



Rapport **ANNUEL**

2022 - 2023



Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick

P.O. Boîte 6000
Fredericton, NB, E3B 5H1

Sans frais : 1.888.465.1100
Local: 1.506.453.2789
Fax: 1.506.453.5599

www.cyanb.ca
www.nbseniorsadvocate.ca

Comment citer ce document :

Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick,
Rapport annuel 2018-2022.

Copie papier ISBN# : 978-1-4605-3875-3
Version PDF ISBN# : 978-1-4605-3877-7

New Brunswick
Child & Youth
Advocate



Défenseur des
enfants et des jeunes
du Nouveau-Brunswick

New Brunswick
Seniors'
Advocate



Défenseur des
aînés
du Nouveau-Brunswick

15 février 2024

M. Shayne Davies
Greffier de l'Assemblée législative
Fredericton, Nouveau-Brunswick

Monsieur,

Conformément au paragraphe 25 (1) de la *Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés*, j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel du défenseur pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

Respectueusement soumis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kelly A. Lamrock', with a stylized flourish at the end.

Kelly A. Lamrock, c.r.

Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE



Le mandat du Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés s'étend à l'ensemble de la province du Nouveau-Brunswick.

Nous reconnaissons respectueusement que le Nouveau-Brunswick est le territoire traditionnel non cédé des peuples Wolastoqiyik, Mi'kmaq et Peskotomuhkati. Ce territoire est couvert par les « Traités de paix et d'amitié » que ces nations ont signés pour la première fois avec la Couronne britannique en 1726. Ces traités ne portaient pas sur la cession de terres et de ressources, mais reconnaissaient en fait les titres Mi'kmaq et Wolastoqiyik et portaient sur l'établissement de règles pour ce qui devait être une relation permanente entre les nations.

Nous honorons les Gardiens du savoir et sollicitons leurs conseils alors que nous nous efforçons de développer des relations plus étroites avec les peuples autochtones du Nouveau-Brunswick.

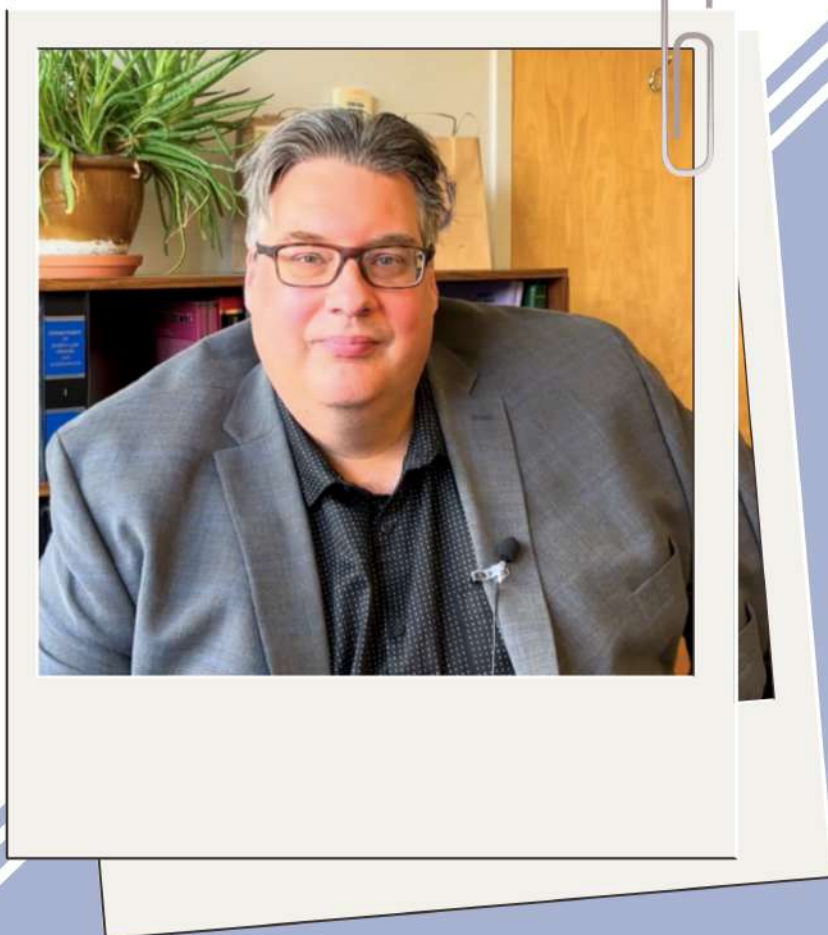
Nous sommes honorés de travailler, de vivre, d'apprendre et de jouer sur les terres de ceux dont les ancêtres ont parcouru cette terre depuis des temps immémoriaux.



