

**DERRIÈRE
LES PORTES
CLOSES :**

**UN CAS DE
NÉGLIGENCE**



Défenseur des
enfants et des jeunes
du Nouveau-Brunswick



New Brunswick
Child & Youth
Advocate

ÉQUIPE D'ENQUÊTE

Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés

Norman J. Bossé, c.r.

Enquêtrice principale

Wendy Cartwright

Collaborateurs

Gavin Kotze

Melanie Leblanc

Marcelle Woods

Conseiller juridique

Christian Whalen

Réviseurs

Hélène Albert, Robert Eckstein, Dre Sarah Gander

Communications

Heidi Cyr

Art de la page couverture

Kyle Peters

Publié par le :

Bureau du défenseur des enfants et des jeunes

Gouvernement du Nouveau-Brunswick

C.P. 6000, Fredericton (N.-B.)

E3B 5H1

Canada

Janvier 2019

ISBN 978-1-4605-1985-1 (Édition imprimée bilingue)

ISBN 978-1-4605-1986-8 (Version en ligne anglaise)

ISBN 978-1-4605-1987-5 (Version en ligne française)

TABLE DES MATIÈRES

Avant-Propos	1
Sommaire	2
Derrière les portes closes : un cas de négligence	4
Des antécédents avec le Ministère	5
D'un déménagement à l'autre	6
• Mai 2013 — août 2013	6
• Septembre 2013 — janvier 2014	7
• Janvier 2014 — mai 2014	8
• Mai 2015	8
• Juin 2015 — sept. 2015	9
• Octobre 2015 — mai 2016	9
Inquiétudes du personnel scolaire	11
Des inquiétudes partagées par d'autres membres de la collectivité	12
Des enfants laissés à eux-mêmes	12
De tristes lendemains	14
• Prise en charge en foyer d'accueil	14
• Les visites	16
• <i>Qui surveille les enfants ?</i>	16
• <i>Différences de traitement entre frères et sœurs</i>	16
• <i>Ces visites sont-elles une priorité ?</i>	17
• <i>Que mangent-ils ?</i>	17
• <i>Le même modèle de comportements</i>	17
• La décision finale	18
Analyse et recommandations	18
• Les droits de l'enfant	19
Y a-t-il quelqu'un à l'écoute ?	20
• Question 1 : Les facteurs de risque ont-ils été reconnus et pris en compte adéquatement ?	20
• <i>Conclusions</i>	23
• <i>Recommandation 1</i>	23

Une protection adéquate?	24
• Question 2 :	
A) Est-ce que les conséquences défavorables de la négligence chronique vécue par les enfants ont été abordées efficacement par les Services d'appui à la famille?	24
B) Une fois le dossier confié au Service de protection de l'enfance, y a-t-il eu un maintien de la prise en charge et une intensification du niveau de surveillance pour les enfants qui étaient victimes de négligence grave et chronique?	24
• <i>Conclusions</i>	26
• <i>Recommandation 2</i>	26
Assurance de la qualité	27
• Question 3 : Le Ministère répondait-il à ses propres normes de pratique en matière de protection des enfants?	27
• Tableau 1 : Violations des normes de pratique	28
• <i>Conclusions</i>	30
• <i>Recommandation 3</i>	30
Franchir le seuil de la porte	31
• Question 4 : Rendez-vous manqués : Les travailleurs sociaux ont-ils fait tout leur possible pour voir les enfants?	31
• <i>Conclusions</i>	34
• <i>Recommandation 4</i>	34
Les enfants aujourd'hui	35
Annexes	36
A Bureau du défenseur des enfants et des jeunes	36
B) Processus d'examen	36
C) Normes de pratique du modèle multidimensionnel des Services de protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille (2011)	37
D) <i>Loi sur les services à la famille</i> , paragraphe 31 (1)	38
E) Glossaire	39

AVANT-PROPOS

Conformément aux pouvoirs que me confère la *Loi sur le défenseur des enfants, des jeunes et des aînés*, je présente cette enquête approfondie et ce rapport concernant un grave cas de négligence envers cinq jeunes enfants dont les parents ont été accusés d'omission de fournir les choses nécessaires à l'existence, contrevenant à l'article 215 (2) (a) (ii) du *Code criminel du Canada*. La mère et le père ont été condamnés à une peine de deux ans d'incarcération et les enfants ont été placés dans une famille d'accueil.



Il convient de souligner que même si ce rapport a été rendu public, il contient des informations détaillées à propos des enfants et des gens qui leur ont offert des soins. Malgré les efforts de contrôler minutieusement le contenu en vue de protéger la vie privée des enfants et de leurs gardiens, nous ne pouvons pas nécessairement garantir que les personnes concernées ne seront pas en mesure de les identifier ou d'identifier les personnes qui ont le devoir de s'occuper des enfants en question. Nous avons rendu anonyme l'identité des enfants et des gardiens.

Néanmoins, je demanderais aux lecteurs du rapport et aux parties prenantes, ce qui inclut les médias, de respecter la vie privée des figurants du rapport et de ne pas focaliser sur l'identification des personnes et des lieux impliqués dans ce dossier.

Cet examen d'enquête et le rapport en question, n'ont pas été préparés pour tenter de critiquer ou de blâmer qui ce soit, mais ont plutôt été rédigés pour témoigner de ce qui s'est produit pour finalement démontrer les défaillances ou les lacunes du système très complexe des Services de protection de l'enfance du Nouveau-Brunswick.

Mon personnel a consacré de nombreuses heures de labeur afin de témoigner de la triste désintégration de cette famille. Avec l'espoir de fournir des renseignements pour déterminer les lacunes du système, nous offrons des recommandations afin que le système et ses gestionnaires puissent avancer dans la bonne direction et provoquer des changements qui favoriseront le bien-être des enfants qui vivent derrière des portes closes.

Quand un enfant reçoit des services de protection de l'enfance, on s'attend à ce que l'enfant soit en sécurité et soit protégé. Nous espérons que ce rapport et les recommandations qui en découlent, puissent améliorer la sécurité de tous les enfants vulnérables et de ceux qui sont placés sous un régime de protection de l'enfance.

Enfin, je souhaite et je garde confiance que les enfants qui font l'objet de cet examen, de cette enquête et de ce rapport ne seront pas plus traumatisés lorsqu'ils seront en mesure de lire et d'apprécier les constats et les recommandations soumis.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Norman J. Bossé'.

Norman J. Bossé, c.r.

Défenseur des enfants, des jeunes et des aînés

Province du Nouveau-Brunswick

«Parfois, les personnes les plus fortes d'entre nous sont celles qui aiment au-delà de toutes les fautes, qui sourient malgré les douleurs silencieuses, pleurent derrière des portes closes et combattent des batailles sans que personne le sache.» Auteur inconnu

SOMMAIRE

Nathan, Meghan, Adam, Jacob et Hannah sont frères et sœurs. La famille commence à être suivie par le ministère du Développement social en mai 2013 par l'intermédiaire des Services d'appui à la famille puis de la Protection de l'enfance. En mai 2016, après qu'ils furent évincés de leur maison, le Ministère place les cinq enfants sous leur tutelle. Lorsque les officiers du shérif arrivent pour exécuter l'ordre d'expulsion, ils découvrent une famille vivant dans des conditions abjectes : les murs sont couverts d'excréments humains et animaux, des meubles sont brisés dans plusieurs pièces, du matériel de consommation de drogues est laissé à la portée des enfants et l'absence de nourriture. Après vérification, on s'aperçoit que Nathan et Meghan, qui sont d'âge scolaire, ont manqué plus de la moitié de leur année scolaire. Qui plus est, les enfants sont dans un piètre état de santé, plusieurs ont les dents gâtées et tous souffrent de malnutrition. Aucun des enfants n'est couvert par l'assurance-maladie, qui est échue depuis deux ans.

En avril 2018, les parents, Melissa et Rick, sont condamnés à deux ans de prison pour avoir omis de fournir les choses nécessaires à l'existence de leurs cinq enfants, ce qui mettait également leur vie en danger.

Au début de 2018, le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes avise le ministère du Développement social de la tenue d'un examen d'enquête sur le rôle joué par le Ministère auprès de la famille. Lors de l'enquête, on soulève les questions suivantes sur les services fournis aux enfants :

1. Les facteurs de risque ont-ils été reconnus et traités adéquatement ?
2. a) Le dossier de la famille a-t-il été transféré rapidement des Services d'appui à la famille au Service de protection de l'enfance ?
b) Une fois le dossier confié au Service de protection de l'enfance, y a-t-il eu un maintien de la prise en charge et une intensification du niveau d'autorité pour les enfants qui étaient victimes de négligence grave et chronique ?
3. Le Ministère répondait-il à ses propres normes de pratique en matière de protection des enfants ?
4. Rendez-vous manqués : Les travailleurs sociaux ont-ils fait tout leur possible pour voir les enfants ?

Pour répondre à ces questions et améliorer les soins et le soutien offerts aux enfants du Nouveau-Brunswick, le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes formule les recommandations suivantes :

Recommandation 1 :

Que le ministère du Développement social et d'autres ministères gouvernementaux offrant des services aux jeunes enfants vulnérables, y compris les ministères de la Santé, de la Justice et Cabinet du procureur général, de la Sécurité publique, et de l'Éducation et du Développement de la petite enfance travaillent ensemble, en consultation avec le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes, pour concevoir un modèle de prestation des services intégrés (PSI) applicable à la petite enfance. Ce nouveau modèle doit mobiliser tous les acteurs appropriés de la santé publique, des soins à la petite enfance, et d'autres instances publiques et privées en vue d'offrir un soutien global aux enfants dès leurs premières années de vie, et collaborent pour prévenir, détecter et gérer tous les cas et toutes les formes de négligence et de maltraitance envers les enfants.

Recommandation 2 :

Que le ministère du Développement social s'attaque sérieusement et adéquatement à la négligence chronique pour protéger les enfants en :

- a) s'assurant que le transfert soit aux Services d'appui à la famille (SAF) ou à la Protection de l'enfance répond aux besoins de la famille et en tenant compte du dossier que le ministère du Développement social aura constitué sur la famille au moment de l'attribution du choix d'intervention avec l'aide de l'outil de prise de décision structurée.
- b) s'assurant que le transfert du SAF à la Protection de l'enfance s'accompagne par conséquent d'un niveau accru de pouvoirs décisionnels et d'autorité.

Recommandation 3 :

Que le ministère du Développement social

- A) entreprenne une évaluation de la charge de travail afin de s'assurer que les travailleurs sociaux ont le temps nécessaire pour gérer efficacement les cas qui leur sont confiés.
- B) doit prévoir des mécanismes pour s'assurer que les intervenants de la Protection de l'enfance reçoivent toute la formation nécessaire avant de se voir attribuer des cas.
- C) élabore une politique d'assurance de la qualité afin d'obliger les bureaux régionaux à acheminer au Ministère tous les cas dans lesquels les normes de pratique n'ont pas été respectées pour que des évaluateurs cliniques puissent les examiner et formuler leurs recommandations.
- D) mette à la disposition du public les statistiques des vérificateurs cliniques du Ministère.

Recommandation 4 :

Que le ministère du Développement social prenne des mesures immédiates pour s'assurer que tous les travailleurs sociaux de la Protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille comprennent qu'ils ont l'autorisation légale d'entrer dans tout lieu pour retirer un enfant pour lequel ils auraient des motifs raisonnables de croire que la sécurité ou le développement est menacé. Qui plus est, et non moins important, que le ministère du Développement social révise sa loi, la *Loi sur les services à la famille*, pour s'assurer que ses dispositions sont conformes aux conclusions de la Cour suprême du Canada dans la cause K.L.W. ; dans le libellé de la Loi, le seuil requis pour déterminer le danger grave et imminent pour la sécurité ou le développement de l'enfant avant de pénétrer dans un lieu ne devrait pas être exagérément élevé.

DERRIÈRE LES PORTES CLOSES : UN CAS DE NÉGLIGENCE

Le 17 mai 2016, des locataires doivent être évincés de leur logement à Saint John. Pour les quatre officiers du shérif chargés d'exécuter l'ordre d'expulsion, c'est la routine habituelle. Ils ne s'attendent pas à voir surgir une vision d'horreur. Dès leur entrée, ils sont happés par une puanteur insupportable provenant d'excréments humains et animaux. Ce qu'ils ont sous les yeux leur fait vite prendre conscience de la gravité de la situation. Le tableau est si alarmant qu'ils communiquent immédiatement avec la Protection de l'enfance et la Force policière.

Ils découvrent avec effroi que toute la maison est couverte d'excréments humains et animaux : les planchers, les murs, les meubles et même le plafond. Dans la salle de bain, le comptoir, la baignoire et la toilette sont couverts de matières fécales. Il n'y a aucun papier de toilette nulle part. Sur certains murs, les enfants ont essuyé leurs mains souillées en laissant leurs petites empreintes partout. Aucun endroit n'est épargné. Il y a aussi des traces d'excréments séchés sur plusieurs ours en peluche entassés pêle-mêle devant la toilette.

Une inspection des lieux révèle que la maison a subi d'importants dégâts. Les meubles sont brisés dans la plupart des pièces. De nombreux murs sont défoncés apparemment par des coups de poing grands ou petits. Ils parviennent difficilement à se frayer un chemin dans ce désordre, car en plus des excréments, des vêtements sales jonchent le sol un peu partout, des portes ne tenant plus sur leurs gonds reposent à même le sol, des puces ont manifestement élu domicile à différents endroits, et des mares de peinture violette couvrent plusieurs surfaces.

Dans la cuisine, il n'y a pour toute nourriture qu'un navet en train de pourrir, un chou, trois boîtes de Kraft Dinner, un emballage de Lipton's Sidekicks et un assortiment de condiments. Des mégots de cigarette couvrent les rebords de fenêtre et des accessoires de consommation, un bong (pipe à eau) et deux pipes, sont retrouvés.

Dans ces conditions sordides, on trouve cinq jeunes enfants dont certains se sont cachés à l'arrivée des officiers. Tous sont crasseux et à moitié habillés. Leur jeune mère, Melissa, tétanisée par la présence des officiers, les accompagne. Il y a également un chien et deux chats. Nathan (8 ans et demi), Meghan (6 ans), Adam (3 ans et demi), Jacob (2 ans) et Hannah (6 mois) sont maigres, pâles, frêles et ne parlent pas. Certains enfants ont des plaies autour des yeux et tous ont des fragments de selles incrustés sur le visage et sur le corps. Nathan finit par sortir de sa cachette derrière le canapé. Les deux côtés de sa tête ont été rasés pour ne laisser qu'une crête, un «Mohawk», enduit de peinture rouge sang. Il ne porte pas de pantalon, mais plutôt une carapace de tortue Ninja. Il se met à courir de manière frénétique en agitant son «arme», un nunchaku. Celui-ci a apparemment été fabriqué à partir d'une tringle à rideau de douche aux extrémités dentelées. Plus tard, Nathan révélera qu'il porte son costume pour «protéger ma famille des méchants qui veulent nous attaquer». À un moment donné, Nathan essaie de sauter par la fenêtre et un policier l'attrape par le bras juste à temps. Le bébé Hannah, dans un état léthargique, répond peu aux stimuli extérieurs. À en juger par sa taille et son stade de développement, on lui donnerait un mois plutôt que six d'après le rapport que fera plus tard l'un des policiers présents.

