



RAPPORT ANNUEL 2024 - 2025

DÉFENSEUR  ADVOCATE

Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick

Boîte postale 6000

Fredericton, N.-B., E3B 5H1

Sans frais : 1.833.453.8653

Local : 1.506.453.8653

Courriel : advocate-defenseur@gnb.ca

www.defenseur-nb-advocate.ca



Comment citer ce document :

Bureau du Défenseur du Nouveau-Brunswick. Rapport Annuel 2024-2025. Mars 2026.
ISBN: 978-1-4605-4679-6

Reconnaissance du territoire

Le bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick reconnaît respectueusement que le Nouveau-Brunswick est situé sur les territoires traditionnels non cédés et non abandonnés des peuples Wolastoqey, Mi'gmaw et Peskotomuhkati.

Nous nous engageons à restaurer et à reconstruire des relations significatives avec les peuples autochtones et à honorer ces terres porteuses des espoirs des générations à venir.



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU DÉFENSEUR	1
À PROPOS DE NOTRE BUREAU	4
DÉFENSE À GRANDE ÉCHELLE	7
TENDANCES CLÉS EN 2024 ET 2025	10
ENFANTS ET JEUNES	13
En bref	14
Principaux enjeux	15
Rapports publics	18
Éducation et sensibilisation	20
ADULTES VULNÉRABLES ET AÎNÉS	21
En bref	22
Principaux enjeux	23
Rapports publics	26
Éducation et sensibilisation	27
SUIVI DES RECOMMANDATIONS ET RAPPORTS PUBLICS	29
LA BONNE CHOSE, MAINTENANT	31
LE CENTRE DES MEILLEURES PRATIQUES	34
À propos du centre	35
Événements et publications	36
Communautés amies des enfants	37
RENFORCEMENT DES CAPACITÉS OPÉRATIONNELLES ET DE L'ACCÈS	38
Répondre à la demande croissante	39
Améliorer l'accès grâce à une communication claire	40
PERSPECTIVES	41
ÉTAT FINANCIER	43



MESSAGE DU **DÉFENSEUR**

Au cours de la période visée par le rapport 2024-2025, le Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick a fourni un soutien individuel dans plus de 1260 cas, soit une augmentation de 12 % par rapport à l'année précédente. Chaque cas représente un enfant, une famille ou un adulte qui a demandé de l'aide parce qu'un système public n'a pas répondu à ses besoins de manière opportune, coordonnée ou claire.

Cette année, une grande partie du travail de défense a porté sur des situations complexes concernant plusieurs ministères et systèmes de services. La défense en matière d'éducation a continué de représenter la plus grande majorité des cas qui concernaient des enfants et des jeunes, en particulier lorsque des enfants ayant un handicap étaient aux prises avec des soutiens incomplets ou des journées scolaires partielles, ou encore lorsqu'ils étaient exclus de l'apprentissage. Nous avons également constaté une pression croissante dans les systèmes de soins de longue durée, de santé, de logement et de développement social touchant les aînés et les adultes vulnérables, souvent à des moments de transition névralgiques.

Cette année a également été marquée par un important élargissement du mandat du Bureau, qui inclut désormais les adultes vulnérables âgés de 19 à 64 ans vivant avec un handicap. Notre premier rapport systémique consacré à cette population a mis en évidence une préoccupation qui touche de nombreux domaines de notre travail : les décisions qui concernent les personnes vulnérables doivent être fondées sur des données probantes, accompagnées de protections appropriées et intégrées dans des systèmes de soins cohérents.

Outre la défense individuelle, le Bureau a poursuivi son travail systémique pour s'attaquer aux causes profondes des préjudices récurrents. En 2024-2025, le Bureau a publié 33 recommandations publiques à l'intention du gouvernement et d'autres autorités, étayées par des examens systémiques, des conseils juridiques et des rapports publics. Même si le défenseur n'a pas le pouvoir d'imposer la mise en œuvre des recommandations, la transparence et le suivi de ces dernières restent des outils essentiels pour appuyer la reddition de comptes et éclairer la prise de décision publique.

Les conclusions du présent rapport annuel renforcent une norme que le Bureau a décrite comme « La bonne chose, maintenant ». Les préjudices ne sont souvent pas causés par l'absence de politique, mais par des retards, une fragmentation et un manque de clarté dans les responsabilités. Les enfants ne grandissent pas au rythme de la bureaucratie. Les adultes vulnérables ne peuvent pas attendre que les systèmes s'harmonisent. Lorsque les préjudices sont prévisibles et évitables, des mesures rapides et coordonnées sont de mise.



Les conclusions du présent rapport annuel renforcent une norme que le Bureau a décrite comme « La bonne chose, maintenant ». Les préjudices ne sont souvent pas causés par l'absence de politique, mais par des retards, une fragmentation et un manque de clarté dans les responsabilités. Les enfants ne grandissent pas au rythme de la bureaucratie. Les adultes vulnérables ne peuvent pas attendre que les systèmes s'harmonisent. Lorsque les préjudices sont prévisibles et évitables, des mesures rapides et coordonnées sont de mise.



A handwritten signature in blue ink that reads "Kelly A. Lamrock". The signature is fluid and cursive.

Kelly A. Lamrock, K.C.
New Brunswick Advocate





À PROPOS DE **NOTRE BUREAU**



À PROPOS DE NOTRE BUREAU

Le Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick se consacre à la protection et à la promotion des droits et des intérêts des enfants, des jeunes, des adultes vulnérables et des aînés.

