

Special Report No. 27  
February 2006

to the Legislative Assembly  
of British Columbia

## **Le pouvoir des excuses : Supprimer les obstacles juridiques**





---

**Le pouvoir des excuses :  
Supprimer les obstacles juridiques**

**Un rapport spécial de l'ombudsman  
de la province de la Colombie-Britannique**

---

**Catalogage de Bibliothèque et Archives Canada dans les données des publications**

Colombie-Britannique. Bureau de l'ombudsman.

Le pouvoir des excuses : Supprimer les obstacles juridiques

(Rapport spécial n° 27, février 2006, à l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique)

ISBN 0-7726-5488-3

1. Responsabilités de l'État - Colombie-Britannique. 2. Règlement des conflits (Droit) - Colombie-Britannique. 3. Indemnisation (Droit) -- Colombie-Britannique. 4. Présenter des excuses. I. Colombie-Britannique. Assemblée législative. II. Titre. III. Série : Colombie-Britannique. Bureau de l'ombudsman. Rapport spécial... à l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique; n° 27, février 2006.

JL429.5.L52B74 2006

352.8'85'09711

C2006-960014-7

---

Depuis plus de six ans que je suis ombudsman de la Colombie-Britannique, j'ai pu constater à maintes reprises à quel point un geste peut faire une différence infime, mais significative. J'ai remarqué que des excuses sincères satisfont souvent la personne qui formule une plainte. Dans son rapport annuel de 1995, l'ancien ombudsman, Dulcie McCallum, a eu une remarque semblable : « L'équité peut signifier que vous devez présenter des excuses ». J'ai souvent entendu des personnes dire qu'elles avaient besoin de recevoir des excuses d'un organisme public afin de cesser d'être en colère à propos de ce qui était arrivé dans le passé, de leur permettre de pardonner et d'entamer leur guérison. J'ai aussi entendu des hauts fonctionnaires donner tout un tas de raisons pour lesquelles il était impossible de présenter des excuses. Bien souvent, les fonctionnaires m'ont indiqué qu'ils avaient reçu l'avis juridique de ne pas présenter d'excuses parce que des excuses seraient considérées comme une reconnaissance de responsabilité dans le cas où une poursuite judiciaire viendrait à être intentée.

En tant qu'ombudsman, il arrive que j'informe le public des recommandations que je donne à un organisme public qui veut réparer une injustice. Si je tire la conclusion qu'un organisme public a agi de façon injuste et qu'il ne veut pas ou ne peut pas changer la situation, je lui recommande parfois de présenter des excuses si je crois que cela réglerait le problème. Cela paraît assez simple, mais il n'est pas toujours facile d'offrir des excuses sincères. On a beaucoup débattu sur le pouvoir des excuses et je reconnais l'expertise des auteurs et des conférenciers qui ont abordé la question. L'objet de ce rapport n'est pas de décrire des gestes d'injustice posés par un organisme public, mais plutôt d'engager une discussion sur l'importance de présenter des excuses du point de vue de la justice. Je tiens à ce que les organismes publics puissent dire : « Je suis désolé pour ce qui s'est passé », sans crainte des conséquences.

Au 18<sup>e</sup> siècle, Alexander Pope a écrit un essai sur la critique (*An Essay on Criticism*) dans lequel on peut lire : « L'erreur est humaine, le pardon est divin ». Dans le cadre de la prestation de services publics, il peut survenir des bévues et des erreurs. Comme on peut s'y attendre, au cours des enquêtes sur les plaintes d'injustice menées par l'ombudsman, un organisme public peut reconnaître que ses agissements ont causé de l'angoisse ou de l'injustice à une personne. Sans vouloir attribuer d'intention ou jeter un blâme, il arrive que les enquêteurs de l'ombudsman suggèrent que des excuses faites par l'organisme public seraient une solution acceptable. Les fonctionnaires sont souvent prêts à présenter des excuses à leurs clients pour des retards excessifs, des gestes perçus comme étant abusifs, injustes ou déraisonnables, ou pour un simple

malentendu. Si une personne se sent lésée et que quelqu'un lui présente des excuses pour ce qui est arrivé, elle est souvent prête à pardonner, à rétablir les relations et à tourner la page. La personne se sentant lésée ne reste pas prisonnière du passé en souffrant au point où elle ne peut simplement pas se remettre de l'incident sans « qu'on lui donne son dû ». Notre bureau a de nombreux exemples d'enquêtes ayant été conclues de façon satisfaisante par des excuses sincères.

Dans certains cas, l'ombudsman a fait des recommandations officielles au gouvernement en lui conseillant de présenter des excuses pour les répercussions qu'ont eues ses agissements sur des individus. En 1993, l'ombudsman d'alors, Dulcie McCallum, a publié un rapport sur l'enquête qu'elle a menée concernant les plaintes sur les sévices subis par les étudiants fréquentant un internat pour les personnes malentendantes. Dans ce rapport, *The Abuse of Deaf Students at Jericho Hill School*, l'ombudsman recommandait que :

Le gouvernement communique avec les étudiants qui ont révélé les sévices en 1982 et avec ceux qui ont été reconnus comme victimes de sévices en 1982, et de leur offrir une indemnité et des excuses.

Le 28 juin 1995, le procureur général, l'honorable Colin Gabelmann, a répondu à l'Assemblée législative :

Il n'y a ni excuses ni justification à ce qui est arrivé. Les victimes n'ont aucune responsabilité relativement aux événements sur lesquels ils n'avaient aucun contrôle. Nous regrettons qu'elles aient subi de pareilles épreuves, en particulier parce qu'elles étaient alors de jeunes enfants vulnérables. Il leur a fallu énormément de courage pour se présenter et révéler les sévices dont elles ont souffert.

À la suite des recommandations de l'ombudsman, le gouvernement a mis sur pied un processus non conflictuel et non contentieux visant à dédommager les anciens étudiants. L'ombudsman a suggéré d'accompagner toutes les offres d'indemnisation d'excuses officielles et personnelles. Le gouvernement a décidé que les demandeurs qui accepteraient le programme d'indemnisation recevraient des excuses officielles et personnelles par écrit pour le préjudice causé. Ceux qui n'accepteraient pas le programme d'indemnisation ne recevraient pas d'excuses.

