

**Témoignage de l'ombudsman devant le Comité permanent de la procédure, des privilèges et
des hauts fonctionnaires de l'Assemblée
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Le 12 novembre 2015**

Le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick est le deuxième bureau de l'ombudsman provincial à avoir été créé au Canada. Nous avons manqué la première place de quelques semaines seulement. Ce modèle est en place depuis 48 ans. Je suis la septième personne à occuper ce poste. L'essence même du Bureau repose sur les préceptes qu'un bureau indépendant utilise son jugement, avant tout, pour veiller à ce que les citoyens soient traités équitablement et du mieux qu'il le peut en faisant appel à son jugement professionnel, tout en sachant que son travail repose sur l'engagement global de la société relativement à la valeur de l'équité ou de la justice.

À cet égard, je trouve que le travail n'est pas toujours très bien compris, mais il n'en demeure pas moins important. La grande majorité du travail que nous accomplissons s'effectue en suivant le modèle de l'ombudsman, de façon discrète et confidentielle, en collaboration avec le gouvernement. Les citoyens communiquent avec nous pour nous présenter leurs plaintes et nous cherchons à découvrir la vérité et à intervenir en leur nom si nous estimons qu'ils n'ont pas été traités équitablement.

L'ombudsman du Nouveau-Brunswick, comme les autres ombudsmans (et dont le rôle a évolué au fil du temps), dispose d'un pouvoir très important pour enquêter sur des documents du gouvernement et de comprendre les raisons qui ont motivé le gouvernement à agir comme il l'a fait. En revanche, l'ombudsman n'a aucun pouvoir pour ordonner quoi que ce soit. Ultimement, l'ombudsman formule une recommandation et le gouvernement l'accepte ou non. C'est tout.

Je suis avocat de profession et également fonctionnaire. Depuis de nombreuses années, je travaille selon le principe que mon rôle est de conseiller franchement et d'exécuter fidèlement. Certes, l'un de ces rôles a toujours été plus apprécié que l'autre, et il y a eu des occasions où mon insistance à conseiller franchement m'a rendu impopulaire et a m'a évincé de certaines réunions. Je l'accepte. Les personnes qui prennent les décisions, soit nos élus, ont le droit de choisir les conseils qu'ils écouteront et les conseils qu'ils écarteront.

Essentiellement, je veux que l'on comprenne bien, étant donné que nous n'avons pas beaucoup de temps, que si mes propos sont interprétés comme manque de respect envers des membres élus, telle n'est aucunement mon intention. J'apprécie et respecte entièrement le fait que les gouvernements doivent prendre des décisions difficiles. Mon rôle consiste à les conseiller franchement et à tenter de faire appel au meilleur d'eux-mêmes. Parfois, ils doivent prendre des décisions difficiles, tout simplement.

La plupart du temps, notre travail n'est jamais rendu public. Nous protégeons l'intégrité du gouvernement et l'identité du plaignant et cherchons à jouer un rôle de médiateur entre les deux. Lorsqu'elles entrent en contact avec nous, les personnes qui ont recours à nos services en

sont souvent au point où leur relation avec le gouvernement est presque totalement anéantie. Leur confiance dans les organismes gouvernementaux a été entièrement brisée et elles ne croient pas les paroles du ministère. Elles ne sont pas convaincues que le gouvernement est à l'écoute. Notre rôle est de les écouter, de passer en revue ce qui a été dit de manière indépendante, puis d'en faire rapport.

Notre efficacité repose sur la crédibilité de notre impartialité et dépend de notre professionnalisme dans cet exercice. Ce sont donc des trésors bien gardés.

Sans ces deux aspects, nous ne ferions pas grand-chose de plus que les autres. Les bureaucrates au cœur du système pourraient également intervenir en faveur de ces personnes. Le personnel politique pourrait également assumer ce rôle. Comme le savent tous les députés de l'Assemblée législative, leur rôle est d'écouter les citoyens qui viennent les voir et qui leur disent qu'ils traversent une période difficile. J'ai besoin d'aide. Ils interviennent ensuite en leur nom.

La différence, c'est qu'en tant qu'organisme indépendant, nous expliquons aux gens que nous avons examiné leur situation et qu'à notre avis, ils ont été traités équitablement. Nous sommes crédibles parce que nous n'avons pas pour mission de défendre un gouvernement ou d'en faire tomber un. Nous ne sommes pas un porte-parole du gouvernement.

Dans le même ordre d'idées, souvent, les plaignants sont déçus que nous ne prenions pas leur défense. Nous recevons la plainte, effectuons notre propre analyse, puis nous prononçons une décision. À l'issue de notre enquête, le plaignant nous répond souvent « Ce n'est pas ce que je vous avais demandé de faire ». Ce à quoi nous répliquons : Peut-être, mais notre mandat n'est pas de vous défendre. Notre mandat consiste à recevoir la plainte et à la mettre en parallèle avec les normes et pratiques exemplaires d'ombudsmans, où qu'ils soient, relativement à ce qui est équitable et juste.