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU DÉFENSEUR	7
FAIRE PENCHER LA BALANCE VERS LA JUSTICE	8
À PROPOS DU BUREAU DU DÉFENSEUR	9
NOTRE MANDAT	10
PLAN STRATÉGIQUE 2022-2024	11
ÉTATS FINANCIERS	12
ENFANTS ET JEUNES	14
PLAIDOYER DES CAS INDIVIDUELS	16
NOTRE PROCESSUS DE PLAIDOYER	16
TENDANCES DANS LES CAS DE PLAIDOYER INDIVIDUELS	17
PROCESSUS DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS	19
COMMENT ÇA FONCTIONNE?	19
LE PREMIER RAPPORT DE MISE EN OEUVRE DU DÉFENSEUR	20
RAPPORTS ET PUBLICATIONS	21
RAPPORTS SYSTEMIQUES	21
DOCUMENT DE PRISE DE POSITION	21
PUBLICATIONS	21
ÉDUCATION ET SENSIBILISATION	22
COURS D'ÉTÉ INTERNATIONAL RELATIF AUX DROITS DE L'ENFANT	22
ENGAGEMENT DES JEUNES	22
AÎNÉS ET ADULTES VULNÉRABLES	24
CAS DE PLAIDOYER INDIVIDUEL	26
TENDANCES DANS LES CAS DE PLAIDOYER INDIVIDUELS	26
ENQUÊTE SYSTÉMIQUE	27
EXAMEN DES SOINS DE LONGUE DURÉE	27

MESSAGE DU DÉFENSEUR



FAIRE PENCHER LA BALANCE VERS LA JUSTICE

« Conformément au paragraphe 25 (1) de la *Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés*, je sou mets le rapport annuel 2022-2023 de mon bureau à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick.

Il s'agit du premier rapport que je présente depuis ma nomination à titre de défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick et le début de mon mandat le 7 février 2022.

Au cours de cette première année, le Bureau du défenseur a pris en charge un nombre accru de dossiers individuels, a géré des situations complexes, a organisé un symposium sur les politiques, a publié trois rapports, a élaboré et publié de nouveaux services tels que des documents de prise de position sur des enjeux imminents, des analyses de la législation, des notes d'orientation juridique et des enquêtes plus ciblées en vertu de l'article 13. Le processus d'analyse de la législation a permis l'adoption de nombreux amendements par l'Assemblée législative lors de l'examen de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*, un texte législatif important.

Ces nouveaux services, la multiplication des rapports et l'augmentation du nombre de dossiers ont été réalisés avec un budget qui est le plus bas par habitant de tous les bureaux du défenseur des enfants au Canada, malgré le fait que nous soyons le seul bureau de ce type à avoir la double responsabilité des personnes âgées.

Je crois que les résultats montrent que le Bureau du défenseur a un personnel passionné qui fait du bon travail et qui fait la différence. Nous sommes chargés de donner du pouvoir à ceux qui n'en ont pas. Les enfants et les adultes vulnérables n'ont pas de pouvoir institutionnel. Ils n'ont pas le capital politique et social nécessaire pour influencer le processus décisionnel. Ils peuvent être ignorés au profit de ceux qui ont plus d'accès, plus de ressources. Nous sommes ici parce que nous sommes des égalisateurs, donnant à ces voix le poids qu'elles méritent. Comme le dit le célèbre proverbe, nous faisons pencher la balance vers la justice.

Dans notre nouveau plan stratégique, l'efficacité de notre Bureau sera mesuré par ces questions avant tout. Jusqu'où avons-nous fait pencher la balance ? Quel impact avons-nous eu sur les décisions gouvernementales ? Comment avons-nous amélioré concrètement la vie des gens ?

Il faut de la patience, de la persévérance et une analyse réfléchie pour changer les résultats d'un gouvernement. Avec ce rapport, j'ai le plaisir de présenter les mesures que notre équipe a prises au cours de l'année pour mener à bien cette importante mission, et je me réjouis des travaux à venir pour soutenir les enfants, les jeunes et les personnes âgées de notre province. »

Kelly A. Lamrock
Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés

À PROPOS DU BUREAU DU DÉFENSEUR



Le Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick est un bureau indépendant de l'Assemblée législative, c'est-à-dire indépendant du gouvernement.

