
LES JEUNES **ONT DES DROITS** NOUS LES DÉFENDONS

Représentant de l'enfance et de la jeunesse
RAPPORT ANNUEL 2014-2015



COORDONNÉES



ᓄᑦᑕᑦᑕᑦᑕ ᓄᑦᑕᑦᑕᑦᑕ
ᓄᑦᑕᑦᑕᑦᑕ

NUTAQQANUT INULRAMIRNULLU
UQAOTIKHAANIK

REPRÉSENTANT DE
L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

REPRESENTATIVE FOR
CHILDREN AND YOUTH

Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h HNE, exception faite des jours fériés.

SANS FRAIS
1 855 449-8118

IQALUIT
867 975-5090

TÉLÉCOPIEUR
867 979-0444

ADRESSE

Édifice Qamutiq, 3^e étage
Iqaluit (Nunavut)

ADRESSE POSTALE

C.P. 488, Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0

COURRIEL

contact@rcynu.ca

SITE WEB

www.rcynu.ca/fr

Ce rapport peut être consulté en ligne au
www.rcynu.ca/fr.

© Bureau du représentant de l'enfance et de
la jeunesse

ISBN 978-1-55325-304-4

Photographie :

Ce rapport annuel contient des photos d'archives et des photos prises par le personnel du Bureau ainsi que par d'autres photographes professionnels et amateurs. Le nom du photographe est indiqué pour les photos ne provenant pas des archives.





ᓄᑕᓐᑕᓐᑎᓐᑎᓐ ᐱᓐᑎᓐᑎᓐ
ᐱᓐᑎᓐᑎᓐᑎᓐ

NUTAQQANUT INULRAMIRNULLU
UGAGTIKHAANIK

REPRÉSENTANT DE
L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

REPRESENTATIVE FOR
CHILDREN AND YOUTH

Le 15 septembre 2015

L'honorable George Qulaut
Président de l'Assemblée législative
C.P. 1200
Iqaluit (Nunavut) XOA OHO

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2014-2015 du Bureau du représentant de l'enfance et de la jeunesse à l'Assemblée législative du Nunavut.

Ce rapport, qui porte sur la période de neuf mois entre le 16 juin 2014 et le 31 mars 2015, a été rédigé conformément aux alinéas 35(1)*h*) à *j*) de la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse*.

Le tout respectueusement soumis.

Sherry McNeil-Mulak
Représentante de l'enfance et de la jeunesse
Territoire du Nunavut

**...un bureau accueillant, sécuritaire
et réconfortant** qui incite les jeunes à

se saisir des enjeux

qui les touchent. Un bureau qui s'engage à

écouter les jeunes et à **travailler**

avec eux pour que le gouvernement entende leurs opinions
sur les questions importantes à leurs yeux...



TABLE DES MATIÈRES

Message de la représentante	1
L'histoire du Bureau	3
À propos du Bureau	4
Notre mandat	4
Notre mission et notre vision	4
Nos objectifs	5
À propos de nous	5
Nos principes directeurs	6
Nos principaux services	8
Les valeurs sociétales inuit et notre travail	12
2014-2015 : Les débuts du Bureau	15
Notre personnel	15
Investissement dans notre équipe	17
Mobilisation de nos principaux partenaires ...	18
Projets d'envergure	21
Questions sur nos principaux services	24
Prévisions pour 2015-2016	27
Rapport budgétaire	28

Aux enfants et aux jeunes du Nunavut,
On me demande souvent pour qui je travaille et la réponse

est simple. **Je travaille pour vous :**

**les enfants et les jeunes de
ce territoire.**

Toute notre équipe travaille pour vous. Nous prenons nos responsabilités à votre égard très sérieusement et nous avons travaillé avec beaucoup de rigueur au cours de la dernière année pour mettre sur pied un bureau qui répondra à vos besoins et qui nous permettra de défendre vos droits et de protéger vos intérêts.

Vous êtes la raison pour laquelle nous nous

passionnons

pour notre travail. Vous représentez l'avenir de notre grand territoire et nous avons une responsabilité à assumer en votre nom. C'est un honneur pour nous de vous représenter.

Sherry McNeil-Mulak

MESSAGE DE LA REPRÉSENTANTE



À l'heure où j'écris ces mots, nous travaillons depuis neuf mois à la mise sur pied du Bureau, et devrions être fin prêts à ouvrir nos portes aux enfants et aux jeunes du Nunavut à compter du 30 septembre 2015. C'est un véritable plaisir de pouvoir prendre le temps de vous exposer tout le travail que nous avons accompli jusqu'à maintenant et de vous donner un aperçu de ce qu'il reste encore à faire.

Bien que plusieurs personnes contribuent à la création d'un organisme indépendant de défense des droits des enfants et des jeunes au Nunavut depuis 1999, les travaux en vue d'ouvrir un bureau physique ont commencé le 16 juin 2014 seulement. Ce jour-là, le Bureau était constitué d'une seule personne, moi-même, et d'un seul document, la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse*, qui allait servir d'assise et de guide pour l'ensemble de notre travail.

Comme le présent rapport annuel en témoigne, le personnel du Bureau a accompli un travail considérable depuis le 16 juin 2014. Notre équipe compte maintenant cinq employés dévoués qui ont effectué une bonne partie des tâches nécessaires pour que nous puissions ouvrir nos portes en toute confiance le 30 septembre 2015.

Nos efforts et nos réalisations en 2014-2015 forment la base de notre travail pour les années à venir. Voilà pourquoi nous avons fait très attention pour que les fondations que nous posons soient assez solides pour supporter la structure que nous comptons construire au cours des années à venir. Les seuls articles de la *Loi* qui était en vigueur pendant cette période étaient ceux ayant trait à la création du Bureau, les autres ayant été suspendus jusqu'à l'ouverture. En plus de nous donner le temps nécessaire pour poser des bases solides, ce sursis nous a permis de faire preuve de créativité et de mener une réflexion pour que nos services soient adaptés aux besoins distincts des jeunes Nunavummiut. Je suis très reconnaissante envers mes collègues pour leur travail acharné, ainsi qu'envers les membres de leur famille pour leur soutien.

Alors que nous entamons notre deuxième année d'existence, nous avons tous très hâte de poursuivre le développement du Bureau et de commencer à offrir directement des services aux jeunes Nunavummiut dès notre ouverture le 30 septembre 2015. Je ne sous-estime pas les défis qui nous attendent, et compte bien utiliser mon mandat pour les surmonter et instaurer des changements qui contribueront à la défense des droits et des intérêts des jeunes Nunavummiut.

C'est un honneur pour nous de représenter les jeunes Nunavummiut. Nous promettons de travailler pour eux avec passion et diligence jour après jour.

Veillez agréer mes sincères salutations.

A handwritten signature in black ink, reading "Sherry McNeil-Mulak". The signature is fluid and cursive.

Sherry McNeil-Mulak
Représentante de l'enfance et de la jeunesse

1999

Debbie Gray, une enseignante de Cambridge Bay, plaide en faveur de la nomination d'un défenseur territorial des droits de l'enfant; **Keith Peterson**, le maire de Cambridge Bay de l'époque, **demande publiquement la création d'un tel poste.**



2009

La première ministre Eva Aariak et son gouvernement font de la création d'un poste de **représentant indépendant** de l'enfance et de la jeunesse un **projet privilégié.**

COUP D'ŒIL SUR L'HISTOIRE DU BUREAU

2012

La première version de la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse* **est achevée.**

2013

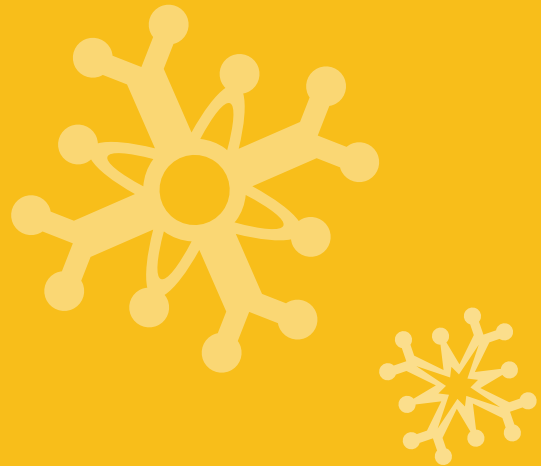
17 septembre 2013

La *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse* **est adoptée par l'Assemblée législative du Nunavut.**

2014

2 Juin 2014

Sherry McNeil-Mulak est nommée **première représentante de l'enfance et de la jeunesse du Nunavut.**



L'HISTOIRE DU BUREAU

En 1999, l'année où le Nunavut est devenu un territoire, Debbie Gray, une enseignante de Cambridge Bay, est la première à plaider en faveur de la nomination d'un défenseur territorial des droits de l'enfant. Elle était d'avis qu'un défenseur indépendant pourrait aider le gouvernement à répondre aux besoins particuliers des enfants.

