

2017 - 2018
RAPPORT ANNUEL

Nouveaux Défis



Page couverture : Carly McLellan

Défenseur des
enfants et des jeunes
du Nouveau-Brunswick



New Brunswick
Child & Youth
Advocate

Défenseur des
ainés
du Nouveau-Brunswick



New Brunswick
Seniors'
Advocate

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

C.P. 6000

Fredericton (N.-B.) E3B 5H1

Téléphone : 1.888.465.1100

Réception : 1.506.453.2789

Télécopieur : 1.506.453.5599

www.cyanb.ca/fr

www.défenseurdesaînés.ca

Comment citer ce document :

Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick,
Rapport annuel 2017 — 2018.

ISBN : 978-1-4605-2440-4

Table des matières

NOTRE VISION	1
NOTRE MISSION	1
NOTRE ÉQUIPE	2
BILAN FINANCIER	2
MESSAGE DU DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DES JEUNES	3
DEMANDES D'INTERVENTION POUR LES DOSSIERS INDIVIDUELS.....	5
BILAN DES STATISTIQUES POUR L'ANNÉE	6
PROCESSUS RELATIF À LA DÉFENSE DES DROITS	7
RÉSUMÉ DE DOSSIERS — EXEMPLES DE RÉUSSITES	8
COMITÉS	10
DERNIÈRE RÉFLEXION	10
ÉDUCATION, SENSIBILISATION ET RECHERCHE	11
• Cours d'été international relatif aux droits de l'enfant	11
• Action des jeunes Atlantique 2017.....	12
• Boreal — Centre d'expertise pour enfants et adolescents	13
• Semaine d'éducation aux droits de l'enfant	14
INTERVENTION SYSTÉMIQUE	16
RECHERCHE	17
UN NOUVEAU MANDAT	18
DÉMARCHE	19
DÉFIS.....	19
SENSIBILISATION ET ÉDUCATION	21
BILAN DES STATISTIQUES.....	22
EXEMPLES DES TYPES DE PLAINTES	23
HISTOIRES DE RÉUSSITES	24
INTERVENTION SYSTÉMIQUE DU DÉFENSEUR DES AÎNÉS.....	26

Rapport annuel 2017-2018

Ce rapport annuel présente les champs d'intervention du Bureau du défenseur des enfants et des jeunes : demandes individuelles, éducation, sensibilisation et recherche, intervention systémique et conseils au gouvernement.

Notre vision

Tous les enfants et les jeunes ont le droit d'atteindre leur plein potentiel et de devenir des citoyens actifs. Le défenseur des enfants et des jeunes du Nouveau-Brunswick croit que la province peut être un endroit où les enfants passent avant tout et où leurs droits et leur intérêt sont défendus. En clair, nous croyons que le Nouveau-Brunswick peut être un chef de file dans la défense des droits de nos jeunes.

Notre mission

Le défenseur des enfants et des jeunes écoute chaque enfant et chaque jeune, coopère avec les familles, les organisations communautaires et les partenaires du gouvernement, soutient les droits des enfants et des jeunes et défend leur intérêt afin de s'assurer que leurs voix sont entendues et que l'on tient compte de leur intérêt dans toutes les décisions qui les concernent.

Le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés :

- veille à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés ;
- veille à ce que les opinions des enfants, des jeunes et des aînés soient entendues et prises en compte lorsqu'on ne peut les faire valoir autrement ;
- veille à ce que les enfants, les jeunes et les aînés aient accès aux services approuvés et que les plaintes à l'égard de ces services reçoivent l'attention voulue ;
- fournit des renseignements et des conseils au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux collectivités au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la réceptivité et de la pertinence des services pour les enfants, les jeunes et les aînés ;
- défend les droits et les intérêts de tous les enfants, des jeunes et des aînés, en général.

Adresse postale :

C.P. 6000
548, rue York,
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1

Téléphone : 506-453-2789

Sans frais : 1-888-465-1100

Télécopieur : 506-453-5599

Courriel : advocate-defenseur@gnb.ca

Sites Web : www.cyanb.ca et

www.nbseniorsadvocate.ca

Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés

Notre équipe

Norman J. Bossé, c. r.	Défenseur
Juliette Babineau Moore	Gestionnaire du bureau et adjointe administrative
Sylvie Cummings	Réceptionniste
Annette Bourque	Directrice des services cliniques
Wendy Cartwright	Déleguée
Nathalie Gagnon	Déleguée
Robert Lafrenière	Directeur du bureau des aînés
Marcelle Woods*	Déleguée
Christian Whalen	Défenseur adjoint et conseiller juridique principal
Sarah Dennene	Directrice de la recherche, de l'éducation et de la sensibilisation
Gavin Kotze	Directeur des enquêtes systémiques
*Partie de l'année	
Imane Ayed*	Stagiaire aux services civiques
Travis Daley*	Agent des communications
Audren Le Goff*	Stagiaire de service civique
Michelle Lepage*	Déleguée

Bilan financier

2017-2018	Budget (\$)	Dépenses réelles (\$)
Services personnels	889 844	890 081,99
Autres services	175 700	182 613,91
Fournitures et approvisionnements	7 000	3 693,67
Biens et matériel	4 300	1 321,77
Contributions et subventions	0,0	(14 700,00)
Service de la dette et autre	0,0	2 7 00
TOTAL	1 026 844	1 073 780,53

Message du défenseur des enfants et des jeunes



Conformément au paragraphe 25 (1) de la *Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés*, je sou mets le rapport annuel 2017-2018 à l'Assemblée législative de la province du Nouveau-Brunswick.

Il s'agit, depuis ma nomination en juin 2013, du cinquième rapport annuel que je présente. Il s'agit également du premier rapport annuel qui aborde le nouveau mandat confié au bureau en juillet 2017 relativement à assurer la protection et de défendre les droits des aînés et des adultes vulnérables.

Ce rapport annuel met de l'avant le travail réalisé par les deux bureaux. Compte tenu du mandat et des obligations en vertu de la loi dont nos bureaux sont souscrits, nous avons réussi à servir, à la fois les enfants et les jeunes ainsi que les aînés avec le plus grand degré de soins et de vigilance possible.

L'expérience et le dévouement exceptionnels de notre personnel se démarquent au Canada. À titre de membre et trésorier du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ), j'ai personnellement remarqué leurs efforts assidus et mes collègues l'ont aussi. Les membres du CCDEJ se réunissent régulièrement, c'est-à-dire environ trois (3) fois par an, afin d'échanger sur les problèmes liés aux enfants et aux jeunes.

Le présent rapport met de l'avant les nombreux aspects du travail du Bureau du défenseur, notamment les rapports, les examens, les études de cas et le traitement des données des dossiers spécifiques, ainsi que le travail d'échange de renseignements et de collaboration entre les différents ministères afin d'améliorer la vie des enfants, des jeunes et des aînés ayant besoin de protection ou de soins. Ces Néo-Brunswickois vulnérables ont besoin de nos compétences en matière de surveillance et de défense de leurs droits.

