

***L'art de faire double injure* – MOT D'OUVERTURE** **André Marin**

(TORONTO, le 27 février 2007) – S'il est vrai qu'on juge les mérites d'une société à la manière dont elle traite ses membres les plus vulnérables, comme le veut la croyance populaire, nous courrons le risque sérieux ici en Ontario d'être vus comme appartenant à une société cruelle et insensible. Car depuis plus d'une décennie, nous manquons à notre promesse de venir en aide aux victimes d'actes criminels en pratiquant *L'art de faire double injure*, comme le dit le titre du rapport que je rends public aujourd'hui.

En Ontario, la responsabilité de recevoir les demandes d'indemnisation et de déterminer les indemnités appropriées pour les victimes de la criminalité incombe, de par la loi, à un organisme peu connu appelé la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Je dis « peu connu » du point de vue du citoyen moyen qui n'a jamais eu à souffrir de blessures à la suite d'un crime. Pour ceux qui ont le malheur d'avoir vécu cette expérience, l'étape suivante a souvent été de présenter une demande d'indemnisation à cet organisme gouvernemental. Et presque invariablement, ils en sont ressortis avec des cicatrices, avec un sentiment d'amertume justifié face à la sclérose administrative à laquelle ils se sont heurtés. À diverses reprises, leur contact avec cet organisme gouvernemental n'a fait qu'accentuer les effets traumatiques infligés par le criminel.

Cette Commission répond aux victimes de la criminalité avec une indifférence toute bureaucratique et avec soupçon. Au lieu de leur apporter un appui constant, avec urgence, elle leur oppose des considérations d'ordre technique et favorise les retardements. La Commission est l'une de ces organisations qui a un besoin impérieux de formalisme officiel et qui se complaît dans la lourdeur de l'administration.

Mon rapport retrace en détail le processus épuisant que doivent suivre les victimes pour obtenir une indemnisation, processus qui exige en moyenne TROIS ANS pour chacune des demandes. La raison principale en est que l'entité responsable des poursuites au gouvernement provincial, qui est le ministère du Procureur général, a enfreint la loi et continue de le faire. Il a affamé la Commission, la privant des ressources dont elle a besoin pour bien s'acquitter du mandat que lui confère la loi. À l'occasion, le Ministère a même ordonné à cet organisme décisionnel émacié de retarder l'indemnisation des victimes, pour qu'il puisse s'en tenir à son budget – sans aucun égard pour le fait que la Commission est, en vertu de la loi, un tribunal quasi judiciaire.

Parce qu'elle n'a pas suffisamment d'argent, la Commission a dû s'en remettre à des tactiques dilatoires pour survivre, même quand elles n'ont aucun sens. Nous avons découvert par exemple qu'elle dit couramment aux victimes qu'elle ne peut pas traiter

leur demande tant que toute poursuite criminelle intentée relativement à leur cas n'aura pas abouti, ce qui est faux.

De plus, la Commission n'a pas une approche humaine. Son personnel ne reçoit pas de formation spécialisée pour apprendre à communiquer avec les gens traumatisés. Ses employés semblent obsédés par la nécessité de faire remplir parfaitement tous les formulaires, qu'ils font souvent refaire aux victimes, ce qui entraîne des retards inutiles. La Commission semble aussi souffrir d'un fétichisme des documents officiels.

Mon rapport d'aujourd'hui raconte les histoires horribles de plusieurs victimes – entre autres celle d'un homme qui est mort alors qu'il attendait son indemnisation. Et après son décès, la Commission a envoyé une lettre à sa famille, se vantant que cette demande avait été traitée plus rapidement que de coutume!

Un autre homme, dont la petite fille de cinq ans avait été violée et assassinée, a été traité comme s'il était un simple escroc qui essayait de frauder la Commission de quelques milliers de dollars pour payer les frais funéraires de sa fille. La mère d'une victime de meurtre a été réprimandée pour avoir oublié de donner son numéro de dossier quand elle a téléphoné à la Commission. On nous a même parlé d'une demande qui avait été renvoyée au requérant parce qu'il avait notamment oublié de mettre le point sur un « i » de son nom.