Peu de temps après, Keith Peterson, alors maire de Cambridge Bay, porte la question à l'avant-scène publique. En réponse, le nouveau gouvernement du Nunavut entreprend d'étudier la question en 2000. Il convient que les besoins des enfants méritent une attention et un soutien particuliers, sans toutefois s'engager sur-le-champ à créer un bureau.

Au cours des neuf années subséquentes, les gouvernements successifs continuent de travailler à ce projet. Un premier secrétariat de l'enfance voit le jour. Ce groupe de travail gouvernemental est par la suite élargi pour englober des organisations non gouvernementales. Il prend le nom de Promesse du Nunavut aux enfants et aux jeunes.

En 2009, le gouvernement territorial, alors sous la direction d'Eva Ariak, publie le plan d'action Tamapta (2009-2013), document faisant de la création d'un poste de représentant de l'enfance et de la jeunesse indépendant un projet privilégié. Cette avancée majeure indique que le gouvernement du Nunavut est prêt à s'engager à créer un poste de représentant indépendant de l'enfance et de la jeunesse.

Une fois cette priorité établie, le ministère de l'Exécutif et des Affaires intergouvernementales prend la tête d'un comité directeur composé de représentants de différents ministères et d'intervenants principaux, dont la Nunavut Tunngavik Incorporated. Plusieurs réunions et consultations rassemblant des intervenants comme Tuttarvit, Inuit Qaujimajatuqangit Katimajit, des coordonnateurs jeunesse, des bureaux de défense des droits des jeunes d'ailleurs au Canada, UNICEF Canada, des comités de santé communautaire, des travailleurs de proximité et des membres du public sont organisées.

En 2012, la première version de la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse* est achevée. Le 17 septembre 2013, la *Loi* est adoptée par l'Assemblée législative du Nunavut. Le 2 juin 2014, Sherry McNeil-Mulak est nommée première représentante de l'enfance et de la jeunesse du Nunavut. Le Bureau du représentant ouvrira ses portes le 30 septembre 2015.

Il est évident qu'entre 1999 et 2015, de nombreux Nunavummiut – aussi bien des élus et des employés gouvernementaux que des membres du public – ont contribué avec passion et entrain à la création du Bureau. Notre équipe tout entière est consciente de la responsabilité qui lui incombe : agir comme porte-parole des enfants et des jeunes du territoire et veiller à ce que le gouvernement du Nunavut défende et fasse progresser leurs droits. Nous nous sentons privilégiés de pouvoir donner vie au travail acharné de ceux qui nous ont précédés.



À PROPOS DU BUREAU

Comme nous sommes une nouvelle organisation, les Nunavummiut ont de nombreuses questions sur notre rôle et sur le travail que nous ferons lorsque nous serons ouverts. Comment comptons-nous concrètement aider les enfants et les jeunes? En quoi sommes-nous distincts du gouvernement du Nunavut? Comment collaborons-nous avec celui-ci? Cette section du rapport annuel donne un aperçu de notre rôle et de responsabilités, ainsi que des principaux services que nous offrirons lorsque nous serons ouverts.

NOTRE MANDAT

Le rôle du Bureau du représentant de l'enfance et de la jeunesse est avant tout de défendre les droits et les intérêts des enfants et des jeunes en ce qui a trait aux services du gouvernement du Nunavut. Nous veillons à ce que celui-ci réponde aux besoins des jeunes du territoire de manière responsable et adaptée.

Notre mandat comprend aussi certaines fonctions particulières définies à l'article 3 de la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse*.

- * Œuvrer à la protection et à la promotion des droits et des intérêts individuels et collectifs des enfants et des jeunes, et veiller à l'écoute et à la prise en compte de leurs points de vue dans les domaines qui les touchent par les organismes gouvernementaux et les autorités désignées.¹
- * Veiller à ce que les enfants et les jeunes aient accès aux services des organismes gouvernementaux, et à ce que l'attention voulue soit accordée à leurs préoccupations l'égard de ces services.

NOTRE MISSION

Nous sommes un organisme indépendant de défense des droits des enfants et des jeunes, qui veille à ce que le gouvernement du Nunavut respecte et protège les droits et les intérêts des jeunes Nunavummiut.

NOTRE VISION

Tous les enfants et les jeunes du Nunavut connaissent leur potentiel, tiennent à leur identité et se sentent encouragés et habilités à exprimer leur point de vue sur les questions qui les concernent.

- * Faciliter la communication et la compréhension entre, d'une part, les enfants, les jeunes et leurs familles, et, d'autre part, les fournisseurs de services gouvernementaux.
- * Informer la population sur les droits et les intérêts des enfants et des jeunes et sur le rôle du représentant.
- * Fournir des conseils et des recommandations au gouvernement pour l'aider à améliorer les programmes, les services, les lois et les politiques touchant les enfants et les jeunes.

¹ Le terme « autorité désignée » désigne les organismes, les conseils, les commissions, les sociétés, les bureaux ou toute autre entité mentionnée dans la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse*. Par souci de simplicité, le terme « organisme gouvernemental » sera utilisé dans ce rapport annuel pour désigner les deux notions.

NOS OBJECTIFS

1 Implanter le Bureau du représentant de l'enfance et de la jeunesse de façon à ce qu'il puisse offrir des services de qualité de défense des droits aux enfants, aux jeunes et à leur famille.

2 Accroître la capacité du Bureau à offrir des services de défense des droits de qualité exceptionnelle en investissant dans la formation et le perfectionnement du personnel.

3 Faire connaître le Bureau et son rôle aux Nunavummiut pour que les enfants, les jeunes et leur famille n'hésitent pas à recourir à nos services et à nous demander de l'aide.

4 Nouer une relation de collaboration avec le gouvernement du Nunavut pour améliorer les programmes et les services destinés aux enfants et aux jeunes du territoire.

5 Établir le Bureau comme une référence en matière de défense des droits des enfants et des jeunes à l'échelle nationale et développer des relations de soutien avec d'autres entités de défense des droits au Canada afin de travailler avec eux à des questions d'intérêt commun.

À PROPOS DE NOUS

Tous les membres de notre personnel incarnent l'esprit de notre organisation : ils sont accueillants, coopératifs et désireux de rendre service. Cet esprit guide notre travail, que ce soit entre nous ou avec les enfants, les jeunes et les familles.



Le personnel du Bureau avec l'ainée Alicee Joamie et la traductrice Mali Curley.

Notre équipe est composée du représentant et de huit personnes occupant les fonctions suivantes :

- * Un directeur des services de défense des droits des enfants et des jeunes
- * Un gestionnaire des communications et de la sensibilisation du public
- * Trois spécialistes de la défense des enfants et des jeunes
- * Un spécialiste du service d'accueil
- * Un enquêteur/chercheur systémique principal
- * Un enquêteur sur les cas de blessures graves et de décès

Tous les membres du personnel, sauf le représentant, sont considérés comme des fonctionnaires au sens de la *Loi sur la fonction publique*.

La figure 1 illustre les structures organisationnelles originale et modifiée de notre Bureau. Au départ, celui-ci s'était vu attribuer six postes (cases vertes). Toutefois, après avoir évalué le personnel dont nous aurions besoin pour fournir nos principaux

ORGANIGRAMME DU BUREAU DU REPRÉSENTANT DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

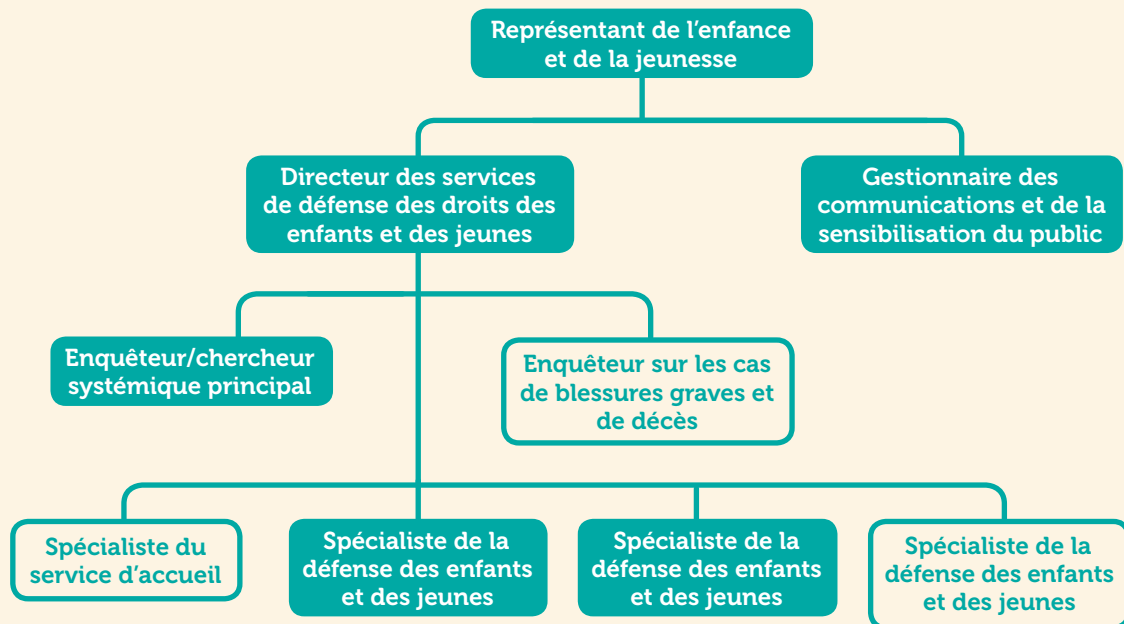


Figure 1 : Organigramme

services, nous avons demandé trois postes supplémentaires qui nous ont été accordés en mars 2015 (cases non colorées).