Enfin, les demandes de plaidoyer en faveur des droits et les plaintes que nous recevons chaque année ne cessent d'augmenter, comme le montrent clairement les chiffres. Les exigences financières du bureau continuent également d'augmenter. Le mandat supplémentaire que nous avons reçu en juillet 2017 a bien sûr ajouté une charge de travail

additionnelle causant une certaine pression financière. L'affectation de personnes supplémentaires à ces responsabilités ainsi que la nécessité de créer un site Web et le contenu correspondant de même que des messages destinés aux médias pour informer les aînés et les adultes vulnérables ont donné lieu à de nouveaux défis.

Afin de pouvoir traiter scrupuleusement les problèmes financiers, qui ne cessent d'augmenter, nous demandons humblement au gouvernement au pouvoir; d'examiner nos demandes de financement et d'essayer d'y répondre équitablement par l'intermédiaire d'un processus budgétaire annuel juste et représentatif.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Norman J. Bossé". The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

Norman J. Bossé, c. r.

Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du N.-B.

Défenseur des enfants et des jeunes

Demands d'intervention pour les dossiers individuels

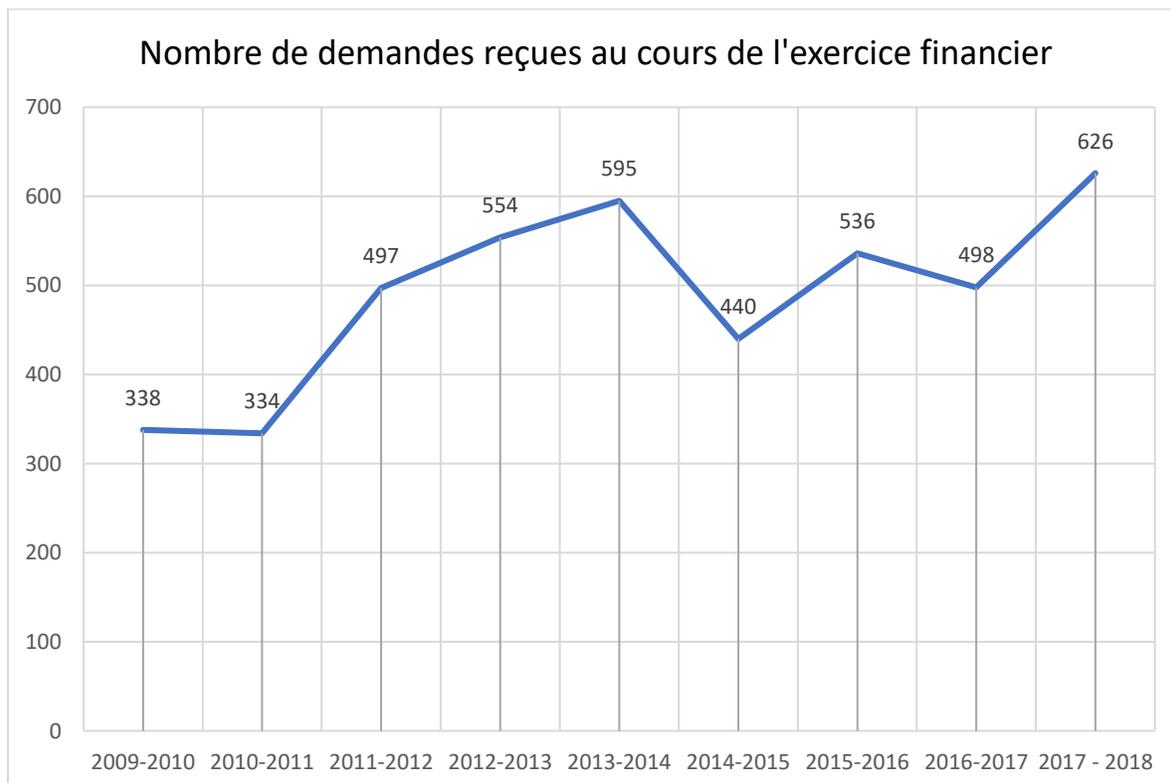
Au fil des ans, le nombre de demandes d'intervention pour les dossiers individuelles reçues par le bureau du défenseur des enfants et des jeunes ne cesse d'augmenter.

Au cours de l'exercice 2016-2017, le bureau a reçu 498 demandes individuelles, qui ont été traitées par la directrice et les délégués. L'équipe responsable était composée de la directrice des services cliniques et de quatre délégués, et pour une partie de l'année, l'équipe comptait seulement deux délégués.

Au cours de 2017-2018, le nombre de dossiers traités a encore augmenté pour atteindre le nombre de 626. La directrice des services cliniques et quatre délégués ont traité ces dossiers. Toutefois, le nombre d'employés a varié au cours de l'année, car une des délégués a seulement joint l'équipe à l'automne 2017, une seconde a travaillé au bureau pendant six mois et un troisième, pour deux mois.