Dans ce rapport, je fais sept recommandations au ministère du Procureur général, à qui la CIVAC doit faire rapport. Dans ces recommandations, je préconise que le gouvernement accorde à la Commission le soutien nécessaire, aussi bien sur le plan financier que sur le plan opérationnel – tout en reconnaissant l'obligation qu'a le gouvernement de mener des consultations concrètes sur l'avenir de la Commission. J'ai le plaisir d'annoncer que toutes les recommandations concernant le Ministère ont été acceptées.

Malheureusement, je ne peux pas en dire autant pour la CIVAC, dont la réponse à mon rapport préliminaire a été singulièrement et étonnamment peu impressionnante. J'ai fait 10 recommandations à la CIVAC pour injecter dans son processus de traitement des dossiers un certain bon sens et une certaine sensibilité. J'ai préconisé par exemple qu'elle réduise la tenue des audiences orales qui sont bien trop techniques et qui finissent souvent par causer inutilement des effets traumatiques aux victimes de la criminalité. Après 10 jours de délibérations au sujet du rapport, la réponse de la Commission a été de ne s'engager à appliquer aucune de ces recommandations.

La réponse de la Commission à mon rapport préliminaire peut uniquement être caractérisée comme la méthode « fermons les écoutilles et essayons la tempête, au lieu de remédier aux problèmes ». Au lieu d'essayer de trouver des moyens, dans son cadre de loi actuel, d'alléger son formalisme officiel et la lourdeur de son administration dans lesquels elle se noie actuellement, la Commission semblait assez satisfaite de protéger le statu quo en disant qu'il est justifié, avec des expressions slogans comme « équité procédurale ». Avec une insouciance à vous couper le souffle, la Commission ignorait le manque de sensibilité qu'elle montre envers sa clientèle, dont les preuves étaient pourtant claires, mais elle était tout à fait ravie d'accepter des dons plus importants du

gouvernement. Triste constatation, la CIVAC proposait de prendre l'argent, un point c'est tout – sans s'engager à prendre la moindre mesure correctrice.

C'était clair pour moi : la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels n'y comprenait vraiment rien. L'attitude montrée dans sa réponse à mon rapport menaçait de sabrer toute réforme valable. Au lieu de faire face à une bureaucratie repue, rigide, dure et inattentionnée, les victimes de la criminalité auraient désormais à faire face à une bureaucratie repue, rigide, dure et inattentionnée qui engloutirait encore plus d'argent.

Armé de cette réponse de la CIVAC, j'ai mis la touche finale à mon rapport et j'ai envoyé un avis aux médias pour cette conférence de presse. Peu de temps après la diffusion de cet avis, la Commission a fait volte-face et il semble maintenant qu'elle a accepté toutes mes recommandations.

Alors, où en sommes-nous avec tout cela? Alors que le Ministère responsable est prêt à agir avec diligence, pour rectifier la partie du problème qui lui incombe, la réponse initiale de ce tribunal quasi judiciaire – qui a été revue depuis – a consisté à dire « au diable les torpilles, mais merci pour l'argent en plus ».

Le gouvernement ne pourra pas remédier aux problèmes de la CIVAC sans la collaboration de la Commission. À moins d'une vraie vague de changements dans le traitement des victimes de la criminalité, je crains qu'elles soient de nouveau laissées pour compte, contraintes de passer à travers les rouages d'une bureaucratie qui nie la situation.

Je veux croire en l'honnêteté de la seconde réaction plus objective de la CIVAC, qu'elle a manifestée à l'annonce de cette conférence de presse, mais j'ai l'intention de surveiller l'évolution de la situation pour m'assurer que des engagements fermes sont tenus envers les changements et pour qu'un échéancier clair d'action soit mis en place. Alors, nous pourrons tenir finalement cette promesse vieille de 36 ans envers les victimes d'actes criminels et les traiter avec compassion et dignité.