En date du 31 mars 2015, nous avons pourvu cinq des six postes originaux et, d'ici l'hiver 2015, nous devrions avoir recruté tout le personnel nécessaire.

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Le travail du Bureau est guidé par des documents et des concepts, dont la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse*, la *Convention relative aux droits de l'enfant* des Nations Unies, les valeurs sociétales inuit et la voix de l'enfant.

LA LOI SUR LE REPRÉSENTANT DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE

La *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse* du Nunavut dicte les principes fondamentaux qui orientent le travail du Bureau. Nous appliquons les principes suivants à toutes nos activités.

- * Les décisions et les mesures concernant les enfants et les jeunes doivent être prises dans l'intérêt supérieur de ceux-ci.
- * La culture et les traditions sont un pilier dans la vie des jeunes et de leur famille.
- * Le représentant prend des décisions et des mesures concernant les enfants et les jeunes inuit qui respectent et appuient leur culture.
- * La famille constitue la principale source de soins et de conseils pour les enfants et les jeunes.
- * Le représentant doit respecter les relations familiales et, dans la mesure du possible, les renforcer.
- * Le représentant doit, dans la mesure du possible, faire participer les familles aux décisions et aux mesures concernant les enfants et les jeunes.
- * Le représentant doit régler les problèmes qui touchent les enfants et les jeunes de manière collaborative et respectueuse.

LA CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DE L'ENFANT DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES

Ressource importante pour le personnel du Bureau, la *Convention relative aux droits de l'enfant* de l'Organisation des Nations Unies oriente notre travail. Elle nous a guidés durant la création du Bureau, et continuera à le faire quand nous aurons ouvert nos portes.

La Convention contient plusieurs articles qui définissent les droits des enfants, c'est-à-dire les droits fondamentaux dont tous les enfants doivent jouir pour vivre dans la dignité et s'épanouir, comme le droit à des aliments sains, à un environnement sécuritaire, à l'éducation et le droit de participer à la vie familiale, culturelle et sociale. La Convention définit également les rôles et les responsabilités des adultes et des gouvernements dans la défense de ces droits.

Comme les enfants et les jeunes sont plus vulnérables que les adultes, ils ont parfois **besoin d'une aide et d'une protection particulières.** C'est pourquoi, en 1989, l'ONU a adopté la *Convention relative aux droits de l'enfant*. On a dit de ce document qu'il protégeait **« le droit de tous les enfants, sans exception, à vivre dans la dignité et à s'accomplir »** (Nelson Mandela, 2000).

VALEURS SOCIÉTALES INUIT

La *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse* précise que le représentant doit réaliser son mandat et remplir ses obligations dans le respect des valeurs sociétales inuit. Notre équipe respecte et apprécie l'importance accordée à la famille, à la communauté et à l'entraide dans ces valeurs.

Pour que les activités du Bureau respectent les valeurs sociétales inuit, nous utilisons les huit principes directeurs adoptés par le gouvernement du Nunavut pour orienter son travail.

La page 12 de ce rapport traite plus en détail de l'intégration des valeurs sociétales inuit au travail de création du Bureau en 2014-2015.

LA VOIX DE L'ENFANT

La voix de l'enfant est un concept qui signifie essentiellement que les jeunes personnes capables de se forger une opinion ont le droit de l'exprimer. Ce droit est répété tout au long de la *Convention relative aux droits de l'enfant* de l'ONU. Celle-ci affirme également que les gouvernements doivent prendre en considération l'opinion d'un enfant en tenant compte de sa capacité à l'exprimer.

L'attention portée à la voix de l'enfant est indicatrice d'une volonté toute récente d'inclure les jeunes personnes dans la prise de décision. Ainsi, les enfants et les jeunes ne se contentent pas de se plier aux décisions du gouvernement; ils sont encouragés à faire connaître leur point de vue sur les questions qui les concernent. De plus en plus de gens considèrent qu'écouter les opinions des jeunes permet de bâtir un monde meilleur pour tous.

Comment ce concept oriente-t-il notre travail? Nous considérons que la voix de l'enfant est au cœur de toutes nos activités. Lorsque nous défendons un enfant individuellement, c'est cet enfant qui nous guide, selon ses capacités. Lorsque nous procédons à des examens, nous sollicitons également l'opinion des enfants et des jeunes. Après tout, ce sont eux qui sont le plus touchés par les lois, les politiques, les programmes et les services que nous examinons.

NOS PRINCIPAUX SERVICES

Le Bureau offre les quatre services suivants aux enfants, aux jeunes et à leur famille :

- * Défense des droits individuels
- * Défense systémique des droits
- * Enquêtes sur les blessures graves et les décès
- * Communications et sensibilisation du public

DÉFENSE DES DROITS INDIVIDUELS

Il y a défense des droits individuels lorsqu'un spécialiste de la défense des enfants et des jeunes travaille directement avec un enfant ou un jeune et sa famille afin de répondre à ses besoins.

Habituellement, l'enfant ou le jeune oriente l'intervention selon ses capacités. Notre façon d'agir avec la jeune personne – et sa famille, le cas échéant – varie selon la situation. Voici des exemples de défense des droits individuels :

- * Aider un jeune à comprendre ses droits.
- * Fournir des renseignements sur les politiques, programmes et services du gouvernement.
- * Accompagner un enfant ou un jeune dans la défense de ses propres droits.
- * Aiguiller les enfants, les jeunes et leur famille vers des services gouvernementaux
- * Exprimer les intérêts d'un jeune à un fournisseur de services.
- * Participer à des rencontres entre un jeune et un employé du gouvernement.
- * Aider un jeune à résoudre un problème avec un organisme gouvernemental

DÉFENSE DES DROITS INDIVIDUELS : ÉTUDE DE

Illustration d'un cas de défense des droits individuels dont le Bureau pourrait s'occuper

Une adolescente de 14 ans appelle le Bureau pour parler à une spécialiste de la défense des enfants et des jeunes. Elle dit à la spécialiste qu'elle est dans une famille d'accueil dans sa collectivité d'origine. Elle est heureuse de sa situation actuelle, mais préférerait habiter avec sa famille élargie dans sa collectivité d'origine.

En poursuivant la discussion, la spécialiste apprend que lorsque l'adolescente a été placée en famille d'accueil, aucun membre de sa famille élargie n'habitait dans sa collectivité d'origine. Depuis, une de ses tantes y a emménagé et serait prête à accueillir sa nièce à titre de parent de famille d'accueil.

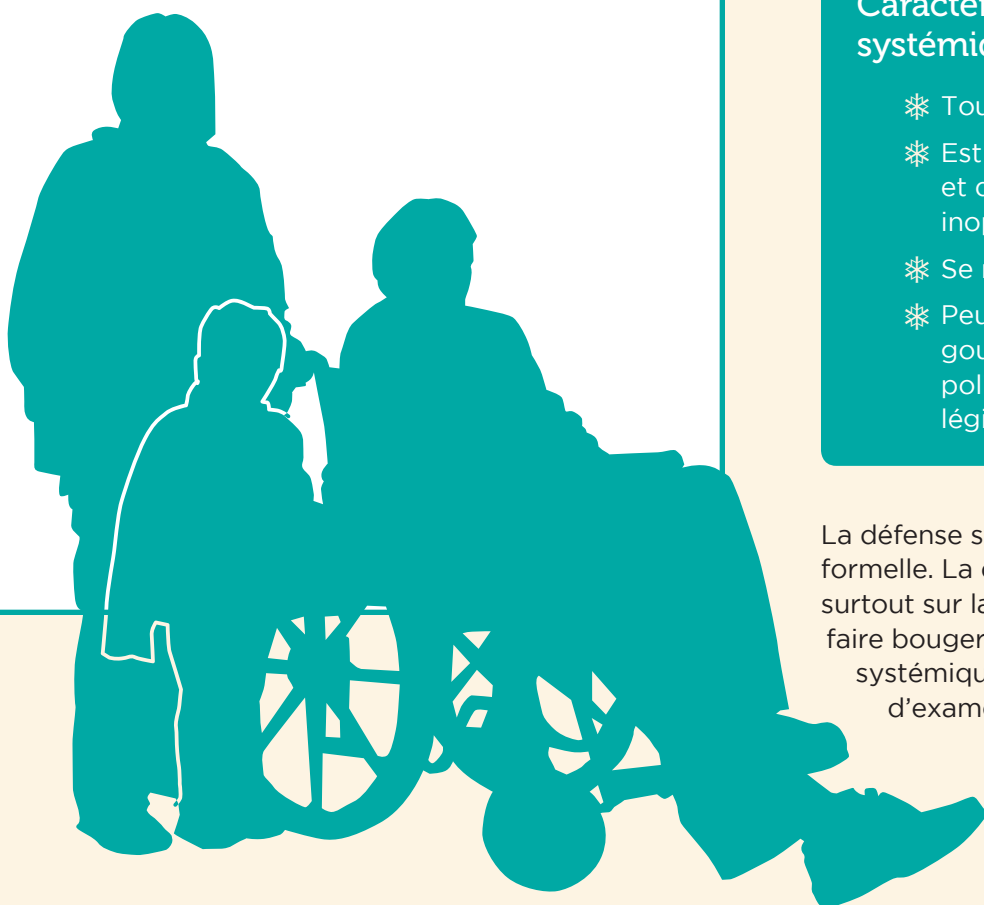
L'adolescente a dit à plusieurs reprises à son travailleur social qu'elle préférerait aller vivre chez sa tante. Pourtant, elle est restée dans sa famille d'accueil sans comprendre pourquoi.