Exercice 2016-2017 : 498 demandes

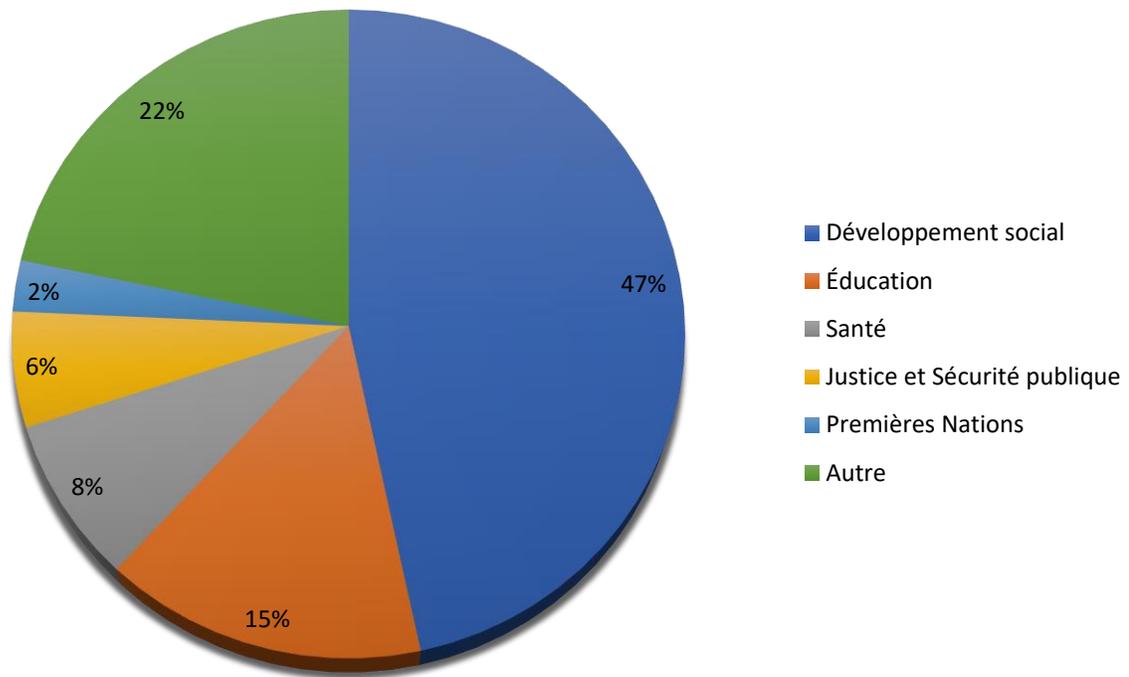
Exercice 2017-2018 : 626 demandes



Bien que le nombre de dossiers ait augmenté, le nombre d'employés responsables pour défendre les droits des enfants et des jeunes est resté le même. Les membres de l'équipe s'accordent tous pour dire que les dossiers à traiter sont également beaucoup plus complexes.

Bilan des statistiques pour l'année

Pourcentage des demandes par ministère



Ce graphique présente les exemples des demandes de défense reçues par le Bureau au cours de l'exercice 2017-2018.

La plupart des dossiers concernent des services du ministère du Développement social.

Processus relatif à la défense des droits

La majorité des demandes que le bureau reçoit sont acheminées aux délégués avant tout par téléphone, suivies de celles reçues par courriel.

Les délégués recueillent d'abord autant d'informations que possible auprès des sources d'aiguillage puis parlent avec les enfants et les jeunes concernés chaque fois que cela est possible. En application de la ***Loi sur le défenseur des enfants et des jeunes***, ils peuvent alors faire un suivi auprès des fonctionnaires chargés de fournir des services aux enfants et aux jeunes afin de déterminer s'il y a violation des droits. Le personnel du Bureau veille ensuite à ce que les besoins des enfants et des jeunes soient respectés. Dans le cadre du processus, les délégués doivent souvent participer à des réunions et à des conférences de cas. De plus, ils examinent les politiques et les pratiques directement liées à la prestation de services par les agences concernées. Dans certains cas, les délégués sont tenus de conseiller le gouvernement et de faire des recommandations afin d'aider à répondre aux besoins des enfants et des jeunes.

Les délégués s'assurent de bien connaître les divers programmes et services du gouvernement provincial. L'équipe va au-delà de ses responsabilités afin de défendre les droits des enfants et des jeunes et, au besoin, oriente les personnes vers les services adaptés, même lorsque ceux-ci relèvent de la compétence du gouvernement fédéral ou sont offerts par des organismes non gouvernementaux.

Résumé de dossiers — Exemples de réussites

Dossier (1)

Isabelle a communiqué avec le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes du Nouveau-Brunswick au sujet de problèmes de santé mentale nuisant à ses options en matière de scolarisation. Elle avait beaucoup d'anxiété, en partie à cause d'un trouble obsessionnel-compulsif. Sachant bien elle-même défendre ses droits et ses besoins en matière de santé mentale et d'éducation, elle a cependant communiqué avec le bureau, car elle pensait avoir besoin d'aide. Elle s'était rendu compte, lorsqu'elle était jeune, que le cadre scolaire traditionnel ne lui convenait pas. Âgée de 16 ans, elle a été acceptée, avec l'aide du Bureau, au programme de formation en éducation générale (GED). Bien qu'il faille avoir au moins 18 ans pour s'inscrire à ce programme, Isabelle a bénéficié d'une exception.

La prochaine étape consistait à passer le dernier examen. Cependant, pour bénéficier d'aménagements, une évaluation psychopédagogique était nécessaire. Selon le district et les responsables du programme de formation en éducation générale, le ministère devait payer pour l'évaluation. Après plusieurs conversations avec le district, le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance et le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, des dispositions ont été prises pour payer l'évaluation psychopédagogique.

Isabelle a terminé sa formation en éducation générale (GED) et s'apprête à poursuivre des études postsecondaires.

Dossier (2)

Kaiden était très heureux d'obtenir son diplôme d'études secondaires le printemps dernier ; il prévoyait poursuivre ses études dans un collège communautaire de la région. En raison de problèmes d'anxiété et de dépression, il a bénéficié de certains aménagements dès l'école primaire, par exemple des projets remplaçant les examens ou la présence d'une personne à côté de lui pendant les examens. Le collège, auquel Kaiden a présenté une demande, a insisté pour qu'une évaluation psychopédagogique soit effectuée afin qu'il bénéficie de l'aide dans chaque cours. Ce type d'évaluation n'avait jamais été jugé nécessaire pendant le primaire et au secondaire, car Kaiden avait réussi à l'école sans en avoir besoin. Les enseignants de Kaiden se servaient plutôt de son plan d'apprentissage personnalisé pour établir la meilleure façon de l'aider à atteindre ses objectifs scolaires. Étant donné que l'évaluation psychopédagogique constituait une condition préalable à son inscription au collège, sa famille devait payer les frais correspondants, des coûts additionnels dont sa famille ne pouvait pas se permettre.

Agacée par la situation, la famille de Kaiden a alors communiqué avec le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes. La situation étant semblable à un dossier que le Bureau avait déjà traité, celui-ci a indiqué à la famille de prendre rendez-vous avec un conseiller en emploi du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, qui pourrait prendre les dispositions nécessaires et s'occuper du paiement de l'évaluation.

La famille a suivi ces conseils, ce qui a permis à Kaiden d'obtenir l'évaluation et il a été admis au programme du collège de son choix.

Dossier (3)

Une personne a communiqué avec le Bureau au sujet de Tina, une adolescente de 12 ans, pour nous indiquer qu'elle souffrait d'anxiété et qu'elle avait du mal à se faire des amis. Elle avait souvent l'impression que les enseignants et le personnel de son école ne l'aidaient pas ou ne comprenaient pas ce que Tina vivait. Afin de gérer les comportements des élèves de l'école, l'école appliquait un système de renforcement négatif selon lequel un X était inscrit sous le nom de chaque élève qui démontrait des comportements désobligeants. Ce système causait l'anxiété que Tina ressentait à l'école, et celle-ci avait du mal à trouver des moyens pour l'exprimer.

Une réunion a donc été tenue avec la famille et l'école pour discuter de l'anxiété ressentie par Tina et des préoccupations liées à ce qu'elle vivait à l'école. La réunion a porté ses fruits, car le système de renforcement a été modifié. La famille de Tina était également convaincue que ce système intensifiait les problèmes de comportement et de stress de Tina.