---

L'un des réclamants de l'école Jericho Hill a signalé à la Commission du droit du Canada que le processus de prendre en considération sa demande d'indemnisation était respectueux et efficace. Toutefois, il a dit que la lettre d'excuses personnelles qu'il avait reçue après s'être mis d'accord sur les indemnités était en réalité une lettre type envoyée à tous les réclamants qui avaient participé au programme et qui avaient accepté un programme d'indemnisation. Elle ne faisait aucune mention des épreuves qu'il avait traversées et ne reconnaissait pas non plus ce qu'il avait fait pour se remettre des contrecoups des mauvais traitements. Le réclamant a précisé que la lettre d'excuses type ne suffisait pas et qu'elle n'était pas le dénouement qu'il avait espéré parce qu'elle ne reconnaissait pas ce qu'il avait vécu personnellement.

Dans son rapport public de l'ombudsman de 1999, *Righting the Wrong: The Confinement of the Sons of Freedom Doukhobor Children*, Mme McCallum a décrit son enquête relative au préjudice causé par les agissements du gouvernement envers les enfants de la communauté Sons of Freedom Doukhobor dans les années 1950. Elle a recommandé au procureur général de « présenter des excuses publiques, sans équivoque et sans réserve, aux plaignants au nom du gouvernement ».

Cinq ans plus tard, à l'automne 2004, le procureur général s'est adressé à l'Assemblée législative et a déclaré :

Je prends la parole à la Chambre en ayant l'honneur de rendre hommage à des invités très particuliers qui se trouvent avec nous aujourd'hui. Il s'agit des représentants de ce groupe spécial de Britanno-Colombiens connus sous le nom des enfants de New Denver Sons of Freedom Doukhobor. Je voudrais prendre quelques instants pour vous parler d'un triste chapitre de l'histoire de la Colombie-Britannique qui nous concerne tous.

L'ombudsman provincial a attiré l'attention du gouvernement et du public sur ce chapitre dans son rapport de 1999 intitulé *Righting the Wrong: The Confinement of the Sons of Freedom Doukhobor Children*. Ce rapport décrit en détail les événements qui ont pris place il y a environ cinquante ans quand 104 enfants Sons of Freedom Doukhobor ont été retirés du foyer de leurs parents alors que ces derniers protestaient dans l'Ouest des Kootenays.

Le procureur général a décrit la situation des enfants Sons of Freedom Doukhobor et la difficulté pour les gouvernements de comprendre les mesures qu'ils avaient prises dans le passé. Il a reconnu le courage des individus dans leur démarche de guérison. Ensuite, il a poursuivi ainsi :

Nous reconnaissons qu'en tant qu'enfants, vous avez été mêlés à ce conflit même si vous n'y étiez pour rien. Au nom du gouvernement de la Colombie-Britannique, je tiens à exprimer tous mes regrets sincères et profonds pour la douleur et la souffrance que vous avez éprouvées pendant la longue période où vous avez été séparés de vos parents. Nous reconnaissons et nous regrettons que vous ayez été privés du contact quotidien de vos parents ainsi que de l'amour et du soutien de votre famille. Nous reconnaissons et nous regrettons l'anxiété que cela a dû vous causer. Nous continuerons à offrir du counselling aux anciens résidents et à vos parents — y compris, vos frères et sœurs et vos conjoints ou conjointes — qui souhaitent recevoir ce service.

Nous espérons que cette reconnaissance vous permettra d'œuvrer avec nous à la poursuite de la réconciliation et de la guérison.

Si vous aviez été assis à la tribune du public de l'Assemblée législative ce jour-là ou si vous aviez lu la déclaration du procureur général dans le journal, auriez-vous compris qu'il s'agissait d'excuses faites au nom du gouvernement? Bon nombre de personnes l'ont compris. Pourtant, plusieurs de ceux à qui s'adressait la déclaration n'ont pas entendu ce qu'ils souhaitaient entendre. Ils ont compris qu'il s'agissait de regrets, mais ils en voulaient plus et, par conséquent, le discours éloquent du procureur général n'a pas répondu à leurs attentes ni satisfait leur besoin d'excuses pour ce qui leur était arrivé il y a tant d'années. Bon nombre des anciens Sons of Freedom Doukhobors ont indiqué qu'ils auraient été en mesure de faire un pas sur la voie de leur guérison s'ils avaient entendu le procureur général dire « toutes mes excuses sincères et profondes pour la douleur et la souffrance que vous avez éprouvées ». Ils n'ont pas accepté la déclaration du procureur général parce que le mot « regrets » avait été utilisé à la place du mot « excuses ».

Même si dans les deux cas le procureur général a exprimé publiquement des regrets pour les épreuves que ces personnes ont traversées en tant qu'enfants qui fréquentaient l'école Jericho Hill ou étaient confinés à New Denver, et a reconnu que leurs épreuves n'étaient pas une conséquence de ce qu'ils avaient fait, les



---

interlocuteurs restèrent insatisfaits. Les Sons of Doukhobor qui sont aujourd'hui des adultes voulaient entendre quelqu'un dire : « Je suis désolé de ce qui vous est arrivé » ou « Je vous prie d'accepter mes excuses pour ce qui vous est arrivé ». Des regrets, ce n'était pas suffisant.

Que renferme le mot excuses qui donne un sens plus significatif que regret? Quand les excuses favorisent-elles la guérison et quand déçoivent-elles?

L'empathie se manifeste lorsqu'une personne exprime des regrets pour des torts causés à quelqu'un et reconnaît le mal infligé à cette personne. Quand une personne présente des excuses pour des torts causés à autrui, on en déduit que la personne reconnaît ses torts et assume la responsabilité de ce qui est arrivé. C'est l'association de la reconnaissance de l'acte répréhensible et de l'acceptation de la responsabilité qui semble renforcer les excuses.

Quand nous étions enfants, on nous disait qu'il fallait s'excuser si nous faisons de la peine à quelqu'un. Nous avons appris à dire : « Je regrette de vous avoir fait de la peine ». Dans nos relations personnelles, nous savons combien il est important d'admettre nos torts, de dire que nous sommes désolés lorsque nous faisons de la peine à quelqu'un. Sans vouloir dépasser les limites du raisonnable, le désir d'excuses sincères s'étend au-delà des relations.