La réalité, c'est que notre taux de réussite est très satisfaisant. De nombreuses années passées dans la fonction publique m'ont enseigné que la vaste majorité fait du mieux qu'elle peut dans la plupart des cas. Si elle a perdu de vue les pratiques exemplaires, ce n'est pas volontaire. D'autres contraintes ont fait en sorte que certains ont pris un raccourci ou qu'ils ont omis quelque chose. Dans la grande majorité des cas, lorsque nous interagissons avec le gouvernement et des organismes gouvernementaux, nous obtenons un bon résultat. C'est la majeure partie de notre travail. C'est le souffle de vie de notre travail.

C'est la partie de l'iceberg sous la surface. Il y aura toujours une partie de l'iceberg au-dessus de la surface. Cette partie représente les situations où nous n'avons pas réussi à convaincre ceux qui sont au pouvoir de faire ce que nous pensons être le mieux. Dans cette situation, nous sommes tenus de la signaler à l'Assemblée législative. Essentiellement, nous nous tournons vers vous et affirmons : « Nous ne croyons pas que ça va changer. Qu'en pensez-vous? » Vous êtes ceux qui ont le pouvoir de changer les choses.

Je continue de croire que nous devons toujours, autant que possible, garder une attitude positive et j'ai dirigé le Bureau du mieux que je pouvais. Toutefois, il existe toujours, bien qu'ils soient rares, des circonstances qui parviennent à passer outre. J'ai souvenir de trois moments où j'ai parlé en public et où j'ai été jugé défavorablement. Ça fait partie du travail aussi. C'est l'un des aspects du travail que j'aime le moins, mais pour que le Bureau conserve son indépendance et son intégrité, il faut l'accepter.

À une occasion, j'ai déclaré qu'avoir un système de classification de l'eau qui ne classe jamais de bassins hydrographiques n'est peut-être pas le moyen le plus efficace de protéger l'environnement. Également, j'ai déjà suggéré aux membres de l'Assemblée qu'avoir un système de conflits d'intérêts qui débouche sur une impasse dès que quelqu'un ne se représente pas n'est probablement pas ce à quoi correspond la norme moderne. J'ai présenté un exposé public sur l'avenir de Travail sécuritaire NB, où je suggérais qu'un équilibre plus juste pourrait être atteint si l'on mettait moins l'accent sur la protection du chiffre d'affaires des entreprises et davantage sur la protection des travailleurs blessés.

Dans chacun de ces cas, je suis persuadé que les médias pensaient que j'étais le plus grand héros du monde parce que je leur donnait de quoi écrire. Toutefois, chacun de ces cas était le produit de notre incapacité de convaincre les élus de prendre d'autres mesures. Je pourrais vous dire que maintenant, à peine un an plus tard, aucun bassin hydrographique n'est encore classifié. Plusieurs mois plus tard, la *Loi sur les conflits d'intérêts* demeure inchangée et Travail sécuritaire NB n'a pas été modifié non plus.

Mais savez-vous quoi? C'est bien. Vous et les personnes qui constituent l'Assemblée avez le droit de décider.

Je sais que vous subissez une pression de tous les côtés et vous avez le droit de prendre ces décisions. Mon rôle consiste à vous conseiller de la façon la plus franche possible. Si, ultimement, vous décidez de ne pas intervenir, c'est votre droit et je le respecte. Je comprends que des exigences vous sont imposées de tous bords et je sais aussi que vous, contrairement à moi, devez concilier ces exigences avec les moyens de la province, entre autres.

Je vais simplement ajouter rapidement que si je devais conseiller le comité, je commencerais par lui demander de se réunir tous les trimestres pour une journée entière. Si, après quelque temps, il n'y a plus rien à ajouter au sujet de notre travail, je m'en excuse. Nous pouvons mettre fin à la réunion plus tôt et j'offrirai un verre à tout le monde pour me faire pardonner.

Il y a certaines choses dans notre Bureau, quelques initiatives pour lesquelles nous aimerions avoir les conseils du comité. Je ne crois pas une seconde que nous sommes au-delà des critiques et des reproches sur notre travail. J'accueille favorablement l'opinion des membres. Nous ne sommes pas ici uniquement pour servir le public. Nous sommes ici en tant que représentants de l'Assemblée législative et vous en êtes membres. Nous voulons que ce que nous faisons soit pertinent pour votre travail parce que nous comprenons qu'ultimement, c'est vous qui prenez les décisions. Si je ne peux pas vous influencer, je ne peux pas faire ce qu'il y a de mieux pour les Néo-Brunswickois.

Relativement au poste de commissaire aux conflits d'intérêts, je dirais, et ce, avec tout mon respect, que laisser ce poste vacant pendant une telle période ne correspond pas aux pratiques exemplaires. Il pourrait y avoir quelqu'un quelque part qui veut formuler une plainte sur les conflits d'intérêts. Cette personne n'a nulle part où formuler cette plainte et les preuves pourraient devenir désuètes ou se perdre.