Notre rôle, tel que défini dans la *Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés* est de représenter les droits, intérêts, et opinions des enfants, des jeunes, des aînés et des adultes vulnérables.

NOTRE MANDAT

Le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés :

- Veille à ce que les droits et les intérêts des enfants, des jeunes et des personnes âgées soient protégés;
- Veille à ce que les opinions des enfants, des jeunes et des personnes âgées soient entendues et prises en compte là où ces opinions ne pourraient autrement pas être défendues;
- Veille à ce que les enfants, les jeunes et les personnes âgées aient accès aux services approuvés et à ce que les plaintes concernant ces services reçoivent l'attention appropriée;
- Fournit des informations et des conseils au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux communautés sur la disponibilité, l'efficacité, la réactivité et la pertinence des services destinés aux enfants, aux jeunes et aux personnes âgées ; et
- Agit à titre de défenseur des droits et des intérêts des enfants, des jeunes et des personnes âgées en général.

Juridictions :

- Services fournis par les ministères du gouvernement provincial ou par des commissions, conseils, agences et autres organismes créés par la loi ou responsables devant la province.

APPLICATION DU MANDAT

Plaidoyer individuel

Enquête systémique

Recommandation au

Éducation du public

Engagement des jeunes



Défendre
les intérêts de
tous les enfants, les
jeunes, personnes âgées,
et les adultes vulnérables

PLAN STRATÉGIQUE 2022-2024

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

1

Devenir une ressource fiable et influente pour tous les membres de l'Assemblée législative.

2

Devenir un acteur de confiance pour les personnes que nous défendons et les communautés qui les servent.

3

Devenir une autorité en matière de politique publique et de droits de l'homme, avec la capacité de façonner l'opinion publique.

4

Devenir plus opportun, flexible et pertinent dans notre plaidoyer systémique.

5

Devenir plus ciblé et axé sur les résultats dans notre plaidoyer individuel.



ÉTATS FINANCIERS



2022-2023

	Budget total alloué (\$)	Budget réel (\$)
Avantages et compensation	1,357,156.00	1,434,230.57
Autres services	83,894.00	129,378.33
Matériaux et fournitures	5,850.00	4,241.14
Propriété et équipement	3,100.00	19,498.67
Dette et autres frais	0.0	30.00
TOTAL des dépenses	1,450,000.00	1,587,378.71

Effectif : 15,5 membres du personnel

*Remarque : Des contributions et subventions provenant d'autres sources ont été attribuées à notre Bureau au cours de la période de référence.
L'excédent réel des dépenses était d'environ 37 000,00.*