Dirigé par le défenseur, le Bureau rassemble des compétences en matière de défense individuelle, d'affaires juridiques, d'enquêtes systémiques, d'éducation et de sensibilisation du public, de recherche et de recommandations politiques. Cette structure multidisciplinaire permet au Bureau de répondre aux besoins individuels en matière de défense tout en favorisant le changement systémique.

Le travail du Bureau s'articule autour de trois axes clés :

- **Défense des cas individuels** : fournir une défense et un soutien directs aux personnes pour veiller à ce que leurs droits et leurs besoins soient reconnus et pris en compte.
- **Rapports et examens systémiques** : effectuer des recherches, des enquêtes et des rapports publics sur les problèmes systémiques et formuler des recommandations visant à améliorer les lois, les politiques et les services.
- **Engagement et éducation du public** : collaborer avec les collectivités, les prestataires de services et le gouvernement pour promouvoir la sensibilisation aux droits et les pratiques optimales.

À PROPOS DE **NOTRE BUREAU**

Le Bureau évolue indépendamment de tous les ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick en vertu de la Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés.

Dans le cadre de cette loi, le défenseur a le mandat suivant :

- Protéger les droits et les intérêts.
- Veiller à ce que les voix soient entendues là où elles ne le seraient pas autrement.
- Assurer l'accès aux services approuvés et porter une attention appropriée aux plaintes.
- Fournir des renseignements et des conseils au gouvernement et aux collectivités sur l'accessibilité, l'efficacité, la réactivité et la pertinence des services.
- Défendre les droits et les intérêts en général.

La compétence du défenseur comprend les services fournis par les ministères provinciaux, ainsi que les commissions, conseils, organismes et autres entités créés par la loi ou redevables au gouvernement provincial.





DÉFENSE À **GRANDE ÉCHELLE**

DÉFENSE À GRANDE ÉCHELLE

Au cours de la période visée par le rapport 2024-2025, le Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick a fourni un soutien individuel dans plus de 1260 cas concernant des enfants, des jeunes, des adultes vulnérables et des aînés dans toute la province, soit une augmentation de 12 % par rapport à l'année précédente. En tant que bureau législatif doté d'un mandat large et diversifié, le Bureau accorde la priorité à des structures opérationnelles solides et responsables pour veiller à ce que le soutien en matière de défense soit offert lorsque les personnes et les familles en ont le plus besoin.



Les investissements récents en matière de dotation en personnel ont renforcé la capacité du Bureau à répondre à la demande de défense, à stabiliser ses activités de base, et à fournir un soutien efficace en temps opportun. Ces améliorations ont renforcé la capacité du Bureau à défendre les droits dans le cadre de cas individuels, tout en appuyant son indépendance et sa capacité à travailler avec différents ministères et systèmes.

Qui avons-nous aidé?

886 enfants et jeunes

338 aînés

59 adultes vulnérables

La défense des enfants et des jeunes a continué de représenter la plus grande partie du travail du Bureau.

Environ **10 % des dossiers concernant des enfants et des jeunes portaient sur des enfants autochtones**, ce qui reflète le besoin constant d'une défense tenant compte de la culture et des traumatismes. Les demandes concernant les jeunes pris en charge représentaient un peu plus de 8 % des cas associés aux enfants et aux jeunes.

DÉFENSE À GRANDE ÉCHELLE

Au-delà des chiffres

Si le volume des cas de défense reste élevé, l'intensité du travail a également augmenté. De nombreux dossiers ont nécessité un engagement soutenu sur de longues périodes et touchaient plusieurs systèmes de services. Les familles et les personnes ont souvent contacté le Bureau en dernier recours, une fois qu'ils avaient épuisé toutes les autres options ou lorsqu'ils ne savaient plus vers qui se tourner.

« Le Bureau du défenseur était notre dernier recours. Nous ne savions pas quelles étaient les prochaines mesures à prendre pour notre fils. »
— Membre de la famille

La défense en matière d'éducation est restée un facteur déterminant de la demande, en particulier lorsque les enfants ayant un handicap faisaient l'objet d'un soutien inadéquat, d'une scolarisation à temps partiel ou de plans d'apprentissage incomplets. La défense des adultes vulnérables et des aînés portait également sur des situations complexes et à haut risque nécessitant une coordination soutenue. En outre, **38 % des cas de défense des enfants et des jeunes concernaient des clients récurrents**, ce qui met en évidence les lacunes persistantes du système et les problèmes non résolus.

L'ampleur et l'intensité de ce travail soulignent l'importance d'un bureau de défense statutaire doté des capacités, de l'autorité et de l'indépendance nécessaires pour intervenir à tous les niveaux du système et protéger les droits quand une intervention rapide est primordiale.



TENDANCES CLÉS EN **2024 et 2025**



TENDANCES CLÉS EN 2024 ET 2025

Au cours de la période visée par le rapport 2024-2025, le Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick a observé une tendance constante et préoccupante : les systèmes publics sont soumis à une pression constante, et en raison des retards, de la fragmentation et du manque de clarté en matière de responsabilisation, le fardeau de s’y retrouver dans les services est de plus en plus transféré aux personnes et aux familles.

Les systèmes d’éducation, de santé, de logement, de services sociaux, de justice et de soins de longue durée donnent souvent l’impression d’être désorganisés plutôt que coordonnés. Lorsque les responsabilités ne sont pas claires ou que les décisions sont reportées, les personnes et les familles se voient obligées de gérer les lacunes entre les systèmes, souvent dans des situations de crise.