Les deux travailleuses sociales de la Protection de l'enfance arrivées sur les lieux téléphonent à leur surveillant, qui décide de confier la famille au ministère du Développement social. Melissa commence alors à s'en faire pour son chien qu'elle doit abandonner et se préoccupe davantage de ses deux aînés, Nathan et Meghan, que des trois plus jeunes qui trouvent peu de réconfort au milieu de toute cette agitation. La mère essaie en vain de joindre le père des enfants, Rick. Lorsque vient le temps d'amener tout le monde dans les véhicules, un policier découvre qu'une sangle du siège d'auto d'Hannah est brisée. Il faut appeler une autre travailleuse sociale pour qu'elle apporte un siège fonctionnel. Dans tout ce tohu-bohu, Jacob, deux ans, pleure comme s'il ne voulait pas partir. Il se résigne en voyant son grand frère Nathan monter en premier dans la voiture. Lorsqu'une travailleuse sociale prend Jacob dans ses bras pour l'asseoir dans son siège, il passe ses bras autour de son cou et se blottit contre elle.

En route pour le bureau du ministère du Développement social, Nathan, visiblement perturbé, a du mal à formuler une phrase complète tant il bégaye. Il raconte aux travailleuses sociales que lui et ses frères et sœurs n'ont rien mangé de la journée et que la plupart du temps, ils n'ont rien à se mettre sous la dent. Au Ministère, les travailleuses sociales et leur surveillant évaluent l'état de santé des enfants et constatent qu'ils souffrent de malnutrition et ont les dents gâtées. Nathan fait d'ailleurs sortir du pus d'un abcès qu'il a à la gencive. Une révision du dossier de la famille révèle que les enfants ne sont pas couverts par l'assurance-maladie depuis deux ans et qu'Hannah n'a en fait jamais été inscrite. Autre fait inquiétant : Nathan et Meghan ont manqué plus de la moitié de l'année scolaire et ils doivent prendre seuls un taxi, sans supervision, pour se rendre à l'école et pour en revenir. Pour toutes ces raisons et compte tenu de l'état lamentable du logement, de la présence de matériel de consommation de drogues et de l'absence de nourriture, le surveillant de la Protection de l'enfance informe Melissa que ses enfants seront placés sous un régime de protection le jour même et qu'ils seront confiés à deux foyers d'accueil différents.

Des antécédents avec le Ministère

Six mois avant cette journée tragique, la Protection de l'enfance avait ouvert un dossier sur cette famille. On peut donc à juste titre se demander comment la situation familiale a pu se détériorer à ce point si la famille rencontrait régulièrement une travailleuse sociale chargée de protéger les enfants et de prévenir une telle tragédie. Or, et cela n'a probablement rien de surprenant, ce n'était malheureusement pas la première fois que le Ministère intervenait auprès de Melissa. L'histoire de Melissa et de sa prise en charge par le ministère du Développement social aidera peut-être à comprendre la situation dans laquelle elle s'est retrouvée et cette journée fatidique où tous les yeux ont été tournés vers les parents.

Adolescente, Melissa habitait avec sa mère, Linda, et son frère, Jake, de deux ans son aîné. Ses parents étaient séparés, mais son père restait en contact avec la famille. À l'école, Melissa éprouvait des difficultés que ses absences répétées exacerbaient. L'éducation parentale de Linda était très permissive et il était évident que dans la maison, les deux enfants prenaient toutes les décisions. Par conséquent, la décision d'aller à l'école ou non revenait à Melissa et à Jake et bien souvent, ils choisissaient de ne pas y aller. La travailleuse sociale de l'école est intervenue pour tenter de régler le problème d'absentéisme, sans qu'aucune amélioration significative ne soit notée. Par pure coïncidence, presque dix ans plus tard, cette même travailleuse sociale se voyait confier le dossier de Melissa dans le cadre des Services d'appui à la famille (SAF) du ministère du Développement social et devait encadrer et soutenir Melissa dans son rôle de mère. Melissa reproduisit le style d'éducation parentale de sa propre mère et n'avait souvent aucune autorité sur ses enfants turbulents qui, disait-on, étaient « maîtres chez eux ». Or, Melissa n'en était pas à son premier

contact avec le Ministère : lorsqu'elle avait 14 ans, un dossier de la Protection de l'enfance a été ouvert après une allégation de tentative d'agression sexuelle sur Melissa par un membre de sa famille.

Quelques années plus tard, Melissa, en relation avec Rick, tombe enceinte et donne naissance à un premier enfant, Nathan, un mois environ avant son 17^e anniversaire de naissance. Comme adolescente enceinte, Melissa est suivie de près par une infirmière de la Santé publique qui l'aide à avoir une grossesse saine. Un mois environ avant la naissance de Nathan, l'infirmière appelle à la Protection de l'enfance pour signaler que Melissa ne se présente pas à ses rendez-vous et qu'elle consomme de la marijuana. L'appel a été classé en tant qu'un appel fournissant de l'information générale et ne répond pas aux critères requis pour entamer une enquête. Le lendemain de la naissance de Nathan, une autre infirmière de la Santé publique fait un signalement au Ministère se disant préoccupée par le jeune âge des parents qui continuent de consommer de la marijuana et leur incapacité à prendre soin d'un nouveau-né. Puisque le personnel de l'hôpital n'a pas signalé d'inquiétude en matière des soins prodigués à Nathan et puisqu'il était suivi par la Santé publique l'information fournie ne justifie pas l'ouverture d'une enquête, le dossier a été rejeté.

D'un déménagement à l'autre

(Mai 2013 – août 2013)

Malgré plusieurs autres signalements au Ministère provenant de différentes sources, on n'ouvre officiellement un dossier sur la famille que lorsque Nathan, 5 ans, révèle à son enseignante de maternelle que son père a frappé sa mère la laissant avec un œil au beurre noir. L'enseignante et le directeur adjoint téléphonent alors au Ministère pour transmettre cette information et lui faire part d'autres inquiétudes, comme l'odeur de marijuana qui imprègne les vêtements de Nathan et ses absences répétées de l'école. Le portrait que le personnel de l'école brosse de Nathan est celui d'un enfant pâle et chétif qui s'exprime avec difficulté et de façon très immature et qui ne sourit jamais. Son apparence est souvent négligée et les vêtements qu'il porte ne sont pas appropriés pour la saison. L'école offre régulièrement des aliments de dépannage à Nathan dont la boîte à lunch est peu garnie et lui fournit des collations nutritives pour calmer sa faim. Pendant les mois d'hiver, on donne fréquemment à Nathan des vêtements chauds à porter, les siens ne convenant pas pour le temps froid. Ce qui est particulièrement frappant, c'est l'état d'épuisement dans lequel se trouve trop souvent Nathan. À de nombreuses reprises, son enseignant le surprend à dormir assis par terre en tailleur pendant le cercle du matin. Il arrive souvent qu'on l'envoie faire une sieste dans le bureau de l'infirmière où on le réveille seulement pour le repas du midi. Nathan se justifie en disant qu'il reste régulièrement debout toute la nuit pour regarder des films d'horreur à la télévision. Le manque d'habiletés sociales de Nathan et le mauvais état de ses dents font partie des autres observations troublantes faites par le personnel scolaire. Il est extrêmement difficile de joindre ses parents pour discuter de ces questions, car ils ne donnent jamais suite aux messages qu'on leur laisse, ne répondent pas aux communications dans l'agenda scolaire, ni n'assistent aux rencontres parents-enseignant.

Le signalement sur l'œil au beurre noir de Melissa provoque enfin l'ouverture d'un dossier dans le cadre des Services d'appui à la famille (SAF), une approche collaborative du Programme de protection de l'enfance qui vise à faire participer la famille pour rétablir et maintenir la sécurité et le développement de l'enfant. Comme nous l'avons mentionné, la travailleuse sociale des SAF chargée du dossier de Melissa est son ancienne travailleuse sociale de l'école, Jodi, et connaît donc les difficultés que Melissa a rencontrées plus jeune. Jodi suit Melissa et ses trois enfants, Nathan, Meghan et Adam pendant un peu plus d'un mois avant qu'ils soient expulsés de leur logement en raison d'un différend avec le propriétaire. Pendant cette période, Jodi dirige Nathan vers le programme d'intervention précoce,

un programme destiné aux familles ayant des enfants susceptibles d'accuser un retard de développement. L'intervenant responsable du dossier mentionne toutefois avoir de la difficulté à joindre Melissa pour amorcer les rencontres. Jodi essaie également sans succès de trouver un logement à la famille auprès de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick, car Melissa est constamment en conflit avec ses voisins. Pendant la courte période d'intervention de Jodi, le ministère Développement social reçoit plusieurs signalements des voisins clamant que les enfants sont laissés sans surveillance à l'extérieur, ce qui inclue un signalement que la petite Meghan, âgée de 3 ans, trottine sur des routes passantes. Comme l'école, cependant, Jodi a de la difficulté à rencontrer Melissa, souvent absente de la maison lors des visites planifiées à domicile ; celle-ci formule toutes sortes d'excuses comme celle de s'être trompée de jour. Jodi admettra plus tard qu'elle aurait dû mettre en doute la sincérité de Melissa, qu'elle « s'en tirait en racontant des histoires ; elle savait quoi dire ». Avec le recul, Jodi reconnaît qu'elle aurait dû voir la famille plus souvent, mais qu'elle était submergée par les tâches administratives associées à son travail. Le surveillant de Jodi a signalé avoir dû parfois insister auprès de Jodi pour qu'elle se rende voir la famille.

Personne n'est à la maison le jour où Jodi se présente pour une visite planifiée à la fin août 2013. Melissa laisse plus tard un message vocal pour expliquer qu'elle a été évincée de son logement. Plusieurs semaines plus tard, le propriétaire écrit à l'aide sociale pour se plaindre de l'état dans lequel Melissa a laissé le logement avec des couches souillées partout, des dessins sur les murs et une toilette bouchée. Il confie également qu'il craint pour la sécurité des enfants. Cette information a été partagée avec Jodi par le biais de l'intervenant de l'aide sociale.

(Septembre 2013 – janvier 2014)

À la suite du déménagement de la famille, le dossier est transféré à Leslie, une travailleuse sociale des SAF d'une autre région. Les deux travailleuses sociales visitent la famille dans leur nouveau logement environ un mois après son expulsion de leur logement précédent et il y a déjà une odeur détectable d'excréments que Melissa met sur le compte du chien. Pendant la visite, plusieurs questions sont soulevées comme l'isolement de la famille dans un village plus petit, le fait que Melissa n'a pas de permis de conduire, le soutien familial limité puisque la mère de Melissa habite maintenant plus loin, et l'absence de Rick qui habite Saint John pour son travail. Bien qu'elle soit plus proche de la famille de Rick, Melissa indique que sa belle-mère n'est pas très serviable. Il est également question des dents pourries des enfants et Melissa accepte de prendre rendez-vous chez le dentiste.

Après avoir consulté son surveillant, Leslie ajoute plusieurs éléments au plan d'intervention de la famille comme des conseils budgétaires pour les déplacements afin de se rendre aux divers rendez-vous et l'embauche d'un aide-parent pour aider Melissa une fois par semaine avec l'instauration d'une routine. Lors de la visite à domicile suivante, soit environ un mois et demi plus tard, Leslie et une étudiante en travail social remarquent qu'il flotte une odeur de marijuana dans le logement ; Melissa nie alors avoir consommé. Entretemps, Nathan a rencontré une première fois un conseiller du programme d'intervention précoce et des services d'orthophonie ont été retenus pour lui à l'école. Aucun rendez-vous n'a toutefois été pris chez le dentiste pour les enfants. Pendant la visite, Melissa informe Leslie qu'ils ont accès à un logement de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick et que la famille retourne dans leur ancienne localité en janvier. Le mois suivant, le personnel de l'école fait deux signalements au Ministère, car Nathan dort constamment en classe et raconte que lui et sa sœur de 3 ans, Meghan, restent parfois seuls à la maison. Leslie fait part de ces préoccupations à Melissa qui nie avoir laissé ses enfants sans surveillance. L'aide-parent assigné récemment à la famille n'a pu rencontrer la famille qu'une seule fois lors de sa visite de présentation avec Leslie, Melissa ayant annulé les visites suivantes.

Au début janvier 2014, Leslie communique avec Jodi, l'ancienne travailleuse sociale de la famille, pour l'aviser du retour imminent de la famille. Jodi a reçu une nouvelle affectation et, par conséquent, Amanda, une autre travailleuse sociale de l'équipe, est chargée du dossier. Leslie visite la famille peu après leur emménagement dans leur nouveau logis et apprend que Melissa, enceinte d'environ huit mois de son quatrième enfant, n'a pas vu son médecin depuis deux mois. Environ une semaine plus tard, Leslie visite à nouveau la famille, cette fois-ci pour transférer le dossier à Amanda.

(Janvier 2014 – mai 2014)

Pendant les quatre mois où Amanda est responsable du dossier, la famille s'agrandit avec l'arrivée de Jacob en février ; Melissa a maintenant quatre enfants. Un mois avant la naissance de Jacob, l'agent de l'aide au revenu qui conseille Melissa informe Amanda de l'odeur de marijuana qui émanait de Melissa lors de son dernier rendez-vous et de l'absence d'un lit pour le bébé. Lors d'une visite à domicile où ces sujets sont abordés, Melissa confesse à Amanda qu'elle fume du « pot » comme elle l'a fait lors de ses trois premières grossesses. Selon Melissa, son médecin de famille est au courant. Quelques semaines plus tard, Nathan (6 ans et demi) se présente à l'école avec une trace de brûlure sur la main. Lorsqu'on l'interroge, il explique à son enseignant-ressource qu'il jouait avec un couteau et un briquet pendant que ses parents dormaient et qu'il s'est brûlé par accident. L'enseignant téléphone plus tard à Amanda pour l'informer de cette nouvelle blessure. Un autre rapport est celui d'un conseiller d'orientation qui communique avec Amanda après avoir appris que Nathan a dû avoir une radiographie après qu'un téléviseur fut tombé sur lui. Amanda demande alors des explications à Melissa qui lui dit que cet accident est survenu quelques années plus tôt ; l'intervenante n'a toutefois pas rencontré Nathan seul à seul pour corroborer ses dires. Malgré plusieurs rapports sur le manque de surveillance des enfants, le service d'aide-parent que Leslie avait ajouté au plan d'intervention de la famille n'est pas maintenu avec Amanda. En fait, aucune autre mesure de soutien n'est mise en place pendant cette période.