**ENFANTS
ET
JEUNES**



768

**Demandes de
plaidoyer**

36

**Recommandations
publiques
au gouvernement**

5

**Rapports et
publications**

3+

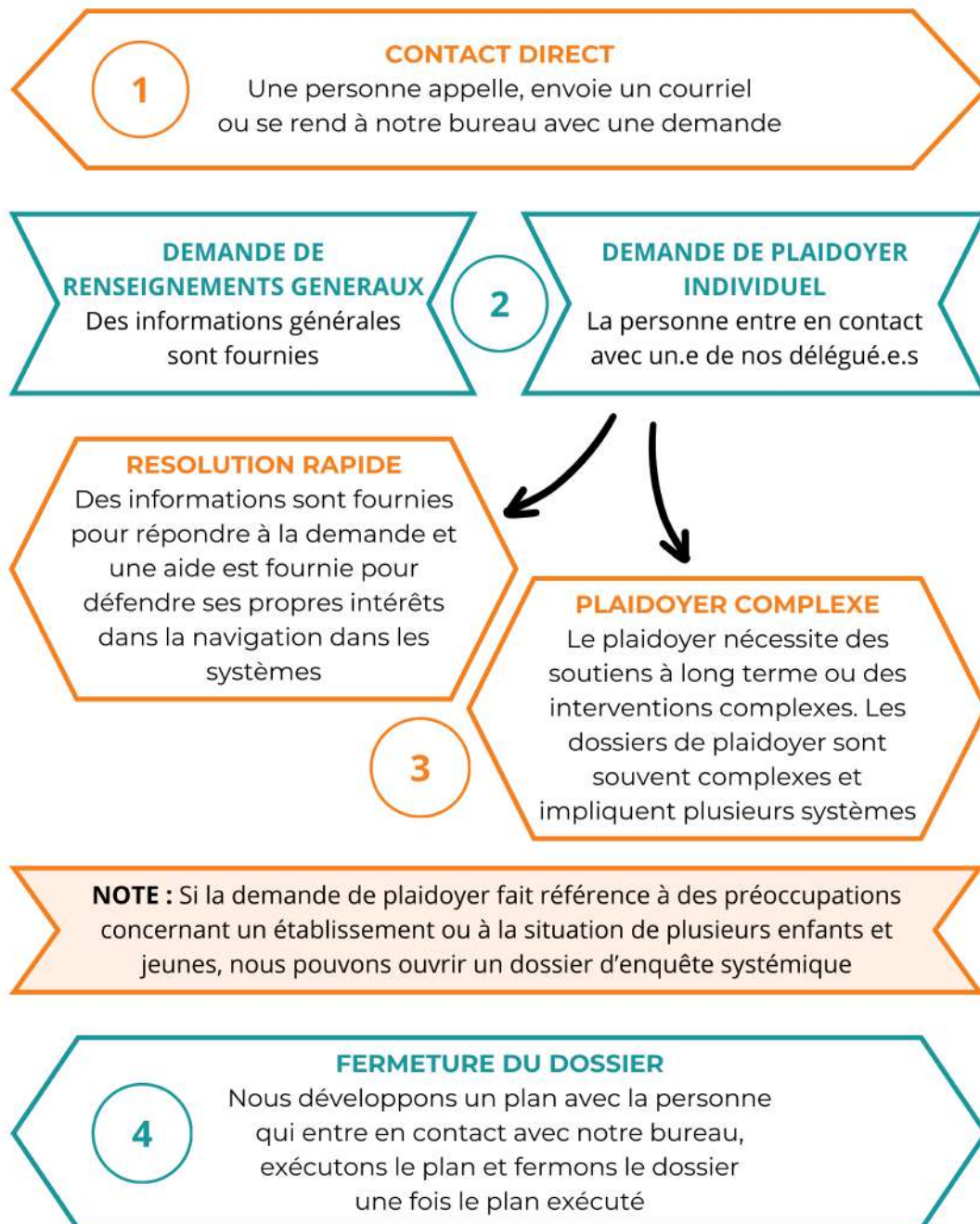
**Événement d'éducation
au public / Séances
d'engagement des
jeunes**

NOUVEAU

**Processus de surveillance
des recommandations**

PLAIDOYER DES CAS INDIVIDUELS

NOTRE PROCESSUS DE PLAIDOYER



Résolution rapide des dossiers de plaidoyer individuel

Parfois, lorsque des personnes nous appellent pour obtenir de l'aide, elles le font car elles ne savent pas comment résoudre un problème auquel elles sont confrontées. Elles ne connaissent peut-être pas les options qui s'offrent à elles, ni à qui parler ou quoi faire.

Notre personnel écoutera les défis auxquels la personne est confrontée et lui fournira des informations et l'aidera à naviguer les services en considérations de ses droits et options. Cela inclut les services qu'elle a le droit de recevoir au Nouveau-Brunswick. Nous travaillons avec elle pour identifier des solutions possibles. De nombreuses demandes de services peuvent être résolues en fournissant des informations, un soutien et des conseils qui permettent aux individus de défendre eux-mêmes leurs droits, ou avec d'autres interventions à court terme qui résolvent les problèmes et les obstacles que les Néo-Brunswickois peuvent rencontrer.

Cas de plaidoyer complexes

Les cas de plaidoyer complexes sont des cas où les problèmes identifiés impliquent plusieurs systèmes, ou lorsqu'il y a un manque de ressources communautaires ou familiales pour répondre aux besoins d'un enfant/jeune/jeune adulte/groupe de jeunes.

Nos délégué.e.s ont été impliqué.e.s dans des cas où il y a eu des défaillances importantes du système ou des personnes qui nécessitent l'intervention d'un ou plusieurs prestataires de services. Les cas de plaidoyer complexes peuvent, selon la situation, conduire à des recommandations formelles de la part du défenseur.

TENDANCES DANS LES CAS DE PLAIDOYER INDIVIDUELS

La majorité des demandes de plaidoyer que notre bureau reçoit nous sont soumises par téléphone, suivies des demandes reçues par courrier électronique.