Ces défis s’inscrivent dans un contexte démographique et social plus large qui aggrave les risques. Le Nouveau-Brunswick détient l’une des populations les plus âgées du Canada : environ 23 % de résidents sont âgés de 65 ans et plus. Parallèlement, près de 22 % des enfants vivent dans la pauvreté et plus d’un tiers des résidents âgés de 15 ans et plus vivent avec un handicap. Ces facteurs exercent une pression constante sur les systèmes publics et augmentent le risque que les lacunes dans la conception et la coordination des services causent des préjudices.

Les retards aggravent les préjudices

De nombreux dossiers de défense concernaient des retards dans l’accès aux services qui ont dégénéré en crise. **Des problèmes qui auraient pu être réglés plus tôt sont devenus plus complexes quand les autorités n’ont pas pris de décisions en temps opportun ou quand les systèmes n’ont pas évolué ensemble.** En réponse, le Bureau a souvent axé ses efforts de défense sur la clarification des responsabilités, la résolution des lacunes de compétences et la coordination des interventions entre différentes autorités.

Contexte du Nouveau-Brunswick

23 %
des résidents ont 65 ans
et plus

22 %
des enfants vivent dans la
pauvreté

1 sur 3
des résidents de 15 ans et
plus vivent avec un
handicap

TENDANCES CLÉS EN 2024 ET 2025

La complexité est la norme

Les lacunes du système se produisent rarement de manière isolée. La plupart des dossiers de défense concernaient des besoins croisés liés à la santé mentale, au handicap, à l'éducation, au logement, à la justice et aux soins de longue durée. Ces cas ont mis en évidence des lacunes structurelles persistantes en matière d'échanges de renseignements, de coordination et de responsabilité qui dépassent le cadre des circonstances individuelles.

Qui est le plus touché?

Les effets de la pression exercée sur le système ne sont pas ressentis de manière égale. Certaines populations sont touchées de manière disproportionnée, notamment :

- **Les enfants ayant un handicap**, qui sont exposés à un risque accru d'exclusion de l'éducation et à des soutiens inadéquats;
- **Les adultes plus âgés et les adultes ayant un handicap**, en particulier ceux dont les capacités ou le soutien social sont limités;
- **Les enfants et les familles autochtones**, qui continuent de subir des inégalités systémiques;
- **Les femmes et les aidants de divers genres**, qui assument de manière disproportionnée des responsabilités d'aidants non rémunérés;
- **Les résidents à faible revenu et de régions rurales**, qui ont moins de solutions de rechange lorsque les services publics sont retardés ou non offerts;
- **Les nouveaux arrivants et leur famille**, qui tentent de s'y retrouver dans des systèmes qui portent à confusion et dont la culture et la langue leur sont étrangères.

Parce qu'il reconnaît ces tendances grâce à des mesures de défense individuelle et à une analyse systémique, le Bureau favorise une meilleure compréhension des lacunes des systèmes publics et des domaines au sein desquels des mesures coordonnées et responsables sont nécessaires pour prévenir les préjudices.





ENFANTS ET **JEUNES**

ENFANTS ET JEUNES EN BREF

La défense des enfants et des jeunes continue de représenter le plus gros volume de travail entrepris par le Bureau. Les dossiers sont de plus en plus complexes et comprennent souvent plusieurs autorités et organismes, des clients qui reviennent, des besoins qui se recoupent et une défense soutenue sur de longues périodes.



- 886** dossiers de défense des enfants et des jeunes
- 94** dossiers concernant des enfants et des jeunes Autochtones ou des Premières Nations
- 70** dossiers concernant des jeunes pris en charge
- 366** clients récurrents
- 30** recommandations publiques au gouvernement
- 5** rapports et publications



Les demandes de défense des enfants et des jeunes étaient le plus souvent liées aux systèmes d'éducation, de protection de l'enfance, de santé et de justice. De nombreux cas nécessitaient des interventions de plusieurs ministères et reflétaient des pressions systémiques plus larges plutôt que des échecs isolés des services.

ENFANTS ET JEUNES

PRINCIPAUX ENJEUX

1

Éducation et développement social

Une part importante des interventions de défense des enfants et des jeunes concernait le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance (**313 cas**) et le ministère du Développement social (**347 cas**), souvent simultanément.

Les préoccupations courantes comprenaient ce qui suit :

- Le manque de mesures d'adaptation pour les élèves ayant un handicap, notamment en matière de mise en œuvre des plans d'apprentissage, de soutien par des assistants en éducation, d'accessibilité et de transport;
- Les journées scolaires partielles, l'exclusion non officielle, les suspensions et le renvoi à domicile ou le refus d'admission des enfants ayant un handicap;
- Le recours à des pratiques d'isolement ou d'exclusion et à d'autres mesures restrictives;
- Les problèmes liés au placement scolaire, notamment l'intimidation, les plaintes du personnel, les transferts et les placements dans d'autres établissements;
- Les retards prolongés et les listes d'attente pour les évaluations psychoéducatives et les services à l'enfance et à la jeunesse;
- Les problèmes liés à la protection de l'enfance, notamment les enquêtes, la planification des soins, l'accès et les visites, la prise en charge par la famille élargie et la transition hors du système de prise en charge;

La défense en matière d'éducation reste un facteur déterminant de la demande, en particulier lorsque les enfants ayant un handicap n'ont pas le soutien nécessaire pour participer pleinement et en toute sécurité à la vie scolaire.

ENFANTS ET JEUNES

PRINCIPAUX ENJEUX

Justice et sécurité publique

2

Les mesures de défense touchant le ministère de la Justice et de la Sécurité publique (**53 cas**) comprenaient ce qui suit :

- Les conditions de détention des jeunes placés en garde à milieu fermé;
- L'accès à des services de santé mentale et à des soutiens sociaux pendant la prise en charge;
- Les moyens de s'y retrouver dans les processus de justice pour mineurs et les procédures judiciaires;
- Les mesures pour veiller à l'offre de services et de plans de transition opportuns.