Lorsqu'on demande aux organismes publics de présenter des excuses publiques, la crainte d'accepter publiquement la responsabilité ou l'obligation de réparer et l'éventualité d'actions en justice risquant d'en découler tendent à l'emporter, même s'il est entendu que des excuses publiques peuvent être la meilleure façon de régler un différend. Néanmoins, le public continue à réclamer des excuses dans bien des cas.

En mai 2005, les informations de CBC ont présenté un reportage sur un incident relatif à la tension des relations politiques entre la Chine et le Japon. Selon le reportage, le vice-premier ministre Wu Yi prévoyait effectuer une visite de huit jours à Tokyo dans le but d'améliorer les relations entre les deux pays. Pourtant, lorsque les leaders japonais ont inclus une visite au Yakusni Shrine à l'itinéraire, la visite du vice-premier ministre a été annulée parce que les représentants chinois étaient offensés à l'idée de rendre hommage à l'histoire militaire japonaise. La Chine a réclamé des excuses pour les agissements des citoyens japonais envers les Chinois. Les représentants japonais ont dénoncé l'annulation soudaine de la visite du vice-premier ministre et ont exigé des excuses de la Chine.

Plus près de chez nous, un article de la Presse canadienne du 2 juin 2005 a signalé que l'honorable Bill Graham, ancien ministre fédéral des Affaires étrangères, a offert ses sincères regrets à Maher Arar, un citoyen canadien envoyé par les États-Unis en Syrie où il a été détenu et torturé, en admettant que le gouvernement canadien aurait pu agir plus rapidement pour obtenir la libération de M. Arar de la prison syrienne. La Presse canadienne a cité M. Graham déclarant : « Il est évident que nous aurions préféré qu'il soit sorti plus tôt. Et, pour des raisons évidentes, je suis désolé qu'il n'ait pas été libéré plus tôt ». Le reportage indiquait que ce n'était pas les excuses au plein sens du terme qu'espérait entendre M. Arar, mais que M. Graham était le premier représentant du Canada occupant un poste de cette envergure qui avait exprimé des regrets, et qu'il était satisfait de la reconnaissance.

Juste avant les dernières élections fédérales, le gouvernement fédéral a proposé des mesures réparatoires visant la politique des années 1880 sur la taxe d'imposition à tous les immigrants chinois arrivant au Canada. La taxe, désignée sous le nom de taxe d'immigration imposée aux Chinois, est restée en vigueur jusque dans les années 1920, quand la loi sur l'immigration empêchait les nouveaux immigrants chinois de venir au Canada. À l'origine, le gouvernement a déclaré qu'il ne présenterait pas d'excuses. Pourtant, pendant les dernières élections fédérales, le premier ministre et les membres du conseil du ministre ont reconsidéré cette position. Le premier ministre Martin et le député David Emerson ont déclaré qu'ils prévoyaient consulter des avocats sur la question de présenter des excuses complètes et officielles.

L'importance du rôle des excuses dans la guérison de blessures est solidement documentée dans les cultures et l'histoire. Au cours des dernières années, il semble que les excuses les plus complètes et les plus profondes aient été faites par la Truth and Reconciliation Commission d'Afrique du Sud, établie en 1995 dans le but de régler le conflit résultant d'années de ségrégation raciale dans ce pays.

L'article marquant de l'auteure britannique Marina Warner, « *Sorry* », se sert de récits pour saisir l'essence du pouvoir des excuses et du rôle grandissant que ces dernières jouent dans les tentatives de guérir les blessures sociales. Mme Warner donne aussi d'autres exemples d'excuses destinées à reconnaître des actes répréhensibles du passé, y compris les excuses présentées par l'ancien président Bill Clinton aux victimes du conflit civil du Rwanda qui aurait pu être évité si les États-Unis étaient intervenus, et au peuple du Salvador pour les politiques des administrations américaines précédentes. Mme Warner décrit les excuses en détail, que ce soit celles

---

de la reine Élisabeth aux Maoris pour le traitement que leur ont infligé les Britanniques et au peuple de l'Inde pour le massacre d'Amritsar, en Inde, en 1919. Elle présente les excuses du pape Jean-Paul II pour les siècles d'injustices, notamment les Croisades et l'Inquisition.

D'autre part, la recherche entreprise par Mme Warner sur les excuses relève les langues qui relient inexorablement des excuses au mot « pardon ». Par exemple, Mme Warner écrit qu'en ibo, une langue parlée au Nigéria, présenter des excuses veut dire demander pardon. Comme elle le dit : « Les excuses s'ajoutent à l'ensemble de la justice mondiale ».

En mai 2000, dans les territoires de l'ouest de l'Australie, on a célébré le « National Sorry Day », jour national de guérison, en tant que geste vers la réconciliation avec la collectivité autochtone australienne. Entre 1910 et 1970, le gouvernement australien a retiré de force des milliers d'enfants autochtones de leurs foyers familiaux. On désigne ces enfants sous le nom de générations volées. Le réseau européen pour les droits des autochtones australiens (European Network for Indigenous Australian Rights) a mentionné l'importance de présenter des excuses dans le processus de guérison. « Le cheminement d'une personne des générations volées vers sa guérison peut être long. Bon nombre de ces personnes ne l'ont pas encore entamé, alors que d'autres viennent tout juste de se mettre sur la voie », ont-ils écrit. Une femme autochtone a raconté les effets de voir un gros « pardon » blanc au-dessus du Sydney Harbour Bridge, en mai, alors que près d'un quart de million de personnes traversaient le pont en solidarité avec les indigènes australiens. Elle a déclaré que son « expérience ce jour-là a été le début de son cheminement personnel vers la guérison. Elle a été très impressionnée de voir la quantité de gens touchés. Son sentiment de colère envers le traitement qu'elle avait subi dans le passé s'est adouci au point qu'elle pouvait commencer à pardonner et, ce faisant, à guérir ».

Dans « *An Analysis of Formal Apologies by Canadian Churches to First Nations* » (Analyse des excuses officielles présentées par les églises canadiennes aux Premières Nations), Janet Bavelas, professeure à l'Université de Victoria, écrivait :

Dans le but de réaliser la capacité des excuses de rétablir et de réconcilier, nous devons reconsidérer nos suppositions et nos pratiques quant à savoir si assumer la responsabilité doit toujours conduire à une responsabilité légale plus grande.