Selon Amanda, entre le moment où Jacob est né et le moment où elle décide de fermer le dossier des SAF à la fin de mai 2014, la famille semble aller relativement bien même si Melissa doit maintenant élever quatre enfants et est seule la plupart du temps. Parmi les facteurs qui ont pesé dans la balance et qui amènent Amanda à fermer le dossier à peine trois mois après la naissance de Jacob, il y a le fait que Melissa a de la famille dans cette ville, qu'elle habite un logement de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick ce qui la rend plus « visible » dans la collectivité et qu'elle a accès au transport en commun. Amanda signale aussi que la relation entre Melissa et Rick est relativement stable sans conflit récent et que Rick s'occupe des enfants pendant ses week-ends à la maison. Lorsqu'on l'interroge sur la santé dentaire des enfants, Melissa confirme qu'ils ont vu un dentiste. Consciente du fait que Melissa fume du cannabis, Amanda ne s'en fait pas outre mesure puisque « Melissa lui a dit que ça (le pot) ne change pas la façon dont elle s'occupe des enfants ». Si Amanda prend la décision de mettre fin à l'intervention du Ministère auprès de la famille, sa décision est néanmoins entérinée par son surveillant.

(Mai 2015)

Après la fin de l'intervention d'Amanda auprès de la famille en juin 2014, un an plus tard, soit en mai 2015, un dossier est rouvert par le Ministère. Pendant l'année, différents voisins ont exprimé leurs préoccupations au Ministère après avoir vu les enfants jouer seuls à l'extérieur et avoir senti de forts effluves de marijuana provenant du logement. Le Ministère entame un processus d'évaluation ces préoccupations, mais laisse tomber le dossier, car juge qu'il s'agit de signalements malveillants découlant d'une mésentente entre voisins. Un autre signalement qui ne mérite pas une

enquête selon le Ministère est celui d'un conseiller d'orientation de l'école qui a appris par Nathan (7 ans et demi) que sa mère l'avait frappé et qu'il était toujours fatigué. Nathan n'a jamais rencontré de travailleur social du Ministère à l'école pour discuter de cet événement.

Le Ministère a toutefois décidé d'enquêter après avoir reçu un appel du directeur adjoint de l'école qui signale que Nathan a mal à la main depuis que son père l'a tiré de force du lit. Dans la même période, Nathan commence à s'absenter fréquemment de l'école. Jodi, la première travailleuse sociale des SAF de la famille est entretemps revenue à son poste et est réaffectée auprès de la famille. Durant le temps que Jodi est responsable du dossier, elle reçoit cinq nouveaux signalements de voisins qui racontent que les enfants jouent dehors sans surveillance, près de rues passantes et jusqu'à une heure tardive. De plus, un autre parent dit avoir vu Nathan à l'extérieur essayer de piquer d'autres enfants avec un couteau à beurre, mais le Ministère ne juge pas bon d'enquêter sur cet incident. Durant une visite à l'improviste chez Melissa à la fin mai, Jodi arrive à une maison apparemment vide ; elle apprend que la famille a déménagé après avoir été expulsée de son logement de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick. La famille doit 2000 \$ en loyers impayés et a causé 6000 \$ de dommages à la propriété. Des photographies provenant de la Société d'habitation montrent un logement délabré souillé d'excréments de chien. Jodi, en apprenant que Melissa est enceinte d'un cinquième enfant, fait part de son inquiétude pour les enfants lors d'une réunion des SAF pour le transfère du dossier avec Leslie qui va de nouveau se charger du dossier à la suite du déménagement de la famille dans sa région.

(Juin 2015 – sept. 2015)

Au début juin, Jodi et Leslie visitent la famille dans son nouveau logement. Melissa est seule avec les quatre enfants, car Rick vient à la maison seulement un week-end sur deux. Lors de cette visite, les travailleuses sociales font plusieurs observations troublantes. Jacob, âgé de 15 mois, est resté dans sa chambre pendant toute la durée de la visite sans aucune interaction avec Melissa. De plus, Nathan (presque 8 ans) et Meghan (5 ans) ne sont toujours pas inscrits pour la prochaine rentrée scolaire, et aucun des enfants n'a vu un dentiste, contrairement à ce que Melissa avait affirmé à Amanda un an auparavant. Leslie remarque qu'il semble y avoir dans la maison un désordre perpétuel contrairement à ce qu'elle avait observé il y a un an et demi. En voulant déterminer les services et les mesures de soutien à mettre en place au foyer familial, Leslie découvre que l'intervention précoce a pris fin en janvier parce que Melissa n'est jamais chez elle. Celle-ci confie à Leslie qu'elle est inquiète pour tous les enfants ce qui incite cette dernière à redemander l'intervention précoce une fois que Melissa aura donné son consentement. Pendant qu'elle pilote le dossier, Leslie reçoit deux nouveaux signalements. Le premier provient de la GRC, qui a reçu des plaintes des voisins, car Nathan intimide des enfants dehors avec un piquet de tente ; le second provient d'un parent qui voit régulièrement Nathan et Meghan jouer pendant des heures sans surveillance sur le terrain de balle. À la suite de ces nouveaux signalements, Leslie propose trois options à Melissa pour des visites à domicile : un aide-parent, une concertation familiale ou un Comité de planification visant la permanence. Lors de sa visite suivante pour discuter de ces trois options, Leslie découvre des mégots de joint à la portée des enfants. Lorsqu'elle commence à lui parler des risques que cela pose pour les enfants, Melissa l'informe que la famille déménage à Saint John.

(Octobre 2015 – mai 2016)

Au début octobre, Leslie se rend à Saint John pour transférer le dossier à Tom, un travailleur social des SAF, lors d'une rencontre avec Melissa et Rick dans leur nouveau logement. La réunion suivante est annulée par Melissa et reprogrammée pour la fin octobre. Emily, une autre travailleuse sociale des SAF nouvellement affectée au dossier,

se présente à la maison pour la visite. Après avoir frappé plusieurs minutes en vain, elle laisse une note à Melissa lui demandant de la rappeler. Deux jours plus tard, Emily rencontre Melissa et ses enfants dans leur logement pour la première fois. En très peu de temps, elle constate qu'il y a fort à faire pour la famille sous plusieurs aspects. Globalement, elle trouve la maison en plein chaos, avec les enfants qui courent partout échappant au contrôle de Melissa. Les plus jeunes portent seulement des couches et sont visiblement sales. Avant cette visite, l'école de Nathan a signalé qu'il se bagarre avec ses camarades de classe qui se moquent de lui, car il dégageait une odeur d'urine. Melissa accepte de collaborer avec Emily pour élaborer un plan d'intervention et définir des objectifs qui répondent aux multiples besoins de la famille. Lorsqu'elle se présente la semaine suivante pour faire signer le plan d'intervention, Emily est témoin d'un incident qui suscite chez elle de sérieuses inquiétudes et lui fait craindre le pire pour la sécurité des enfants. Sous les yeux d'Emily, un enfant a failli tomber par une fenêtre laissée ouverte qui n'avait pas de moustiquaire. Elle le rattrape heureusement à temps. En faisant le tour de la maison, Emily remarque la malpropreté ambiante, la présence de trous dans les murs, des outils dangereux de couvreur qui traînent à la portée des enfants, l'omniprésence de mégots de cigarette et l'absence de draps sur les lits. Tous les enfants sont très sales et ont besoin d'un bain. Melissa place Adam (3 ans) dans la baignoire le laissant sans surveillance, apparemment inconsciente des risques que cela peut poser. Emily se rend compte par la suite que Melissa, qui peut accoucher n'importe quand, n'a rien prévu pour l'arrivée du nouveau-né, pas même un lit.

Le lendemain, Emily consulte Kevin, son surveillant, sur la situation alarmante de la famille et la décision est prise d'embaucher un intervenant de soutien familial chargé d'aider Melissa à encadrer adéquatement ses enfants, à établir une routine et à créer un milieu de vie sûr pour ses jeunes enfants. Ce jour-là, Emily et Kevin rendent visite à la famille sans préavis. Cela ne plaît pas à Melissa, qui est de toute évidence contrariée par cette visite surprise. Emily et Kevin discutent de la possibilité de transférer le dossier à la Protection de l'enfance en raison de toutes les préoccupations soulevées et de la réticence de Melissa à collaborer au plan d'intervention. Melissa accepte finalement de recevoir la visite d'un intervenant de soutien familial chez elle. Plus tard dans la même journée, Emily contacte l'hôpital pour signaler l'accouchement imminent de Melissa et demander qu'on prévienne le Ministère lorsqu'elle sera admise.

Lorsque Elaine, l'intervenante du soutien familial arrive pour sa première visite le week-end suivant, personne n'est à la maison; elle appelle donc le Service de permanence centralisé (SPC) du Ministère qui lui demande de réessayer le lendemain. Le jour suivant, Elaine se rend, une fois de plus, chez eux, mais il n'y a personne à la maison. Le SPC avise Elaine d'essayer de faire une autre visite plus tard ce soir-là. Cette fois-ci, Melissa est à la maison avec les enfants lorsque Deborah, une autre intervenante, se présente ce soir-là. Au moment de sa visite, Deborah voit Melissa mettre deux de ses enfants dans la baignoire et refermer la porte, les laissant sans surveillance. Lorsqu'elle dit à Melissa qu'il est dangereux de laisser ses enfants sans surveillance, Melissa pique une colère et se met à crier, précipitant le départ de Deborah. Après avoir parlé à sa surveillante qui lui conseille de rester et d'aider à la routine du soir jusqu'à ce que les enfants soient au lit, Deborah retourne à la maison. Comme Melissa est encore agressive, Deborah part et ne reviendra plus. Par la suite, Janet, une autre intervenante de soutien familial se présente chez Melissa et doit, elle aussi, faire face à l'agressivité verbale de Melissa. Janet repart et consulte sa surveillante qui informe le SPC qu'elle ne laissera pas ses intervenantes subir le comportement belliqueux de Melissa.

Le 10 novembre, le dossier passe officiellement des Services d'appui à la famille (SAF) à la Protection de l'enfance. Le même jour, Melissa entre à l'hôpital pour donner naissance à son cinquième enfant, Hannah. Hannah naît prématurément à la 35^e semaine de grossesse avec de graves problèmes d'alimentation. On la garde à l'unité de soins intensifs néonataux

(USIN) pendant deux semaines pour favoriser son développement et s'assurer qu'elle s'alimente et qu'elle respire adéquatement. Comme on l'avait demandé, le Ministère est informé de la naissance du poupon. Emily étant en vacances, le dossier de la famille est confié à une travailleuse sociale des SAF, Robin. Lors de sa première visite à domicile après la naissance d'Hannah, Robin remarque que les enfants sont couverts de crasse et de poussière sur tout le corps. Melissa prépare le bain pour les enfants, mais néglige de nettoyer Jacob après lui avoir enlevé sa couche souillée laissant ses excréments flotter dans la baignoire. Robin montre à Melissa comment nettoyer la baignoire avant de donner le bain aux enfants et doit rappeler à Melissa qu'elle ne doit pas laisser ses enfants sans surveillance dans le bain.

À la visite suivante, Robin est accompagnée de Sharon, la travailleuse sociale qui supervisera la famille dans le cadre du programme de protection de l'enfance. Lors de cette visite de transfert de dossier, les difficultés que rencontre la famille sont indéniables : les enfants ne sont pas propres, la maison est délabrée, et Melissa semble dépassée et incapable d'imposer une discipline à ses enfants qui règnent en rois et maîtres. Sharon, à titre de travailleuse sociale de la Protection de l'enfance, s'occupera de la famille pendant environ quatre mois, mais elle ne fera somme toute que trois autres visites dans le cadre de son mandat. Lors de sa quatrième et dernière visite, elle transférera le dossier à un autre travailleur social, Alex, un nouveau venu dans l'équipe.

Inquiétudes du personnel scolaire

Pendant le passage de Sharon, de nombreux problèmes concernant la famille sont signalés au Ministère ; les signalements proviennent de différentes sources, la majorité d'entre eux de l'école de Nathan et de Meghan. Le personnel scolaire a de nombreuses raisons de s'inquiéter. Selon son enseignant, Nathan est un élève colérique, souvent désengagé, qui garde la tête baissée et les yeux fermés, semblant « obéir à la consigne de ne pas parler aux enseignants ». Il a habituellement les yeux cernés à force de passer la nuit debout à regarder des films d'horreur. Nathan est toujours affamé ce qui l'amène parfois à manger les croûtes de sandwiches laissés par les autres élèves et même à s'emparer des restes jetés à la poubelle. Il demeure pourtant vigilant, car il ne veut pas que les « services sociaux sachent que je prends de la nourriture à l'école ». Comme c'était le cas avec leur ancienne école, la nouvelle école fournit à Nathan (8 ans) et à Meghan (5 ans et demi) de la nourriture pour les repas et les collations et habille les deux enfants pour l'hiver. Un jour, Nathan demande s'il peut apporter à la maison une tuque et des mitaines pour son petit frère. Souvent, les deux enfants paraissent sales, leurs mains sont crasseuses et ils portent chaque jour les mêmes vêtements qui, selon un membre du personnel, « sentent la bécosse ». L'enseignante de Meghan doit ranger son sac d'école séparément, car il dégage une forte odeur d'urine de chat.

Nathan ne se fait pas d'amis pendant l'année scolaire notamment parce qu'il est rarement présent. L'absentéisme est un problème majeur pour l'école, car Nathan et Meghan sont absents plus de la moitié du temps et n'obtiennent donc pas les notes de passage. Pour aller à l'école et pour en revenir, ils prennent seuls un taxi. L'autobus scolaire s'arrête à distance de marche de la maison, mais selon Nathan, sa mère ne se réveille pas pour les amener à l'arrêt d'autobus. Voyant que les taxis ne sont pas adaptés pour ramener en toute sécurité les enfants à la maison, les enseignants demandent souvent au chauffeur de revenir avec des sièges d'appoint. Meghan termine l'école une heure avant son frère et elle s'endort habituellement dans le bureau en l'attendant. Les enseignants appréhendent le pire lorsque, dès le début de l'année scolaire, en septembre, Melissa oublie de prendre des dispositions pour qu'un taxi vienne chercher les enfants. Il est aussi très difficile de la joindre lorsque le taxi n'arrive pas pour amener les enfants. En fait, le directeur de l'école ne rencontre Melissa que deux fois, la première fois pour l'inscription et la seconde fois lorsqu'elle vient se plaindre de la travailleuse sociale, Emily, qui visitent les enfants à l'école.

Un enseignant remarque que Nathan et Meghan semblent tous deux être dans un « état de confusion et de choc » à leur arrivée à l'école. Chaque jour, il faut une heure à Meghan pour se réchauffer avant qu'elle se mette à parler. Dans la première heure, elle paraît toujours frigorifiée, tremblant de tous ses membres. En janvier, Nathan ne connaît toujours pas l'emplacement des fournitures scolaires, la routine de classe, le nom des élèves, ni même celui de son enseignant. Pendant l'année, le personnel de l'école émet des observations troublantes sur les enfants. Au fil des remarques formulées, ça et là par Nathan et Meghan, le personnel apprend des détails alarmants sur leur vie. Les enfants révèlent candidement qu'ils ne mangent qu'une fois par jour, que les factures ne sont pas payées, que Melissa n'a pas les moyens de payer les taxis et que l'on achète et consomme des drogues à la maison. Nathan confie à un aide-enseignant qu'en raison des soucis financiers de la famille, il travaille au garage à côté de chez lui et qu'il gagne 100 \$ par semaine pour nettoyer. Il a aussi décrit avec plusieurs détails que sa mère Melissa a dormi durant toute une fin de semaine, durant laquelle il a bu de la bière, car il n'y avait presque rien dans le réfrigérateur.