Ces cas étaient souvent liés à des préoccupations en matière d'éducation, de santé et de protection de l'enfance, ce qui augmentait leur complexité et la nécessité d'une défense coordonnée.

**L'un de nos spécialistes des cas individuels se rend chaque mois dans le centre de détention et de garde en milieu fermé (campus des jeunes de Miramichi) pour rendre visite aux jeunes.*

3

Santé

Les mesures de défense liées au ministère de la Santé (**53 cas**) comprenaient les éléments suivants :

- L'accès aux soins de santé mentale et aux soins d'urgence;
- La sécurité des établissements de santé et des traitements aux urgences;
- Les moyens de s'y retrouver dans les services et les dossiers de santé destinés aux enfants et aux jeunes.

Les retards dans l'accès à des services de santé appropriés ont souvent aggravé les risques et la complexité avant que l'intervention de défense n'ait lieu.

ENFANTS ET JEUNES

PRINCIPAUX ENJEUX

Autres ministères et organismes

4

Près de **100** cas de défense individuelle concernaient différents ministères, organismes et préoccupations, notamment :

- Des demandes générales nécessitant une aide à s’y retrouver dans le système et des éclaircissements sur les services gouvernementaux;
- Des services à l’enfance et à la famille;
- Le ministère de l’Éducation postsecondaire, la Formation et le Travail, dont l’accès aux programmes et aux soutiens;
- La Direction des sports et loisirs, où l’accès, l’admissibilité ou encore les décisions en matière de programmes étaient remis en question.

Bien que de nature diverse, bon nombre de ces cas ont nécessité des mesures de défense pour aider les personnes et les familles à s’y retrouver dans des systèmes complexes, à clarifier leurs droits et leurs responsabilités, et à résoudre des problèmes qui ne pouvaient être traités par les voies habituelles.

ENFANTS ET JEUNES

RAPPORTS PUBLICS



Une politique d'abandon

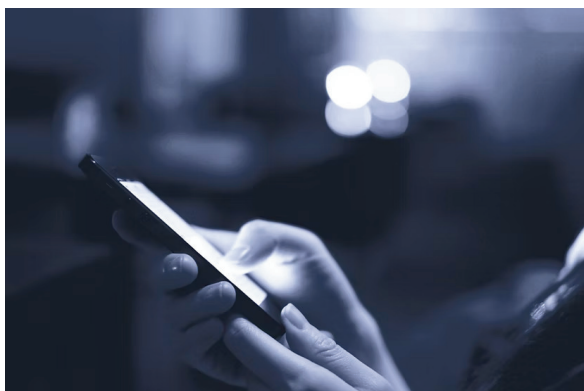
Mai 2024

Un rapport qui a examiné la façon dont les écoles du Nouveau-Brunswick ont illégalement cessé d'éduquer des centaines d'enfants, en particulier des enfants ayant un handicap, et reconnu la nécessité de renforcer les protections et la responsabilisation.

Les droits des étudiants handicapés dans le contexte de l'éducation inclusive

Mai 2024

Une analyse juridique qui a clarifié les droits des élèves ayant un handicap et les obligations du système d'éducation en vertu de la législation en vigueur.



Note d'information législative : restrictions de l'utilisation des téléphones portables dans les écoles du Nouveau-Brunswick

Juin 2024

Le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance a donné des directives plus précises aux écoles sur l'utilisation des téléphones portables dans les écoles. Cette note d'information législative fournit aux membres de l'Assemblée législative des informations sur les considérations politiques.

ENFANTS ET JEUNES

RAPPORTS PUBLICS



Aucun enfant abandonné : Rapport de suivi des recommandations

Novembre 2024

Un examen des progrès réalisés par le gouvernement concernant les recommandations relatives à la santé mentale et à la prévention du suicide chez les jeunes Autochtones, qui révèle des progrès limités et un manque de responsabilisation.

Isolés : Comment les salles d'isolement à l'école sont devenues une pratique acceptée en dehors de la loi

Novembre 2024

Un examen de l'utilisation des salles d'isolement dans les écoles, mettant en évidence de graves préoccupations concernant la légalité, la surveillance et les effets disproportionnés sur les élèves ayant un handicap.



ENFANTS ET JEUNES

ÉDUCATION ET SENSIBILISATION

Le Bureau a intensifié ses efforts d'éducation et de sensibilisation pour appuyer les familles, les prestataires de services et les collectivités, notamment par l'entremise des initiatives suivantes :

- **Des webinaires provinciaux sur les journées scolaires partielles** destinés aux parents et aux principaux aidants, dispensés en anglais et en français, auxquels environ 250 personnes ont participé.
- Des célébrations de la **Journée nationale de l'enfant** organisées à l'école communautaire St. John the Baptist King Edward à Saint John, en partenariat avec la Business Community Anti-Poverty Initiative (BCAPI), soulignant le rôle important que jouent les organismes sans but lucratif dans la collectivité.
- **Des présentations principales** et la participation à des forums provinciaux, nationaux et internationaux, notamment une allocution du défenseur lors de l'événement Against the Current : Working Upstream to Address Youth Homelessness (à contre-courant : travail en amont pour aborder le sans-abrisme chez les jeunes)

Ces efforts ont permis de sensibiliser le public aux droits des enfants, de promouvoir les pratiques optimales et d'éclairer les futures actions de défense systémique.