L'analyse de Bavelas des six (6) principales excuses présentées par les Églises révèle qu'aucune n'a utilisé un langage qui exprimait directement leur responsabilité à l'égard d'offenses légalement coupables. Professeure Bavelas a conclu qu'il y avait une inquiétude concernant la responsabilité légale qui empêchait les Églises de prendre leur responsabilité pour les actes posés par les organismes. Même s'il s'agit d'une inquiétude générale, Bavelas a constaté qu'en fait, certains organismes ont réduit leurs coûts associés à la responsabilité civile en assumant leur responsabilité.<sup>1</sup>

Parfois, on ne présente des excuses sincères qu'après la prononciation de chefs d'accusation ou de décisions prises par la cour. En réponse aux chefs d'accusation portés à la suite du scandale du sang contaminé, la Croix-Rouge a présenté ce qui suit :

La Société canadienne de la Croix-Rouge est vraiment désolée du préjudice et de la mort causés aux personnes qui ont été infectées par le sang ou les produits sanguins qu'elle a distribués. La Société est également désolée de la souffrance causée aux familles et aux proches des personnes qui ont subi ce préjudice.

Nous regrettons infiniment que La Société canadienne de la Croix-Rouge n'ait pas pris et adopté plus rapidement les mesures pour réduire les risques d'infections, et nous assumons, par notre plaidoyer, la responsabilité d'avoir distribué des produits nuisibles aux personnes qui comptaient sur nous pour veiller à leur santé

Pas plus tard qu'en juillet 2005, nous avons appris que des excuses avaient été faites 200 ans après l'événement relatif à la question de savoir si les grands voiliers s'étaient rendus sur la côte ouest de l'île de Vancouver en Colombie-Britannique. Alors que la *Lady Washington* voguait dans le port de Mackenzie Beach près de Tofino, les descendants du capitaine Robert Gray, un commerçant de fourrures américain, ont présenté leurs excuses au peuple des Premières nations de la région.

---

<sup>1</sup> Ce paragraphe a été révisé après la publication originale du présent rapport, afin de corriger notre compréhension de la recherche entreprise par la professeure Bavelas.

« Nous sommes désolés de ce que nous vous avons enlevé et d'avoir offensé votre chef et sa grande famille ainsi que d'avoir brûlé l'Opitsaht, a déclaré William Twombly. Le conseiller en chef de la Première nation Tla-o-qui-aht a répondu : « Nous avons entendu vos propos et nous les acceptons. »

Dans son ouvrage détaillé *On Apology*, Aaron Lazare, professeur de psychiatrie à l'École de médecine de l'Université du Massachusetts, observe que le « concept des excuses est un élément fondamental de toutes les cultures humaines — en réalité, on peut dire qu'il est un élément fondamental de la nature humaine et des collectivités en général ». M. Lazare remarque qu'en Amérique du Nord, les excuses font parfois partie du processus de négociation vers la réconciliation. Il met en contraste la façon dont les normes culturelles affectent la probabilité d'excuses sincères.

Par exemple, M. Lazare observe qu'il est plus probable de recevoir des excuses au Japon qu'en Amérique du Nord. Il remarque que le japonais contient plusieurs mots qui peuvent servir à s'excuser. Il croit que les Japonais considèrent que, chez eux, s'excuser est une vertu et qu'ils cherchent à rétablir une relation. M. Lazare note que les Japonais sont plus disposés à pardonner à la suite d'excuses et de manifestations de remords. Il écrit qu'il y a beaucoup moins de recours au Japon qu'aux États-Unis.

Dans son article « The Art of Apology », Patrick J. Kiger fait part d'un cas concernant la compagnie Ford Motor. Il rapporte que les pneus défectueux d'un véhicule Ford avaient causé un accident qui avait laissé la conductrice paralysée. Les avocats représentant Ford dans le procès ont offert des excuses au chevet du lit de la victime de l'accident à la suite desquelles cette dernière a réglé son cas contre Ford à l'amiable. Les grands chefs d'entreprise ont compris que les agissements de Ford « étaient le signe d'un changement de comportement du personnel de gestion à propos de l'efficacité des excuses publiques ». M. Kiger a observé qu'on se trouvait soudainement devant un cas où il était logique du point de vue des affaires de présenter des excuses pour un service ou comportement inadéquat qui avait entraîné des torts à une personne ou à un groupe de personnes.

M. Kiger écrit que, dans un sondage mené auprès de clients d'entreprises d'experts-conseils aux États-Unis, les 60 % qui n'étaient pas satisfaits d'un service ont demandé des excuses, mais seulement 5 % en ont reçu. Il met aussi en garde contre les fausses excuses qui manquent de sincérité. Des excuses sincères, dit-il, s'expriment clairement : « Je suis désolé pour tous les inconvénients causés et voilà ce que je peux faire pour remédier à la situation ».

M. Kiger a étudié un grand nombre de sociétés importantes dont la culture permet au personnel de présenter des excuses en cas d'erreur. Il constate qu'il s'ensuit une forte diminution de la quantité de recours et de leurs coûts. Il suggère que la sincérité, l'honnêteté, la reconnaissance, la garantie de mesures de réparation ainsi que l'offre d'aider sont les ingrédients indispensables à des excuses réussies.

Un article du 11 janvier 2006, paru dans le *Globe and Mail* et rédigé par Judith Timson, appuie M. Kiger quand il fait remarquer que des excuses peuvent être bonnes pour les affaires. Judith Timson a précisé qu'aujourd'hui bon nombre de grands chefs d'entreprise trouvent qu'il est difficile de s'excuser parce qu'ils perçoivent les excuses comme un signe de faiblesse et une incitation à intenter un recours, et de responsabilité. Elle fait référence à un article de la Queen's School of Business qui en avait tiré une conclusion allant dans le sens contraire. Selon Mme Timson, « si vous avez tort, présenter des excuses immédiatement arrange presque toujours la situation. Et même si ce n'est pas le cas, cela fait rarement du tort.