Pendant la réunion, le personnel de l'école a pu mieux comprendre les conséquences de l'anxiété de Tina à l'école. Le district est de nouveau intervenu auprès de l'école afin de modifier le processus de gestion des comportements des enfants en mettant l'accent sur les comportements positifs plutôt que négatifs.

Les parties concernées ont indiqué que la modification du système de gestion des comportements s'était révélée très efficace pour Tina et que la relation de celle-ci avec le personnel de l'école s'était renforcée.

Comités

Nos délégués sont présents au sein de la collectivité et font partie de plusieurs comités :

- Comité « Jeunes d'abord » (Grand Moncton)
- Comité « You Turns » (Moncton)
- Grand réseau de la petite enfance francophone Sud (Moncton)
- Comité consultatif sur la prévention des abus pédosexuels (Fredericton)

Dernière réflexion

Le personnel du Bureau du défenseur des enfants et des jeunes a remarqué une préoccupation croissante en matière des incidences liées aux problèmes concernant les droits de garde et d'accès non résolus entre parents et des répercussions négatives sur le développement des enfants et des jeunes.

Dans plusieurs demandes de plaidoyer reçues par le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes, les conflits entre parents sont prévalents.

Nous conseillons fortement aux parents et aux aidants qui éprouvent des difficultés liées à une situation de coparentalité de s'inscrire à ce programme gratuit qui d'une durée de six heures et est offert aux résidents du Nouveau-Brunswick.

Programme : Pour l'amour des enfants

Composez le numéro suivant pour vous inscrire : 1-888-236-2444



Pour l'amour des enfants
UN PROGRAMME D'INFORMATION SANS FRAIS
POUR LES PARENTS QUI VIVENT SÉPARÉMENT

La séparation peut être une période de confusion et de tristesse pour tous les membres de la famille. Les parents et leurs enfants peuvent ressentir une perte énorme et ont souvent besoin de l'aide afin de faire face aux changements qui accompagnent la séparation.

Pour l'amour des enfants est un programme de six heures offert sans frais en deux sessions de trois heures chacune. Il est un programme qui vise à fournir aux parents le genre de renseignements dont ils ont besoin :

- pour comprendre ce qu'ils sont en train de vivre, autant sur le plan émotionnel que juridique,
- pour faire face à la séparation afin qu'ils puissent à leur tour aider leurs enfants à s'adapter.

La séparation est un problème d'adultes. Les enfants ne participent pas à la décision des parents. Cependant, ils sont sérieusement touchés par celle-ci.

Les conséquences de la séparation sur les enfants dépendent en grande partie de la relation des parents après la séparation.

La séparation est difficile pour tous les membres de la famille. Cependant, les recherches et l'expérience démontrent que c'est le conflit parental qui cause le plus de mal aux enfants, et non la séparation elle-même.

Le programme **Pour l'amour des enfants** donne des moyens de réduire les conflits parentaux et le stress que les parents subissent. Le programme cherche à les aider afin qu'ils puissent eux-mêmes aider leurs enfants.

Le programme aborde les thèmes suivants :

- les expériences de séparation des adultes;
- les expériences de séparation des enfants;
- les besoins des enfants d'âges différents;
- les plans des parents en ce qui concerne leur rôle parental après la séparation;
- les possibilités de résoudre le conflit plutôt que d'aller en cour;
- la réorganisation;
- les questions juridiques;
- les questions économiques;
- les avantages de la coopération des parents par rapport aux désavantages du conflit;
- les questions relatives à un nouveau partenaire;
- la communication avec l'autre parent de l'enfant;
- la communication avec l'enfant;
- les conséquences des conflits sur les enfants.

Des professionnels bien informés dans le domaine de la séparation et le divorce animent ces sessions. Des présentations vidéo sont au programme et les participant-e-s recevront une trousse d'information ainsi qu'un certificat attestant de leur assistance.

Le programme **Pour l'amour des enfants** vise surtout les parents qui vivent séparément. On encourage les deux parents à y participer. Ils **seront inscrits à des sessions séparées**. Ce programme est aussi ouvert à toute autre personne intéressée.

Comment s'inscrire

Pour s'inscrire à une session gratuite, veuillez téléphoner le numéro sans frais :

1-888-236-2444

Courriel : PADE@gnb.ca

Il se peut que nous solliciterons la coopération des participantes dans l'évaluation du programme en leur soumettant un questionnaire. Ces renseignements sont importants car ils serviront à améliorer le programme **Pour l'amour des enfants** et à élaborer d'autres programmes destinés aux parents.

Pour obtenir des renseignements généraux et des ressources sur le droit de la famille, communiquez avec le :

1-888-236-2444

(Ligne d'information sur la loi de la famille)
Courriel : pleisnb@web.ca



Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick

www.legal-info-legale.nb.ca
www.droitdelafamilienb.ca

Pour l'amour des enfants est un programme élaboré par le ministère des Services à la famille et du Logement du Manitoba et est présenté par le ministère de la Justice et de la sécurité publique. Une aide au financement de ce projet a été fournie par le ministère de la Justice Canada.

Publié par :

New Brunswick
Nouveau Brunswick

Ministère de la Justice et de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick
C.P. 6000
Fredericton, (N.-B.) E3B 5H1

ISSN: 978-1-55471-725-5 Avril 2018

Éducation, sensibilisation et recherche

Cours d'été international relatif aux droits de l'enfant

La 6^e édition du Cours d'été international relatif aux droits de l'enfant a mis l'accent sur le droit de l'enfant de préserver son identité, conformément à l'article 8 de la **Convention relative aux droits de l'enfant** (CDE), ainsi que sur le droit des enfants des minorités ethniques, religieuses ou linguistiques, ou des personnes d'origine autochtone, de pratiquer leur religion ou d'utiliser leur langue, au sens de l'article 30 de la CDE. Une attention supplémentaire a été accordée à l'identité de genre, aux nouveaux arrivants et aux autres minorités, telle qu'elle est présentée sur la scène nationale et internationale, en explorant les systèmes des autres pays.



Le Cours d'été international relatif aux droits de l'enfant est offert depuis 2012 à quiconque s'intéresse aux droits des enfants ainsi qu'aux professionnels de toutes disciplines intervenant auprès d'enfants. Il vise à renforcer les liens entre experts et praticiens travaillant avec des enfants et des jeunes. Les expériences partagées par les conférenciers et les participants pendant le cours offrent des occasions de perfectionnement professionnel de haute qualité et constituent une plateforme essentielle pour les idées et les pratiques exemplaires liées à la coopération.

Près de 50 participants, dont certains d'Haïti, du Congo et de la Guinée, ont suivi le cours offert à l'Université de Moncton du 26 au 30 juin 2017. Trente-huit (38) conférenciers ont donné des séminaires pour explorer les thèmes en question. Landon Pearson, défenseur des droits de l'enfant, ainsi que Bernard Richard, défenseur des droits des enfants et de la jeunesse de la Colombie-Britannique et ancien ombudsman du Nouveau-Brunswick, faisaient partie des invités spéciaux.