ADULTES VULNÉRABLES ET AÎNÉS

ADULTES VULNÉRABLES ET ÂÎNÉS

EN BREF

La défense des adultes vulnérables et des aînés représente un domaine très complexe et à haut risque dans le travail du Bureau. Ces dossiers concernent souvent des personnes qui ont des capacités limitées, qui ont un soutien social réduit et qui dépendent fortement des services financés par le gouvernement, ce qui nécessite une défense soutenue et intensive.

Au cours de la période visée par le rapport, le Bureau a également multiplié ses ressources pour remplir son mandat auprès des adultes vulnérables âgés de 19 à 64 ans vivant avec un handicap, ce qui a considérablement élargi la portée et la complexité du travail de défense.



338 dossiers de défense d'aînés

59 dossiers de défense d'adultes vulnérables

3 recommandations publiques au gouvernement

1 rapport systémique et publication



La défense de ces populations concerne souvent les soins de longue durée, les soins à domicile, les congés d'hôpital, la stabilité du logement et l'accès à des services de santé et de soutien social, souvent dans le cadre de plusieurs systèmes et sur de longues périodes.

ADULTES VULNÉRABLES ET ÂÎNÉS

PRINCIPAUX ENJEUX

Les demandes de défense des adultes vulnérables et âgés concernaient le plus souvent les services sociaux, la santé, le logement, la protection des adultes et les systèmes de soins de longue durée. De nombreux cas étaient liés à un chevauchement des compétences, des retards dans la prise de décision et un manque de responsabilité claire, en particulier lorsque les personnes passaient d'un établissement de soins à un autre.

Les tendances qui se dégagent de la défense de cas individuels ont révélé des problèmes systémiques récurrents, notamment la fragmentation entre les systèmes de santé, les services sociaux et les systèmes de logement; le manque d'uniformité dans la surveillance et la responsabilité des soins de longue durée et des services résidentiels; et les risques créés lorsque les personnes étaient aiguillées vers des services sans réglementation ou intégration appropriées.

Dans plusieurs cas, les processus de gouvernance et de prise de décision ont privilégié la *rapidité* ou la *commodité* au détriment de la *protection* des personnes vulnérables.

Ces cas ont souvent nécessité une défense non seulement au nom des personnes, mais aussi en soutien aux membres de la famille et aux aidants qui avaient de la difficulté à s'y retrouver dans des systèmes complexes sous un stress important.

Pris ensemble, ces schémas ont renforcé la nécessité d'un examen et d'une responsabilisation sur le plan systémique, en particulier lorsque des adultes vulnérables et des âgés sont touchés par des décisions prises en dehors des cadres traditionnels des services de santé et des services sociaux.



ADULTES VULNÉRABLES ET ÂÎNÉS

PRINCIPAUX ENJEUX

1

Développement social et soins de longue durée

Plus de **200** dossiers individuels de défense ont été traités en relation avec le ministère du Développement social, en particulier en ce qui concerne les soins de longue durée et les services résidentiels.

Les préoccupations courantes comprenaient ce qui suit :

- L'accès aux placements et aux évaluations en matière de soins de longue durée;
- La qualité des soins en établissement;
- Les expulsions, les transferts et les décisions de placement;
- La communication avec les établissements de soins et les travailleurs sociaux;
- L'accès aux soins à domicile et aux soutiens communautaires;
- Les problèmes liés aux services de protection des adultes et les préoccupations en matière de sécurité.

Bon nombre de ces cas concernaient des personnes ayant des capacités limitées ou n'ayant aucun soutien familial immédiat, ce qui augmentait le risque de préjudice lorsque les systèmes ne réagissaient pas rapidement ou de manière transparente.

Santé

2

Au total, **54** cas de défense individuelle concernaient le ministère de la Santé et les préoccupations courantes comprenaient les éléments suivants :

- La planification des congés d'hôpital et les congés prématurés ou dangereux;
- L'accès à des services de santé et de santé mentale appropriés;
- L'accès à des soins après l'hospitalisation;
- La gestion des dossiers médicaux et le pouvoir décisionnel.

Les retards ou les lacunes dans la coordination entre les hôpitaux, les soins de longue durée et les services communautaires ont souvent fait en sorte que des personnes se retrouvent sans soutien approprié à des moments névralgiques de transition.

ADULTES VULNÉRABLES ET ÂÎNÉS

PRINCIPAUX ENJEUX

3

Logement et autres organismes

Les autres cas individuels (**plus de 110**) concernaient différents ministères, organismes et problèmes, notamment :

- Habitation NB, en particulier les expulsions, l'état des logements et l'accès aux programmes de réparation ou d'entretien;
- Les questions financières et juridiques associées aux banques, aux assureurs et aux entreprises privées;
- Les questions liées aux procurations, aux allégations d'abus financiers et aux escroqueries.

Ces cas touchaient souvent la santé, le handicap et l'insécurité financière, ce qui aggravait la vulnérabilité et renforçait la nécessité d'une défense coordonnée.



ADULTES VULNÉRABLES ET AÎNÉS

RAPPORTS PUBLICS



Voie rapide : comment un programme d'inspiration religieuse de lutte contre la toxicomanie est passé en avant de la ligne d'attente lors d'une pénurie de services

Novembre 2024

Ce rapport a marqué la première publication systémique du Bureau axée spécifiquement sur les adultes vulnérables, à la suite de l'élargissement du mandat du défenseur.