À de nombreuses occasions, l'école effectue des signalements au ministère du Développement social, mais comme quelqu'un le fait remarquer : « Nous avons l'impression que le Ministère ne s'en souciait pas. On ne nous a jamais dit ce qui allait advenir de l'information que nous leur donnions et nous nous doutions qu'ils n'interviendraient pas. » Le directeur de l'école, qui compte 20 ans d'expérience dans le domaine de l'éducation, dresse un sombre constat : « Tous les signaux d'alarme étaient présents ; cette famille est l'un des deux cas les plus préoccupants que j'ai eu à gérer dans ma carrière. »

Des inquiétudes partagées par d'autres membres de la collectivité

En plus des problèmes soulevés par l'école, un constable du service de police de la région fait parvenir au ministère du Développement social la plainte d'un ancien propriétaire qui prétend que la famille a laissé le logement dans un état désastreux et qu'il y a des excréments partout. Le cabinet du médecin de famille appelle également Sharon pour l'informer que Melissa ne s'est pas présentée pour les visites médicales de Hannah d'un mois, deux mois et quatre mois. Lors d'un deuxième appel, un message vocal annonce que le médecin mettra fin au suivi médical de Hannah si Melissa manque d'autres rendez-vous. Par ailleurs, l'agent de l'aide au revenu qui aide Melissa communique avec Sharon pour l'informer que le propriétaire menace d'expulser la famille et qu'il s'inquiète pour la sécurité des enfants. L'agent est également consterné par le fait que Melissa s'est présentée à son dernier rendez-vous en pantoufles en plein mois de février, et qu'elle dépense régulièrement 450 \$ par mois en frais de taxi pour envoyer les enfants à l'école.

Des enfants laissés à eux-mêmes

Sharon rencontre toutes sortes d'obstacles qui l'empêchent de rendre visite à la famille conformément aux normes de contact du Ministère. Selon une évaluation, la famille est jugée à haut risque, ce qui oblige Sharon à avoir trois rencontres par mois en face à face avec Melissa et ses enfants. Les normes de contact exigent également que, dans le cas d'une famille à haut risque, le travailleur social ait trois contacts avec des sources parallèles chaque mois. À l'exception des deux visites pour le transfert du dossier de Robin à Sharon puis de Sharon à Alex, Sharon ne rencontre la famille que deux fois sur sept tentatives. Que les visites soient planifiées ou non, le résultat est le même. Chaque fois que Sharon frappe à la porte de Melissa, celle-ci reste obstinément fermée. Sharon laisse alors une note à Melissa lui demandant de l'appeler pour fixer un nouveau rendez-vous. Lors de l'une de ces tentatives, Sharon peut entendre la voix de Rick à l'intérieur avec les enfants ; Melissa a toutefois laissé une note indiquant qu'elle est allée

voir sa mère malade et que Rick ne souhaite pas la rencontrer en son absence (en l'absence de Melissa). Sharon n'insiste pas et fait demi-tour.

Sharon ne peut rencontrer la famille en raison d'une combinaison de facteurs, mais beaucoup sont liés à sa charge de travail. Dans la même période, son équipe, qui comprend normalement quatre travailleurs sociaux et un surveillant, est réduite de moitié. Elle est responsable du dossier de neuf familles comptant plusieurs enfants à besoins élevés et très complexes ainsi que d'une famille ayant un adolescent en pleine crise qui, dit-elle, occupe une grande part de son temps. Avec le recul, la surveillante de Sharon, Lauren, estime que le dossier de Melissa méritait davantage d'attention, mais qu'avec la réalité du terrain, ils ont donné le temps qu'ils étaient en mesure de lui donner, car ils avaient « d'autres feux à éteindre auprès d'autres familles ». Melissa semble toujours avoir une excuse pour manquer ses rendez-vous. Qui plus est, comme elle est réfractaire aux services de protection de l'enfance, aucun service ne lui est fourni. Lorsqu'on lui a demandé plus tard pourquoi elle ne répondait pas aux normes de contact du Ministère, Sharon a admis qu'en raison des « autres priorités au travail, il est pratiquement impossible de répondre à ces normes ». Sharon a renchéri qu'elle était si occupée en fait, que ses notes de dossier n'étaient ni complètes ni à jour.

Pour mieux répartir la charge de travail de l'équipe, on a transféré le dossier de la famille à une nouvelle recrue de la Protection de l'enfance, Alex, quatre mois après que ce même dossier eut été transféré des SAF à Sharon. Alex l'ignorait alors, mais sa première visite dans la famille avec Sharon à la fin mars 2016 serait la première de deux uniquement. La deuxième coïncide avec le jour de l'expulsion de la famille, le 17 mai 2016. Comme Sharon, Alex a beaucoup de difficultés à rencontrer la famille malgré de nombreuses tentatives. Dans la période d'à peine deux mois pendant lesquels Alex est responsable du dossier, il fait au total onze tentatives pour rencontrer la famille, huit sans préavis et trois avec rendez-vous : toutes se soldent par un échec. Melissa annule constamment les visites planifiées et « oublie » les nouveaux rendez-vous ou se justifie en prétendant s'être trompé de jour. Le propriétaire, qui travaille dans le garage d'à côté, voit rarement la famille sortir de la maison ; il est donc probable que Melissa parvient à échapper aux tentatives de contact d'Alex simplement en n'allant pas répondre à la porte. Dans la période où le dossier est piloté par Alex, des signalements sont faits au Ministère concernant la sécurité et le bien-être des enfants. D'abord, un agent de Force policière de la municipalité appelle le Ministère parce que Nathan traîne à l'extérieur d'un restaurant de la ville avant de rentrer à la maison. Peu de temps après, l'enseignante de Meghan appelle directement Alex pour lui faire savoir que Meghan et Nathan ont manqué la moitié de l'année scolaire, qu'ils sont souvent en retard, prennent un taxi entre la maison et l'école et qu'ils n'obtiennent pas les notes de passage. Elle a également découvert une brûlure sur la joue de Meghan, qui aurait joué avec une spatule chaude. Un autre signalement provient de l'Assurance-maladie pour signifier à Alex que l'assurance-maladie des enfants est échue depuis deux ans et qu'on ne réussit pas à joindre Melissa. À défaut de pouvoir rencontrer la famille à la maison, Alex essaie de voir les enfants à l'école sans succès, car ils ne sont jamais là.

Environ deux semaines avant d'être évincée de son logement, Melissa appelle le Ministère pour l'informer qu'elle va être expulsée dans les trois jours suivants. Elle communique également avec ses anciennes travailleuses sociales, Jodi et Leslie, dans un effort désespéré pour trouver un logement vacant de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick dans leur district respectif. Prise de panique, elle leur dit qu'elle n'a pas d'argent pour le loyer, les factures ou le taxi et que Rick ne vit plus avec eux et ne subvient pas à leurs besoins. Elle ajoute qu'elle n'a nulle part où aller avec ses cinq enfants après l'expulsion. Les deux travailleuses sociales contactent Alex pour le tenir au courant de la situation précaire de Melissa. En apprenant ces derniers développements, Alex communique avec Melissa lui suggérant d'appeler son propriétaire pour lui demander de rester un peu plus longtemps. Il consulte ensuite son

surveillant et décide de diriger Melissa vers Fresh Start SJ Services, un service destiné aux femmes qui risquent de se retrouver à la rue. Il prévoit également recourir à un conseiller en services sociaux pour aider Melissa à trouver un logement. Le même jour, Alex se rend à la maison, mais personne ne lui ouvre.

Dans les deux semaines précédant l'expulsion de la famille, le Ministère reçoit plusieurs autres signalements, dont l'un de l'école indiquant que l'on n'a pas vu les enfants depuis la mi-avril et un autre du service de police de Saint John selon lequel deux enfants de Melissa s'amusaient à lancer des objets du toit. Le service de police prévient également Alex que Melissa doit bientôt se présenter en cour pour des accusations de vol à l'étalage chez Walmart. Alex décide alors de convoquer le Comité de planification visant la permanence à une réunion le 24 mai, ignorant que la famille serait expulsée une semaine avant cette date. Le 17 mai 2016, le service du shérif téléphone au ministère du Développement social pour l'informer que Melissa et ses cinq enfants seront évincés de leur logement le jour même et qu'ils n'ont nulle part où aller.

De tristes lendemains

Après le choc de la séparation des enfants de leurs parents, les jours qui suivirent furent crève-cœurs pour chacun des enfants. L'expérience contribua à diviser la fratrie, les deux plus grands s'en prenant aux trois plus petits. De toute évidence bouleversés et inconsolables, Nathan (8 ans et demi) et Meghan (6 ans) reprochent à Adam (3 ans et demi) et à Jacob (2 ans) d'avoir étalé leurs excréments partout dans la maison et d'être ainsi responsables de ce qui leur arrive. Nathan s'en veut d'avoir divulgué de l'information incriminante au personnel de l'école et aux travailleurs sociaux et reproche à Meghan d'avoir trop parlé. En revanche, Mary, l'intervenante de la Protection de l'enfance qui a suivi la famille après l'appréhension, note que le départ des parents semble laisser indifférents Adam, Jacob et Hannah.

Compte tenu de l'état lamentable dans lequel se trouvent les enfants au moment de l'appréhension, on les amène immédiatement à l'hôpital pour évaluer leur état de santé et déterminer les mesures à prendre pour les aider à prendre du mieux. Les enfants souffrent tous de malnutrition, leurs dents sont gâtées, ils accusent des retards de développement et leur calendrier de vaccination n'est pas à jour. Le torse d'Hannah est très rigide, ce qui indique, selon un travailleur social, qu'elle a été laissée dans la même position pendant des périodes prolongées. À six mois, elle éprouve beaucoup de difficultés à se tenir la tête droite. La médecin de famille réalise un examen médical sur chaque enfant. Ces premiers rendez-vous laissent une forte impression chez la médecin : « J'étais stupéfiée de voir à quel point ils étaient effrayés d'être là, d'être examinés, d'interagir avec d'autres. Cette famille m'a profondément marquée au tout début de ma carrière. »

Prise en charge en foyer d'accueil

Les frères et sœurs sont placés dans deux foyers d'accueil différents : Nathan et Meghan au même endroit, et Adam, Jacob et Hannah dans un autre. Nathan âgé de 8 ans a eu beaucoup de difficulté avec le fait qu'il soit placé dans une famille d'accueil. Betty, sa première mère d'accueil, se rappelle qu'il y avait « un vide dans son regard ». Selon elle, il essayait délibérément de saboter son placement en détruisant tout ce qu'il touchait. Son arrivée dans une nouvelle école n'a pas été facile non plus. Le premier jour, il regretta d'avoir laissé ses parents lui faire un « mohawk » et gêné, refuse d'enlever son capuchon.

Nathan était parfois en bonne disposition, mais sa bonne humeur se dissipait rapidement lorsque Melissa appelait. Au téléphone, il évitait de dire quoi que ce soit de positif sur le foyer d'accueil ; il racontait plutôt qu'il n'avait jamais assez à manger tout en dévisageant sa mère d'accueil. Dès qu'il raccrochait, sa bonne humeur revenait. Betty estimait

que Nathan agissait ainsi pour ménager Melissa se doutant que la perte de la garde des enfants avait dû être une expérience traumatisante.

La première nuit au foyer d'accueil, Meghan, dévastée par les événements de la journée, pleura jusqu'à ce que le sommeil la gagna pendant que Betty tentait de la reconforter en lui caressant le dos. Les deux premiers mois, elle ne quittait pas Nathan d'une semelle, allant même jusqu'à l'attendre derrière la porte lorsqu'il était à la salle de bain. Contrairement à Nathan, Meghan commença à s'adapter à sa nouvelle réalité en affichant un peu plus chaque jour un naturel joyeux. Malheureusement, cela ne dura pas.

Nathan connut plusieurs épisodes très préoccupants de trouble de comportement qui amenèrent Betty à mettre fin prématurément à son placement, ce qu'elle n'avait jamais fait en 18 ans de services d'accueil. Après qu'il eut essayé de se pendre avec un foulard du haut d'un lit superposé, elle craignait constamment de le retrouver sans vie, et en perdit le sommeil. Dans la même période, Nathan se frappait à répétition la tête contre le mur, espérant tomber dans le coma et se réveiller uniquement lorsqu'il serait de retour auprès de sa mère. Betty avait prévenu Mary, la travailleuse sociale : « Il a besoin d'aide, il a vraiment besoin d'aide, il me fait peur. » Deux mois après avoir été placé chez Betty, Nathan est admis à l'unité d'observation du centre jeunesse « Centre for Youth Care » où expliqua Mary, « on lui apprend à devenir un enfant ». Nathan a fait de grands pas dans ce centre, mais en son absence, Meghan régresse ; elle devient colérique et amère, pleurant le départ de Nathan. Pour Betty, elle était « perdue... et replongeait dans son chagrin ». Heureusement, après sa sortie de l'unité d'observation, Nathan fut de nouveau réuni avec sa sœur, mais dans un autre foyer d'accueil.

Une rencontre avec Evelyn, la mère d'accueil qui prenait soin des trois plus jeunes, jette un éclairage sur la manière dont Adam, Jacob et Hannah s'adaptèrent au changement. Elle se rappelle que dans les premiers temps, les enfants étaient terrifiés et se cachaient. Ils réclamaient rarement leurs parents.

Chaque jour pendant le premier mois, Hannah pleurait toute la nuit, aux prises avec des terreurs nocturnes persistantes. Les pleurs ont fini par cesser, mais au plus fort de la crise, Evelyn se rappelle qu'elle n'était pas du tout sûre de pouvoir continuer à prendre soin du bébé. Ils découvrirent, par ailleurs, qu'Hannah avait une peur bleue des chiens, même des chiens en peluche. Tout comme pour les terreurs nocturnes, sa phobie disparut également avec le temps et Hannah devint une petite fille affectueuse et sociable qui rattrapa son retard de développement.

Pour Evelyn, Adam, 4 ans, incarne « cet enfant sur les affiches qui nous motive à devenir famille d'accueil ». Personne ne pouvait le comprendre et il était extrêmement agressif, surtout à la garderie. À force d'arguments, on a fini par convaincre Melissa et Rick d'accepter de traiter Adam pour un trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention. Peu de temps après avoir commencé à prendre le médicament, Adam était, comme le décrit Evelyn, « une petite éponge qui avait soif d'apprendre ». Avec la médication, un encadrement et une routine établie, Adam devint moins agressif avec le temps et son comportement s'améliora de beaucoup. Un autre changement notable fut observé au moment des repas. Quand Evelyn a ouvert sa porte aux enfants, Adam restait dans la cuisine et « vibrait » en attendant son repas puis il vidait son assiette et avait toujours faim. Avec le temps, il apprit à ralentir et à avoir d'autres centres d'intérêt au lieu de toujours attendre le prochain repas.