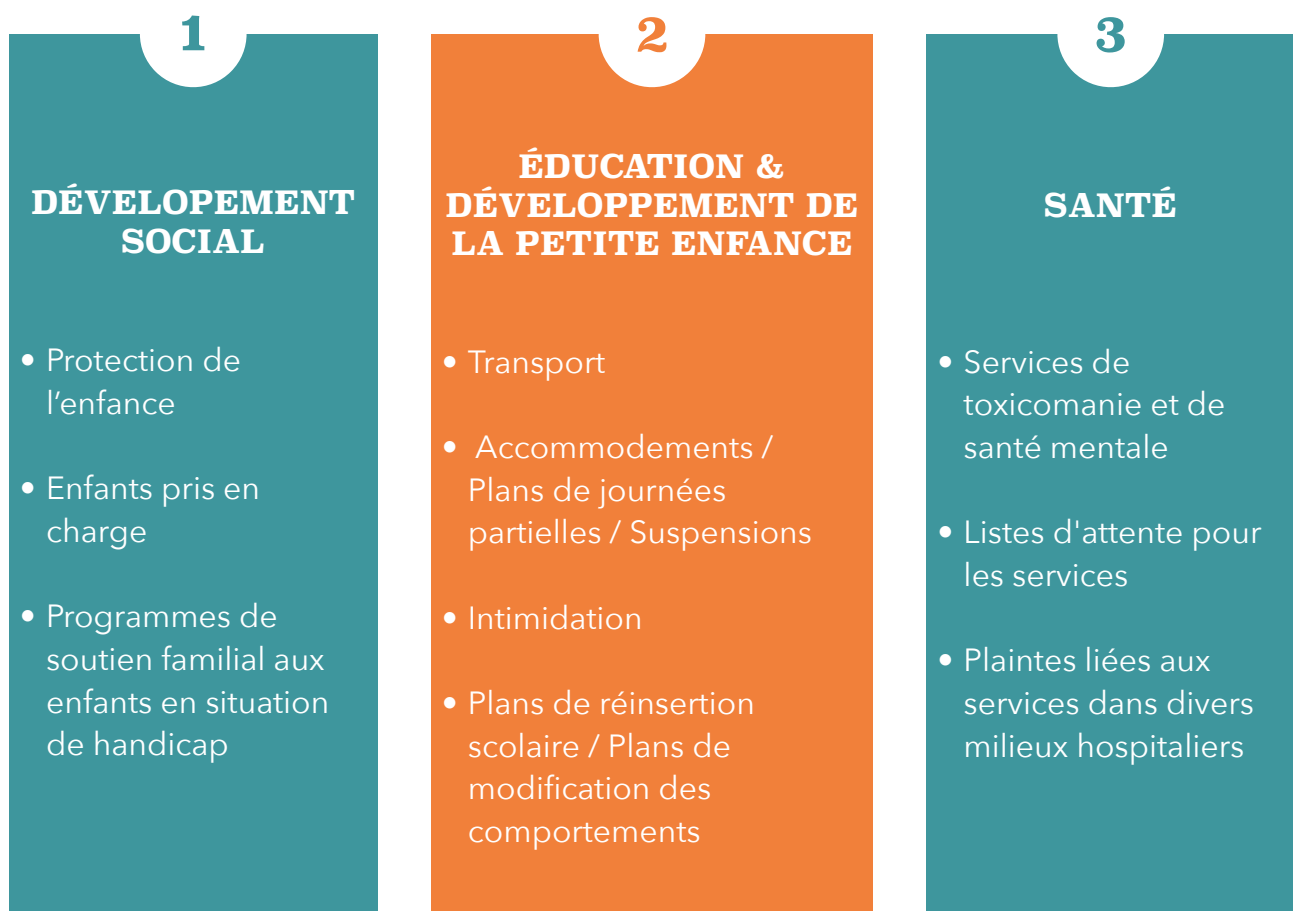
Au cours de la période de référence, soit du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, notre Bureau a reçu un total de 768 demandes de défense, ce qui représente une augmentation de 25 % par rapport à l'exercice 2021-2022.

TOTAL DES DEMANDES DE PLAIDOYER POUR 2022-2023 :

768

Augmentation de 25% par rapport à l'exercice 2021-2022

Les tendances ci-dessous sont basées sur les 768 demandes de défense reçues par notre bureau entre le 1er avril 2022 et le 31 mars 2023 et montrent à quels ministères gouvernementaux sont liées les demandes de plaider les plus courantes.