L'examen a porté sur une décision de financement gouvernemental qui a orienté des fonds publics vers un programme d'inspiration religieuse de lutte contre la toxicomanie en dehors des processus ministériels normaux. Le Bureau a constaté que la décision avait été approuvée dans le cadre d'un processus accéléré et politisé, sans le niveau de diligence raisonnable, de surveillance ou d'intégration à la stratégie provinciale plus large en matière de toxicomanie qui s'appliquerait normalement. Le défenseur a préconisé une surveillance plus stricte, une responsabilisation plus claire, et une approche coordonnée et fondée sur des données probantes pour le financement des services de lutte contre la toxicomanie.

Travail systémique en cours

Bien que le Bureau n'ait pas publié d'autres examens systémiques propres aux aînés au cours de la période visée par ce rapport, plusieurs **enquêtes et examens approfondis** sont en cours. Une grande partie du travail systémique du Bureau dans des domaines comme les soins de longue durée, les pratiques de congés d'hôpital, la protection des adultes et la coordination des services s'étend sur plusieurs années. Ces enquêtes s'appuient sur les tendances qui se dégagent des mesures de défense individuelle, et reflètent la complexité et la gravité des problèmes qui touchent les aînés à l'échelle de la province.

ADULTES VULNÉRABLES ET ÂÎNÉS

ÉDUCATION ET SENSIBILISATION

Le Bureau a mené des activités d'éducation et de sensibilisation liées aux adultes vulnérables et âgés, notamment :

- **La collaboration interprovinciale** avec les défenseurs des âgés de Terre-Neuve-et-Labrador et de la Colombie-Britannique;
- **Des présentations sur les priorités** en matière de défense et les questions relatives aux soins de longue durée;
- **Des séances d'information publique** sur les soins de longue durée et les droits des résidents.

Ces activités ont favorisé la transmission de connaissances et les pratiques optimales, et ont aussi éclairé le travail systémique continu du Bureau.





SUIVI DES RECOMMANDATIONS **ET RAPPORTS PUBLICS**

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ET RAPPORTS PUBLICS

À la lumière des tendances déterminées dans le cadre du travail de défense de cas individuels, le Bureau entreprend des examens systémiques lorsque les données probantes indiquent des préjudices récurrents. La défense de cas individuels répond à des préoccupations immédiates et permet de protéger les droits dans des circonstances particulières, tandis que la défense systémique se concentre sur les causes profondes qui génèrent des plaintes répétées et des préjudices continus.

Lorsque des problèmes récurrents suggèrent des échecs plus généraux dans les politiques, les pratiques ou la conception des services, le Bureau peut lancer un examen systémique.

Les tendances qui se dégagent de la défense des cas individuels sont suivies de près dans tous les domaines relevant du mandat du Bureau. Lorsque des problèmes récurrents suggèrent des échecs plus généraux dans les politiques, les pratiques ou la conception des services, le Bureau peut lancer un examen systémique.

L'objectif d'un examen systémique consiste à formuler des recommandations visant à apporter des changements globaux et durables. Ces examens permettent de déterminer si les lois, les politiques, les pratiques et les cadres décisionnels fonctionnent comme prévu et s'ils protègent adéquatement les droits et les intérêts des populations auxquelles le Bureau offre ses services.

Les examens systémiques peuvent donner lieu à des recommandations à l'intention de diverses autorités, notamment :

- Les ministères provinciaux;
- Les autorités régionales de santé;
- Les conseils d'éducation de district;
- Les établissements de soins de longue durée.

Ils s'appuient sur des données probantes tirées d'enquêtes sur des cas individuels, des tendances observées dans les cas et, le cas échéant, des analyses juridiques et politiques.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ET RAPPORTS PUBLICS

Les recommandations formulées par le défenseur sont élaborées à partir des conclusions des enquêtes sur des cas individuels et des examens systémiques. Ces recommandations visent à répondre aux plaintes récurrentes concernant la prestation des services, à améliorer la conception des politiques et des services, et à promouvoir les droits et les intérêts des enfants, des jeunes, des adultes vulnérables et des aînés.

Pour favoriser la responsabilité et la transparence, le Bureau surveille la manière dont les autorités répondent aux recommandations systémiques. Ce processus permet de savoir si les recommandations sont acceptées ou rejetées, d'évaluer dans quelle mesure les recommandations acceptées sont mises en œuvre et de déterminer si les mesures de rechange permettent de résoudre de manière adéquate le problème sous-jacent.

Les progrès sont évalués à l'aide d'un cadre cohérent qui distingue :

- La mise en œuvre complète;
- Les progrès importants;
- Les progrès partiels;
- L'absence de mesures.

Au cours de la période visée par le rapport 2024-2025, le Bureau a formulé **33 recommandations publiques** à l'intention du gouvernement et d'autres autorités.

Certains examens systémiques lancés au cours de cette période **s'étaleront sur plusieurs années** et feront l'objet d'un rapport public une fois les conclusions établies.

La défense systémique joue un rôle essentiel dans la réduction des préjudices futurs et de la pression exercée sur les systèmes gouvernementaux. En reconnaissant les causes profondes, en s'y attaquant, le Bureau permet de veiller à ce que les mêmes problèmes ne se reproduisent pas dans des centaines de cas individuels. Bien que le défenseur n'ait pas le pouvoir d'imposer la mise en œuvre, les rapports publics, le suivi des recommandations et la transparence restent des outils essentiels pour influencer le changement et assurer la responsabilisation.



LA BONNE CHOSE
MAINTENANT

LA BONNE CHOSE MAINTENANT

L'initiative « **La bonne chose, maintenant** » a été lancée en réponse à une constatation récurrente dans le cadre du travail de défense systématique et de défense individuelle du Bureau : ce n'est pas un manque d'intention politique qui cause des préjudices, mais bien les retards, la fragmentation et l'absence de prise de décision en temps opportun.