Jacob, 2 ans à l'époque, avait des comportements très inquiétants. Evelyn se rappelle qu'il était léthargique et qu'il avait régulièrement des « absences », une observation corroborée par Mary qui disait de lui qu'il « était parti ». Comme son frère Adam, Jacob pouvait être très agressif. Il parlait peu et lorsqu'il parlait, il ne regardait pas son interlocuteur dans les yeux. Souvent, Jacob se glissait dans des espaces exigus ou s'adonnait à des jeux dangereux sans craindre

de se faire mal. Il lui arrivait de rire de façon déplacée dans différentes situations. Ces comportements étranges amenèrent les intervenants à l'évaluer ; ceux-ci soupçonnaient d'être autiste. L'autisme n'a pas été diagnostiqué et, curieusement, tous ces comportements ont disparu avec le temps.

Les visites

Après le placement des enfants en famille d'accueil, le plan d'intervention prévoyait des visites supervisées avec les parents, Melissa et Rick. Les observations écrites des intervenants en soutien familial embauchés pour surveiller les visites révèlent une foule de circonstances troublantes et rien qui put laisser croire à une amélioration de la part des parents et à un éventuel retour des enfants.

Qui surveille les enfants ?

Souvent, l'intervenant qui accompagnait les enfants devait alerter Melissa sur les dangers auxquels s'exposaient les enfants : Jacob courant avec un couteau à lame rétractable entre les mains ; Hannah mettant de petits jouets dans sa bouche ou mangeant de la nourriture pour chats ; Jacob et Adam se disputant près d'un contenant d'huile chaude sur la cuisinière ; Hannah saisissant des fils électriques ; Jacob apportant un sac de mégots de cigarette, et tous les enfants sautant frénétiquement sur les meubles. En général, Melissa ne bronchait pas en entendant les avertissements et l'intervenant devait éloigner les enfants du danger. Très souvent, Melissa enfermait les trois plus jeunes dans le salon, accordant plutôt son attention à Nathan et Meghan. Il y a eu de nombreux rapports indiquant que plusieurs des enfants s'étaient presque étouffés avec des aliments ou d'autres objets, Melissa étant complètement insouciante du danger. Plusieurs facteurs ont contribué à sa négligence envers les enfants. Le principal facteur est son téléphone qui absorbait une grande partie de son temps, ce qui l'empêchait de voir ce qui se passait autour d'elle.

Melissa n'était pas seulement indifférente aux dangers. Elle laissait régulièrement Hannah sans surveillance dans sa chaise haute pendant de longues périodes, habituellement jusqu'à ce que l'intervenant lui demande de la sortir de sa chaise. Au début, le bébé tendait les bras vers Melissa, mais comme trop souvent sa mère restait insensible à ses élans, la petite s'est mise à rechercher l'affection des intervenants uniquement. Hannah a fait ses premiers pas devant sa mère, qui n'a malheureusement rien vu, trop occupée à envoyer un texto.

Différences de traitement entre frères et sœurs

Lors de ces visites, il était évident que Melissa et Rick souhaitaient uniquement voir Nathan et Meghan et que la présence d'Adam, de Jacob et d'Hannah était encombrante. Melissa asseyait fréquemment l'un des deux plus grands sur ses genoux et si un plus jeune essayait lui aussi d'avoir de l'affection, il était repoussé par l'aîné. Quand Melissa se levait, Meghan avait pris l'habitude de se cramponner à ses jambes, l'empêchant de bouger et d'accorder de l'attention aux autres. À l'idée d'avoir prochainement une visite non supervisée à Noël, Meghan dit avec enthousiasme à un intervenant que «maman va enfermer Jacob et Adam dans la chambre comme elle le fait tout le temps, puis elle va s'allonger sur le lit toute la journée avec Nathan et moi». Pour essayer de capter l'attention de Melissa, Adam et Jacob se battaient constamment et violemment, souvent avec les poings. Très souvent, ils se défoulaient sur le chat. Il est arrivé aussi à quelques reprises que les deux jeunes garçons soient injustement punis par Melissa. À un moment donné, Nathan frappa Adam au visage, mais c'est Adam qui a été puni alors que Nathan était consolé par Melissa après que l'intervenant l'eut réprimandé pour son geste. Une autre fois, Meghan prit Hannah et l'échappa, la tête du bébé heurtant le sol. Au lieu de consoler le bébé en pleurs, Melissa choisit de cajoler Meghan. En fait, il était

rare que Melissa reconforte ses enfants lorsqu'ils se faisaient mal, car elle était absorbée par son téléphone. À la fin des visites, les parents donnaient généralement un baiser rapide à Adam, à Jacob et à Meghan tandis qu'ils prenaient Nathan et Meghan dans leurs bras en les embrassant et en leur promettant des jouets et des surprises à leur prochaine visite.

Ces visites sont-elles une priorité ?

Melissa avait l'habitude d'annuler ses rendez-vous et les visites des enfants n'y échappaient pas ; sa principale excuse était la maladie. Nathan confia un jour que « ça me fait mal au ventre quand maman fait des promesses ». Au lieu d'en profiter pour passer du temps de qualité avec leurs enfants, Rick et Melissa donnaient l'impression que leurs visites les dérangent. Ils ne planifiaient jamais aucune activité ; ils amenaient rarement les enfants au parc même si ceux-ci le leur demandaient, et passaient le plus clair de leur temps à fixer leur téléphone, s'arrêtant pour fumer ou se coucher. La plupart du temps, Melissa occupait les enfants en leur prêtant une tablette ou son téléphone, qu'elle confiait d'abord à Nathan qui aimait jouer à des jeux de tir. Aucune limite de temps n'était fixée ; en général, la durée d'utilisation dépendait du niveau de charge de l'appareil. L'absence de discipline et d'encadrement des enfants rendait les visites chaotiques, les enfants étant complètement déchaînés et Melissa totalement indifférente. Il arrivait parfois que l'indiscipline des enfants ait raison de la patience de Melissa qui piquait alors une colère et se mettait à crier. Évidemment, cela ne ramenait pas le calme dans la maison.

Que mangent-ils ?

Melissa et Rick avaient la responsabilité de nourrir les enfants à chaque visite ; or, ils ne tenaient absolument pas compte des recommandations nutritionnelles des intervenants du soutien familial et des travailleurs sociaux. Peu importe l'heure, ils donnaient aux enfants une abondance d'aliments vides comme des boissons gazeuses, des croustilles, des bonbons, du chocolat et de la crème glacée. Un intervenant se rappelle avoir dû réagir rapidement le jour où Hannah s'est presque étouffée avec une guimauve. Parfois, ces aliments tenaient lieu de repas ou, si Melissa préparait un repas, ils n'avaient plus faim lorsqu'ils étaient servis. Souvent, Melissa et Rick choisissaient de la malbouffe au lieu de cuisiner, et leur aliment de prédilection était le baril de poulet frit. Ce régime alimentaire n'était pas sans conséquence pour les enfants, et les parents d'accueil eurent tôt fait de constater que leur retour s'accompagnait habituellement d'une forte diarrhée. Un jour, Adam a souffert d'un mal de ventre si intense qu'il a dû être hospitalisé. Accompagnée d'un intervenant du soutien familial, Melissa l'amena à l'hôpital, car le plan d'intervention stipulait qu'elle fût présente à tous les rendez-vous des enfants. Lors d'une visite à l'urgence où elle devait attendre avec son fils, Melissa ne cachait pas son exaspération et indiqua que la mère d'accueil aurait dû venir à sa place. Quand Adam pris de douleur se mit à pleurer, Melissa lui apporta peu de réconfort.

Le même modèle de comportements

Le logement de Melissa se dégrada très vite. À nouveau, l'odeur familière d'urine de chat se répandit partout. De retour de leurs visites, les enfants avaient les pieds noircis après avoir marché sur le sol crasseux. À une occasion, la visite a dû se faire dans un parc voisin, car le logement était infesté de puces ; la situation ne s'était pas améliorée lors de la visite suivante. Comme les enfants étaient autorisés à manger partout dans la maison, il y avait des résidus alimentaires par terre que Hannah trouvait et mangeait. Très terre-à-terre, Nathan déclara un jour : « Les propriétaires sont toujours méchants avec maman et c'est pourquoi nous déménageons beaucoup. »

La décision finale

Après l'appréhension des cinq frères et sœurs en mai 2016 et l'ordonnance de garde subséquent de six mois, la Cour a accordé au ministre du Développement social deux prolongations de six mois de l'ordonnance de garde (novembre 2016, mai 2017). Pendant cette période de 18 mois, Melissa et Rick n'ont pour ainsi dire pas progressé dans leur plan d'intervention démontrant : une incapacité persistante à s'occuper de leurs cinq enfants et à répondre à leurs besoins médicaux, physiques et émotionnels; un engagement sporadique pendant les visites planifiées; et une surveillance inadéquate des enfants mettant en péril leur sécurité et exigeant une surveillance et un soutien étroits des intervenants de soutien familial. Après la prise en charge des enfants, le père et la mère ont tous deux obtenu des résultats positifs au test de dépistage de la cocaïne et de la marijuana et ont refusé tout traitement. Melissa dut également répondre de violation des conditions de la probation et de deux chefs d'accusation de vol. Pour toutes ces raisons, le ministre entama les démarches pour présenter une demande de tutelle en novembre 2017. Cette demande fut toutefois remise pour permettre la tenue d'une concertation familiale en janvier 2018. Lors de cette réunion, la mère et le beau-père de Rick ont convenu de prendre en charge les cinq enfants dans leur maison avec le soutien des membres de la famille élargie. En mars 2018, les grands-parents ont obtenu la garde complète des enfants avec le consentement du ministère du Développement social.

Le mois suivant, Melissa et Rick furent condamnés à deux ans de prison pour avoir omis de fournir les choses nécessaires à l'existence de leurs cinq enfants. Dans sa décision, le juge de la Cour provinciale a précisé dans sa décision : «Alors qu'ils auraient dû grandir dans un environnement sécurisant et réconfortant, ces enfants se sont retrouvés entre quatre murs crasseux, entourés de déchets». (Traduction libre) Pour expliquer son absence lors de son incarcération, Melissa raconta à Nathan et à Meghan qu'elle devait aller à l'hôpital pendant une longue période. En apprenant la vérité, ils devinrent hystériques et pleurèrent jusqu'à en vomir. Nathan, qui espérait toujours retourner chez sa mère et demandait régulièrement à son travailleur social s'il restait encore beaucoup d'éléments sur la liste avant que sa mère pût sortir, eut à nouveau le cœur brisé.

Analyse et recommandations

Après la lecture du récit poignant de cette famille, force est de constater que plusieurs problèmes étaient présents tout au long de l'intervention du ministère du Développement social. Cette situation est-elle un cas isolé, un cas extrême de la réalité vécue par d'autres familles défavorisées du Nouveau-Brunswick aux prises avec des problèmes similaires? Ou serait-elle le miroir de bien d'autres familles servies par le Ministère? En fait, lorsque le dossier a été transféré à la Protection de l'enfance à Saint John, il a été jugé moins grave que les autres dossiers qui étaient entre les mains des différents membres de l'équipe. Qualifié rétrospectivement de «l'un des pires cas» par Emily, l'ancienne travailleuse sociale des SAF de la famille, ce dossier, une fois transféré à la Protection de l'enfance et malgré la gravité des circonstances, ne faisait pas le poids par rapport à d'autres familles en état de crise permanente. Triste constat, c'est le moins que l'on puisse dire. Lorsque, dans une entrevue récente, on lui a demandé de s'expliquer sur la gravité de la négligence dont les enfants ont été victimes, Lauren, la surveillante de la Protection de l'enfance, répondit : «On pense toujours en fonction de la norme sociale; par exemple, Nathan est-il le seul enfant dont les vêtements sentent l'urine?» Un autre travailleur social a laissé entendre que le niveau de vie acceptable recherché lorsqu'on intervient auprès des clients est nettement inférieur à celui d'une famille de classe moyenne : «Ils avaient le strict minimum pour que leur niveau de vie soit jugé acceptable; ils avaient peu de nourriture, mais il y avait de la nourriture; les lits étaient sales, mais ils avaient des lits.» Conformément à son mandat, le défenseur des enfants et des jeunes doit protéger et promouvoir

les droits et les intérêts de tous les enfants du Nouveau-Brunswick. Il y a lieu de se demander si les normes appliquées répondent aux obligations du gouvernement provincial imposées par la *Convention relative aux droits de l'enfant de l'ONU*.

Les droits de l'enfant

La *Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies* est un traité des droits de la personne qui définit les normes élémentaires de conduite envers les enfants et les jeunes dans toutes les sphères de leur vie : à l'école, dans les institutions, à la maison, au travail et dans les collectivités. Les droits sont énumérés dans des articles numérotés ; par exemple, l'article 27 consacre le droit de tout enfant à un niveau de vie suffisant pour permettre son développement physique, mental, spirituel, moral et social. Tous les pays qui ont ratifié le traité, dont le Canada, ont l'obligation légale de l'appliquer. En préservant leurs droits, on donne aux enfants les meilleures chances de développer leur plein potentiel.

Les traités en matière de droits de la personne comme la *Convention relative aux droits de l'enfant* aident à interpréter notre loi suprême, la *Charte canadienne des droits et libertés*. C'est à l'aune de ces traités que l'on peut mesurer si nos lois, programmes et politiques relatifs aux enfants et à la jeunesse sont adéquats et s'ils sont appliqués comme il se doit. Le défenseur des enfants et des jeunes a le mandat légal de s'assurer que les droits de tous les enfants du Nouveau-Brunswick sont pleinement respectés en tout temps. L'histoire de cette famille est un exemple de violations graves des droits des enfants de leur naissance jusqu'au jour où ils ont été placés sous un régime de protection.

Dans une analyse axée sur les droits illustrant dans quelle mesure les enfants ont été privés des droits garantis par la Convention internationale, on a effectué une évaluation des répercussions sur les droits de l'enfant (ERDE) à partir de l'information recueillie dans le dossier de la famille tenu par le ministère du Développement social. L'ERDE révèle une multitude de violations des droits de l'enfant établis dans la Convention, les parents comme le ministère du Développement social ayant souvent négligé de tenir compte de l'intérêt supérieur des enfants. Les droits qui ont été le plus souvent bafoués sont le droit de recevoir de la part des parents et de l'État l'aide et les soins appropriés (article 18), le droit d'être protégé contre toute forme de négligence (article 19), le droit à la santé (article 24), le droit à un niveau de vie suffisant (article 27) et le droit à l'éducation (articles 28 et 29). Compte tenu de ces violations des droits, il y a lieu de se demander si le ministère du Développement social a observé les dispositions de la *Loi sur les services à la famille*. Le paragraphe 31 (1) de la *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick (Annexe D) énumère douze critères indiquant que la sécurité ou le développement d'un enfant peuvent être menacés. Il est très troublant de constater que dix critères sur douze s'appliquent à cette famille.

S'il y a une chose que cette affaire met en lumière, c'est à quel point tous les droits des enfants sont interdépendants. Les enfants ne peuvent pas se développer mentalement et physiquement s'ils n'évoluent pas dans un milieu favorable. Ils ne peuvent pas apprendre ou être disposés à apprendre s'ils ne sont pas nourris, vêtus et protégés adéquatement. Les enfants qui ne reçoivent pas d'affection ni d'attention dès leur plus jeune âge ne joueront pas et ne s'épanouiront pas comme d'autres enfants. Cela aura des conséquences sur leurs résultats scolaires, leurs relations interpersonnelles et bien d'autres aspects de leur vie. Les enfants qui n'adoptent pas de saines habitudes de vie (alimentation équilibrée, activité physique, repos et loisirs) sont plus susceptibles d'éprouver des problèmes de santé chroniques tôt dans la vie.