Ensemble, la spécialiste et l'adolescente élaborent un plan. Elles décident que la spécialiste communiquera avec le travailleur social afin de discuter de la situation de l'adolescente.

La spécialiste et le travailleur social se rencontrent pour discuter de la situation de l'adolescente. La spécialiste insiste sur l'importance du respect des droits de

l'adolescente, qui a notamment droit à ce que son opinion soit entendue et prise en compte dans les décisions relatives à sa vie, comme son placement en famille d'accueil (article 12 de la Convention). Elle a également le droit de préserver son identité, ce qui comprend ses relations familiales (article 8 de la Convention).

Ensemble, le travailleur social et la spécialiste étudient la demande de l'adolescente pour déterminer s'il est possible d'y accéder. Si ce n'est pas le cas, l'adolescente sera informée des raisons du refus. Peu importe la décision prise, elle aura eu l'occasion d'exprimer son opinion sur la question.



DÉFENSE SYSTÉMIQUE DES DROITS

Bien qu'il soit primordial d'aider les enfants et les jeunes de façon individuelle, il est également important de déterminer les raisons pour lesquelles ils ont besoin d'aide, et de formuler des recommandations pouvant mener à une amélioration globale de leur situation. Nous appelons défense systémique le travail portant sur des problèmes qui touchent de nombreux enfants.

Les problèmes systémiques surviennent le plus souvent lorsque les politiques et les pratiques gouvernementales entravent la prestation des services et la mise en œuvre des programmes pour les enfants et les jeunes. Lorsque nous repérons un problème systémique et effectuons des recherches sur ses causes, nous pouvons ensuite formuler des recommandations au gouvernement sur ses services, ses programmes, ses politiques et ses lois. Ces recommandations peuvent mener à l'amélioration des services offerts aux enfants, aux jeunes et à leur famille.

Caractéristiques d'un problème systémique

- * Touche de nombreux enfants et jeunes.
- * Est souvent causé par des politiques et des pratiques gouvernementales inopérantes.
- * Se reproduira si rien n'est fait.
- * Peut obliger un organisme gouvernemental à modifier ses politiques, ses pratiques, voire la législation.

La défense systémique peut être informelle ou formelle. La défense systémique informelle mise surtout sur la discussion et la collaboration pour faire bouger les choses. Quant à la défense systémique formelle, il s'agit d'un processus d'examen approfondi qui se solde souvent par la remise d'un rapport écrit au ministère concerné. Le Bureau peut également publier ces examens sous forme de rapports publics.

Illustration d'un cas de défense systémique dont le Bureau pourrait s'occuper

En examinant des dossiers individuels, des employés du Bureau remarquent une tendance : 38 % des dossiers traités au cours six derniers mois portent sur l'aiguillage vers des soins de santé. Un examen plus approfondi révèle que dans la plupart des cas, les enfants et les jeunes n'ont pas pu consulter rapidement un pédiatre.

Même si les membres du personnel avaient déjà traité les dossiers, ils décident de les réexaminer dans leur ensemble pour déterminer s'il existe un problème sous-jacent sur lequel ils devraient se pencher.

Le personnel du Bureau élabore un plan prévoyant un examen approfondi des dossiers, ainsi qu'une rencontre avec le gestionnaire des services cliniques de l'hôpital. Cette rencontre aide le personnel à comprendre le processus d'aiguillage. Elle lui permet également d'exprimer ses réserves quant à ce processus et à ses effets sur la santé des enfants et des jeunes, notamment en ce qui a trait au droit de l'enfant à la santé et aux soins médicaux (article 24 de la Convention) ainsi qu'à la survie et au développement (article 6 de la Convention).

Selon la nature du problème, une simple rencontre informelle avec le gestionnaire des services cliniques peut suffire. Sinon, le Bureau peut déclencher un examen systémique formel.

ENQUÊTES SUR LES BLESSURES GRAVES ET LES DÉCÈS

Le Bureau est également habilité à enquêter lorsqu'un enfant ou un jeune recevant des services gouvernementaux meurt ou subit des blessures graves. Ces enquêtes offrent une occasion importante d'apprendre des erreurs commises; leur but n'est pas de trouver un responsable. Au contraire, elles permettent de comprendre ce qui a mal tourné et d'apporter des changements visant à éviter que de tels accidents se reproduisent.

Nous sommes conscients que ces enquêtes sont extrêmement délicates. Elles nécessitent une juste dose de connaissances et d'aptitudes pour être menées adéquatement. Voilà pourquoi nous travaillons à développer ce volet de notre travail avec grand soin. Nous ne nous attendons pas à ce que cette fonction soit officiellement en vigueur à l'ouverture du Bureau le 30 septembre 2015.

Pourquoi les enquêtes sur les cas de blessures graves et de décès sont-elles si importantes?

- * Elles permettent de mettre le doigt les problèmes systémiques, les facteurs de risque importants et les tendances relatives aux blessures graves et aux décès chez les enfants et les jeunes.
- * Elles offrent l'occasion de faire campagne pour la modification des lois, des politiques et des pratiques, ainsi que de promouvoir des pratiques de santé et de sécurité préventives.
- * Elles permettent de sensibiliser le public aux problèmes sociétaux posant un risque pour la santé et la sécurité des enfants et des jeunes, et de l'encourager à faire campagne pour obtenir les changements souhaités.

COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION DU PUBLIC

En notre qualité de nouvel organisme au Nunavut, il nous incombe d'informer les Nunavummiut de notre existence, de notre rôle et de nos services. En effet, l'éducation et la mobilisation sont des conditions essentielles au soutien des droits de l'enfant et de nos activités.

Notre travail de communication et de sensibilisation du public prend plusieurs formes :

- * présentations à des élèves, aux membres de collectivités et aux fournisseurs de services de première ligne;
- * rapport annuel et autres rapports publics portant sur notre travail;
- * échanges constants avec des organismes communautaires;
- * conception et tenue à jour d'un site Web;
- * communication avec les médias et réponses à leurs demandes;
- * participation directe des jeunes à notre travail;
- * collaboration avec le gouvernement visant à promouvoir la prise en compte des droits de l'enfant lors de la création de programmes et de politiques.



Photo : Odile Nelson

LES VALEURS SOCIÉTALES INUIT ET NOTRE TRAVAIL

Le gouvernement du Nunavut a adopté huit principes visant à garantir que son travail respecte les valeurs sociétales inuit. Ces mêmes principes orientent notre travail. En 2014-2015, nous nous sommes demandé comment mettre ces valeurs en pratique. Voici quelques exemples d'intégration des valeurs sociétales inuit aux activités du Bureau.

- * Nous nous engageons à offrir régulièrement de la formation à notre personnel sur les valeurs sociétales et l'histoire inuit.
- * Les valeurs sociétales inuits sont un point fixe à l'ordre du jour des réunions du personnel, ce qui donne l'occasion de discuter de leur mise en pratique.
- * Nous avons mis ces valeurs en lumière dans notre manuel des politiques et des procédures opérationnelles afin d'orienter le travail du personnel du Bureau.
- * Nous avons communiqué avec le ministère de la Culture et du Patrimoine afin d'obtenir des conseils de l'Inuit Qaujimajatuqangit Katimajit (IQK). Une rencontre entre le Bureau et l'IQK est prévue pour l'automne 2015 dans le cadre de sa réunion à Iqaluit.
- * Nous avons entrepris la sélection de conseillers aînés qui nous aideront à :
 - * régler les différends;
 - * intégrer la culture et les valeurs sociétales inuit à notre travail.
- * Nous nous engageons à collaborer avec les organismes gouvernementaux afin d'améliorer la situation des enfants et des jeunes.

Nous mettons en pratique les huit principes directeurs suivants dans le cadre de notre travail.