D'autres ont observé que des excuses peuvent éviter une poursuite en justice, puisque les personnes qui ont subi un tort cherchent une reconnaissance et une expression de remords plutôt que des procédures judiciaires. En 2001, l'ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud, en Australie, a proposé au gouvernement d'État de déposer une loi prévoyant que les fonctionnaires présentent des excuses et expriment des regrets dans le but de régler les plaintes qui ne sont pas recevables dans un recours civil. L'ombudsman Bruce Barbour a écrit : « Il faut encourager les fonctionnaires, dans les cas appropriés, à essayer de régler les plaintes en présentant des excuses sincères, sans équivoque et au bon moment ». D'autre part, l'ombudsman a observé que : « Le problème de la responsabilité juridique est la raison pour laquelle on n'offre pas d'excuses. » Il a remarqué que les lois protègent souvent les membres du personnel contre la responsabilité s'ils agissent de bonne foi et qu'il faudrait adopter des lois dans le but d'élargir la protection de ceux qui présentent des excuses.

Cela ne fera pas au détriment des droits ni des intérêts des membres du public qui ont des réclamations légales légitimes contre un organisme puisqu'en pratique, sans loi de ce genre, une personne lésée ne recevrait probablement pas d'excuses, et par conséquent, pas d'aveu de responsabilité.

---

Par contre, le dépôt d'une loi de ce genre devrait en pratique encourager les fonctionnaires à dire « pardon » et satisfaire un plus grand nombre de membres du public qui se rendent compte que leur grief a été pris au sérieux. Les excuses montrent qu'un organisme assume la responsabilité morale, sinon juridique, de ses agissements et la recherche démontre qu'elles satisfont la plupart des gens.

En 2002, le gouvernement de la Nouvelle-Galles du Sud a adopté une loi allant dans ce sens et tous les États et territoires australiens lui ont emboîté le pas en passant une loi donnant une certaine protection à ceux qui font des excuses. La loi de la Nouvelle-Galles du Sud va un peu plus loin que la plupart des autres et prévoit protéger les excuses qui reconnaissent la responsabilité ou l'erreur.

L'ombudsman Jan O'Grady, de Tasmanie, a enquêté sur des allégations faites par des adultes au sujet de mauvais traitements qu'ils ont subis pendant leur enfance alors qu'ils étaient à la charge de l'État. Plus de trois cents individus se sont présentés et ont révélé les sévices qu'ils avaient subis pendant leur enfance alors qu'ils étaient à la charge de l'État. Dans les conclusions de son enquête publiées en novembre 2004, Mme O'Grady écrit :

Le premier ministre de Tasmanie, l'honorable Jim Bacon, qui n'est plus de ce monde, avait le grand espoir que l'examen donne la possibilité de guérir et de tourner la page aux enfants qui avaient été victimes de sévices dans le passé. À notre avis, cet objectif a déjà été atteint en grande partie. Bien que les réparations individuelles ne soient toujours pas terminées et qu'il y ait des demandeurs qui cherchent encore de l'aide et du soutien, et qui ont hâte de savoir s'ils vont recevoir un paiement à titre gracieux, l'ombudsman et les équipes de travail du ministère ont reçu de bonnes réactions. Les demandeurs ont été reconnaissants d'avoir pu raconter leurs histoires à quelqu'un de confiance qui ne portait pas de jugement. Ils ont remercié le gouvernement de leur avoir offert du counselling psychologique professionnel, de leur avoir donné l'occasion d'être conseillés dans leurs dossiers personnels et de toute autre sorte d'aide personnelle. D'autre part, le gouvernement s'est engagé à présenter aux victimes de sévices

des excuses sans lesquelles bon nombre d'entre elles ne tourneront évidemment pas la page.

Au cours de leur entrevue, on a interrogé les demandeurs sur ce qu'ils espéraient en tirer. En plus de counselling, de renseignements et de reconnaissance des sévices, la plupart d'entre eux ont réclamé des excuses.

Dans le même sens que l'avait fait l'ombudsman de la Colombie-Britannique dans *Righting the Wrong*, l'ombudsman de la Tasmanie, Jan O'Grady, a fait les recommandations suivantes dans son rapport de 2004 :

Nous recommandons que le gouvernement entretienne des relations avec les autorités ecclésiastiques dans le but de présenter des excuses aux demandeurs qui allèguent avoir souffert de mauvais traitements lors de leur séjour dans des foyers pour enfants gérés par les Églises et qui ont spécifiquement indiqué qu'ils désiraient recevoir des excuses.

En mai 2005, le gouvernement tasmanien a présenté des excuses aux enfants qui avaient souffert de sévices alors qu'ils étaient à la charge de l'État : « Le gouvernement tasmanien reconnaît et accepte le fait que de nombreux enfants à la charge de l'état ont été maltraités par ceux qui devaient en prendre soin et par ceux qui étaient responsables de leur procurer un foyer dans lequel ils devaient vivre en toute sécurité. Nous présentons nos excuses aux victimes et nous leur exprimons nos profonds regrets pour les blessures et souffrances causées ».

On a pu faire des excuses grâce aux amendements apportés à la *Civil Liability Act (2002)*. En Tasmanie, dire « Je suis désolé » pour un acte n'est pas un aveu de responsabilité juridique. D'ailleurs, l'article 7 de la *Civil Liability Act (2002)* se rapproche de celui des autres États australiens. L'article 7 stipule :

Effet des excuses sur la responsabilité

7. (1) Les excuses faites par une personne, ou en son nom, relatives à une affaire présumément causée par la faute de cette personne
  - a) ne constituent pas un aveu exprès ou implicite de la faute ou de la responsabilité de la personne en relation à cette affaire et



- (b) ne jouent pas un rôle dans la détermination de la faute ou de la responsabilité relative à cette affaire.
- (2) La preuve d'excuses faites par une personne, ou en son nom, en relation avec une affaire présumément causée par la faute de cette personne n'est pas recevable dans les procédures judiciaires comme preuve de faute ou de responsabilité de la personne en relation avec cette affaire.
- (3) Dans cet article, « excuses » entend l'expression de sympathie ou de regret, ou au sens général de bienveillance ou compassion, en relation avec cette affaire, et ne contient pas d'aveu de faute en relation avec l'affaire.

La protection servie en vertu d'une telle loi ne s'applique pas à tous les recours civils. Par exemple, les exceptions à la loi interdisent de protéger légalement les excuses faites pour des actes délibérément violents comme l'agression sexuelle.