Pour le défenseur des enfants et des jeunes, la protection des droits de l'enfant est la meilleure stratégie à adopter pour prévenir les cas de négligence comme celui-ci. Une approche axée sur les droits de l'enfant permet d'établir un niveau de soins minimal à respecter. Ce niveau de soins n'est pas nécessairement le plus élevé, car on peut toujours

l'améliorer, mais c'est une norme globale pour les enfants. Une approche axée sur les droits de l'enfant permet de rallier le plus grand nombre à des solutions. L'objectif n'est pas de trouver la faute ou de jeter le blâme sur quelqu'un, mais bien de travailler ensemble dans l'intérêt supérieur de chaque enfant.

En août 2017, avant notre avis d'enquête sur cette affaire, le Défenseur avait déjà envoyé un avis formel d'enquête aux ministères suivants : Développement social, Éducation et Développement de la petite enfance, Santé, et Justice et Sécurité publique. Par cet avis, le Défenseur signifiait son intention d'entreprendre une évaluation générale du système provincial de bien-être à l'enfance. Cette enquête suit son cours et on publiera en 2019 une série de rapports décrivant nos observations et nos recommandations pour améliorer le système dans son ensemble. Les questions qui ne sont pas expressément abordées ici seront prises en compte dans les rapports et recommandations découlant de l'examen des services de bien-être à l'enfance. Le présent rapport, Derrière les portes closes, traite d'une famille en particulier, mais soulève des questions et des préoccupations sur le système dans son ensemble. Nous sommes assurés que le Ministère tiendra compte des questions et des recommandations du présent rapport pour s'assurer que les erreurs commises pour cette famille ne se reproduisent pas. Le présent rapport s'attarde sur les principales violations des droits des enfants, soit le droit à recevoir l'aide et les soins appropriés, le droit d'être protégé de la négligence, le droit à un niveau de vie suffisant et le droit à l'éducation et à la santé. Les conclusions et les recommandations du rapport s'articulent autour des quatre questions suivantes :

Questions

1. Les facteurs de risque ont-ils été reconnus et traités adéquatement ?
2. a) Le dossier de la famille a-t-il été transféré rapidement des Services d'appui à la famille au Service de protection de l'enfance ?
b) Une fois le dossier confié au Service de protection de l'enfance, y a-t-il eu un maintien de la prise en charge et une intensification du niveau de surveillance pour les enfants qui étaient victimes de négligence grave et chronique ?
3. Le Ministère répondait-il à ses propres normes de pratique en matière de protection des enfants ?
4. Rendez-vous manqués : Les travailleurs sociaux ont-ils fait tout leur possible pour voir les enfants ?

Y a-t-il quelqu'un à l'écoute ?

Question 1 : Les facteurs de risque ont-ils été reconnus et pris en compte adéquatement ?

Entre la première grossesse de Melissa et le jour de l'expulsion de la famille et de la prise en charge des enfants, le Ministère a reçu au total 26 signalements concernant la sécurité des enfants. C'est sans compter les nombreux appels téléphoniques et courriels adressés directement aux travailleurs sociaux provenant de professionnels de la santé ou du personnel enseignant inquiets pour la famille.

Les écoles représentaient la principale source d'information sur le bien-être des enfants. Même si les membres du personnel pouvaient seulement se prononcer sur Nathan et Meghan, ils pouvaient en déduire d'après leurs observations sur les deux enfants que les trois plus jeunes étaient également en danger. Adam, Jacob et Hannah n'allaient pas à la garderie et Melissa quittait rarement la maison. En conséquence, les membres les plus jeunes et les plus vulnérables de la famille étaient pratiquement invisibles pour la collectivité. Les témoignages d'autres personnes concernées sont cruciaux, car ils permettent au travailleur social de prendre le pouls de la situation familiale. Ainsi, selon les normes de contact du Ministère, lorsqu'une

famille est associée à un risque élevé de préjudice futur, le travailleur social doit établir un minimum de trois contacts de sources parallèles par mois. Ces contacts peuvent prendre la forme, par exemple, d'un appel téléphonique à l'école ou au médecin de famille qui a récemment examiné les enfants. Le personnel de l'école a consciencieusement signalé toutes ses préoccupations au Ministère ou encore directement au travailleur social désigné. Par contre, les faits jugés troublants par les éducateurs, comme le taux élevé d'absentéisme, les lunchs inadéquats ou l'absence de vêtements chauds et le manque d'hygiène ne répondaient pas, dans bien des cas, aux critères d'intervention du Ministère. C'était une source de frustration pour le personnel de l'école qui estimait que ces problèmes étaient symptomatiques d'un problème plus grave; on leur répondait régulièrement : «Il n'y a rien que l'on puisse faire.» Certains ont confié que le travailleur social ne faisait jamais de suivi. Si un travailleur social se rendait à l'école pour voir les enfants, les enseignants n'en étaient pas informés et on ne les consultait pas. Un directeur d'école a affirmé que c'était «certainement un lien qui pouvait être renforcé».

Une autre personne qui a eu l'impression d'être tenue à l'écart est la médecin de famille. Dans le cadre du suivi postnatal, elle devait assurer le suivi de Hannah pendant sa première année de vie et se rappelle avoir eu beaucoup de difficultés à voir Melissa à ces examens; souvent, elle ne respectait pas ses rendez-vous. Lorsqu'elle s'est finalement présentée pour l'examen à un mois, le bébé présentait une irritation cutanée, probablement causée par une hygiène déficiente. Avec le recul, la médecin souligne à quel point elle avait trouvé inhabituel d'expliquer à une mère de cinq enfants comment donner le bain à son bébé. Le Ministère n'a jamais tenté d'entrer en contact avec la médecin de famille pour l'aviser que cette famille était suivie par la Protection de l'enfance ou pour lui demander son avis professionnel. Après plusieurs rendez-vous manqués par Melissa, l'adjointe du médecin a téléphoné au Ministère pour savoir si un travailleur social pouvait assurer le transport de Melissa et a alors appris que la famille était suivie par la Protection de l'enfance. Lorsqu'on lui a demandé comment on pouvait améliorer la communication entre les travailleurs sociaux et les professionnels de la santé, la médecin de famille a suggéré que «si on fait appel à un travailleur social, celui-ci devrait se présenter comme un membre de l'équipe de soins. Ce serait utile d'avoir une personne-ressource au ministère du Développement social qui nous dise que tout se passe bien ou que ça ne va pas du tout». Les médecins de famille sont tenus au courant de la situation comme d'autres professionnels de la santé de l'équipe de soins, mais il n'y a pas de canal de communication avec la Protection de l'enfance. Y a-t-il une raison pour ne pas informer les médecins de famille ou les autres professionnels de la santé des cas confiés à la Protection de l'enfance et, si oui, le fait-on essentiellement pour protéger les parents au lieu de se préoccuper des enfants?

En septembre 2017, le modèle de prestation des services intégrés (PSI) a été lancé dans toutes les écoles du Nouveau-Brunswick. Selon ce modèle, des professionnels des ministères de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, du Développement social, de la Santé et de la Sécurité publique forment une équipe multidisciplinaire pour échanger de l'information et collaborer afin d'offrir des services et du soutien profitant directement aux enfants. Il s'agit d'un virage par rapport aux approches antérieures qui privilégiaient la confidentialité et évitaient l'échange d'information entre les ministères; on souhaite ainsi simplifier l'accès aux services pour les enfants et les familles. Lors d'entretiens réalisés auprès des membres du corps enseignant des deux écoles fréquentées par Nathan et Meghan, on leur a demandé si la situation de ces enfants aurait été différente aujourd'hui avec la PSI. Étonnamment, une seule des sept personnes interrogées pensait que la PSI aurait pu améliorer les choses; plusieurs ont fait remarquer qu'ils ne connaissaient pas assez bien le processus pour se prononcer et d'autres ont mis en doute l'efficacité de la PSI, mentionnant des obstacles comme le consentement parental et la bureaucratie. Ces réactions font ressortir le besoin de sensibiliser la population à l'approche de la PSI et de mieux définir le processus. Une chose est sûre : la PSI n'aurait été utile que pour les deux aînés qui fréquentaient l'école. Elle n'aurait été d'aucun secours pour les trois plus jeunes confinés à la maison et victimes de négligence chronique sans personne pour les écouter ou veiller sur eux. Ce sont ces mêmes conditions que les deux aînés retrouvaient chaque soir lorsqu'ils allaient à l'école.

Sous l'angle des droits de l'enfant, ces enfants ont été privés de leur droit à un niveau de vie acceptable (article 27). Cependant, les conditions décrites, soit des enfants qui arrivent à l'école sans vêtements d'hiver appropriés ou qui portent des vêtements qui sentent l'urine, un nourrisson à la peau irritée par manque d'hygiène et pour n'avoir pas reçu de bain approprié, un réfrigérateur vide et un enfant qui boit de la bière, dépassent le phénomène de la pauvreté et confirment la situation de négligence chronique dans laquelle ont été placés les enfants. Il s'agit sans l'ombre d'un doute d'une violation du droit de l'enfant à être protégé « contre toute forme de... négligence, de mauvais traitements » (article 19 [1]). Par ailleurs, il y a aussi une violation du droit de l'enfant et du droit des parents de recevoir « l'aide appropriée... dans l'exercice de la responsabilité qui leur incombe d'élever l'enfant » et de leur « droit de bénéficier des services de garde d'enfants » (article 18) et également de « programmes sociaux visant à fournir l'appui nécessaire à l'enfant et à ceux à qui il est confié » (article 19). Non seulement les enfants vivaient-ils dans des conditions sordides, mais il y avait aussi une absence apparente d'activités récréatives ou sociales, ce qui portait atteinte à leur qualité de vie et à leur droit de jouer (article 31).

En condamnant les parents à deux ans de prison pour avoir négligé leurs obligations parentales en vertu du Code criminel, le juge a souligné que nous avons tous manqué à notre devoir envers ces enfants. Il semble que nous avons des attentes plus grandes envers les familles déjà très défavorisées que celles que nous pouvons avoir envers les professionnels impliqués et le système. Les parents ne sont pas les seuls responsables. L'État a manqué à son devoir et a omis de protéger ces enfants d'une négligence chronique dommageable. Or, notre étude de ce cas particulier et de plusieurs autres cas similaires qui ont atterri cette année sur le bureau du défenseur des enfants et des jeunes révèle qu'il ne s'agit malheureusement pas d'un cas isolé. De nombreux parents, souvent des mères de famille monoparentales ayant plusieurs jeunes enfants se retrouvent dans des circonstances similaires.

Le manque de programmes universels pour soutenir les jeunes parents, les nourrissons et les enfants de la naissance à cinq ans expose un grand nombre d'enfants du Nouveau-Brunswick à des risques de négligence et de maltraitance. Nous avons besoin d'un Service de protection de l'enfance qui soit plus vigilant devant des cas de négligence chronique, mais nous avons aussi besoin d'accroître la surveillance, de mieux collaborer et d'unir nos efforts selon une approche intersectorielle pour nous attaquer ensemble à ces problèmes.

Les neurosciences apportent chaque jour de nouveaux arguments sur les répercussions graves que la négligence peut avoir dans les premières années de vie. La prévention de la négligence dans la petite enfance peut littéralement changer le cours d'une vie et pourrait faire économiser au système de sécurité sociale des centaines de milliers de dollars en dépenses futures sur la durée de vie d'un enfant. Une étude récente menée par Child Trends aux États-Unis montre dans quelle mesure les programmes préscolaires pour enfants défavorisés Early Head Start (EHS) peuvent aider à prévenir la maltraitance envers les enfants¹. Dans cette étude, on a analysé les dossiers de maltraitance des enfants sur une période de 16 ans et on a suivi l'évolution d'enfants ayant bénéficié d'un programme (EHS) par rapport à des enfants d'un groupe témoin qui n'avaient pas pris part au programme. Les chercheurs ont constaté que les enfants du groupe EHS étaient plus avancés sur le plan cognitif, se livraient davantage au jeu et étaient moins susceptibles plus tard dans leur vie de recevoir des services du système de bien-être à l'enfance.

¹Green, B.L., Ayoub, C., Dym Bartlett, J., Furrer, C., Chazen Cohen, R., Buttita, K., Von Ende, A., Koepp, A., Regalbuto, E. & Sanders, M. (2018). *How Early Head Start Prevents Child Maltreatment*. Consulté à l'adresse <http://www.childtrends.org/publications/how-early-head-start-prevents-child-maltreatment>

Les nations européennes qui figurent en tête du tableau du bien-être général de l'enfant de l'UNICEF comme l'Allemagne, les Pays-Bas et les pays scandinaves investissent toutes beaucoup plus que le Nouveau-Brunswick dans des programmes et services pour la petite enfance. Devrait-on se surprendre si leur économie est en meilleure santé que la nôtre depuis des années? Le Conference Board du Canada exhorte les gouvernements canadiens à en faire plus et à investir davantage dans les programmes pour la petite enfance et c'est exactement la voie que doit prendre le Nouveau-Brunswick.

Conclusions : En résumé, nous constatons que l'incapacité des parents à subvenir aux besoins fondamentaux de leurs enfants dans le cas qui nous occupe a été aggravée par l'incapacité des services gouvernementaux à travailler de concert pour soutenir les enfants et leurs parents en leur offrant des programmes sociaux et des mesures d'appui plus utiles; conséquemment, les enfants ont été privés de leur droit à un niveau de vie suffisant, de leur droit à être protégés contre toute forme de négligence et de mauvais traitements et de leur droit à recevoir des soins prénatals axés sur l'intérêt supérieur de l'enfant. Plus particulièrement, nous croyons que le gouvernement du Nouveau-Brunswick doit en faire plus pour protéger les enfants dans leurs premières années de vie contre les risques de négligence et de maltraitance chroniques.

Nous devons changer le modèle de gestion du processus de prise de décisions en matière d'échange des renseignements. Les présentes restrictions qui empêchent l'échange d'informations avec le personnel de première ligne devraient subir une révision pour ainsi privilégier l'intérêt supérieur de l'enfant.

Un plus grand nombre de programmes universels de soutien favorisant le dépistage, la déclaration et le traitement des cas de négligence ainsi que la collaboration interministérielle afin d'assurer que les jeunes enfants peuvent profiter pleinement de modèles intégrés de soins; tous font partie de la solution.

Recommandation 1 : Que le ministère du Développement social et d'autres ministères gouvernementaux offrant des services aux jeunes enfants vulnérables, y compris les ministères de la Santé, de la Justice et Cabinet du procureur général, de la Sécurité publique, et de l'Éducation et du Développement de la petite enfance travaillent ensemble, en consultation avec le Bureau du défenseur des enfants et des jeunes, pour concevoir un modèle de prestation des services intégrés (PSI) applicable à la petite enfance. Ce nouveau modèle doit mobiliser tous les acteurs appropriés de la santé publique, des services à la petite enfance, et d'autres instances publiques et privées en vue d'offrir un soutien global aux enfants dès leurs premières années de vie, et collaborent pour prévenir, détecter et gérer tous les cas et toutes les formes de négligence et de maltraitance envers les enfants.

