Discours de clôture

Madame la Médiatrice du Grand-Duché de Luxembourg, chère Claudia,

Chers collègues et amis,

Je m'adresse de nouveau à vous, cette fois afin de clore le séminaire sur le rôle des ombudsmans et médiateurs en temps de crise. Vous serez en accord avec moi : les deux derniers jours ont été l'occasion d'échanges passionnants et d'apprentissages riches. C'est pourquoi je tiens d'abord à remercier à nouveau les organisateurs de cet événement. Claudia, ton équipe et toi avez mis sur pied un événement, en collaboration avec Marc Bertrand et le secrétariat général de l'AOMF, que nous pouvons désormais appeler une réussite. Pour la belle opportunité de se rassembler, d'échanger et de réfléchir ensemble, pour l'organisation logistique impeccable et pour la grande générosité de l'accueil, je tiens à vous remercier sincèrement.

Au cours des deux derniers jours, un dénominateur commun orientait nos discussions : le rôle des ombudsmans et médiateurs, **notre** rôle, en temps de crise. Que ce soit en contexte de crise sanitaire, de crise nationale ou de crise climatique, nos institutions respectives ont des rôles à jouer, de près ou de loin.

Comme nous l'avons entendu de la part de différents intervenants, les crises exacerbent les inégalités sociales, déjà bien présentes dans nos sociétés. Investies de la mission cruciale de veiller au respect des droits des citoyennes et des citoyens dans leurs relations avec les services publics, nos institutions constituent des remparts contre les dérives entraînées par des décisions rapides, bien que nécessaire, en

temps de crise. Les exposés effectués par nos collègues démontrent d'ailleurs toute l'agilité dont doivent faire preuve nos institutions pour innover dans des contextes singuliers et complexes.

D'abord, en contexte de crise sanitaire où les droits fondamentaux et les libertés individuelles ont été restreints dans une perspective de santé publique, nos institutions représentaient – et je dirais même qu'elles représentent toujours – des acteurs incontournables dans la transmission d'informations véridiques. Dans un contexte où la désinformation est de plus en plus répandue, cette capacité de fournir des renseignements clairs, simples, vérifiés et rigoureux à la population est précieuse. De plus, la rapidité des décisions a entrainé des conséquences considérables sur le respect des droits par les administrations. Le rythme effréné imposé aux décideurs en contexte de crise implique parfois, comme nous l'avons entendu, que tous les facteurs ne sont pas pris en compte, malgré les meilleures intentions.

De surcroît, les crises forcent les administrations à innover. Ces innovations ne sont toutefois pas forcément synonymes de respect des droits des populations, et c'est exactement là où nos institutions entrent en jeu. Cette capacité d'innover et de faire preuve d'inventivité, je l'ai également retrouvée dans de nombreuses interventions de nos collègues. Je pense notamment au rôle de nos institutions en contexte de crise nationale, plus précisément à la Médiatrice du Faso qui tient des audiences foraines afin de rejoindre la population et la Défenseure des droits de la Catalogne qui mise sur la justice restaurative afin de régler certains enjeux. Ces exemples démontrent de façon claire les bénéfices découlant de la latitude donnée à nos institutions, véritables garants de

la démocratie et de l'État de droit. À cet égard, il apparait nécessaire de ne pas adopter une posture légaliste face à nos possibles interventions en contexte de crise et de plutôt faire preuve de réactivité, d'écoute véritable à l'égard de toutes les parties prenantes et, je dirais, d'un grand pragmatisme, mais toujours guidé par l'idée maître de sauvegarde des droits de nos citoyens et citoyennes.

Enfin, dans les prochaines années, cette capacité d'innover sera fortement sollicitée par les défis que posera la lutte – ou devrais-je plutôt dire l'adaptation – aux changements climatiques. Comme mentionné par le Défenseur des enfants ce matin, les changements climatiques ont (et auront) des répercussions majeures sur le respect des droits des populations. Ces enjeux se présentent progressivement et à géométrie variable selon la vulnérabilité des individus et des régions touchées.

Le professionnalisme de nos institutions, mentionné à maintes reprises au cours de ce séminaire, transcende notre action quotidienne, ce qui se reflète d'autant plus dans notre action en temps de crise. Par notre impartialité et notre indépendance, nous sommes des acteurs de confiance qui créent une courroie essentielle entre l'administration et la population.

Nous avons entendu des réflexions, des propositions, des critiques et des réussites. Notre action peut parfois se retrouver limitée, mais il apparaît clair, au terme des discussions des deux derniers jours, que les ombudsmans et les médiateurs représentent des institutions utiles et pertinentes, je dirais même nécessaires, en temps de crise.

Avant de conclure, j'aimerais reprendre une comparaison utilisée par la ministre de la santé hier matin. En tant qu'ombudsmans et médiateurs,

nous sommes des miroirs des imperfections. Ce constat s'applique à notre action de façon générale, mais particulièrement en contexte de crise où les décisions sont rapides. Les crises respectives auxquelles nous faisons face, dans les différents contextes dans lesquels nous existons, sont variées, nombreuses et complexes. Toutefois, au terme de nos échanges, j'en conclus que nous sommes toujours des interlocuteurs innovants et professionnels qui n'hésitent pas à sortir de notre rôle traditionnel au bénéfice premier de la population. Nous devons donc voir les crises, si difficiles soient elles, comme des défis et non comme une fatalité.

En terminant, je ne peux qu'espérer que votre engagement et votre implication au sein de l'AOMF se poursuive et que nous aurons le plaisir de nous revoir lors de nos prochains événements. Ce réseau, francophone et dynamique, nous offre un espace de collaboration précieux afin de renforcer nos institutions respectives. C'est donc avec grand plaisir que je vous accueillerai au Québec l'an prochain lors du 12^{e} congrès de l'AOMF!

Je vous remercie de votre écoute.