

## Recommandation - aperçu du suivi

*Déclaration de mission : Nous influençons, modifions et façonnons les décisions gouvernementales au nom des enfants, des jeunes et des personnes âgées qui n'ont pas de pouvoir et d'influence à eux seuls.*

Le Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés a élaboré la référence suivante pour donner un aperçu du processus de suivi des recommandations (une description complète disponible dans le Guide du suivi des recommandations).

Le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés est un haut-fonctionnaire de l'Assemblée législative chargé de veiller à la protection des droits et des intérêts des enfants, des jeunes, des adultes négligés ou maltraités et des aînés. En vertu des pouvoirs d'enquête ou d'examen énoncés dans la Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés, des recommandations peuvent être formulées à l'intention de diverses autorités (y compris les ministères du gouvernement, tout organisme agissant à titre d'agent public ou responsable devant la province, les administrations locales, les conseils d'éducation de district, les régies régionales de la santé, les organismes de la Couronne, les maisons de soins infirmiers, les ressources de placement communautaire en vertu de la *Loi sur les services à la famille*, et les personnes ou organismes fournissant des services de soutien à domicile en vertu de la *Loi sur les services à la famille*). À ce titre, des recommandations sont élaborées à la suite d'enquêtes sur des cas individuels et de rapports systémiques pour répondre aux plaintes relatives à la prestation de services et pour faire avancer les droits et les intérêts des enfants, des jeunes, des aînés négligés ou maltraités âgés de 19 à 64 ans et des personnes âgées de 65 ans et plus.

En avril 2022, le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés a développé introduit un nouveau système de suivi des recommandations après avoir examiné les pratiques optimales des divers bureaux du défenseur des enfants et des jeunes tout le Canada et du Comité européen du risque systémique. Le processus de suivi des recommandations est fondé sur les droits des enfants, des jeunes et des aînés, et constitue un moyen d'influencer les décisions

du gouvernement. Ce processus appuie notre mandat en fournissant les données nécessaires pour rendre compte à l'Assemblée législative de la façon dont les autorités répondent à nos recommandations sur la façon de traiter les questions concernant les enfants et les aînés au Nouveau-Brunswick.

Lorsque des recommandations sont formulées, les autorités seront avisées par écrit par le défenseur et disposeront d'un délai prévu pour faire état des progrès réalisés. L'autorité recevra un résumé de la recommandation par la directrice de l'assurance de la qualité (AQ) et travaillera en collaboration selon le calendrier prévu pour le rapport d'étape. Une fois le rapport d'étape reçu des autorités, le défenseur préparera un rapport à l'Assemblée législative afin d'informer les membres des progrès réalisés par les autorités sur les questions critiques touchant les enfants, les jeunes et les aînés soulevées dans nos recommandations. Toutes les recommandations formulées par le défenseur seront contrôlées annuellement et leur conformité sera évaluée.

Notre échelle de notation de la conformité est basée sur le système de notation de la conformité du Comité européen du risque systémique. L'échelle de conformité est un moyen de mesurer les progrès réalisés pour chaque recommandation et sous-recommandation afin d'avoir une idée des progrès globaux réalisés par les autorités.

Veillez vous référer au diagramme pour une vue d'ensemble :

## Aperçu du suivi des recommandations

### Lettre de mise en demeure



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

### Rapport d'activité



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

### Rapports publics



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

### Surveillance



Les recommandations feront l'objet d'un suivi annuel par le représentant de l'AQ. Un échéancier pour la réponse sera fixé par le défenseur pour les recommandations prioritaires.

### Examen annuel



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