Les enfants ne grandissent pas au rythme de la bureaucratie. Les adultes vulnérables ne peuvent pas attendre que les systèmes s'harmonisent.

Une norme de gouvernance

« La bonne chose, maintenant » n'est pas une initiative isolée. Il s'agit d'une norme de gouvernance, fondée sur des données probantes issues de dossiers de défense, d'examens systémiques et de rapports publics.

Sur le plan des décisions, la norme exige ce qui suit :

- 1 Elles doivent être **opportunes** et reconnaître que tout retard peut en soi causer un préjudice.
- 2 Elles doivent être **coordonnées**, en particulier lorsque plusieurs systèmes sont mis en cause.
- 3 Elles doivent être **fondées sur des données probantes**, notamment l'expérience vécue dans le cadre de défense individuelle.
- 4 Elles doivent être **axées sur les résultats**, et non uniquement sur le processus.

La norme reflète la position du Bureau selon laquelle les systèmes doivent fournir des services lorsqu'ils sont nécessaires, et non après que le préjudice s'est aggravé.

LA BONNE CHOSE MAINTENANT

Des conclusions aux actes

Le rapport **Comment tout s'est écroulé** a mis en évidence comment les échecs de la gouvernance, la prise de décision cloisonnée, le manque de clarté en matière de responsabilisation et la lenteur des réponses nuisent à la prestation des services. L'initiative « La bonne chose, maintenant » s'appuie sur ces conclusions en définissant des attentes claires en matière de mesures.

À la suite de la publication du rapport, le Bureau a organisé des consultations à Saint John et à Moncton, auxquelles des organismes sans but lucratif, des prestataires de services et des responsables politiques ont participé.

Ces discussions ont porté sur ce qui suit :

- L'amélioration de la coordination entre le gouvernement et le secteur sans but lucratif;
- Le renforcement de la responsabilisation tout en évitant une bureaucratie inutile;
- La détermination des services que les organismes communautaires pourraient fournir plus efficacement;
- Les efforts pour assurer la durabilité au-delà du financement à court terme ou des projets pilotes.

Pourquoi est-ce important?

Lorsque les systèmes ne réagissent pas rapidement, les dommages s'aggravent pour les personnes, les familles et les services publics. Les retards intensifient la pression sur les services d'urgence, les tribunaux, les soins de longue durée et les services de première ligne, tout en érodant la confiance du public.

L'initiative « La bonne chose, maintenant » renforce un principe simple :

Lorsque les dommages sont prévisibles et évitables, des mesures rapides et coordonnées sont de mise.



LE CENTRE DES
**MEILLEURES
PRATIQUES**

À PROPOS DU CENTRE

Le **Centre des meilleures pratiques** a été créé en 2024 en tant que ressource clé au sein du Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick, ce qui a permis de renforcer le cadre de défense du Nouveau-Brunswick. Le Centre travaille en collaboration avec le défenseur pour traiter les problèmes systémiques avant qu'ils n'atteignent un point critique, en appuyant les enfants et les jeunes, les aînés et les adultes vulnérables à l'échelle de la province. L'approche phare du Centre, **l'Initiative des trois défis**, a été lancée en 2024 en réponse au Rapport sur l'état de l'enfance de 2023. Chaque défi suit un cycle triennal structuré conçu pour susciter d'importants changements et maintenir une attention soutenue sur les résultats.

Initiative des trois défis (2024-2026)

Santé mentale des jeunes : Examen des obstacles à la prestation en temps opportun de services de santé mentale aux jeunes et reconnaissance des approches fondées sur des données probantes qui accordent la priorité à l'intervention précoce, à la coordination et à la continuité des soins.

Alphabétisation précoce : Concentration sur le renforcement de la reconnaissance précoce et du soutien continu aux enfants qui éprouvent des difficultés à acquérir les compétences de base en alphabétisation, en reconnaissant que l'alphabétisation précoce est un facteur déterminant pour les résultats à long terme.

Sensibilisation aux questions civiques : Exploration des façons au moyen desquelles l'apprentissage et l'engagement civiques peuvent être renforcés pour appuyer la participation, la représentation et la confiance des jeunes dans les processus démocratiques.



ÉVÉNEMENTS ET PUBLICATIONS



Du divan au désespoir : document de réflexion sur la santé mentale chez les jeunes au Nouveau-Brunswick
Novembre 2024

Ce document de réflexion fait l'analyse de la crise croissante de la santé mentale chez les jeunes au Nouveau-Brunswick, notamment l'augmentation des taux d'anxiété, de dépression et de visites aux urgences, et souligne l'absence de voies claires vers un soutien précoce en matière de santé mentale.

Événement connexe : forum sur la santé mentale des jeunes : Le forum a réuni des jeunes, des prestataires de services, des organismes communautaires et des décideurs politiques pour discuter de solutions en amont.

Que coûte un enfant qui n'apprend pas à lire? Un document de réflexion sur la littératie en bas âge au Nouveau-Brunswick
Février 2025



Ce document de réflexion se penche sur les conséquences humaines, sociales et économiques importantes du déclin des taux d'alphabétisation précoce au Nouveau-Brunswick en mettant l'accent sur le dépistage précoce, l'attention soutenue et l'engagement communautaire.


Événement connexe : forum sur la littératie en bas âge : Le forum s'est concentré sur les pratiques optimales, la responsabilisation du système et les solutions communautaires.