En plus d'une augmentation des demandes de plaider, nous avons également observé une augmentation de la complexité des dossiers que nous traitons.

PROCESSUS DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS

En avril 2022, le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés a introduit son processus suivi des recommandations après avoir examiné les pratiques d'autres bureaux du défenseur des enfants et des jeunes au Canada et du Comité européen du risque systémique. Le processus de suivi des recommandations est fondé sur les droits des enfants, des jeunes et des aînés, et constitue un moyen d'influencer les décisions du gouvernement pour promouvoir ces droits.

Ce processus appuie notre mandat en fournissant les données nécessaires pour rendre compte à l'Assemblée législative de la façon dont les autorités répondent à nos recommandations sur les enjeux auxquels sont confrontés les enfants, les jeunes et les personnes âgées au Nouveau-Brunswick.

COMMENT ÇA FONCTIONNE?

PHASE 1

Développement

Approche collaborative avec les intervenants, les experts en la matière et les ministères pour l'élaboration de recommandations.



PHASE 2

Lettre de mise en demeure

Une lettre de mise en demeure sera envoyée aux autorités responsables pour le suivi des recommandations du défenseur. Une échéance sera fixée et communiquée dans la lettre en matière de la réponse du suivi. Une première réunion entre le représentant de l'Assurance de la Qualité (AQ) et la personne-ressource de ceux-ci sera mise à l'horaire dans un délai des deux semaines suivant l'échéance pour discuter du plan de mise en application.



PHASE 3

Rapport d'activité

En collaboration avec le représentant de l'AQ, les personnes-ressources fourniront une réponse au défenseur sur la progression de la mise en application des recommandations. La réponse comprendra les plans actuels et pour l'avenir, ainsi que la progression de mise en application à savoir si des solutions alternatives ont été trouvées et si les recommandations sont acceptées.



PHASE 4

Rapports publics

À la date de l'échéance pour répondre, les autorités soumettront le rapport du suivi au représentant AQ pour des fins d'analyse. Après avoir informé l'autorité, le défenseur publiera un rapport public sur les progrès réalisés. Ce rapport sera présenté aux députés de l'Assemblée législative et au public.



PHASE 5

Révision

Les recommandations seront évaluées annuellement sur une échelle de conformité. Les autorités responsables et les parties prenantes seront engagées dans ce processus afin de déterminer que l'évaluation des progrès soit juste et transparente. Un rapport annuel sera publié avec les résultats.



Lorsque des recommandations sont formulées, les autorités seront informées par écrit par le défenseur et se verront attribuer une date limite pour rendre compte des progrès.

L'autorité recevra un résumé des recommandations de la part du représentant de l'assurance qualité (AQ) avec qui elle travaillera en collaboration sur un échéancier pour le rapport d'avancement.

Une fois le rapport d'avancement préparé par les autorités reçu, le défenseur préparera un discours à l'Assemblée législative pour informer les membres des progrès réalisés par les autorités sur les questions critiques soulevées dans nos recommandations et touchant les enfants, les jeunes et les personnes âgées.

Toutes les recommandations faites par le défenseur seront surveillées chaque année et notées selon leur état de mise en oeuvre.

LE PREMIER RAPPORT DE MISE EN OEUVRE DU DÉFENSEUR

Un rapport de mise en œuvre sur les services de santé mentale et de prévention du suicide pour les jeunes

Compte tenu de l'urgence de la question, nous avons donné la priorité aux rapports relatifs à la santé mentale des jeunes pour ce nouveau processus de surveillance des recommandations.

De fait, l'accent a été mis sur le suivi des recommandations des rapports *Le meilleur de ce que nous avons à offrir*, *Aucun enfant abandonné* et *Une question de vie et de mort*, trois rapports couvrant les services de santé mentale pour les jeunes afin de formuler des recommandations en matière de prévention, de détection, de traitement et de réponse urgente et compatissante au suicide.

Question préliminaire :

Y a-t-il eu un changement dans le comportement du gouvernement ?

Objet du premier rapport de mise en oeuvre :

Dans ce rapport, nous avons mis l'accent sur le ministère de la Santé comme le ministère principalement responsable de la mise en œuvre de la majorité de nos recommandations. Nous avons demandé au Ministère de nous fournir les mesures mises en œuvre correspondant aux recommandations et points d'action identifiés dans ces trois rapports.