Action des jeunes Atlantique 2017

Créé par le Landon Pearson Resource Center pour permettre aux jeunes de s'informer sur leurs droits, l'atelier **Action des jeunes Atlantique** est offert chaque année. La deuxième édition de cet atelier, qui a été organisée par le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes du Nouveau-Brunswick en collaboration avec l'Association multiculturelle de Fredericton (AMC), portait sur les droits des réfugiés et des immigrants, observés sous l'angle des droits de l'enfant.



Trente-six jeunes âgés entre 12 à 17 ans, venant des quatre coins de la province ont participé à l'atelier **Action des jeunes Atlantique 2017** qui a eu lieu du 10 au 12 novembre en tant que camp résidentiel à Green Hill Lake, au N.-B. Diverses activités d'échanges de connaissances ont été organisées pour favoriser les discussions en vue de formuler trente-trois (33) recommandations qui ont été ensuite présentées dans le rapport intitulé **Action des jeunes Atlantique—Défendre les droits des enfants des réfugiés et des nouveaux arrivants.**



Boreal — Centre d'expertise pour enfants et adolescents

Créé en octobre 2017, le Centre d'expertise pour enfants et adolescents, Boreal, est le premier du genre dans la province. Il est axé sur les besoins des jeunes victimes d'agressions sexuelles. Le centre Boreal a déterminé les besoins et pratiques afin de coordonner la prestation de services aux jeunes victimes d'agressions sexuelles tout en tenant compte des systèmes existants, et ce, avec l'aide de Sarah Dennene, directrice de la recherche, de l'éducation et de la sensibilisation, ainsi que d'Annette Bourque, directrice des services cliniques au Bureau du défenseur des enfants et des jeunes, à titre de partenaires.

Organisme à but non lucratif, le centre Boreal aide les enfants et les jeunes victimes d'agressions sexuelles et leur famille grâce à une équipe multidisciplinaire de professionnels au service des habitants des comtés de Kent, de Westmorland et d'Albert.



Semaine d'éducation aux droits de l'enfant

Le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes a coordonné la campagne nationale de la Semaine d'éducation aux droits de l'enfant (SEDE) qui s'est déroulée du 20 au 26 novembre 2017. Sarah Dennene, directrice de la recherche, de l'éducation et de la sensibilisation, et Julie Ranger de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec ont coprésidé la campagne SEDE. Celle-ci vise à sensibiliser à la promotion et à la protection des droits de l'enfant avec des activités conçues pour favoriser diverses discussions.

Les jeunes Canadiens ont été encouragés à parler de leurs droits à l'aide de ressources pédagogiques, une campagne dans les médias sociaux et des mots-clics. Le but principal était de permettre aux jeunes et au public de mieux comprendre le processus utilisé pour les rapports qui seraient présentés au **Comité des droits de l'enfant des Nations Unies**. Le Canada doit rendre compte à l'ONU pour les informer sur la manière dont les droits de l'enfant sont mis en œuvre dans tout le pays.

Des jeunes du comité **Action des jeunes Atlantique** du N.-B. ainsi que de la Colombie-Britannique ont participé à l'organisation de la campagne SEDE, qui a invité les jeunes de tout le pays à s'exprimer au sujet du droit qui est le plus important selon eux. Ces derniers ont été invités à télécharger des images et des vidéos ou à faire des déclarations sur les médias sociaux au sujet de leurs droits, à l'aide des mots-clics #MyRightToBeHeard et #MyRightsCRC.



Le 20 novembre 2017 est la date d'anniversaire de l'adoption de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CDE) ainsi que la Journée nationale de l'enfant. Pour cette occasion l'UNICEF a lancé la campagne Enfants aux commandes. De plus, Shekinah Rutande et Katherine Mills ont agi en tant que défenseuses pour la journée ; notamment elles ont accompagné le défenseur des enfants et des jeunes du Nouveau-Brunswick, Norman Bossé, c.r. pendant toutes ses réunions, et elles ont présidé le dîner annuel sur l'état de l'enfance.

Sarah Dennene, directrice de la recherche, de l'éducation et de la sensibilisation, a été invitée à donner des orientations et à informer sur la manière dont les droits de l'enfant peuvent être mieux respectés. Des exposés ont été présentés :

- au Réseau de la petite enfance francophone ;
- à des étudiants du CCNB ;
- à des agences gouvernementales ;
- au Forum jeunesse sur les droits de l'enfant dans la Péninsule acadienne ;
- à des écoles.



CREW
Child Rights
education week
November 20-26 2017
SEDE
Semaine d'éducation
aux droits de l'enfant
Du 20 au 26 novembre 2017

En effet, après un exposé dans une école, un jeune a suggéré d'utiliser le thème des droits de l'enfant pour l'initiative d'engagement des jeunes d'Alliance pro-jeunesse, une initiative qui a eu lieu au printemps.

Intervention systémique

Au Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés, l'intervention systémique est axée sur la représentation des droits, des intérêts et des points de vue de toutes les personnes visées par le mandat que confère au Bureau la loi habilitante. L'intervention systémique nous permet d'influencer les lois, les politiques et les pratiques afin d'assurer la protection et la promotion des droits de la personne. Elle repose sur des cas individuels qui sont présentés au Bureau ainsi que sur des relations avec des membres de la société civile et du gouvernement qui ont des préoccupations.

La plus grande partie de l'intervention systémique se fait par l'intermédiaire de réunions informelles avec des ministères du gouvernement, et n'est pas du domaine public. Il arrive cependant que le gouvernement demande au Bureau de donner des conseils de manière plus officielle ou que ce dernier donne de tels conseils de sa propre initiative.

Au cours de l'exercice 2017-2018, le Bureau a mené des activités d'intervention systémique pour de nombreuses questions concernant le système de justice pénale pour les adolescents, le système d'éducation, les services de protection de la jeunesse, le système de santé et d'autres domaines ayant une incidence sur les enfants, la jeunesse et les adultes relevant de sa compétence.

Le Bureau a notamment recommandé au gouvernement de cesser la pratique de l'isolement cellulaire des jeunes dans les établissements correctionnels, de se doter d'un budget gouvernemental pour les enfants, trouver des solutions d'alternatives afin de ne plus incarcérer ou loger dans le même endroit les jeunes prévenus et les jeunes reconnus coupables en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, et de dresser un plan complet de mise en œuvre de la ***Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant***.