AAJIIQATIGIINNIQ

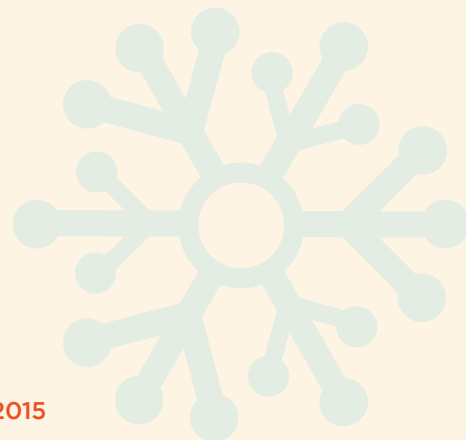
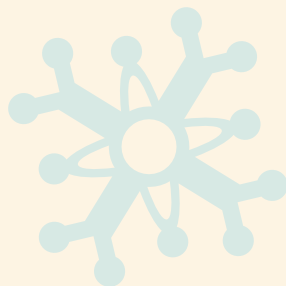
Discussion et développement de consensus pour la prise de décision.

Comme nos décisions ont des conséquences sur la vie des enfants et des jeunes, nous tenons à ce qu'ils participent à notre travail. Nous les encourageons à contribuer activement à la résolution de problèmes avec le gouvernement. Nous commençons toujours notre travail avec un organisme gouvernemental par un dialogue respectueux.

PILIMMAKSARNIQ

Apprentissage et acquisition de compétences par l'observation, l'encadrement, la pratique et l'effort.

Nous sommes déterminés à encourager les enfants et les jeunes à acquérir des compétences. Dans le cadre de la défense des droits individuels, l'un des volets les plus importants de notre travail, nous enseignons aux jeunes à faire valoir leurs droits eux-mêmes et nous leur proposons de travailler comme jeunes conseillers.



TUNNGANARNIQ

Favoriser de saines relations grâce à un état d'esprit ouvert, accueillant et intégrateur.

Nous nous mettons à la disposition des gens qui ont besoin de nous et leur consacrons tout le temps dont ils ont besoin. Nous voulons créer un environnement où les enfants et les jeunes se sentent à l'aise de nous demander de l'aide. Nous souhaitons également faire preuve d'inclusivité en maintenant une communication ouverte et continue avec les intervenants et le public.

PILIRIQATIGIINNIQ

Travailler ensemble pour une cause commune.

Nous savons que de nombreuses personnes et organisations se dévouent au bien-être des enfants et des jeunes du Nunavut. C'est pourquoi nous nous engageons à écouter les points de vue différents du nôtre. Nous sommes également conscients que la communication avec le public ainsi que nos principaux partenaires et intervenants encourage l'adhésion à une mission commune.

INUUQATIGIITSIARNIQ

Respect et souci du bien-être d'autrui permettant d'entretenir des relations harmonieuses.

Nous abordons les problèmes des jeunes Nunavummiut de manière respectueuse pour tous. Nous démontrons notre respect et notre souci du bien-être des jeunes personnes en les encourageant à s'exprimer selon leur âge et leur maturité. Nous respectons également le rôle des familles et des collectivités saines dans l'éducation et le développement des enfants.

AVATITTINNIK

Respect et soin de la terre, de la faune et de l'environnement.

Depuis toujours, les Inuit ont une relation particulière avec la terre, une relation dont nous reconnaissons l'importance pour les enfants d'aujourd'hui. Nous soutenons le travail des intervenants qui entretiennent cette relation. Nous croyons également que le respect de l'environnement aujourd'hui est une façon de montrer notre respect pour les générations de demain. C'est pourquoi nous nous engageons à adopter des pratiques écologiques.

PIJITSIRNIQ

Être au service de la famille et de la collectivité. Guider les autres par l'entraide, par le don de soi pour le bien commun.

Nous souhaitons aider les jeunes Nunavummiut d'une façon qui sera bénéfique pour la collectivité au grand complet. Nous cultivons l'excellence du service dans toutes nos activités, car nous croyons que la défense des droits des jeunes Nunavummiut est le pilier du bien-être des familles et des collectivités.

QANUQTUURNIQ

Innovation et ingéniosité.

Qanuqtuumiq nous pousse à considérer toutes les solutions possibles aux problèmes qui touchent les jeunes personnes. Nous sommes déterminés à régler les problèmes en recourant à des moyens non conventionnels et à pratiquer la pensée latérale. Nos activités de défense systémique des droits nous permettent également de faire des recommandations novatrices pouvant améliorer le bien-être des jeunes personnes.

Depuis le début, la **diversité**
culturelle et professionnelle de notre
équipe est une
priorité.



2014-2015 : LES DÉBUTS DU BUREAU

La mise sur pied d'un nouveau bureau est une entreprise des plus complexes. En ce qui nous concerne, nous avons plus de 200 tâches d'envergure moyenne à importante à accomplir avant de pouvoir ouvrir le Bureau. Certaines de ces tâches sont interreliées; d'autres sont indépendantes les unes des autres, mais doivent être effectuées en même temps.

Pour coordonner ces nombreuses tâches, notre équipe a utilisé un logiciel de gestion de projet permettant aux membres de se tenir mutuellement au courant de l'évolution et de l'état des tâches qui leur avaient été assignées. Ce logiciel, en conjonction avec la tenue de réunions régulières, a permis au Bureau de gérer efficacement toutes ces tâches. Nous nous trouvons actuellement en bonne posture pour l'ouverture du Bureau le 30 septembre 2015.

Bien que nous avons encore beaucoup de travail devant nous, cette section du rapport annuel souligne les principales avancées ayant eu lieu durant l'exercice 2014-2015.

NOTRE PERSONNEL

Depuis le début, la diversité culturelle et professionnelle de notre équipe est une priorité. Nous savions que nous avons besoin d'une telle équipe pour offrir des services de défense des droits complets et de qualité professionnelle aux enfants et aux jeunes du Nunavut, ainsi qu'à leur famille.

Nous avons commencé par étudier l'organisation d'autres organismes de défense des droits et le personnel qu'ils recrutent. Au départ, le Bureau s'était vu attribuer cinq postes en plus de celui du représentant. Toutefois, un examen de nos besoins en personnel a révélé que nous aurions besoin de davantage d'employés pour mener à bien notre mission. Par conséquent, vers la fin de l'exercice, nous avons demandé trois postes supplémentaires pour l'accueil, la défense des droits individuels et les enquêtes sur les blessures graves et les décès. Nous sommes heureux d'annoncer que le Bureau a obtenu ces trois postes.

De nombreuses personnes, dont bon nombre habitaient en dehors du Nunavut, ont manifesté leur intérêt pour les postes au Bureau. Le tableau 1 indique le nombre de personnes ayant postulé à chacun des emplois, selon des renseignements qui nous ont été fournis par le ministère des Finances.



Photo : Bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse de la Saskatchewan

Rencontre entre le personnel du Bureau et celui du bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse de la Saskatchewan (Saskatchewan Advocate for Children and Youth) en janvier 2015.

TABLEAU 1 : DOTATION DU BUREAU (POSTES ORIGINAUX)²

POSTE	BÉNÉFICIAIRES DE L'ACCORD SUR LES REVENDICATIONS TERRITORIALES DU NUNAVUT	RÉSIDENTS DU NUNAVUT	NON-RÉSIDENTS	NOMBRE TOTAL DE POSTULANTS	DATE DE DÉBUT :
Directeur des services de défense des droits des enfants et des jeunes	3	23	49	75	24 novembre 2014
Gestionnaire des communications et de la sensibilisation du public	1	5	33	39	23 janvier 2015
Spécialistes de la défense des enfants et des jeunes – deux postes affichés (dont un affiché de nouveau afin de respecter le chapitre 23)	6	20	64	90	9 mars 2015 (une personne engagée)
Enquêteur/chercheur systémique principal	1	3	22	26	7 avril 2015 (Recrutement terminé le 19 mars 2015)
Spécialiste de la défense des enfants et des jeunes (affiché de nouveau afin de respecter le chapitre 23)	10	23	103	136	En cours

Étant donnée l'importance de former une équipe culturellement représentative, et afin de respecter le chapitre 23 de l'Accord sur les revendications territoriales du Nunavut, le Bureau a choisi d'annuler le concours pour le deuxième poste de spécialiste de la défense des enfants et des jeunes. Afin d'obtenir davantage de candidatures provenant de bénéficiaires de l'Accord, le Bureau a obtenu l'aide de la Division du recrutement et de la dotation du ministère des Finances pour retravailler la description du poste et explorer d'autres façons de le promouvoir. Une fois cela fait, le Bureau a de nouveau affiché le poste. Le concours s'est conclu avant la fin de l'exercice 2014-2015 et a généré beaucoup d'intérêt. Toutefois, le processus de sélection était toujours en cours en date du 31 mars 2015.