Calendrier de mise en œuvre :

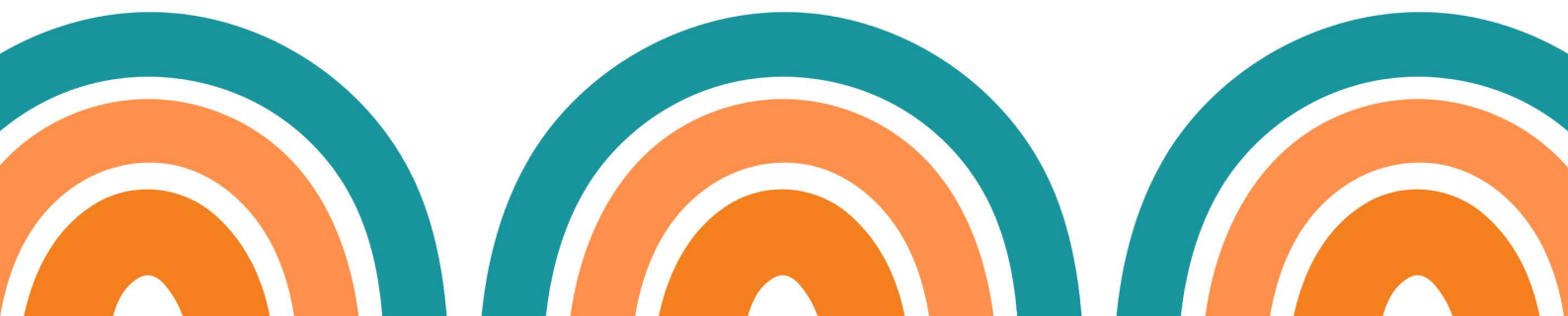
Nous sommes conscients que la plupart des défis identifiés dans nos rapports (et dans les propres plans de santé du gouvernement) ne sont pas de ceux qui pourront être relevés en un an. La mise en œuvre de nos propres recommandations nécessiterait un effort de plusieurs années pour être pleinement mise en œuvre.

Cependant, nous avons tenté d'établir des critères de progrès raisonnables et de laisser aux ministères la possibilité de trouver d'autres moyens d'atteindre les résultats que nous souhaitons. Nous avons également tenté, avec le lancement de ce processus, de laisser une place au dialogue entre le défenseur et les ministères.

Prochaines étapes :

Pour simplifier le processus, nous avons classé nos recommandations dans trois grandes catégories et identifié les actions les plus urgentes qui devraient être réalisables au cours de la première année, ainsi qu'une liste de 11 mesures qui devraient être mises en œuvre par le gouvernement.

Le défenseur a annoncé un prochain rapport de suivi sur les progrès du gouvernement.



RAPPORTS ET PUBLICATIONS

RAPPORTS SYSTEMIQUES

Investir dans l'enfance

Examen et appel à l'urgence dans les services de protection de l'enfance au Nouveau-Brunswick

À travers leurs yeux

La vie des enfants pris en charge par la province



DOCUMENT DE PRISE DE POSITION

Les droits de l'Homme ne sont pas une pièce de négociation

*Recommandations pour protéger les droits des enfants ayant des besoins spéciaux dans les écoles du Nouveau-Brunswick
(Relations délicates)*

PUBLICATIONS

Rapport sur l'état de l'enfance 2022

Analyse et recommandations du défenseur sur le portrait statistique des enfants et des jeunes du Nouveau-Brunswick



ÉDUCATION ET SENSIBILISATION

COURS D'ÉTÉ INTERNATIONAL RELATIF AUX DROITS DE L'ENFANT



Édition 2022

**La plus grande minorité au monde :
Focus spécial sur les droits des
enfants et des jeunes en
situation de handicap ou à
besoins particuliers**

Organisé chaque année depuis 2012 en partenariat avec la Formation continue de l'Université de Moncton, le Cours d'été international sur les droits de l'enfant est un forum pour les défenseurs et leur personnel, les professionnels qui travaillent avec les enfants, les universitaires et toute personne intéressée par les droits de l'enfant. Le Cours promeut les meilleures pratiques professionnelles et les droits de l'enfant en tant que droits fondamentaux des êtres humains.

Le Cours offre l'occasion aux professionnels de divers domaines des droits de l'enfant de partout au Canada et dans le monde de se réunir et de partager leur expertise et leurs sujets de recherche. Il vise également à encourager les décideurs à élaborer des politiques et des programmes publics pour mieux protéger l'intérêt supérieur de l'enfant.