Recherche

Le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes a redoublé d'efforts pour inciter le milieu de la recherche du Nouveau-Brunswick à favoriser, dans la province, un changement de culture fondé sur les droits de l'enfant. Les services offerts dans le cadre de l'initiative de santé mentale ACCESS Esprits ouverts se sont poursuivis dans des espaces sûrs pour les jeunes, dans la Première Nation d'Elsipogtog, à Saint John et dans la Péninsule acadienne. Des séances de sensibilisation ont été tenues avec des professeurs de l'Université Mount Allison et de l'Université du Nouveau-Brunswick à Saint John (UNBSJ) afin de réunir un réseau de chercheurs qui s'intéressent à la protection, à la santé et aux droits de l'enfant. Le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes a collaboré au lancement de GlobalChild, un nouveau programme de recherche financé par les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) à l'Université de Victoria, qui mènera à l'élaboration d'un cadre général et d'une plateforme de surveillance des droits de l'enfant pour normaliser les approches gouvernementales visant la quantification et la comparaison des activités de mise en œuvre des droits de l'enfant, ainsi que d'aider les États signataires à préparer leurs rapports de surveillance pour le **Comité des droits de l'enfant des Nations Unies**.

Le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes a pu contribuer, en collaboration avec des chercheurs de la faculté d'éducation de l'UNB et du Centre Muriel McQueen Ferguson pour la recherche sur la violence familiale, à la création d'une vidéo sur les parcours et les histoires de jeunes du Nouveau-Brunswick, qui a été, par la suite, diffusée dans le cadre du projet Girls Cyberviolence 2013-2015 financé par Condition féminine Canada.

Le Groupe de recherche interdisciplinaire sur la santé mentale des enfants et des jeunes (GRISMEJ) de l'Université de Moncton a reçu des fonds pour réaliser une évaluation décennale de la pédiatrie sociale dans le cadre d'un projet pilote communautaire mis sur pied par la D^{re} Elaine Deschênes, à Memramcook et dans le sud-est du Nouveau-Brunswick. Le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes a également appuyé la demande officielle du Groupe de recherche interdisciplinaire sur les droits de l'enfant (GRIDE) en tant que groupe de recherche officiel à l'Université de Moncton et a participé à la planification du deuxième forum provincial sur l'enseignement en langue française avec des chercheurs du campus de l'Université de Moncton à Shippagan. Ces efforts de sensibilisation ont facilité la négociation et l'obtention d'une enveloppe de financement de trois ans auprès du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance du Nouveau-Brunswick relativement à la prestation du Cours d'été international relatif aux droits de l'enfant, qui met l'accent sur le droit à l'éducation et les buts de l'éducation pour 2017-2019.



Un nouveau mandat

La **Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés** a été promulguée le 1^{er} juillet 2017, menant à la nomination du premier et de l'actuel défenseur des enfants et des jeunes, Norman J. Bossé, c.r. Les modifications apportées à la loi ont élargi le mandat du Bureau en mettant un accent particulier sur la protection des droits et des intérêts des aînés (de 65 ans et plus) ainsi que des adultes vulnérables (de moins de 65 ans) sous la protection de la province.

Avant l'adoption de cette nouvelle loi, le Bureau de l'ombudsman gérait les dossiers des aînés ainsi que des adultes vulnérables. La **Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés** découle de l'**Examen des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative** de 2016, qui a souligné la nécessité de créer une direction spécialisée afin de pouvoir défendre de manière indépendante les préoccupations des aînés et des adultes vulnérables. Les responsabilités du Bureau du défenseur des enfants et des jeunes ont donc été élargies pour inclure la surveillance des foyers de soins, des foyers de soins spéciaux, des services de soins à domicile et des services communautaires agréés.

Le cadre utilisé par le Bureau du défenseur des aînés pour appliquer la nouvelle loi était fondé sur les **Principes des Nations Unies pour les personnes âgées**, ces lignes directrices ont aidé l'équipe du Bureau à définir une vision et une mission et à établir de manière stratégique un protocole de tri des plaintes.

De son propre fonctionnement, le Bureau du défenseur des aînés a fait appel au personnel et aux compétences du Bureau du défenseur des enfants et des jeunes, dont les responsabilités et le mandat découlent de la même loi. Une formation a été donnée et des ajustements ont été apportés afin que le personnel se dote des compétences nécessaires au traitement des dossiers relatifs aux aînés et aux adultes vulnérables. Un logo distinct a été créé pour chacun des deux bureaux pour que le public puisse reconnaître plus facilement les deux bureaux ainsi que pour inciter l'accès à leurs services. Un directeur à temps plein et un directeur des enquêtes systémiques à temps partiel, qui est également conseiller juridique, ont été embauchés. Un agent des communications à temps partiel a de plus été embauché sur une base contractuelle. Le soutien administratif des deux équipes était assuré par une gestionnaire de bureau travaillant également pour Bureau du défenseur des enfants et des jeunes.

Démarche

Les aînés, les adultes vulnérables et leur famille peuvent communiquer avec le Bureau du défenseur des aînés par téléphone, par courrier électronique, par la poste, ou se présenter en personne au bureau. Le défenseur des aînés peut également ouvrir un dossier de sa propre initiative s'il le juge utile, c'est-à-dire sans le dépôt d'une plainte officielle de la part d'une personne. Au cours de sa première année d'activité, des aînés, des adultes vulnérables, des membres de familles, des tiers, des députés (recommandations), des groupes d'intérêt et d'autres membres du public se sont adressés au Bureau pour porter plainte. Lorsque le Bureau détermine que la plainte relève de sa compétence, en vertu de la loi, cette plainte est examinée avec l'autorité provinciale compétente dans le but de trouver une solution à l'aide du processus de défense et d'autres mécanismes de règlement des différends, ou d'ouvrir une enquête si on le juge nécessaire.

Défis

Le Bureau du défenseur des aînés a rencontré de nombreux défis au cours de sa première année d'activité. Le budget accordé a limité sa capacité à mener ses activités de plaidoyer. L'accent a ainsi été mis sur les cas individuels, la stratégie de promotion et la sensibilisation du public de façon limitée, en fonction des ressources disponibles. Le budget de fonctionnement du Bureau du défenseur des enfants et des jeunes a été augmenté de 15 %. En tout, le Bureau du défenseur des aînés a reçu 150 000 \$ pour s'acquitter de son mandat de défendre les intérêts des aînés et des adultes sous protection. Il convient de noter qu'une forte augmentation du budget était nécessaire pour remplir le mandat prévu par la nouvelle loi. Selon *l'Examen des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative* de 2016, les ressources nécessaires devraient être fournies au Bureau du défenseur des aînés afin qu'il puisse exercer son mandat avec efficacité et efficacité.

Le manque de clarté, dans la loi, au sujet des adultes sous protection, constitue un autre défi important. En effet, la loi ne définit pas de manière claire et précise ce que signifie « sous protection ». Ce manque de clarté rend difficile la détermination des questions du champ de compétence pour ce qui est du mode de traitement, par le personnel du Bureau, des plaintes concernant les adultes en question.