Deux facteurs nous ont aidés à atteindre nos objectifs de dotation pour l'exercice 2014-2015. Premièrement, en raison du nombre important de dossiers de concours attribués aux consultants en matière de dotation, le personnel du Bureau s'est chargé, avec le soutien du ministère des Finances, de certaines tâches du processus de recrutement, comme la rédaction et la traduction des descriptions de poste. Deuxièmement, le ministère des Finances du gouvernement du Nunavut et la Société d'habitation du Nunavut nous ont fourni une aide précieuse. Par exemple, un consultant en matière de dotation nous a aidés à traiter tous les dossiers de concours. Cette collaboration nous a permis d'acquérir une compréhension approfondie de nos besoins et des échéanciers, en plus de nous aider à pourvoir tous nos postes rapidement. Nous

² Le tableau 1 contient des renseignements sur les postes originaux attribués au Bureau. Nous lancerons des concours durant l'exercice 2015-2016 pour les trois postes supplémentaires autorisés en mars 2015.

sommes très reconnaissants envers ces organismes pour leur aide.

INVESTISSEMENT DANS NOTRE ÉQUIPE

Le Bureau du représentant de l'enfance et de la jeunesse sera le seul organisme du Nunavut à défendre les droits et les intérêts des enfants devant le gouvernement. Il s'agit d'une responsabilité importante. Voilà pourquoi, en 2014-2015, nous avons organisé une gamme d'initiatives de formation visant à accroître les aptitudes et les connaissances du personnel.

Nous croyons qu'en investissant dans les membres de notre personnel et en les soutenant dans leurs nouveaux rôles, nous serons en mesure de fournir des conseils avisés et de l'aide aux jeunes Nunavummiut et à leur famille.

Les premières formations offertes au personnel porteront sur les thèmes prioritaires suivants : la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse*, la sensibilisation à la culture et aux valeurs sociétales inuit, l'information sur les droits des enfants et la Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide. La formation sur la *Loi* a été donnée en 2014-2015. Les autres seront offertes en 2015-2016, avant l'ouverture du Bureau pour la plupart d'entre elles. La figure 2 présente le calendrier des formations en 2015-2016.

De plus, en janvier 2015, le personnel a visité deux autres bureaux de défense des droits. La première visite, qui a duré trois jours, était au Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes de l'Ontario et la seconde, au bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse de la Saskatchewan. Ces visites se sont révélées extrêmement formatrices : le personnel a acquis

CALENDRIER DES FORMATIONS DU PERSONNEL EN 2015-2016

AVRIL 2015

- * Valeurs sociétales inuit

MAI 2015

- * L'usure de compassion
- * Enquêtes conjointes sur les cas d'agressions sexuelles d'enfants

JUIN 2015

- * Histoire inuit
- * Service à la clientèle
- * Étude d'impact sur les droits des enfants

JUILLET 2015

- * Manuel des politiques et des procédures opérationnelles du Bureau

AOÛT 2015

- * Système de gestion des cas
- * Formation supplémentaire sur la *Loi*

SEPTEMBRE 2015

- * Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide

NOVEMBRE 2015

- * Certificat portant sur la *Convention relative aux droits de l'enfant* des Nations unies
- * Formation sur les médias

Figure 2: Formation du personnel 2015-2016

des connaissances très utiles qu'il pourra appliquer au Bureau. Nous tenons à exprimer notre gratitude la plus sincère aux bureaux de l'Ontario et de la Saskatchewan, qui ont pris le temps de partager leur expertise avec nous.

MOBILISATION DE NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES

ENFANTS ET JEUNES



L'œuvre de la gagnante, Katie May Anawak-Dunford

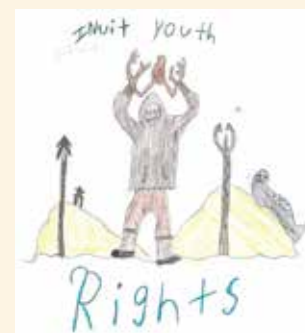
Un des droits fondamentaux des enfants et des jeunes est d'exprimer leur opinion sur les sujets qui les concernent. Nous les incitons à participer à la mise sur pied et aux activités du Bureau, car c'est avant tout pour eux que nous

travaillons. Comme nous croyons qu'il est vital de donner la chance aux jeunes d'orienter notre travail, nous leur avons offert plusieurs occasions d'échanger avec nous en 2014-2015.

En septembre 2014, nous avons organisé un concours de dessin invitant les enfants et les jeunes à créer le nouveau logo du Bureau. Afin de rejoindre les jeunes personnes de tout le territoire, nous avons annoncé le concours dans les journaux du Nord, à la télévision, ainsi que dans les écoles et les bureaux de hameau. Nous avons également créé un site Web et fait jouer des publicités au cinéma d'Iqaluit. À la fin du concours, environ 70 jeunes avaient répondu à l'appel. Un comité de sélection composé de représentants du Bureau, de la Fondation pour les enfants et les jeunes de l'Arctique et de l'Association inuit de Qikiqtani ont sélectionné les gagnants, qui ont été annoncés le 20 novembre 2014, soit lors de la Journée nationale de l'enfant.



De gauche à droite : Les œuvres des finalistes Becky Makittuq, Gina Timar et Dennis Taqqaoguk Junior.



Katie May Anawak-Dunford (12 ans, Iqaluit) a remporté le grand prix du concours. Les autres finalistes étaient Becky Makittuq (14 ans, Gjoa Haven), Gina Timar (12 ans, Iqaluit) et Dennis Taqqaoguk Jr. (12 ans, Igloolik). Tous les participants ont reçu une lettre de remerciement.

Durant la période couverte par le présent rapport, l'une des priorités du Bureau était d'assister aux événements où des enfants et des jeunes étaient présents, car nous voulions que leur voix oriente notre développement. Notre présence à trois événements est à souligner : le Parlement jeunesse 2014, l'événement de sensibilisation Wisdom2Action organisé par le Réseau des enfants et des jeunes vivant dans des contextes difficiles, et le Forum des jeunes ambassadeurs de l'Arctique. Notre participation à ces événements nous a permis de nous entretenir directement avec des jeunes et d'entendre les questions qui les intéressent. Nous avons également rencontré des intervenants importants qui travaillent directement avec les enfants et les jeunes.

GOVERNEMENT DU NUNAVUT

L'une des principales raisons d'être du Bureau est de veiller à ce que le gouvernement du Nunavut réponde aux besoins des enfants et des jeunes du territoire. De toute évidence, notre succès à cet égard nécessite l'établissement de liens étroits avec le gouvernement. Il est essentiel que tous les employés du gouvernement comprennent le rôle du Bureau et leurs responsabilités en vertu de la *Loi*.

Nous avons commencé à établir des liens avec le gouvernement du Nunavut peu de temps après l'entrée en fonction de la représentante. En septembre 2014, nous avons écrit à tous les ministères et organismes gouvernementaux afin de leur présenter le Bureau et de leur demander de l'aide pour dresser la liste des programmes et des services gouvernementaux offerts aux enfants et aux jeunes. Cette liste sera un outil de référence important pour notre personnel dans le cadre de ses activités de défense des droits.

De plus, durant l'exercice 2014-2015, nous avons commencé à organiser des réunions avec les administrateurs généraux et le personnel des organismes gouvernementaux. Ces réunions nous offrent l'occasion de présenter le Bureau, de discuter des exigences de la *Loi* et de répondre

aux questions. Elles nous permettent également d'aviser les ministères que nous lancerons une campagne d'information à l'intention des fournisseurs de services gouvernementaux à l'été 2015.

Enfin, les 16 et 17 septembre 2014, nous avons assisté aux audiences du comité permanent sur les opérations gouvernementales et les comptes publics de l'Assemblée législative, qui portaient sur l'examen du rapport de suivi 2014 du vérificateur général du Canada sur les services à l'enfance



LES SUJETS LES PLUS IMPORTANTS SELON LES JEUNES :

- * L'accès à une programmation et à des activités culturelles;
- * L'accès à des installations et des programmes récréatifs;
- * L'action pour faire baisser le taux de suicide élevé;
- * L'éducation;
- * La protection de l'environnement;
- * Les effets de la pauvreté et du coût élevé de la vie sur les familles du Nunavut.

et à la famille au Nunavut. Nous avons ainsi eu l'occasion d'en apprendre davantage sur les problèmes présentés dans le rapport, ainsi que sur le plan du ministère des Services à la famille pour appliquer les nombreuses recommandations formulées dans les rapports 2011 et 2014 du vérificateur général. Le suivi des progrès du ministère des Services à la famille en la matière est l'une des priorités inscrites dans le plan d'activités 2015-2018 du Bureau.

CONSEIL CANADIEN DES DÉFENSEURS DES ENFANTS ET DES JEUNES

Tout nouvel organisme aurait avantage à solliciter le soutien et les conseils d'organismes semblables établis depuis des années et forts d'une vaste expérience et d'un important bagage de connaissances. C'est pourquoi, en 2014-2015, nous sommes entrés en contact avec le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ), un regroupement de défenseurs provinciaux et territoriaux dont le mandat est de faire la promotion des droits de l'enfant. Le Bureau est officiellement devenu membre du CCDEJ en septembre 2014.