La *Civil Liability Act (2002)* de la Nouvelle-Galles du Sud prévoit même une protection plus générale. Elle permet aux fonctionnaires d'inclure l'aveu d'une faute dans le concept des excuses et d'être quand même protégés dans le cas où une cour se sert des excuses comme reconnaissance de responsabilité ou de négligence.

La partie 10 de la *Civil Liabilities Act (2002)* de la Nouvelle-Galles du Sud stipule :

#### Partie 10 Excuses

##### 67 Application de la partie

- (1) Cette partie s'applique à tout type de responsabilité civile.
- (2) Cette partie ne s'applique pas à la responsabilité civile qui est exclue de l'administration de la partie par l'article 3B ni à la responsabilité civile pour diffamation.

Note. L'article 20 de la *Defamation Act 2005* a une disposition semblable à cette partie à l'effet des excuses dans le contexte des procédures en matière de diffamation.

##### 68 Définition

Dans cette partie, *excuses* signifie une expression de sympathie ou de regret, ou au sens général de bienveillance ou compassion, en relation aux affaires si les excuses constituent ou supposent un aveu de faute en relation avec l'affaire.

##### 69 Effet des excuses sur la responsabilité

- (1) Des excuses faites par une personne, ou en son nom, en relation avec une affaire présumément causée par la faute de la personne :
  - (a) ne constituent pas un aveu exprès ou implicite de la faute ou de la responsabilité de la personne concernée par cette affaire et
  - (b) ne jouent pas un rôle dans la détermination de la faute ou de la responsabilité en relation avec cette affaire.
- (2) La preuve d'excuses faites par une personne, ou en son nom, en relation avec une affaire présumément causée par la faute de la personne n'est pas recevable dans les procédures judiciaires comme preuve de faute ou de responsabilité de la personne concernée par cette affaire.

Depuis 2001, tous les rapports annuels de l'ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud présentent un compte rendu sur les excuses. Dans le rapport annuel 2003/2004, l'ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud a remarqué que tous les autres États et territoires australiens ont adopté des lois qui permettent au gouvernement de dire « Je suis désolé ». Pourtant, l'ombudsman a regretté qu'une personne déclarant : « et c'était de ma faute » soit protégée en Nouvelle-Galles du Sud uniquement contre un recours. Selon les conclusions de M. Lazare, il est important d'accompagner les excuses qui sont sincères de la reconnaissance ou de la responsabilité du mal causé.

En quoi une telle protection diffère-t-elle? Steven Keeva, un avocat de Chicago ayant de nombreuses années d'expérience en action civile, suggère que le simple fait de présenter des excuses peut éviter l'expérience frustrante et coûteuse d'un recours. M. Keeva croit qu'on néglige souvent les effets considérables qu'ont les excuses comme moyen de régler une affaire sans avoir recours à un procès. Il dit que les gens qui sont habitués au rôle que jouent les excuses sont conscients de l'aspect humain d'un cas. C'est une chose qu'on néglige souvent au cours d'un recours. Il signale qu'au moins deux États (Massachusetts et Géorgie) possèdent des lois qui prônent ce qu'ils appellent des « gestes de bienveillance ». Il fait référence aux recherches menées aux États-Unis qui indiquent que 30 % des procès pour faute professionnelle médicale n'auraient pas abouti en cour si les médecins avaient présenté des excuses aux plaignants.

Il semble que l'État de la Californie ait été influencé par ces recherches lors de son ajout de l'article 1160 au *Evidence Code*, en 2002. L'article 1160 prévoit :

---

La partie des déclarations, par écrit ou sous forme de gestes de bienveillance, qui exprime de la sympathie ou au sens général de la bienveillance en relation à la douleur, à la souffrance ou à la mort d'une personne, subie par cette personne ou à sa famille, n'est pas recevable comme preuve d'aveu de responsabilité dans une poursuite civile.

Selon un article de Daniel Carobini paru dans le numéro de l'été 2003 du *Med-Legal Bulletin*, la législature d'État « a sérieusement étudié les procès pour faute professionnelle médicale au moment de l'examen de la loi ». M. Carobini fait référence à la recherche qui appuie les conclusions de M. Keeva quant à l'effet des excuses sur la fréquence des recours pour faute professionnelle médicale. En reconnaissance de ses effets guérisseurs, l'art de présenter des excuses fait maintenant partie du programme de certaines écoles de médecine américaines.

Dans le cadre de son cours « Communication Plus », la Faculté de médecine de l'Université McGill offre une séance d'une heure et demie sur « dire la vérité » dans laquelle on fait mieux comprendre aux étudiants quoi faire en cas de faute ou d'erreur. Bien que nous ne puissions pas déterminer dans quelle mesure les écoles de médecine offrent une formation semblable aux médecins, l'effet des excuses dans des cas de soins de santé fait l'objet de nombreux articles dans les périodiques, *Medical Post* et *Canadian Medical Association Journal*. Le numéro du 18 mars 2003 du *Canadian Medical Association Journal* a fait référence à un cas dans lequel un hôpital a présenté des excuses à la suite de la mort d'un enfant survenue à l'hôpital. Le Hamilton Health Sciences Centre a présenté ses excuses après la mort d'un enfant de 11 ans en déclarant : « Nous avons déterminé qu'il y avait de graves problèmes de système et de soins, et nous avons conclu que sa mort aurait pu être évitée. Par conséquent, nous offrons nos excuses les plus profondes ». L'hôpital a poursuivi en disant qu'il avait tiré une leçon de la tragédie et qu'il avait commencé à apporter des changements afin d'éviter que cela ne se reproduise. Malgré la poursuite en recours de la famille, le chef du personnel de l'hôpital a déclaré que : « Le sentiment général est que c'était la bonne chose à faire ». Il a mentionné qu'il vaut mieux parfois dire qu'il est arrivé quelque chose qui n'aurait pas dû arriver et dont vous serez tenu responsable.

Patrick J. Kiger s'étend sur le succès que connaît la Californie avec la nouvelle loi qui permet aux praticiens médicaux de présenter des excuses aux patients et à leur famille sans crainte de poursuite pour faute professionnelle. Permettre aux médecins de présenter des excuses personnelles aux patients a été une importante mesure que les

fournisseurs d'assurance maladie prônaient dans le but de contrôler l'escalade du coût du recours.