COMMUNAUTÉS AMIES DES ENFANTS

Initiatives :

Par l'intermédiaire du Centre des meilleures pratiques, le Bureau agit à titre de coordinateur et de plaque tournante de l'initiative Communautés amies des enfants. Il a appuyé un réseau de communautés engagées et fournit des outils, des ressources et des pratiques exemplaires que les municipalités du Nouveau-Brunswick peuvent utiliser pour prendre des mesures significatives axées sur les enfants.

Les communautés amies des enfants accordent la priorité aux droits, à la voix et au mieux-être des enfants dans la prise de décision locale. Elles nécessitent une collaboration entre les municipalités, les familles, les écoles, les prestataires de services et les jeunes. L'initiative s'articule autour de cinq piliers :



- La participation démocratique
- Le transport
- Les activités récréatives et culturelles
- La sécurité et le mieux-être
- L'égalité et l'inclusion





RENFORCEMENT
DES CAPACITÉS
OPÉRATIONNELLES
ET DE L'ACCÈS

RÉPONDRE À LA DEMANDE CROISSANTE

Au cours de la période visée par le rapport 2024-2025, le Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick a continué de renforcer ses capacités opérationnelles pour répondre à la demande croissante en matière de défense, soutenir un mandat élargi et améliorer l'accès pour les personnes et les communautés auxquelles il offre ses services.

La défense de cas individuels est au cœur du travail du Bureau. Au cours de la période visée par le rapport, une équipe de **12 spécialistes des cas individuels** a fourni un soutien direct en matière de défense aux enfants, aux jeunes, aux adultes vulnérables et aux aînés de toute la province. Ces spécialistes travaillent en étroite collaboration avec les personnes, les familles, les prestataires de services et les ministères pour s'assurer que les droits sont reconnus, que les décisions sont équitables et que les services sont fournis de manière appropriée.

Parce que le Bureau reconnaît la nécessité d'une défense tenant compte des **spécificités culturelles** et des **traumatismes subis**, il a également embauché un spécialiste des cas individuels chargé de travailler avec les populations autochtones. Ce poste renforce la capacité du Bureau à répondre aux demandes de défense associées aux communautés autochtones et favorise un engagement plus ancré dans la culture à l'échelle des différents systèmes.



AMÉLIORER L'ACCÈS GRÂCE À **UNE COMMUNICATION CLAIRE**

Dans le cadre du renforcement de l'accès, le Bureau a entrepris une réorganisation importante de sa présence publique au cours de la période visée par le rapport.

Dans le cadre de cette refonte, le Bureau est passé de deux sites Web et logos distincts à un site Web et **une présence numérique uniques et unifiés**. Le nouveau site Web, lancé en janvier 2025, permet d'améliorer l'accessibilité, la navigation et la clarté des renseignements, et comprend une page spécialement conçue pour les enfants afin d'aider les jeunes à mieux comprendre leurs droits et le rôle du défenseur.

Ces changements ne visent pas à renforcer l'image de marque, mais à veiller à ce que les personnes qui ont besoin d'aide puissent trouver le Bureau, comprendre le rôle de ce dernier et demander de l'aide sans obstacles inutiles.

Trafic du site web de janvier 2025 à mars 2025



Cette tendance reflète des visites répétées et une navigation active, ce qui suggère que les utilisateurs tentaient de trouver des renseignements ou une aide particulière plutôt que de consulter une seule page.



PERSPECTIVES





La demande en matière de défense continue de croître tant en **volume qu'en complexité**, ce qui reflète une pression soutenue dans les domaines de l'éducation, de la santé, des services sociaux, du logement, de la justice et des systèmes de soins. Les enfants, les adultes vulnérables et les aînés sont de plus en plus touchés par les retards dans les décisions, la fragmentation des responsabilités et les lacunes sur le plan de la responsabilisation.

Au cours de l'année à venir, le Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick concentrera ses efforts là où les besoins sont les plus pressants, soit la défense de **cas individuels en première ligne**. Les cas à haut risque et à forte complexité, en particulier ceux touchant plusieurs systèmes ou des personnes ayant des capacités ou des soutiens limités, resteront une priorité.

Les tendances qui se dégagent de la défense des cas individuels continueront d'éclairer la surveillance systémique. L'examen continu et le suivi des réponses du gouvernement aux recommandations restent au cœur du rôle du Bureau dans le soutien à la transparence et à la responsabilisation.

La norme « **La bonne chose, maintenant** » guidera la manière dont le Bureau encadre la défense et l'engagement, renforçant ainsi l'attente selon laquelle les décisions doivent être prises en temps opportun, coordonnées et axées sur les résultats lorsque des préjudices sont prévisibles et évitables.

Par l'intermédiaire du **Centre des meilleures pratiques**, le Bureau favorisera le dialogue et la collaboration fondés sur des données probantes visant à renforcer les systèmes avant que les défaillances ne dégénèrent en crise.

Alors que le Bureau se tourne vers l'avenir, son objectif reste clair : **protéger les droits dans l'immédiat tout en faisant pression pour que les systèmes publics réagissent de façon plus rapide, plus équitable et plus efficace.**




ÉTAT **FINANCIER**

ÉTAT FINANCIER

Description	Budget total	Réel	Écart
Rémunération et avantages sociaux	1 995 493,60	1 900 845,20	94 648,40
Autres services	165 056,40	238 114,76	(73 058,36)
Fournitures et matériel	7 450,00	16 256,32	(8 806,32)
Immobilisations corporelles et équipement	19 000,00	31 540,44	(12 540,44)
Total	2 187 000,00	2 186 756,72	243,28





Les droits n'ont de sens que lorsqu'ils sont respectés dans la pratique. Le Bureau continuera à s'exprimer, à poser des questions difficiles et à faire pression pour que des mesures soient prises lorsqu'elles se font attendre.