ENGAGEMENT DES JEUNES

Action des jeunes Atlantique

Action des jeunes Atlantique est une initiative développée par le Centre de ressources Landon Pearson pour offrir un forum permettant aux jeunes de se renseigner sur leurs droits.

Le but de cet événement est non seulement d'éduquer, mais aussi d'encourager les enfants et les jeunes à s'impliquer dans les décisions qui les concernent et à partager leurs expériences avec les dirigeants politiques et communautaires.





Diverses activités de partage de connaissances ont été organisées dans le cadre d'un camp de deux jours dans le camp Yoho Scout avec 19 jeunes âgés de 11 à 18 ans.

L'édition 2022 d'Action des jeunes Atlantique s'est tenu avec la participation du Repaire jeunesse de Moncton autour du thème : « Un monde digne de nous », et de l'engagement des jeunes en relations avec le changement climatique.

Atelier « Rééquilibrer la roue » (*Rebalancing the Wheel en anglais*)

Cet atelier développé à l'origine par la Dre. Lori Vitale Cox, des Premières Nations d'Elsipogtog utilise une méthodologie en 5 étapes que nous avons adaptée et utilisée pour faciliter des discussions autour du racisme anti-noir avec dix jeunes âgés entre 9 et 21 ans.

Chaque étape de l'atelier a donné lieu à un cercle de discussion où chaque participant a partagé ses réflexions. Finalement, le groupe a travaillé ensemble pour construire une fresque murale reflétant les idées des différents cercles de discussion.



L'atelier a donné lieu à un rapport intitulé *Ta place est ici* que le groupe a eu la chance de présenter au défendeur.



**AÎNÉS
ET ADULTES
VULNÉRABLES**



372

**Demandes de
plaidoyer**

1

**Enquête
systémique
en cours**

NOUVEAU

**Processus de
suivi des
recommandations**



CAS DE PLAIDOYER INDIVIDUEL

Notre équipe de délégué.e.s du côté des aînés et des adultes vulnérables suit le même processus de plaidoyer que notre équipe de délégué.e.s de la branche enfants et jeunes (voir page 14).

La majorité des demandes de plaidoyer que notre bureau reçoit nous sont soumises par téléphone, suivies des demandes reçues par courrier électronique.

Au cours de la période de référence, soit du 1er avril 2022 au 31 mars 2023, notre Bureau a reçu un total de 372 demandes de plaidoyer.

TOTAL DES DEMANDES DE PLAIDOYER POUR 2022-2023:

372

TENDANCES DANS LES CAS DE PLAIDOYER INDIVIDUELS

Les tendances ci-dessous sont basées sur les 372 demandes de plaidoyer individuel reçues par notre bureau entre le 1er avril 2022 et le 31 mars 2023 et montrent à quels ministères gouvernementaux sont liées les demandes les plus courantes.

1

DÉVELOPPEMENT SOCIAL

- Soins à domicile
- Foyers de soins spéciaux
- Maisons de retraite
- Logement

2

SANTÉ

- Santé mentale
- Difficulté à trouver un médecin de famille
- Services extra-muros

3

AUTRES

- Préoccupations des consommateurs
- Assurance
- Problèmes entre locataires et propriétaires

ENQUÊTE SYSTÉMIQUE

EXAMEN DES SOINS DE LONGUE DURÉE

En février 2023, le Défenseur a annoncé un examen systématique du secteur des soins de longue durée du Nouveau-Brunswick.

Le but de l'examen est d'évaluer l'adéquation de la politique, de la planification et des pratiques gouvernementales en matière de soins de longue durée et de formuler des recommandations en vue de l'amélioration des services.

PRINCIPES FONDAMENTAUX :

Toute personne ayant besoin de soins de longue durée doit pouvoir trouver une place dans le système qui soit accessible et abordable, et qui lui donne accès à une communauté où elle se sent appuyée

Toute personne doit pouvoir habiter dans un environnement qui favorise son autonomie, son sentiment de sécurité et sa dignité

Toute personne doit pouvoir cheminer facilement dans le système de soins de longue durée à mesure que ses besoins changent

Toute personne qui en a besoin doit avoir accès à une place dans le système de soins de longue durée, et ce, en dépit de son revenu, de sa langue, de sa région ou de ses handicaps

Toute personne doit vieillir avec la certitude que le système de soins de longue durée est viable, stable et fiable.