L'idée de présenter des excuses pour avoir causé des torts n'est pas nouvelle, même si on en parle plus souvent que jamais aux nouvelles et dans les publications. En mai 1999, la Commission du droit du Canada a publié un rapport de recherche intitulé *La présentation d'excuses relatives à une faute grave : considérations sociales, psychologiques et juridiques*. Le rapport décrit en détail plusieurs cas d'excuses justifiées et d'excuses offertes. L'auteure, Susan Alter, écrit que le but de présenter des excuses est avant tout d'aider la partie blessée à guérir. Elle fait remarquer qu'en matière de recours, les indemnités adjugées pour tort ou blessure sont surtout pécuniaires et que les cours ne donnent pas souvent l'ordre de présenter des excuses. Mme Alter croit que le fait de présenter des excuses est un signe de remords pour le dommage. Elle conseille aux cours, au moment de se prononcer sur le recouvrement de dommages-intérêts pécuniaires à adjuger, de tenir compte du fait que des excuses ont été présentées. Dans ce sens, elle suggère que des excuses pourraient en réalité être avantageuses pour le défendeur dans le cadre d'un recours puisque les cours prendraient en considération la reconnaissance de remords au moment de décider du dénouement.

Dans *On Apology*, M. Lazare étudie de quelle façon les excuses rétablissent des relations rompues ou détériorées. S'appuyant sur ses propres recherches et expériences, il conclut que les excuses ont le pouvoir de guérir parce qu'elles satisfont un besoin humain. Les excuses permettent de retrouver l'estime de soi et la dignité. Elles reconnaissent qu'une faute a été commise et que la partie qui en est responsable ne répétera pas l'acte en question. Elles peuvent rétablir la confiance et donner l'assurance que la personne n'est pas responsable de l'offense. La recherche de M. Lazare l'a aussi conduit à étudier la capacité de pardonner que donnent les excuses à la personne qui les reçoit. Il écrit : « Nous recevons le pardon comme un bienfait qui nous libère des deux fardeaux que sont la culpabilité et la honte. »

Dans *On Apology*, on note que les excuses publiques sont plus souvent employées comme moyen de règlement de conflit ou outil de médiation. Aux États-Unis, les excuses présentées publiquement ont presque doublé au cours des derniers dix ans. De plus en plus d'écoles de droit, d'autorités de police, d'organismes religieux, d'écoles de médecine et de journalistes demandent à M. Lazare de faire des présentations sur la recherche et le travail qu'il a effectués à propos du pouvoir et de l'importance des

excuses. Il a même fait des présentations à un groupe de retraités qui souhaitent pouvoir régler de vieilles rancunes avec leurs amis et parents.

Si des lois semblables à la *Civil Liability Act* (2002) de la Nouvelle-Galles du Sud avaient été en vigueur à l'automne 2004 au moment où le procureur général a exprimé des regrets aux Sons of Freedom Doukhobor, est-ce que sa déclaration aurait été différente? Nous ne pouvons que spéculer. Peut-être aurait-il pu déclarer aux Sons of Freedom Doukhobor : « Au nom du gouvernement de la Colombie-Britannique, j'offre mes **excuses** sincères, complètes et profondes pour la douleur et la souffrance que vous avez éprouvées au cours de la longue période où vous avez été séparés de votre famille »?

Excuses n'est qu'un mot, mais c'est le seul qui peut faire toute la différence pour ceux qui ont besoin de l'entendre.

Citons encore M. Lazare :

Les excuses s'étendent au-delà de la reconnaissance d'une offense et de l'expression des remords. Elles constituent un engagement permanent de l'offenseur à changer de comportement. C'est une autre façon de régler les conflits, sans ergoter pour savoir qui est le plus fort et le meilleur. Il s'agit d'une forme efficace et puissante de régler un conflit qui est enchâssée, sous forme modifiée, dans la religion et le système judiciaire. C'est une méthode de guérison sociale qui a pris de l'importance, alors que notre manière de vivre ensemble sur la planète connaît des changements radicaux. C'est un geste social qui donnait traditionnellement à la personne, au groupe ou à la nation qui présentait des excuses une impression de faiblesse, mais qui, aujourd'hui, donne plus que jamais une impression de puissance. C'est un comportement qui exige que les deux parties soient honnêtes, généreuses, humbles, déterminées et courageuses.

Bien des choses ont été dites et écrites à propos des excuses et ce rapport reconnaît l'expertise des personnes concernées par ces études. Je me suis penché sur les effets d'exprimer des excuses dans le contexte de l'équité administrative. L'ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud a écrit dans son rapport annuel de 2001 : « L'absence d'excuses mine les bonnes relations, la confiance et l'estime entre l'organisme et le client, et elle est préjudiciable à une bonne administration publique ». L'observation de

mon collègue Bruce Barbour de la Nouvelle-Galles du Sud va dans le même sens que la mienne. Quand une faute est commise, je crois que l'équité exige parfois les mots « Je présente mes excuses » ou « Je suis désolé ». Je crois qu'on ne doit pas se priver de faire des excuses sincères par crainte de recours.

Dans le gouvernement récemment formé, le premier ministre a mis en place un ministère de Liaison et Réconciliation avec les Autochtones. Cela semble indiquer que le gouvernement est bien au courant des expériences vécues par les autorités qui ont constaté l'importance des excuses. Je demande au procureur général de tenir compte des expériences vécues par les personnes qui ont constaté que des excuses sincères peuvent cicatriser les blessures, retrouver la dignité et favoriser le pardon. Souvent, offrir des excuses, c'est tout simplement la bonne chose à faire. Je demande aussi au procureur général de prendre en considération la *Civil Liability Act (2002)* de la Nouvelle-Galles du Sud comme modèle pour faire un débat législatif en Colombie-Britannique ayant pour objet le dépôt d'une loi visant la protection des fonctionnaires, de sorte qu'ils puissent présenter des excuses sans crainte d'un recours fondé sur le motif que les excuses sont un aveu de négligence.