Une protection adéquate ?

Question 2 : A) Est-ce que les conséquences défavorables de la négligence chronique vécue par les enfants ont été abordées efficacement par les Services d'appui à la famille ?

B) Une fois le dossier confié au Service de protection de l'enfance, y a-t-il eu un maintien de la prise en charge et un pouvoir décisionnel accru pour les enfants qui étaient victimes de négligence grave et chronique ?

En 2011, on a modifié le programme de protection de l'enfance du ministère du Développement social pour ajouter les Services d'appui à la famille (SAF), une approche collaborative visant le bien-être des enfants du Nouveau-Brunswick. Parallèlement, on a mis en place le modèle de prise de décision structurée (PDS)² dans le cadre du processus ministériel d'admission, de dépistage et d'évaluation des signalements. Le bureau d'accueil centralisé de Moncton reçoit les signalements concernant la sécurité d'un enfant. Des travailleurs sociaux dûment formés déterminent à partir de formulaires d'évaluation standard (outils d'évaluation initiale pour l'admission par la PDS) s'il y a des éléments indiquant que la sécurité ou le développement d'un enfant pourrait être compromis. Les critères de sélection du formulaire d'évaluation du Service de permanence centralisé (SPC) du Ministère recommandent que le dossier soit assigné soit à un travailleur social de la protection de l'enfance soit à un intervenant des SAF dans la région d'où provient le signalement. Ce processus est appelé cheminement d'intervention multiple. La Protection de l'enfance et les SAF sont des services de protection de l'enfance visant à rétablir et maintenir les marges de sécurité et le développement de l'enfant et à soutenir la famille lors de l'élaboration du plan d'intervention. Les deux sont des services prescrits en vertu de la *Loi sur les services à la famille*³, dont la Protection de l'enfance utilise plus souvent son autorité juridique et ses recours. Pour faire la différence entre les deux cheminements, les SAF suivent une approche plus collaborative en misant sur la participation de la famille et l'amélioration de la vie familiale.

Lors d'entretiens avec les travailleurs sociaux, on leur a demandé comment ils réagissaient après avoir appris les conditions dans lesquelles se trouvait la famille le jour de son expulsion. Beaucoup ont réagi avec consternation et incrédulité en apprenant que la situation avait pu dégénérer à ce point. Ils se rappelaient que la maison de Melissa n'était jamais rangée, qu'elle était souvent encombrée et en désordre, mais jamais au point d'être couverte d'excréments comme on l'a constaté le 17 mai 2016. Quand on lui a demandé ses impressions sur Melissa, Lauren, la surveillante de la Protection de l'enfance a rétorqué : « Elle était jeune, nouvellement arrivée dans la grande ville, elle avait besoin d'aide, mais ne l'acceptait pas... un cas assez typique de négligence. »

Dans les faits, il s'agissait d'un cas grave de négligence. Tous les facteurs qui jouaient contre la famille et qui remontaient à la jeunesse de Melissa jusqu'à sa situation de mère de cinq enfants ont concouru à la négligence chronique dont ses enfants ont fait les frais. Ces facteurs, ce sont : la pauvreté, les expulsions répétées, le manque

²<https://www.nccdglobal.org/assessment/sdm-structured-decision-making-systems/child-welfare>

³<http://laws.gnb.ca/en/showpdf/cs/F-2.2.pdf>

de surveillance, une mère de cinq enfants jeune et dépassée, un réseau familial ou social négligeable ou inexistant, la violence conjugale, l'absence d'un moyen de transport, la négligence éducative, la négligence médicale, son comportement fuyant et la consommation de drogues. Après avoir consulté son surveillant, Emily, l'intervenante des SAF à Saint John, décide de transférer le dossier à la Protection de l'enfance. Jusqu'alors, le Ministère était intervenu uniquement par l'intermédiaire des SAF. Force est d'admettre que l'approche collaborative avec les parents ne répondait pas à l'intérêt supérieur des enfants.

Plusieurs travailleurs sociaux ont souligné que les cas de négligence relèvent généralement des SAF. Aux dires de l'un d'entre eux : « Les cas de négligence sont presque toujours aiguillés vers les SAF. » « Ni moi ni mon surveillant n'avons jamais pensé transférer le cas à la Protection de l'enfance; la négligence relève rarement de la Protection de l'enfance, toujours des SAF », a renchéri une autre intervenante. Les SAF peuvent-ils gérer efficacement les effets dommageables que la négligence chronique peut avoir sur les enfants? Connaît-on vraiment ces effets? La négligence chronique a été moins étudiée que d'autres formes de maltraitance chez les enfants. Avec la violence physique ou sexuelle, les conséquences sont sans équivoque et c'est pourquoi les travailleurs sociaux de la Protection de l'enfance ont la responsabilité de mettre en œuvre les plans et les interventions nécessaires pour assurer la sécurité des enfants. La négligence chronique, par contre, laisse des séquelles qui ne sont peut-être pas immédiatement apparentes, mais qui n'en sont pas moins très dommageables pour le développement de l'enfant. L'accumulation d'expériences négatives au fil du temps perturbe le développement cognitif et social des enfants⁴. Par ailleurs, plus l'enfant est jeune et plus la négligence est extrême, plus les conséquences sur l'enfant seront graves⁵. Une étude portant sur la corrélation entre la négligence dans l'enfance et la manifestation de symptômes d'ordre traumatique dans les années préscolaires révèle que les enfants victimes de négligence montrent davantage de symptômes de stress post-traumatique et de dissociation que des enfants n'ayant pas été négligés.

De plus, la communication orale mère-enfant est altérée⁶. Autre constatation : la négligence chronique vécue au berceau et dans la petite enfance a un effet défavorable sur le développement du cerveau, portant atteinte à des fonctions comme la mémoire, la planification et la prise de décisions⁷. Conséquemment, des retards cognitifs et des difficultés d'apprentissage sont plus susceptibles de survenir⁸.

La décision de confier le dossier aux SAF ou à la Protection de l'enfance revient au bureau d'accueil centralisé, mais les travailleurs sociaux régionaux qui interviennent auprès des familles ne sont pas toujours d'accord avec ce choix. Selon une travailleuse sociale, « on devrait toujours commencer par la Protection de l'enfance et passer aux SAF si nécessaire ». En se rappelant une visite effectuée au domicile familial, au cours de laquelle Jacob était enfermé dans sa chambre alors que les autres enfants faisaient du grabuge dans la maison, que personne n'avait vu le dentiste et que les enfants plus grands n'étaient toujours pas inscrits à l'école, cette même travailleuse sociale affirma sans détour : « Vous allez me dire que ce n'est pas un cas pour la Protection de l'enfance? » Lorsque le dossier est attribué

⁴Logan-Greene, P., et A. Semanchin Jones. "Predicting chronic neglect: Understanding risk and protective factors for CPS-involved families", *Child and Family Social Work*, vol. 23, no 2 (2017), p. 264-272. DOI: 10.1111/12414

⁵Perry, B. D. *The Neurodevelopmental costs of adverse childhood events*, 2000. Consulté à l'adresse http://www.juconicomparto.org/recursos/Neuroarcheology%20of%20childhood%20maltreatment_zmH8.pdf

⁶Milot, T., et coll. "Trauma-Related Symptoms in Neglected Preschoolers and Affective Quality of Mother-Child Communication", *Child Maltreatment*, vol. 15, no 4 (2011), p. 293-304. Consulté à l'adresse <http://cmx.sagepub.com/content/15/4/293.short>

⁷Perry, B. D. "Childhood experience and the expression of genetic potential: What childhood neglect tells us about nature and nurture", *Brain and Mind*, vol. 3, no 1 (2002), p. 79-100. DOI:10.1023/A:1016557824657

⁸Wilkerson, D., G. Johnson et R. Johnson. "Children of neglect with attachment and time perception deficits: Strategies and interventions", *Education*, vol. 129, no 2 (2009), p. 343.

au bureau d'accueil centralisé, c'est beaucoup trop tôt pour décider s'il est transféré à soit les SAF ou la Protection de l'enfance avant même qu'un travailleur social du bureau régional puisse procéder à un examen approfondi ou une enquête. Un simple appel ne suffit pas pour déterminer comment une famille va répondre aux accusations de maltraitance, de négligence ou même collaborer avec la mise en œuvre du plan d'intervention. Il est intéressant de noter que les travailleurs sociaux des différents bureaux régionaux conviennent que d'une région à l'autre, ne s'entendent pas sur les cas qui devraient relever des SAF ou de la Protection de l'enfance. Beaucoup reconnaissent qu'une formation complémentaire sur la négligence et ses effets sur les enfants leur serait utile.

Les familles qui reçoivent des services du Ministère et même certains travailleurs sociaux croient à tort que les SAF sont offerts sur une base volontaire, ce qui n'est pas le cas. Certaines familles voient les SAF comme une version édulcorée de la Protection de l'enfance et ne les prennent donc pas au sérieux. De la même manière, beaucoup estiment que la négligence chronique est bien moins dommageable que d'autres formes de maltraitance. C'est apparemment ce qui s'est produit dans le cas de Melissa. Elle est toujours parvenue à convaincre ses travailleuses sociales des SAF en donnant toutes sortes d'excuses pour ses rendez-vous manqués, en mentant sur la visite d'un dentiste, en prétendant ne pas fumer du «pot», etc. évitant ainsi de subir les conséquences de ses gestes. Une travailleuse sociale a fait le constat suivant : «Les SAF sont axés entièrement sur la collaboration; par conséquent, je vais toujours croire la mère plutôt que le contraire.» En attendant, Nathan, Meghan, Adam, Jacob et Hannah en souffraient, car il n'y a jamais eu aucun progrès dans le plan d'intervention. Il est possible que la situation ait été différente si le dossier avait été confié plus tôt à la Protection de l'enfance. Une raison que l'on a donnée pour expliquer la réticence à envisager le régime de protection dans les cas de négligence chronique, c'est que «la violence psychologique et la négligence sont plus difficiles à prouver devant un juge (comparativement à la violence physique)». La plupart des travailleurs sociaux admettent que le système de bien-être à l'enfance n'a vraiment servi que lorsque les enfants ont été placés sous la Protection de l'enfance. Selon un intervenant, «À partir du moment où les enfants ont été placés, le système a été efficace, mais pas avant.» Les enfants ont été abandonnés par le système censé de les protéger.

Conclusions : Après l'intervention initiale du ministère du Développement social auprès de la famille en juin 2013 par l'intermédiaire des SAF, il a fallu presque deux ans et demi pour déterminer que la situation était assez grave pour justifier le soutien plus intensif de la Protection de l'enfance. Pendant cette période, les travailleurs sociaux des SAF ont tenté de collaborer avec les parents qui demeuraient peu coopératifs. En attendant, la négligence chronique compromettait le développement de chaque enfant, avec des conséquences qui s'aggravaient avec le temps. Les Services d'appui à la famille n'ont pas su reconnaître les effets de la négligence chronique sur les enfants et intervenir en offrant à la famille les mesures d'appui appropriées pour protéger les enfants. Quand le dossier de la famille a atterri sur les bureaux du Service de protection de l'enfance à Saint John, au lieu d'intensifier l'intervention, le Ministère a nettement diminué le niveau d'intervention et de surveillance au moment où les enfants en avaient le plus besoin.

Recommandation 2 : Que le ministère du Développement social s'attaque sérieusement et adéquatement à la négligence chronique pour protéger les enfants en :

- A) s'assurant que le transfert soit aux Services d'appui à la famille (SAF) ou à la Protection de l'enfance répond aux besoins de la famille et en tenant compte du dossier que le ministère du Développement social aura constitué sur la famille au moment de l'attribution du choix d'intervention avec l'aide de l'outil de prise de décision structurée.
- B) s'assurant que le transfert du SAF à la Protection de l'enfance s'accompagne par conséquent d'un niveau accru de pouvoirs décisionnels et d'autorité.

Assurance de la qualité

Question 3 : Le Ministère répondait-il à ses propres normes de pratique en matière de protection des enfants ?

Un problème qui a été soulevé à de multiples reprises pendant la présente enquête concerne la lourdeur de la charge de travail des travailleurs sociaux. Les intervenants qui ont travaillé avec la famille dans différentes régions de la province ont tous signalé à quel point leur travail pouvait être exigeant. Dès le début, il a fallu du temps pour ouvrir un dossier aux SAF pour la famille. La travailleuse sociale, Jodi, a expliqué qu'elle n'avait pu aller voir tout de suite la famille en raison des tâches administratives associées à son travail. « J'avais toujours des évaluations à faire ; je n'avais pas le temps d'ouvrir un dossier ou de répondre aux critères de visites de la famille en raison des évaluations ou des signalements que je recevais », a-t-elle déclaré. Amanda, la deuxième travailleuse sociale de la même région, a convenu elle aussi qu'elle passait beaucoup de temps sur les évaluations et a ajouté que parmi les cas dont elle avait la responsabilité, « il y avait habituellement une crise à gérer ». Dans un entretien très révélateur, Sharon, la première travailleuse sociale de la Protection de l'enfance de la famille à Saint John, a confié : « J'ai dû quitter la Protection de l'enfance, car c'était trop dur émotionnellement ; je n'avais plus rien à donner. Un seul cas peut vous amener au bout du rouleau. »

Bref, le rôle du travailleur social de la Protection de l'enfance est loin d'être simple. Lauren, la surveillante, en donne une description très juste : « Les travailleurs sociaux doivent être à l'écoute de la mère tout en la surveillant et en protégeant ses enfants contre elle-même ». À son avis, il faut en moyenne trois ans pour qu'un travailleur social de la Protection de l'enfance se sente compétent ; or, beaucoup d'intervenants abandonnent avant. Chargés de veiller à la sécurité des enfants, ils doivent souvent composer avec l'hostilité des parents lorsqu'ils interviennent dans des cas de violence ou de négligence. Leur travail se complique parfois en raison de la toxicomanie des parents ou lorsque les circonstances exigent le retrait des enfants du foyer familial. Les travailleurs sociaux de la Protection de l'enfance qui doivent témoigner à la cour et réunir les arguments pour montrer la nécessité de placer l'enfant sous un régime de protection trouvent souvent l'expérience éprouvante et émotionnellement exigeante. Revenant sur son expérience en cour, Alex a émis cette observation : « La balance du système judiciaire a penché en faveur des parents, pas des enfants. » On déplore également que les audiences de protection de l'enfance soient continuellement ajournées, ce qui contribue à alourdir la charge de travail. Les travailleurs sociaux de la Protection de l'enfance voient et comprennent les combats quotidiens que doivent livrer les familles à haut risque malmenées par la vie, et ne sont donc pas à l'abri de l'usure de compassion. Ils peuvent être émotionnellement épuisés à force d'absorber les problèmes des personnes qu'ils côtoient. L'épuisement professionnel est courant et le taux de roulement du personnel est élevé. Pour beaucoup de jeunes diplômés, le travail à la Protection de l'enfance est une porte d'entrée au travail social et ils sont relativement peu nombreux à rester en poste en raison des difficultés décrites plus haut. Certains d'entre eux expriment de la frustration quant à l'incapacité de faire une différence dans la vie de leurs clients. Ceux qui œuvrent dans le domaine du travail social sont des gens bienveillants qui veulent venir en aide à ceux qui en ont besoin. Si les conditions de travail nécessitent que les travailleurs sociaux passent plus de temps au bureau à remplir des formulaires et à gérer une lourde charge de travail plutôt que de rencontrer leurs clients, ce n'est pas surprenant qu'ils se sentent découragés et surmenés.