QUE FAIT LE CCDEJ?

Le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes est un regroupement d'organismes de protection des enfants dont le mandat est de défendre les droits des enfants et des jeunes et de leur donner une voix. Les membres du Conseil abordent des questions d'intérêt commun et cherchent à résoudre les problèmes vécus au Canada, en l'absence d'un commissaire national aux enfants.

Notre adhésion au CCDEJ s'est révélée inestimable, particulièrement durant les premiers mois de la mise sur pied du Bureau. Durant cette période, nos homologues canadiens nous ont généreusement offert des ressources et des conseils et ont répondu de bon cœur à nombre de nos questions.

Le protocole d'entente que nous avons conclu avec d'autres membres du CCDEJ en mars 2015 est particulièrement intéressant, car il permettra aux enfants et à leur famille de recevoir rapidement et facilement des services de défense des droits lorsqu'ils déménageront dans une autre province ou un autre territoire. Il est très important que la prestation de services soit ininterrompue, car les enfants et les jeunes du Nunavut sont souvent envoyés à l'extérieur du territoire lorsqu'ils ont besoin de soins spécialisés. Nous sommes très heureux que les autorités de partout au Canada aient accepté d'aider les enfants et les jeunes, peu importe où ils se trouvent.

Nous sommes également très heureux de travailler avec le CCDEJ sur des questions d'intérêt commun nécessitant une attention nationale. En 2014-2015, nous nous sommes penchés sur le nombre disproportionné d'enfants autochtones pris en charge. En août et en novembre 2014, le CCDEJ a pressé les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux de prendre immédiatement des mesures pour réduire le nombre d'enfants autochtones pris en charge au Canada.

Le CCDEJ a demandé la création :

- ✱ d'une initiative nationale pour mesurer le bien-être, l'éducation et la santé des enfants et des jeunes autochtones et de production de rapports en la matière;
- ✱ d'une initiative nationale de mobilisation des enfants et des jeunes autochtones, accompagnée de formations sur les droits des enfants et des jeunes, le leadership, la communication et la participation à la vie civique;
- ✱ d'une conférence spéciale rassemblant les premiers ministres fédéral, provinciaux et territoriaux, des dirigeants autochtones et des représentants des enfants et des jeunes autochtones;

- * d'un poste de commissaire national à l'enfance indépendant qui se pencherait notamment sur les cas des enfants et des jeunes autochtones.
- * Nous souhaitons témoigner notre sincère gratitude aux membres du Conseil et au personnel de leurs bureaux respectifs pour leur mentorat, qui nous a aidés à mettre le Bureau sur pied en 2014-2015. Les conseils et les renseignements qu'ils continuent à nous donner nous aident à nous préparer à l'ouverture du Bureau le 30 septembre 2015. Nous avons très hâte de travailler avec le Conseil au cours des années à venir.



PROJETS D'ENVERGURE

Nous avons entrepris plusieurs projets d'envergure au cours de l'exercice 2014-2015. La prestation efficace de nos services dépend de chacun de ces projets.

MANUEL DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

Pour fonctionner efficacement, toute organisation doit posséder un manuel des politiques et des procédures qui fait le lien entre la mission et la vision de l'organisation et ses activités quotidiennes. Comme nous sommes une jeune organisation, l'une de nos priorités a été de rédiger notre propre manuel, car nous en avons besoin pour établir des procédures claires et uniformes pour la prestation de nos services. Ce manuel permettra également de déterminer nos attentes pour l'ouverture.

En 2014-2015, notre personnel a effectué des recherches considérables en vue de rédiger le manuel des politiques et des procédures opérationnelles du Bureau. Nous avons notamment étudié la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse* et des manuels fournis par d'autres organismes de défense des droits canadiens.

Bien que nous nous sommes inspirés du travail d'autres organismes, le manuel que nous rédigeons

est unique, car il est adapté à nos besoins et à notre environnement, notamment parce qu'il accorde beaucoup d'importance aux valeurs sociétales inuit. Plus précisément, nous expliquons comment nos procédures s'inspirent de ces valeurs et les mettent en pratique. Par exemple, la section portant sur la procédure d'accueil indique que le premier contact entre un client et le personnel du Bureau est une excellente occasion de mettre en pratique la valeur *tunnganarniq* (favoriser un bon état d'esprit en étant ouvert, accueillant et intégrateur). Les directives indiquant comment accueillir les gens, répondre rapidement à leurs demandes et assurer un suivi auprès d'eux s'en inspirent aussi directement.

...le premier contact entre un client et le personnel du Bureau est une excellente occasion de mettre en pratique la valeur ***tunnganarniq*: favoriser un bon état d'esprit en étant ouvert, accueillant et intégrateur.**

Une autre caractéristique du manuel est qu'il établit un lien direct entre les procédures et politiques du Bureau et la *Loi sur le représentant de l'enfance et de la jeunesse*. Ainsi, il aide le personnel à transformer les pouvoirs et les fonctions décrites par la *Loi* en gestes qui aideront les enfants et les jeunes. Le manuel constitue également un aide-mémoire des parties les plus importantes de la *Loi*.

L'objectif du manuel est d'aider le personnel tout en éliminant les obstacles pouvant gêner les clients du Bureau. Il aide également le personnel à comprendre les rôles différents, mais complémentaires, associés à chaque poste afin que chacun sache quelle est sa contribution au fonctionnement du Bureau et à l'accomplissement du mandat du représentant.

Nous avons terminé une première version du manuel le 31 mars 2015. Compte tenu de notre engagement d'amélioration constante de la qualité de notre travail, notre manuel des politiques et des procédures sera appelé à changer avec le temps, tout comme le Bureau lui-même.

SYSTÈME DE GESTION DES CAS

En 2014-2015, nous avons effectué des recherches sur les différents systèmes électroniques de gestion des cas pouvant faciliter le travail administratif. Nous croyons que ces systèmes présentent plusieurs avantages.

- * Ils permettent une prestation uniforme des services.
- * Ils nous aident à produire des rapports sur notre travail.
- * Ils aident le personnel à répondre aux besoins des clients tout en respectant les normes du Bureau.
- * Ils aident le personnel à gérer la charge de travail.

Pour choisir le bon système de gestion des cas, nous avons demandé conseil à tous les autres défenseurs canadiens des enfants et des jeunes. En décembre 2014, nous avons organisé des réunions pour discuter des systèmes utilisés par les bureaux de la Saskatchewan, du Nouveau-Brunswick et du Manitoba. À la lumière de ce que nous avons appris, nous avons comparé les différents systèmes de gestion des cas pour les services sociaux existants afin de trouver un produit adapté à nos besoins. Nous avons lancé un appel de propositions dont la date limite était le 18 février 2015. Le



Photo : Christian Kimber - Tourisme Nunavut



Photo : Odile Nelson

personnel des technologies de l'information (TI) du Bureau de l'Assemblée législative et le personnel de l'approvisionnement du ministère des Services communautaires et gouvernementaux nous ont aidés à choisir le bon système. Le 31 mars 2015, nous avons conclu un contrat pour l'achat d'un logiciel de gestion des cas ainsi que l'offre de la formation et du soutien connexe.

SITE WEB

La conception d'un site Web était l'une de nos priorités lorsque nous avons commencé à communiquer avec le public et à le sensibiliser à notre travail. En effet, un site Web bien conçu et mis à jour régulièrement est un outil de communication incomparable permettant aux Nunavummiut d'obtenir rapidement tous les renseignements sur le Bureau dont ils ont besoin. Cela dit, nous sommes conscients que de nombreux Nunavummiut disposent d'un accès limité à Internet. C'est pourquoi notre site Web n'est qu'un élément d'un plan complet de communication et de sensibilisation du public qui nous permettra de joindre tous les Nunavummiut.

Nous nous sommes attelés à ce projet peu de temps après la nomination de la représentante. Pour commencer, nous avons étudié les sites Web d'autres défenseurs de droits du Canada et du reste de monde, ainsi que des sites Web destinés aux jeunes. Nous avons convenu de l'importance de concevoir un site Web utile pour nos trois principaux destinataires : les enfants et les jeunes, les parents et les familles et le grand public. Nous avons donc divisé le site Web en deux sections : l'une pour les familles et le grand public, l'autre pour les enfants et les jeunes. Fin mars 2015, nous avions une première version du site Web. Nous avons également produit davantage de contenu afin de montrer la progression de la mise sur pied du Bureau. Le lancement du site Web devrait avoir lieu à l'automne 2015.

LISTE DES PROGRAMMES ET DES SERVICES POUR LES ENFANTS ET LES JEUNES

Comme nous l'avons indiqué dans la section portant sur la mobilisation de nos principaux partenaires, nous avons envoyé une lettre de présentation aux organismes gouvernementaux du Nunavut en septembre 2014. Dans cette lettre, nous demandons notamment au gouvernement de nous aider à dresser la liste des installations, des programmes et des services gouvernementaux destinés aux enfants et aux jeunes. Outil de référence indispensable à notre travail, cette liste permettra au personnel de défense des droits de fournir rapidement des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux aux enfants et aux jeunes qui appellent le Bureau et avec qui nous travaillons.