Le fait de reconnaître la responsabilité et d'exprimer des excuses sincères pour ce qui est arrivé à une personne sans craindre de conséquences est une réaction équitable au mal causé. Présenter des excuses ne remplace pas complètement l'option de chercher justice au moyen d'un recours, mais peut être une autre méthode que le processus accusatoire pour ceux qui cherchent la reconnaissance et le remords qui leur donnent le sentiment que justice a été rendue. Reconnaisant le pouvoir caché derrière les mots d'excuses, notre bureau continuera à demander et à recommander de faire des excuses à ceux qui ont été traités de façon inéquitable et d'oser espérer qu'un jour prochain, ceux qui attendent d'entendre les fonctionnaires dire « Je suis désolé pour ce qui vous est arrivé » ne seront pas déçus.



Howard Kushner  
Ombudsman par intérim  
Province de la Colombie-Britannique

---

## Bibliographie

- Alter, Susan. *La présentation d'excuses relatives à une faute grave : considérations sociales, psychologiques et juridiques*. Rapports de la Commission du droit du Canada, mai 1999
- Australien : Nouvelle-Galles du Sud. *Rapport annuel 2002-03 de l'ombudsman et Rapport annuel 2001-02*. Sydney, Australie : Le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud
- Australie : Nouvelle-Galles du Sud. Parlement. *Civil Liability Act*, 2002 n° 22
- Australie. Tasmanie. Ombudsman. *Listen to the Children – Review of Claims of Abuse From Adults in State Care as Children*: Rapport de l'ombudsman tasmanien. Hobart, Australie : Office de l'ombudsman de Tasmanie, novembre 2004
- Australie : Tasmanie. Parlement. *Civil Liability Act*, 2002 n° 54
- Bavelas, Janet. *An Analysis of Formal Apologies by Canadian Churches to First Nations*. Victoria C.-B. : Le Centre des études dans la religion et la société, Université de Victoria, Département de psychologie, juillet 2004
- Californie. Assemblée législative. *2000 Bill Number AB 2804 to amend the Evidence Code, State of California* (Février 2000)
- Canada : Colombie-Britannique. Ombudsman. Rapport annuel 1995. Le Bureau de l'ombudsman, Victoria C.-B.
- Carobini, Daniel. « Expression of Sympathy: Wisdom or Weakness? » *Med-Legal Bulletin* 4, n° 1 (Été 2003):  
[http://www.engageandbride.com/news\\_summer03/news\\_summer03\\_sympathy.html](http://www.engageandbride.com/news_summer03/news_summer03_sympathy.html)
- European Network for Indigenous Australian Rights (ENIAR), « Reconciliation, social justice, the constitution and a treaty », (30 août 2004):  
<http://www.eniar.org/recon.html>
- Frieswick, Kris. « Say You're Sorry: In Some Lawsuits, Falling on Your Sword May be Smarter Than Wielding it », *CFO Magazine* 17, o.6 (Mai 2001): 99-101.
- Gallagher, Thomas H. MD. « Content of Medical Error Disclosures », *American Medical Association Policy Forum*, mars 2004.  
<http://www.ama-assn.org/ama/pub/category/print/12053.html>

- Govier, Trudy. « The Ethics of Forgiveness », *Interaction* 6, n° 3 (Automne 1994): 10
- Grace, Robyn. « Apology to Child-Abuse Victims », *Herald Sun* [Melbourne AU] (17 mai 2005)  
[http://heardsun.news.com.au/common/story\\_page/0,5478,15316623%255E1702,00.html](http://heardsun.news.com.au/common/story_page/0,5478,15316623%255E1702,00.html)
- Guadagnino, Christopher. « Effects of Medical Error Disclosure and Apology », *Physician's News Digest* (Février 2005)
- Hugi, Maria. « Why is it So Hard for MDs to Say We're 'Sorry?' » *Medical Post* 39, N° 10 (11 mars 2003):13
- Kalantri, S.P. « Medical Errors and Ethics », *Indian Journal of Anaesthetologists* 47 n° 3 (2003):174-175
- Keeva, Steven « Apology and the Law », *ABA Journal* 90 (Août 2004) n.p.
- Kerr, Martha. « Medical Error Disclosure: Easier Said Than Done ». *Caring for the Ages*, 4, n° 5 (Mai 2003): 6-10
- Kilpatrick, Ken, « Apology Marks New Era in Response to Medical Error, Hospital Says », *Canadian Medical Association Journal* 168 (18 mars 2003): 757
- Kiger, Patrick J. *The Art of Apology*, Irvine CA: Workforce Management, (Octobre 2004)
- LaMendola, Jonathan. « Sorry is Hard to Say, But it May be the Best Medicine ». *Fort Worth Business Press* (2 juillet 2004): 25
- Lauer, Charles S. « To Err is Human: And a Heartfelt Apology Might be Just What the Doctor Ordered to Head Off Lawsuits », *Modern Healthcare* 34, n° 21 (24 mai 2004): 20
- Lazare, Aaron. *On Apology*. New York: Oxford University Press, Inc. 2004.
- Lennon, Paul, « Ministerial Statement: Apology to Victims of Abuse in State Care ». Tasmanie, Australie (17 mai 2005) <http://www.premier.tas.gov.au/speeches/apology/html>
- O'Brien, Vicki. « I Screwed Up – They're the Three Most Dreaded Words in the Male Vocabulary, and That's Too Bad Because Saying Sorry Can Save a Whole Heap of Trouble Down the Road », *BC Business*, (Juin 2005): 65-77
- Timson, Judith. « Smart Leadership means having to say you're sorry », *The Globe and Mail*, (11 janvier 2006): C3
- Wansbrough, Gillian. « What to Tell – and Not Tell – Your Patients About an Error », *Medical Post* 39, n° 12 (25 mars 2003):.8



Warner, Marina. « Sorry », *Open Democracy* (7 novembre 2002):1-17

Zimmerman, Rachel. « Doctors' New Tool to Fight Lawsuits: Saying 'I'm Sorry' »,  
*The Wall Street Journal*, (18 mai 2004): A1

**Adresse :**

Bureau de l'ombudsman  
756, rue Fort, 2<sup>e</sup> étage  
C. P. 9039 Succursale Prov Govt  
Victoria C.-B. V8W 9A5

**Téléphone :**

Renseignements généraux : (250) 387-5855  
Sans frais : 1 800 567-3247

**Télécopieur :**

Télécopieur : (250) 387-0198

**Ou visitez notre site Web à :**

<http://www.ombudsman.bc.ca>