Étant donné que le mandat du Bureau de défense des aînés est nouveau, le public a une perception erronée de ses activités. En effet, certains le perçoivent comme une agence fournissant des services juridiques, une agence de protection des adultes ou un curateur public. Certains groupes d'intérêt de la province se sont déjà proclamés défenseurs des aînés. Ces groupes effectuent un travail important qui diffère toutefois du mandat du Bureau. Le défenseur des aînés tire son mandat de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, qui lui confère de vastes pouvoirs d'enquête.

Étant donné que le Bureau du défenseur des aînés est une nouvelle entité provinciale, le risque de confusion est important. La création d'un logo et l'éducation auprès du public sur le rôle du défenseur des aînés sont donc devenues essentielles à l'efficacité et à l'efficience des activités de défense des intérêts des aînés et des adultes sous protection.

Selon notre expérience, les agences ont naturellement tendance à se protéger, même si de graves allégations sont formulées au sujet du bien-être d'un adulte vulnérable ou d'un aîné. Le personnel du Bureau du défenseur des aînés a donc été confronté à une résistance inattendue de la part des agences publiques. De manière générale, la première fois que le personnel du Bureau a communiqué avec des agences publiques, celles-ci ont réagi de façon défensive. Elles ont évoqué la législation sur la protection de la vie privée pour justifier leur manque de collaboration. Certaines sont en effet convaincues que cette législation peut avoir préséance sur le pouvoir conféré par ***Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés***. La plupart ne comprennent pas le mandat et le champ de compétence du défenseur des aînés. Le plus souvent, l'accent mis sur l'autoprotection compromet et met de côté l'intérêt supérieur de nos clients. Afin que notre bureau et son mandat soient mieux connus et respectés, il faudrait mettre l'accent sur la sensibilisation et accroître notre visibilité dans les médias en diffusant des rapports publics.

Le système actuel de gestion des dossiers, qu'il faut améliorer afin de faciliter le travail du Bureau, constitue un autre défi. Les catégories pour la classification des plaintes dans ce système ne s'appliquent pas aux problèmes encourus par les aînés et les adultes vulnérables. L'ajout de catégories permettrait donc d'améliorer les activités de plaidoyer et de faciliter la quantification, la collecte et l'analyse des données sur les aînés.

Depuis juillet 2017, le Bureau du défenseur des aînés constitue un nouvel intervenant dans un climat social caractérisé par des contraintes économiques et des services limités, avec une population de plus en plus vieillissante dont les besoins ne cessent de croître. Les aînés et les adultes vulnérables ont des besoins particuliers, et les demandes croissantes en matière de défense nécessiteront des ressources supplémentaires afin de pouvoir servir cette population de manière proactive.

Sensibilisation et éducation

Le mandat du Bureau du défenseur des aînés étant nouveau, une partie des efforts de sensibilisation et d'éducation a été réalisée grâce à des initiatives dans les médias traditionnels et les médias sociaux. La plupart des activités de sensibilisation et d'éducation du Bureau ont donné lieu à des visites de foyers de soins et à des réunions avec des exploitants de foyers de soins et des résidents qui ont permis d'écouter leurs préoccupations et d'expliquer notre nouveau mandat.

Le Bureau a rencontré des représentants du gouvernement dans le domaine de la santé et des programmes sociaux, l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, l'Association des foyers de soins spéciaux du Nouveau-Brunswick, la Société Alzheimer du Nouveau-Brunswick, la Société médicale du Nouveau-Brunswick, l'Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick et l'Université du troisième âge. De plus, l'équipe du Bureau a participé à plusieurs conférences d'intervenants qui s'intéressent aux intérêts des aînés.



Hôtel de ville de Fredericton

Journée internationale des personnes âgées 2017

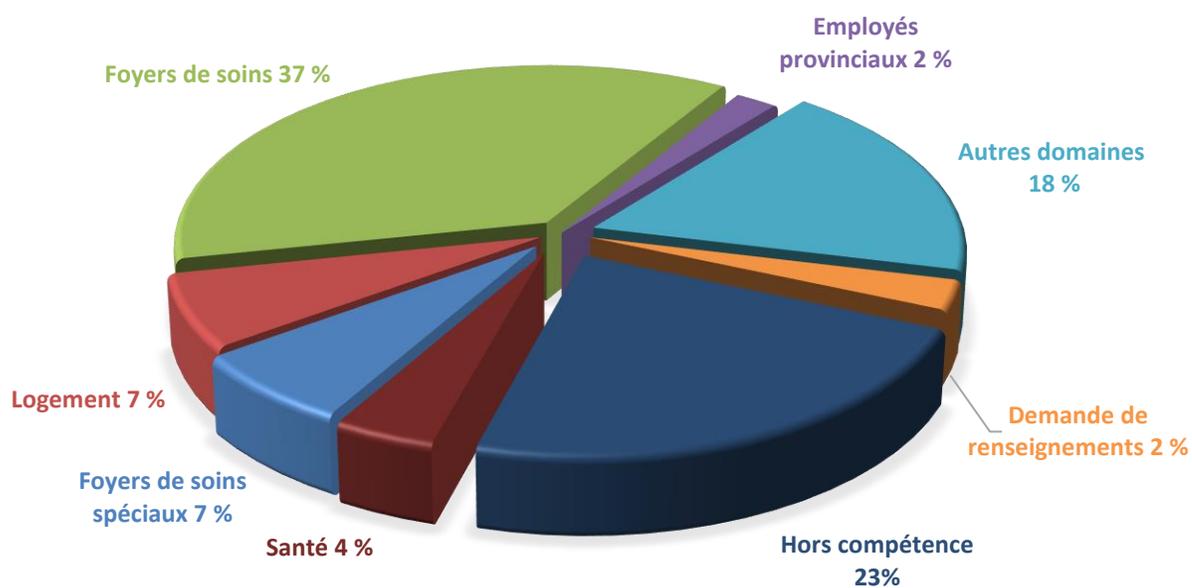
Foyer de soins *York Care Centre*
à Fredericton
Célébration de la Journée
internationale des personnes âgées
2017



Bilan des statistiques

Le Bureau du défenseur des aînés du N.-B. a reçu 149 plaintes entre le 1^{er} juillet 2017 et le 31 mars 2018. La moyenne mensuelle était de 16,5 pour les neuf mois d'activité de l'exercice.