Les difficultés rencontrées durant la collecte de ces renseignements ont mis au jour l'importance d'établir une relation de collaboration avec les organismes gouvernementaux avant l'ouverture du Bureau. C'est pourquoi nous avons sciemment fait du gouvernement du Nunavut l'un des principaux destinataires de nos communications. Nous croyons que de prendre le temps de tisser des liens solides avec les intervenants du gouvernement permettra de diminuer les difficultés auxquelles nous devons faire face à l'ouverture le 30 septembre 2015.

Pour compléter les renseignements envoyés par le gouvernement, nous avons entrepris un travail considérable visant à dresser la liste la plus complète possible. Nous avons également vérifié l'exactitude des renseignements sur les fournisseurs de services situés en dehors du Nunavut.

QUESTIONS SUR NOS PRINCIPAUX SERVICES

Entre le 16 juin 2014 et le 31 mars 2015, nous n'avions pas l'autorisation légale de fournir des services aux enfants, aux jeunes et à leur famille. Or, pendant cette période, nous avons reçu 26 questions provenant de particuliers et d'organismes. Nous avons répondu à chacune d'entre elles et avons offert de l'aide lorsque nous pouvions le faire.

Sur ces 26 questions, 17⁴ étaient directement en lien avec l'un de nos quatre principaux services : défense des droits individuels (6), défense systémique des droits (9), enquêtes sur les blessures graves et les décès (1) et communications et sensibilisation du public (1) (figure 3). Les neuf autres questions consistaient en des demandes de recherche et de participation à des comités externes.

Ces questions sur nos principaux services nous ont donné un aperçu du travail qui nous attend. Nous avons remarqué que la plupart des six questions portant sur la défense des droits individuels que nous avons reçues en 2014-2015 concernaient la protection des enfants. Quant aux neuf questions



QUESTIONS SUR NOS PRINCIPAUX SERVICES EN 2014-2015

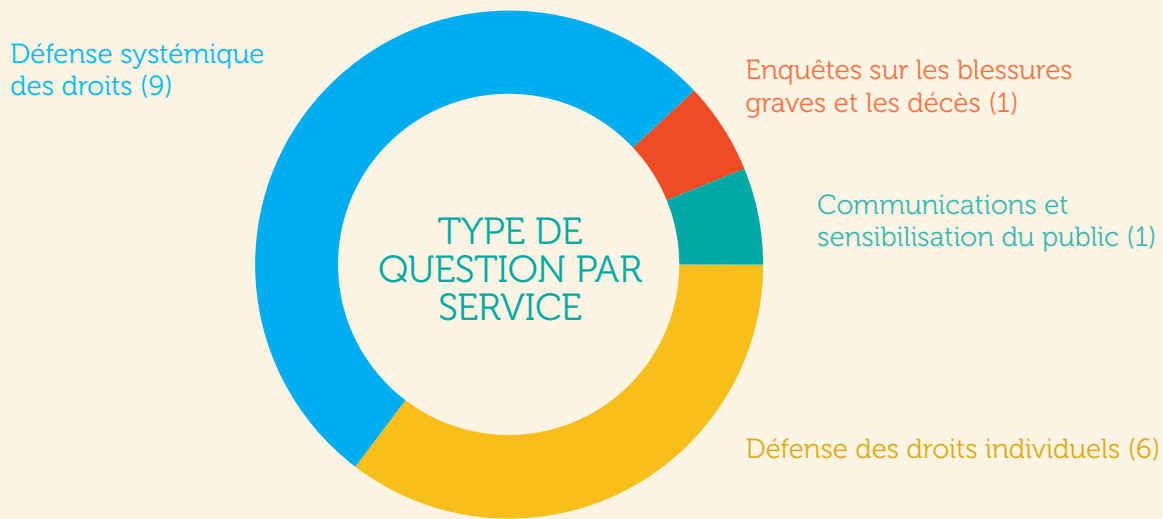


Figure 3 : Questions sur nos principaux services

sur la défense systémique, elles concernaient toutes l'un de ces quatre ministères du gouvernement du Nunavut : Services à la famille, Justice, Santé et Éducation. Cela confirme notre hypothèse, à savoir que la majeure partie de notre travail portera sur ces quatre ministères, puisqu'ils sont responsables de la plupart des programmes et des services aux enfants, aux jeunes et à leur famille. Durant notre deuxième année d'existence, nous serons très actifs auprès de ces quatre ministères afin de les sensibiliser à notre mandat et aux obligations imposées par la *Loi*.

⁴ Les 17 questions sur nos principaux services que nous avons reçues en 2014-2015 concernaient des situations distinctes. Nous savons toutefois que nous allons probablement recevoir plusieurs questions relatives à une même situation. Par conséquent, nous pourrions changer notre façon de comptabiliser les questions une fois que le Bureau sera ouvert et que nous aurons instauré un système de gestion des cas et de production de rapport plus précis.



Nous sommes conscients

des défis auxquels de nombreux jeunes Nunavummiut doivent faire face. Toutefois, nous avons

**entièrement
confiance en
l'avenir**

de ce grand territoire et des jeunes personnes qui seront un jour responsables.

PRÉVISIONS POUR 2015-2016

Le prochain exercice sera marqué par un jalon important : l'ouverture du Bureau du représentant de l'enfance et de la jeunesse le 30 septembre 2015. De nombreuses personnes, dont le personnel du Bureau, travaillent sans relâche pour préparer cet événement. L'ouverture de nos portes aux jeunes Nunavummiut et à leur famille représente un nouveau chapitre dans l'histoire du Bureau. Tout le travail décrit dans le présent rapport avait pour objectif la création d'un bureau accueillant, sécuritaire et réconfortant qui incite les jeunes à se saisir des enjeux qui les touchent. Un bureau qui s'engage à écouter les jeunes et à travailler avec eux pour que le gouvernement entende leurs opinions sur les questions importantes à leurs yeux, ainsi qu'à demander les changements nécessaires pour défendre leurs intérêts et leurs droits et améliorer leur situation.

Chaque enfant mérite un protecteur. Un adulte qui ne l'abandonnera jamais, qui comprend l'importance de la relation qui les unit et qui le pousse à atteindre son plein potentiel.

Rita Pierson

Durant l'exercice 2015-2016, nous nous appuyons sur les bases posées au cours des neuf derniers mois et utiliserons une approche stratégique qui nous permettra d'accomplir notre mandat au cours des années à venir. Durant notre première année d'existence, nous nous concentrerons surtout sur la défense des droits individuels et la sensibilisation du public qui, avec le temps, contribueront à définir à nos activités de défense systémique. Nous poursuivrons également le développement du bureau. Le développement n'est pas une tâche qui prend fin à une date donnée. L'évolution constante du Bureau sera guidée par notre volonté de nous

améliorer continuellement afin que les jeunes Nunavummiut aient facilement accès aux meilleurs services de défense des droits possibles.

Nous entamons le nouvel exercice avec espoir et beaucoup d'attentes. Nous sommes conscients des défis auxquels de nombreux jeunes Nunavummiut doivent faire face. Toutefois, nous avons entièrement confiance en l'avenir de ce grand territoire et des jeunes personnes qui seront un jour responsables.

Cela dit, nous devons nous rappeler que nous avons tous un rôle à jouer dans la défense des intérêts et des droits des jeunes. Il s'agit d'une grande responsabilité que nous partageons tous. Comme l'a si bien dit l'enseignante Rita Pierson : « Chaque enfant mérite un protecteur. Un adulte qui ne l'abandonnera jamais, qui comprend l'importance de la relation qui les unit et qui le pousse à atteindre son plein potentiel. » C'est pourquoi le personnel du Bureau vous demande de transmettre ce message à tous et de le mettre en pratique quotidiennement avec les jeunes personnes de votre famille, votre collectivité, votre territoire. Les jeunes Nunavummiut ne méritent rien de moins.



Photo : Odile Nelson

RAPPORT BUDGÉTAIRE

Bureau du représentant de l'enfance et de la jeunesse
Sommaire du budget et des dépenses
Exercice s'étant terminé le 31 mars 2015

BUDGET	1,570,000.00 \$	100.00%
DÉPENSES EN 2014-2015		
Salaires	278,820.00	17.76
Rémunération des employés occasionnels	0	0
Déplacements	14,650.00	0.93
Équipement et fournitures	41,218.00	2.63
Achats de services	3,976.00	0.25
Services publics	0	0
Services contractuels	353,421.00	22.51
Frais et paiements	5,600.00	0.36
Autres dépenses	0	0
Biens corporels	18,000.00	1.15
Matériel informatique et logiciels	33,459.00	2.13
TOTAL DES DÉPENSES	749,144.00	47.72
EXCÉDENT	820,856.00	52.28