Si vous voulez que quelqu'un joue ce rôle de façon intérimaire, il suffit de passer un appel à notre bureau pour demander si nous pourrions assumer l'intérim avant que le poste soit comblé. Ma première suggestion, si vous prenez cette décision, serait de dire que Norman Bossé, c.r., est une personne qui a une expérience directe dans ce domaine grâce à son rôle au Barreau du Nouveau-Brunswick. Il serait un excellent choix en tant que commissaire intérimaire. Si vous voulez le nommer au Bureau de l'Ombudsman, nous le ferions de façon intérimaire. Ce serait toujours mieux que de laisser le poste vacant.

Encore une fois, je l'exprime avec le plus grand des respects; laisser le poste vacant véhicule un message sur l'importance que vous accordez à ce rôle et, je crois, ce n'est pas le message que vous voulez transmettre.

Je dirais également qu'à la lumière des événements de mardi, le comité devrait se demander si c'est actuellement le bon moment pour évaluer l'avenir des bureaux au lieu de celui du comité qui se penche uniquement sur le budget de ces bureaux. Je m'exprime à ce sujet tout en sachant que beaucoup de personnes siègent aux deux comités. Toutefois, si je devais émettre une suggestion, c'est une des mesures que je recommanderais; transférer cette tâche à ce comité. Je suggérerais aussi de faire preuve de flexibilité dans l'échéancier. Si vous créez un processus de consultation avec un très court échéancier, vous pourriez envoyer un message ambivalent sur la sincérité de votre processus de consultation.

Ma dernière recommandation, si je puis me permettre, serait d'expliquer aux membres de l'Assemblée d'accorder une plus grande attention à leurs commentaires formulés publiquement au sujet de nos rôles en tant que législateurs. Je comprends que lorsqu'on se fait brandir un micro au nez et qu'on vous pose une question, on donne une réponse qui n'est peut-être pas entièrement réfléchie. Toutefois, sans la crédibilité et l'indépendance de nos bureaux, nous n'ajoutons que très peu de valeur au système. Si un commentaire peut, de quelque façon que ce soit, être mal interprété et remettre cela en question, pour vous, c'est un énoncé déplacé, mais pour nous, c'est un grand coup de hache dans l'arbre qu'est notre travail. Il mine véritablement notre capacité d'obtenir de bons résultats pour les résidents de la province.

Sur le plan budgétaire, je dirai très rapidement que dans le passé, l'Assemblée législative a pris des décisions pour créer certains autres bureaux et retirer des rôles à l'ancien Bureau de l'Ombudsman. Encore une fois, c'est tout à fait dans vos droits. Il y a quelques années, on a décidé de fermer le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse et je pense que cette décision a été prise pour une raison très compréhensible, soit lui donner la visibilité d'un bureau distinct. Le budget a été divisé 50-50 pour donner au Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse les ressources dont il avait besoin pour faire son important travail. Toutefois,

les plaintes ne sont pas divisées dans un rapport de 50-50 entre nos bureaux. Le rapport est plutôt de 85-15. Dans les années qui ont suivi, nous avons subi une importante pression pour faire notre travail avec les milliers de plaintes que nous recevons chaque année en comparaison avec ce que nous faisons avant.

Entre autres, cela a eu pour effet de détruire presque entièrement notre capacité de rédiger des rapports spéciaux. Les personnes qui s'adressent à nous sont en marge de la société et pour elles, nous sommes un dernier recours. Nous ne pouvons pas manquer à notre devoir de les aider du mieux que nous pouvons. Ce sont des personnes qui vivent dans la pauvreté, avec l'aide sociale, qui sont incarcérées ou qui ont des problèmes de dépendance, de santé ou de santé mentale. Nous n'en parlons pas publiquement. Ce sont des femmes qui demandent des suppléments de lait pour des enfants présentant des besoins spéciaux. Ce sont des personnes en fauteuils roulants. Ce sont des prisonniers qui demandent un soutien spirituel. Nous avons une obligation envers eux avant tout, mais sans les ressources nécessaires, nous ne pouvons plus rédiger des rapports spéciaux lorsque nous les servons. Les rapports spéciaux représentent, en quelque sorte, les importants gains que notre Bureau est parfois en mesure de réaliser et les domaines où les changements que nous suggérons peuvent avoir une incidence importante sur l'efficacité et l'efficacité du gouvernement à l'avenir. Toutefois, ils se sont grandement atrophiés vu la situation actuelle.

Ce sont mes commentaires pour l'instant.

Je m'excuse encore : Alors que j'arrive à la fin du temps qui m'est accordé, je me rends compte que je n'ai même pas dit une seule phrase en français de tout mon exposé. Je m'en excuse. J'espère que la communication demeurera ouverte avec le comité et je suis très ouvert aux discussions sur la façon dont nous pouvons mieux vous servir ainsi que mieux servir les Néo-Brunswickois. J'espère pouvoir continuer de conseiller avec franchise et je chercherai également à m'inspirer largement de vos commentaires dans notre travail à l'avenir. Nous reconnaissons notre devoir non seulement envers les résidents de cette province, mais aussi les personnes présentes dans cette pièce. Je vous remercie.