DOMAINES/PROBLÈMES



Exemples des types de plaintes

Plaintes relatives aux foyers de soins : 55 (37 %)

(Problèmes : mauvaise qualité des soins, négligence, maltraitance, comportements perturbateurs par les résidents, conflit/désaccord entre la famille de résidents et le personnel, expulsion, pénurie de personnel)

Plaintes relatives aux foyers de soins spéciaux : 10 (7 %)

(Problèmes : augmentation des frais quotidiens par les exploitants, pénurie de personnel, transfert de résidents pour répondre à leurs besoins et assurer leur sécurité, séparation d'un couple pris en charge, comportements perturbateurs par les résidents, expulsion)

Plaintes relatives au logement : 10 (7 %)

(Problèmes : rénovations et modifications domiciliaires, accessibilité physique, attribution de places de stationnement aux personnes handicapées)

Plaintes relatives à la santé : 6 (4 %)

(Problèmes : désaccord avec un médecin, soins hospitaliers, expulsion d'un hôpital, régime de médicaments à quote-part)

Plaintes relatives aux employés provinciaux : 3 (2 %)

(Problèmes : appels non retournés, informations non données, manque de politesse)

Autres types de plaintes : 27 (18 %)

(Problèmes : accès à des programmes, délai de traitement de programmes de prestation de services, délai d'attente avant un placement, suspension de permis de conduire/LVM, insuffisance des heures d'aide à domicile, protection des adultes, allocation vestimentaire et de menues dépenses pour les résidents de foyers de soins spéciaux/MDS)

Demandes de renseignements

(Variées)

Hors compétence — aiguillées ailleurs : 34 (23 %)

(Problèmes : questions juridiques, secteur privé, exploitation financière, désaccord avec les décisions du Cabinet)

Histoires de réussites

Histoire de réussite 1

« Personne ne voulait m'aider. À mon âge, je ne savais pas où aller. »

Une aînée de 70 ans ayant des problèmes de santé nuisant à ses déplacements et l'empêchant d'utiliser les escaliers avait besoin d'aide. Elle souffre de plusieurs maladies, dont l'arthrite, l'ostéoporose et la maladie de Parkinson. Ses forces faiblissaient, ce qui avait des conséquences sur son équilibre et augmentait les risques de chute. Elle était déjà tombée plusieurs fois. L'entrée de sa maison comportait des marches qui, pour elle, étaient de plus en plus difficiles à utiliser, et pratiquement impossibles à utiliser en hiver.

Elle avait besoin d'une aide financière pour faire construire une rampe et rendre ainsi l'accès à sa maison plus sûr. Elle s'est adressée au ministère du Développement social (MDS), mais s'est sentie submergée par les lourdeurs administratives. Le ministère a rejeté sa demande, indiquant que son revenu était trop élevé : celui-ci était légèrement au-dessus du seuil en vigueur. Le Bureau du défenseur des aînés est intervenu, et un de ses délégués a discuté du problème avec le MDS. Le Bureau a insisté sur le fait que les aînés continuent à vivre dans leur propre domicile. Il a demandé au MDS s'il avait fait une évaluation complète de la situation de la personne ou s'il avait simplement cessé l'évaluation après avoir déterminé que le revenu de cette dernière était supérieur au seuil fixé.

Une option n'avait pas été examinée, c'est-à-dire l'admissibilité de l'aînée en tant que personne légitimement handicapée, ce qui pouvait lui donner droit au crédit d'impôt pour personnes handicapées. Le MDS n'a pas envisagé cette option. Ce crédit entraînait cependant la baisse du revenu de l'aînée, le plaçant ainsi en deçà du seuil fixé par le ministère, qui a par la suite approuvé l'aide financière relative aux travaux nécessaires. L'aînée en question ne craint plus maintenant de rester prise dans sa propre maison.

Histoire de réussite 2

« L'entreprise de services d'aide à domicile a cessé de fournir des services à mes parents. Elle n'a même pas communiqué avec nous pour nous en avertir. »

Un couple âgé vivant à la maison recevait chaque semaine 40 heures d'aide à domicile. Ces services étaient fournis par une entreprise privée en vertu d'un contrat avec le ministère du Développement social (MDS). Les deux aînés en question ont des problèmes de santé et sont atteints de démence à divers stades. Leurs enfants les aidaient en collaboration avec le ministère et le fournisseur de services d'aide à domicile. En raison de complications médicales, l'un des deux aînés a été hospitalisé temporairement. Le fournisseur en question a alors cessé de fournir ses services, et la famille n'en a pas été informée.

Aucun travailleur social ne s'est présenté au domicile du couple pour l'aider, car le fournisseur de services n'avait envoyé personne. La famille a remarqué que l'un des aînés était seul à la maison. Un des enfants a alors communiqué avec le fournisseur de services pour obtenir des explications sur cette négligence. Un représentant du fournisseur de services a dit que les besoins du couple dépassaient le niveau de soins que le fournisseur pouvait fournir et ne pouvait plus l'aider. Cette personne a de plus indiqué que le MDS avait été averti de la situation.

Lorsque la famille a communiqué avec le MDS à ce sujet, celui-ci a indiqué ne pas être au courant de l'arrêt des services. Les enfants étaient scandalisés par la situation, c'est-à-dire qu'un de leurs parents se retrouve seul à la maison sans aucun service, sans en avoir été averti, ce qui le mettait en danger. La famille s'est donc adressée au Bureau du défenseur des aînés. Un délégué a immédiatement discuté de la situation avec le MDS.

Le ministère a indiqué que, selon les protocoles relatifs aux entreprises privées embauchées pour fournir des services, ces entreprises doivent consulter le ministère et la famille avant de prendre la décision de mettre fin à des services. Dans ce cas-ci, le fournisseur de services n'avait pas respecté le protocole. Le défenseur des aînés a clairement expliqué au ministère qu'il s'agissait d'un problème grave et lui a recommandé de prendre des mesures non seulement pour le bien-être et la sécurité du couple, mais également pour améliorer la coordination des services et la collaboration avec les fournisseurs privés auquel il fait appel pour les aînés. Le MDS a évalué les besoins du couple et conclu que celui-ci avait besoin de 70 heures d'aide à domicile par semaine, soit 30 heures de plus qu'auparavant. À la demande du défenseur des aînés, le ministère a informé le fournisseur de services en question qu'il n'avait pas respecté le protocole et a donc embauché un nouveau prestataire pour que le couple puisse obtenir des services sans aucune autre interruption. Le couple d'aînés a donc pu continuer à vivre dans son propre domicile, avec davantage d'aide pour répondre à ses besoins.

Intervention systémique du défenseur des aînés

En raison d'un manque de ressources, le Bureau du défenseur des aînés n'a pas été en mesure d'effectuer un examen complet de ses interventions systémiques. Il envisage de procéder à son premier examen systémique, et ce malgré les problèmes importants que pose un budget limité.



Sommet 2017 du Collectif pour le vieillissement en santé et soins

Norman J. Bossé, c.r. défenseur des aînés du Nouveau-Brunswick, et l'invité d'honneur, Graydon Nicholas, 30^e lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick