion du personnel de l'Enquête et doivent être examinés avant d'être entrepris.

**Q. : Que faire si les personnes ont besoin de plus de counselling à long terme?**

R. : Le soutien en matière de counselling vise à aider les personnes qui participent à l'Enquête, ce qui par définition est limité à la durée de l'Enquête. Le besoin d'autres services est l'une des questions qui relèvent du mandat de la Commission et pourrait former d'autres recommandations. Les parties et le public peuvent faire d'autres observations à ce sujet au moment opportun.

**Q. : Que faire si des particuliers estiment qu'ils ont besoin de counselling mais ne savent pas où l'obtenir?**

R. : L'Enquête communiquera aux particuliers les noms de certains éventuels fournisseurs de services. Toutefois, chacun choisit le conseiller qui lui convient. La liste de renvoi a été dressée pour obtenir de l'aide. On peut choisir un nom qui figure sur la liste comme on peut choisir une autre personne qualifiée.

**Q. : Comment fonctionne le processus visant à obtenir l'approbation du soutien en matière de counselling?**

R. : Si vous souhaitez avoir un rendez-vous pour vous prévaloir du soutien en matière de counselling, veuillez communiquer avec Patrick Lechasseur au 613 938-6640 ou par courriel à [patrick.lechasseur@jus.gov.on.ca](mailto:patrick.lechasseur@jus.gov.on.ca). Un rendez-vous privé vous sera accordé pour vous remettre les formules pertinentes et les renseignements sur les éventuels fournisseurs de services si vous n'avez pas déjà choisi quelqu'un. La personne qui vous recevra à votre rendez-vous vous aidera aussi à bien comprendre les formules et processus. Tous les efforts seront déployés pour rendre ce processus simple et utile.

**Q. : Quelle est la première étape à franchir pour obtenir le soutien en matière de counselling?**

R. : Au rendez-vous, les personnes intéressées remplissent une formule demandant des services de counselling et se rendent ensuite chez le conseiller qu'elles auront choisi pour discuter d'un plan de counselling. Le conseiller choisi remet par la suite au personnel responsable de l'Enquête un rapport sur le plan de counselling. Les formules sont simples et vous recevrez de l'aide pour remplir les formules et bien comprendre le processus.

**Q. : Je travaille et je ne peux pas me rendre aux locaux de l'Enquête pour discuter de counselling durant le jour et je ne veux pas appeler de mon lieu de travail. Est-ce que je peux parler à quelqu'un le soir?**

R. : Oui. Nous ferons des entrevues téléphoniques le soir. Si vous désirez un rendez-vous téléphonique le soir, vous devriez appeler l'Enquête publique sur Cornwall et demander à parler à Patrick Lechasseur au 613 938-6640. Vous devriez indiquer que vous aimeriez avoir un rendez-vous le soir. Nous ferons les arrangements nécessaires pour que le coordonnateur responsable de la réception des demandes de counselling vous appelle à domicile le soir à une heure fixée d'avance (par exemple à 19 h 30). Assurez-vous d'avoir un stylo et une feuille à portée de la main pour prendre des notes lorsqu'il vous appelle. Vous recevrez plus de renseignements par la poste, mais la plupart des personnes trouvent qu'il est utile de prendre des notes aussi.

**Q. : L'Enquête couvre-t-elle les frais d'un rapport préparé par un éventuel conseiller et des réunions initiales tenues pour discuter du plan de counselling?**

R. : Oui. Un conseiller sera payé au tarif ordinaire de counselling jusqu'à concurrence de trois heures pour discuter du plan de counselling personnel avec une personne. Il a droit aussi à un montant de 100 \$ pour préparer le rapport sur le counselling recommandé et tout suivi concernant le rapport auprès de l'Enquête.

**Q. : Comment les personnes visées sauront-elles que leur demande a été approuvée?**

R. : Les particuliers et leur conseiller ou fournisseur de services recevront une réponse par écrit. Tous les efforts seront déployés pour répondre rapidement une fois que le personnel de l'Enquête recevra le matériel requis.

**Q. : Comment le paiement fonctionne-t-il? Est-ce que les intéressés devront payer au début?**

R. : Une fois que la demande d'une personne et le rapport reçu du fournisseur de services sont approuvés par écrit, le fournisseur de services envoie à l'Enquête une fois par mois sa facture représentant les services fournis. Il n'y aura pas de paiement pour les rendez-vous manqués. La TPS ne s'applique pas aux paiements de l'Enquête.

**Q. : Qui saura si une personne a eu accès à un soutien en matière de counselling?**

R. : À l'Enquête, la connaissance d'une demande ou l'approbation d'une séance de counselling est strictement limitée à la directrice des politiques, à un professionnel compétent pour aider à l'accueil initial et à un nombre limité d'employés de soutien qui ont besoin de traiter les paiements, de prendre les rendez-vous et de fournir les formules. Tous les efforts seront déployés pour assurer la protection de la vie privée et protéger le caractère confidentiel de l'information. Aucune autre partie, ni les avocats ni les témoins ne seront informés par le personnel de l'Enquête ni auront le droit d'avoir des renseignements concernant les personnes qui ont obtenu ou pas l'approbation de séances de counselling ni le nombre de séances de counselling approuvé.

**Q. : Qu'arrive-t-il si je manque une séance de counselling?**

R. : Si vous donnez un avis suffisant de votre incapacité de participer, vous pourrez fixer habituellement un autre rendez-vous avec votre conseiller. Vous devriez savoir de votre conseiller le délai de l'avis, qui est habituellement d'un ou de deux jours. Si vous ne vous présentez pas à un rendez-vous et si vous ne le faites pas savoir d'avance, ce qui arrive souvent, votre conseiller pourra vous demander si vous voulez réellement bénéficier de ces séances de counselling. Il est possible que votre conseiller n'accepte pas de fixer une autre date si vous manquez plusieurs rendez-vous. Vous devrez songer aux raisons pour lesquelles vous manquez vos rendez-vous. Est-ce parce que vous trouvez difficile de parler de certains sujets dans votre vie ou est-ce pour d'autres raisons? Une autre heure de la journée serait-elle un meilleur choix? Vous devrez discuter de ces questions avec votre conseiller et songer à votre propre désir de participer à des séances de counselling.

**Q. : Est-ce qu'une personne qui reçoit un service de counselling doit garder cette information confidentielle?**

R. : Non. Il lui appartient de décider si elle veut communiquer cette information ou la garder confidentielle. Pour sa part, le personnel de l'Enquête garde cette information confidentielle.

**Q. : Les personnes intéressées seront-elles jamais contactées au sujet du soutien en matière de counselling?**

R. : Au moment de l'examen du soutien en matière de counselling, en janvier 2007, ou vers la fin de l'Enquête ou peu après, le personnel de l'Enquête pourra contacter les personnes intéressées et les fournisseurs de services pour leur demander leur rétroaction sur le processus de soutien en matière de counselling au cours de l'Enquête. Les réponses seraient données à titre de statistiques et les commentaires demeureront anonymes. Toutefois, il est important d'évaluer les points forts et de connaître les points qui pourraient être améliorés à l'avenir. Les personnes qui ne voudront pas répondre ne seront pas obligées de le faire.

**Si vous envisagez de vous prévaloir du service de counselling offert dans le cadre de l'Enquête publique sur Cornwall, mais que vous avez des doutes quant aux services couverts et disponibles, appelez pour prendre rendez-vous. Le fait d'avoir un rendez-vous ne signifie pas que vous devez présenter une demande de counselling. Vous pouvez obtenir des renseignements et prendre votre décision lorsque vous serez prêt.**

THE CORNWALL PUBLIC INQUIRY



L'ENQUÊTE PUBLIQUE SUR CORNWALL

Ontario

## ÉVALUATION DES SERVICES DE COUNSELLING :

### QU'EST-CE QUI A CHANGÉ? QU'EST-CE QUI N'A PAS CHANGÉ?

Les services de counselling ont été évalués et prolongés. Le programme continuera à être offert sur le même modèle de base. Les commentaires des personnes bénéficiant du programme ont été très encourageants, bien qu'un certain nombre d'aspects nécessitent des améliorations.

Voici un aperçu des principaux changements apportés au programme :

### QUELLE EST LA DURÉE DU PROGRAMME DE COUNSELLING?

**À l'origine, il était prévu que le programme de counselling prendrait fin le 31 mars 2007. Il a maintenant été décidé qu'il se terminerait 90 jours après la présentation du rapport final du commissaire au gouvernement de l'Ontario.** Le programme n'acceptera pas de nouveaux clients après le 31 mars 2008. Une évaluation aura lieu en janvier 2008 pour savoir si ce délai devrait être prolongé.

### QUI EST ADMISSIBLE AUX SERVICES DE COUNSELLING?

**Les conditions d'admissibilité n'ont pas changé.** Les personnes touchées par l'Enquête publique sur Cornwall ou y participant ont le droit d'obtenir des services de counselling. Il s'agit des personnes suivantes :

- témoins et témoins potentiels
- personnes considérées comme des survivants, des victimes ou des victimes présumées
- personnes présumées avoir commis des mauvais traitements sexuels
- personnel et avocats de la Commission d'enquête et avocats des parties
- professionnels de Cornwall touchés par l'Enquête
- membres du public touchés par l'Enquête

La Commission d'enquête n'acceptera plus de nouveaux clients après le 31 mars 2008. Une évaluation aura lieu en janvier 2008 pour savoir si ce délai devrait être prolongé.

### COMMENT LES SERVICES DE COUNSELLING SERONT-ILS ADMINISTRÉS?

**Très peu de changements** ont été apportés à l'administration du programme. Les clients peuvent encore choisir leur conseiller, pour autant qu'il soit qualifié pour fournir des services de counselling. Le personnel de l'Enquête continuera à faire des recommandations au besoin. Les formulaires, le processus de paiement et les protocoles stricts de protection de la vie privée resteront les mêmes.

Deux petits changements administratifs ont été mis en œuvre, comme suit :

La **limite hebdomadaire**, pour toutes les séances de counselling avec un conseiller, sera de six heures à moins que le fournisseur des services de counselling ne recommande, dans son opinion écrite, un plus grand nombre d'heures en raison d'une situation d'urgence (par exemple, suicide, deuil, rupture du mariage, maladie grave, situation juridique, violence grave ou agression sexuelle). **Le counselling par téléphone** sera autorisé dans les situations d'urgence ou dans des cas spéciaux approuvés par le personnel de l'Enquête.

Les **honoraires d'une séance de counselling en famille ou en couple** seront les mêmes que pour les séances individuelles (jusqu'à 100 \$ l'heure pour les travailleurs sociaux et 125 \$ pour les psychologues). Un « groupe » devra se composer d'au moins trois participants pour recevoir un tarif de groupe plus élevé. Ces chiffres sont comparables aux honoraires demandés dans d'autres programmes de counselling, comme par exemple les programmes d'aide aux employés.

### DES CHANGEMENTS ONT-ILS ÉTÉ APPORTÉS AU PAIEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT?

**Aucun changement ne sera apporté au paiement des frais de déplacement** pour se rendre aux séances de counselling et en revenir : 0,40 \$ par kilomètre parcouru et les coûts réels pour le transport en autobus, train ou taxi, sur présentation des reçus. Comme il est obligatoire de choisir le mode de transport le plus économique, il n'est autorisé de prendre un taxi que dans les cas où aucun autre mode de transport raisonnable n'est disponible. Certains ont demandé d'accélérer le paiement ou de verser davantage d'acomptes, mais ce n'est pas possible sous le régime gouvernemental s'appliquant à l'Enquête.

### Y A-T-IL DES CHANGEMENTS QUI CONCERNENT LES CONSEILLERS?

Le personnel de l'Enquête **se réunira tous les trois mois avec les conseillers** afin de discuter de questions courantes, d'établir des liens coopératifs et de se tenir au courant des besoins de formation des fournisseurs de services. Ces réunions



permettront de savoir ce dont les fournisseurs de services ont besoin pour mieux servir les clients, et de communiquer les attentes et les normes de pratique de l'Enquête. La Commission d'enquête attache une grande importance au travail des conseillers et est déterminée à les aider sur le plan de la formation et des conseils, et à leur offrir des occasions de coopération professionnelle et de formation. En outre, le personnel de l'Enquête invite les conseillers à lui faire part de leurs suggestions.

Pour éviter l'épuisement des conseillers et une dépendance à l'Enquête, nous imposerons une **limite de 20 dossiers par conseiller**. Toute pratique excédant cette limite sera autorisée à réduire son travail par attrition. Des exceptions seront acceptées pour des membres d'une famille qui veulent consulter le même conseiller ou pour des clients nécessitant des services près de chez eux.

Le personnel du programme de counselling **améliorera l'évaluation des qualifications des conseillers** pour s'assurer que des conseillers compétents sont toujours disponibles. Les exigences de qualification sont comparables à celles imposées dans le cadre des programmes d'aide aux employés.

**Si vous souhaitez recevoir des services de counselling, veuillez appeler le coordonnateur des services de counselling, Patrick Lechasseur, à l'Enquête publique sur Cornwall, au 613 938-6640. Votre appel sera confidentiel.**

## QUESTIONS ET RÉPONSES

### PROLONGATION DU DÉLAI D'ACCEPTATION DE NOUVEAUX CLIENTS AU PROGRAMME DE COUNSELLING DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE SUR CORNWALL

**Q. : Quels changements ont été apportés au programme de counselling?**

R. : Nous avons décidé de ne plus accepter de **nouveaux** clients pour le programme de counselling après le 31 mars 2008. Les clients déjà approuvés pouvaient continuer leurs séances de counselling jusqu'à 90 jours après la date de publication du rapport de l'Enquête publique sur Cornwall, mais aucun nouveau client ne serait approuvé. Ainsi, par exemple, si une personne souhaitant recevoir du counselling se présentait en avril 2008, il serait trop tard pour qu'elle soit approuvée.

**Cette date limite pour l'acceptation de nouveaux clients a été prolongée du 31 mars au 31 août 2008. Rien d'autre n'a changé.**

**Q. : Pourquoi le commissaire a-t-il décidé de prolonger l'acceptation des nouveaux clients jusqu'au 31 août 2008?**

R. : Une consultation publique a été organisée et l'opinion du public a été sollicitée. La plupart des personnes qui ont participé aux consultations pensaient que des gens pourraient être touchés par l'Enquête publique sur Cornwall tant que les audiences de la phase 1 se poursuivraient. Ces audiences doivent se terminer cet été. Le commissaire voulait s'assurer que toutes les personnes touchées par les audiences avaient la possibilité d'obtenir des services de counselling.

**Q. : Que se passera-t-il après le 31 août 2008 pour les personnes pour lesquelles les services de counselling ont déjà été approuvés?**

R. : Les personnes pour lesquelles des services de counselling ont été approuvés continueront à recevoir les services jusqu'à 90 jours après la date de publication du rapport de l'Enquête publique sur Cornwall.

**Q. : Y aura-t-il une autre prolongation?**

R. : Non.

**Q. : Comment puis-je obtenir des services de counselling?**

R. : Vous pouvez appeler l'Enquête publique sur Cornwall, au 613 938-6640, et demander Patrick Lechasseur. Votre conversation avec Patrick est confidentielle. Il vous dira si vous êtes admissible aux services de counselling et vous assignera un conseiller qualifié. Votre vie privée sera protégée et les processus sont très simples. Nos clients sont traités avec gentillesse et dignité.

**Q. : Pourrai-je obtenir des services de counselling à Cornwall autres que ceux qui sont offerts dans le cadre de l'Enquête?**

R. : Absolument. Pour les services offerts localement, consultez le document intitulé « Fournisseurs de services de counselling et services offerts par des organismes communautaires à Cornwall », qui figure à la rubrique « Activités de guérison – Phase 2 – Counselling », sur le site Web de l'Enquête publique sur Cornwall, à [www.cornwallinquiry.ca](http://www.cornwallinquiry.ca). Les services de counselling dans le cadre de l'Enquête ne sont pas votre seule option.

**Q. : Dois-je vivre à Cornwall pour obtenir les services de counselling?**

R. : Non. Vous devez être touché par l'Enquête publique sur Cornwall pour être admissible aux services de counselling, mais vous ne devez pas nécessairement vivre à Cornwall ou obtenir les services de counselling à Cornwall.

Date : Février 2008