Compte tenu de la complexité du travail réalisé à la Protection de l'enfance, il est essentiel que les intervenants reçoivent une formation efficace et exhaustive pour les préparer au travail sur le terrain. La formation offerte au ministère du Développement social comprend une série de cinq modules de base portant sur les compétences essentielles, ainsi qu'une formation spécialisée portant sur les évaluations fondées sur la prise de décision structurée (PDS), la pratique axée sur la recherche de solutions, la violence entre partenaires intimes et aux entrevues d'enquêtes.

Ces modules de la série 100 des compétences génériques, comme on les appelle, sont offerts deux ou trois fois par année, comme prérequis pour un certain nombre de nouveaux travailleurs sociaux et il est préférable que les employés les étudient dans un ordre précis. Par conséquent, les travailleurs sociaux nouvellement embauchés se retrouvent souvent à intervenir auprès de clients et à gérer des dossiers avant d'avoir terminé la formation. Cela devient problématique lorsque, par exemple, un travailleur social doit se présenter en cour sans encore avoir suivi la formation portant sur les aspects légaux. Heureusement, beaucoup de nouveaux employés apprennent leur travail en étant jumelés à un intervenant expérimenté de l'équipe. Lorsqu'on leur a demandé comment la formation pouvait être améliorée, les intervenants étaient unanimes à réclamer une mise à jour sur la série 100 ainsi qu'une formation complémentaire dans les domaines de la violence conjugale, de l'agression sexuelle, de la négligence et des dépendances. Les travailleurs sociaux n'avaient pas l'impression qu'ils étaient prêts à gérer ces problèmes avant de les rencontrer sur le terrain. Plusieurs intervenants, même s'ils trouvaient la formation très utile, estimaient, une fois de retour au travail, qu'ils n'avaient pas le temps de mettre efficacement en pratique ce qu'ils avaient appris.

Un examen du dossier de la famille aux SAF et à la Protection de l'enfance révèle un nombre substantiel de manquements aux obligations. Les travailleurs sociaux de la Protection de l'enfance et des SAF doivent respecter un ensemble de normes de pratique définies dans les Normes de pratique du modèle multidimensionnel des Services de protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille (2011) (Annexe C). Ces normes décrivent le travail accompli par le travailleur social et servent de guide pour évaluer le rendement et déterminer la responsabilité globale du Ministère dans les pratiques de protection de l'enfance. La méthodologie utilisée pour réaliser la présente évaluation consistait à revoir les interventions des SAF et de la Protection de l'enfance jusqu'au jour de l'expulsion et du placement des enfants en regard de onze normes. Nous avons ainsi relevé de nombreux exemples de manquements de la part du Ministère (voir Tableau 1). Les enfants n'ont pas reçu le soutien du Ministère auquel ils avaient droit, sauf lorsque la famille a déménagé à Saint John et a été suivie par les SAF. Pendant cette période, des travailleurs sociaux ont rencontré régulièrement la famille et sont allés voir Nathan à l'école; ils ont effectué des évaluations, élaboré un plan d'intervention, établi des contacts avec des sources parallèles, fait appel à un intervenant de soutien familial, et consulté au besoin leur surveillant.

Tableau 1 : Violations des normes de pratique

Normes de pratique du modèle multidimensionnel des Services de protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille

Violation

Norme 1 Évaluation d'un rapport

- Un seul enregistrement de l'outil d'évaluation initiale pour l'admission par la PDS a été complété, malgré 7 signalements reçus alors que la famille recevait des services de la Protection de l'enfance

**Norme 5
Services de protection de
l'enfance**

- Délai entre le moment où le dossier a été transféré des SAF et la visite du travailleur social (le dossier a été transféré à la Protection de l'enfance le 10 novembre 2015, mais le travailleur social de la Protection de l'enfance n'a rencontré la famille que le 2 décembre 2015)
- Aucune donnée sur une évaluation de la sécurité ou sur une évaluation des risques qui aurait pu être réalisée, pas même après la naissance de Hannah
- Aucune information sur un plan d'intervention ou un plan concomitant établi (exigé par la loi); aucune mention de l'utilisation du plan d'intervention des SAF
- Manque de services fournis à la famille sauf exception (on a amené Melissa à deux rendez-vous médicaux pour Hannah et on a planifié d'embaucher un conseiller en services sociaux pour aider Melissa à trouver un appartement)
- Omission de la part des travailleurs sociaux de respecter la norme de contact de trois rencontres en personne par mois pour une famille à haut risque; il n'y a eu aucun contact avec Rick entre le 10 novembre 2015 et le 17 mai 2016 pour répondre aux exigences de la norme de contact.
- Nombre insuffisant de contacts effectués par les travailleurs sociaux avec des sources parallèles
- On n'a pas rencontré Nathan séparément après que le Ministère eut reçu des signalements concernant la sécurité des enfants; le travailleur social n'a pas rencontré les plus jeunes
- Le Comité de planification visant la permanence n'a été convoqué à une réunion que six mois après le transfert du dossier à la Protection de l'enfance, et il n'y a eu pendant cette période que très peu de visites en personne

**Norme 6
Services d'appui à la
famille**

- Interruption du service d'aide-parent après le déménagement de la famille en janvier 2014
- On n'a pas rencontré Nathan séparément après que le Ministère eut reçu des signalements concernant la sécurité des enfants; le travailleur social n'a pas rencontré les plus jeunes
- Il y a eu aucun contact avec Rick entre le 10 novembre 2015 et le 17 mai 2016 pour répondre aux exigences de la norme de contact.
- Nombre insuffisant de contacts effectués par les travailleurs sociaux avec des sources parallèles sauf lorsque la famille était prise en charge par les SAF d'octobre à décembre 2015

**Normes de pratique du modèle
multidimensionnel des Services
de protection de l'enfance et des
Services d'appui à la famille**

Violation

Norme 8 Fermeture du cas	<ul style="list-style-type: none">• Aucune donnée indiquant que les fournisseurs de services auprès de la famille ou les membres de la famille élargie ont été informés de la fermeture du dossier par les SAF en mai 2014
Norme 9 Évaluation de la sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Il n'y a pas eu d'évaluation de la sécurité après la naissance de Jacob ou de Hannah, les quatrième et cinquième enfants
Norme 10 Surveillance clinique et consultation sur un cas	<ul style="list-style-type: none">• Données insuffisantes sur les consultations menées auprès du surveillant pendant toute la période couverte par le dossier sauf lorsque la famille était prise en charge par les SAF d'octobre à décembre 2015

Conclusions : La vaste majorité des violations aux normes de pratique se sont produites alors que le dossier de la famille se trouvait à la Protection de l'enfance ; après le transfert du dossier par les SAF de Saint John, les mesures de soutien et d'intervention fournies à la famille ont considérablement diminué. L'incapacité des deux travailleurs sociaux de la Protection de l'enfance à répondre aux exigences minimales de leur travail s'explique notamment par leur charge de travail. À terme, les conséquences ont été désastreuses : un logement familial ravagé et des enfants vivant dans des conditions épouvantables. Les personnes qui choisissent le travail social le font parce qu'elles souhaitent sincèrement aider les autres. Il est évident qu'aucun des travailleurs sociaux concernés ici n'a laissé le système s'enrayer intentionnellement. Plusieurs ont fait valoir que leur charge de travail les empêchait de répondre aux normes de pratique du Ministère. Or, on ne peut pas abaisser les normes, car elles existent pour protéger les enfants. Par conséquent, il est impératif que les travailleurs sociaux soient parfaitement outillés pour répondre à ces normes et s'acquittent de leur mission, qui est de protéger les enfants.

Recommandation 3 : Que le ministère du Développement social :

- A) entreprenne une évaluation de la charge de travail afin de s'assurer que les travailleurs sociaux ont le temps nécessaire pour gérer efficacement les cas qui leur sont confiés.
- B) doit prévoir des mécanismes pour s'assurer que les intervenants de la Protection de l'enfance reçoivent toute la formation nécessaire avant de se voir attribuer des cas.
- C) élabore une politique d'assurance de la qualité afin d'obliger les bureaux régionaux à acheminer au Ministère tous les cas dans lesquels les normes de pratique n'ont pas été respectées pour que des évaluateurs cliniques puissent les examiner et formuler leurs recommandations.
- D) mette à la disposition du public les statistiques des vérificateurs cliniques du Ministère.

Franchir le seuil de la porte

Question 4 : Rendez-vous manqués : Les travailleurs sociaux ont-ils fait tout leur possible pour voir les enfants ?

L'une des principales difficultés qu'ont eues tous les intervenants avec Melissa est son extraordinaire faculté à éviter toute tentative de contact. Les travailleurs sociaux, les enseignants, les directeurs d'école, les propriétaires, les aides-parents, les conseillers du programme d'intervention précoce, pour ne nommer que ceux-là, ont tous un jour ou l'autre été incapables de joindre Melissa. Pour réussir cet exploit, Melissa a utilisé différentes tactiques; elle a prétexté notamment s'être trompée sur la date d'un rendez-vous ou avoir eu un empêchement; elle a annulé des rendez-vous, ne s'est pas présentée aux rendez-vous, n'a pas répondu au téléphone ni à la porte.

Ce comportement fuyant aura eu raison de la famille. Pendant la période de six semaines où les travailleurs sociaux de la Protection de l'enfance de Saint John n'ont pu rencontrer la famille parce que Melissa ne répondait jamais à la porte, les conditions de vie de la famille se sont détériorées à une vitesse exponentielle, si bien que le logement n'avait plus rien à voir avec ce que les intervenants avaient vu lors de leur dernière visite.

Lors des entretiens, on a demandé aux travailleurs sociaux de suggérer des stratégies pour voir les enfants lorsque les parents ne les laissent pas entrer dans la maison ou tentent de les empêcher de les rencontrer en personne. Nous avons obtenu plusieurs réponses : rencontrer les enfants à l'école, retenir le chèque d'aide sociale, laisser des notes à la porte, faire des visites sans préavis, appeler la police si on croit que les enfants courent un danger immédiat. Les intervenants ont aussi mentionné toutes les embûches qu'ils rencontraient, par exemple :

- «Le système ne donne pas vraiment les moyens nécessaires aux travailleurs sociaux qui ont besoin d'entrer dans une maison.»
- «C'est très souvent difficile d'arriver à s'introduire dans la maison, peu importe la province.»
- «Nous avons besoin de plus de pouvoirs pour entrer dans la maison.»
- «C'est un processus très flou et il n'y a pas de directive claire. L'accès est la plus grande difficulté.»
- «On a les mains liées; il y a toutes sortes de contraintes sur ce que nous pouvons faire; il y a beaucoup d'améliorations à apporter.»

Selon la *Loi sur les services à la famille*, lorsque l'accès à l'enfant est gêné ou refusé pendant une enquête, le travailleur social peut :

- consulter son surveillant pour évaluer les autres options ou interventions possibles.
- faire une demande à la Cour du Banc de la Reine, Division de la famille, pour l'obtention d'une ordonnance l'autorisant à mener une enquête en vertu du paragraphe 31 (2.2) de la *Loi sur les services à la famille*.
- demander une assistance policière si cela est nécessaire pour l'exécution de l'ordonnance l'autorisant à mener une enquête; pour résoudre tout litige entre le ministère du Développement social et le service de police concernant l'utilisation de ressources policières, consultez la Procédure de demande d'assistance policière pour faire appliquer la *Loi sur les services à la famille* dans la bibliothèque numérique.
- entrer dans les locaux et les perquisitionner sans ordonnance et par la force si nécessaire, lorsqu'il y a des motifs raisonnables et probables de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant serait sérieusement et de

façon imminente menacé dû au délai requis pour obtenir une ordonnance de la cour. Se reporter au paragraphe 31 (2,4) de la *Loi sur les services à la famille*.

- demander un mandat lorsque l'accès à tout document lié à l'enquête est refusé en vertu du paragraphe 31 (2,6) de la *Loi sur les services à la famille*; le travailleur social peut demander l'information auprès de l'organisme concerné en vertu du paragraphe 31 (2,7) si les parents refusent de coopérer, ou il peut faire une demande ex parte à une cour pour l'obtention d'une ordonnance obligeant la production du dossier ou du document selon le paragraphe 31 (2,6), si l'organisme refuse de coopérer.

Même si les mesures ci-dessous sont à appliquer en dernier recours, les travailleurs sociaux auraient pu les utiliser pour avoir accès aux enfants et à leur environnement. Ce n'est pas la démarche à privilégier, mais le Ministère a le pouvoir législatif d'entrer dans une habitation pour évaluer la situation des enfants. Dans le contexte de la protection de l'enfance, l'autorisation du proche aidant n'est pas nécessaire.

Après une étude plus approfondie de la *Loi sur les services à la famille* (supra), il convient de noter que la Loi regorge de références à «l'intérêt supérieur de l'enfant». Dans le préambule de la Loi, on trouve la déclaration suivante :

«ATTENDU que l'intérêt supérieur et la sécurité de l'enfant doivent toujours prévaloir lorsqu'il y a conflit entre la protection de l'enfant contre les dangers et le maintien du noyau familial» [...]

Nous reconnaissons que la détermination de «l'intérêt supérieur de l'enfant» n'est pas toujours un processus simple ou objectif. Les travailleurs sociaux responsables de la protection des enfants vulnérables et des soins qui leur sont fournis doivent néanmoins utiliser les outils que la Loi met à leur disposition pour protéger ces enfants et déterminer ce qui est dans leur «intérêt supérieur». Le principe de l'intérêt supérieur est défini comme suit dans l'article 1 de la Loi :

«intérêt supérieur de l'enfant» désigne l'intérêt supérieur de l'enfant dans les circonstances, compte tenu
a) de l'état de santé mentale, affective et physique de l'enfant et du besoin qu'il a de soins ou de traitements convenables, ou des deux [...].

Dans une cause opposant l'Office des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg et K.L.W.⁹, la Cour suprême du Canada devait déterminer si l'entrée valide et le retrait d'un enfant sans mandat ni ordonnance de la cour en l'absence d'urgence ou en cas d'urgence constituent une atteinte à la liberté et au droit à la sécurité du parent garantis par l'article 7 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

La juge L'Heureux-Dubé, s'exprimant au nom de la majorité de la Cour, a cité une décision de la Cour d'appel de l'Alberta mettant dans la balance les droits des enfants et les droits des parents, puisque ce point est presque toujours un motif de discordance lorsqu'on doit déterminer ce qui est dans l'intérêt supérieur de l'enfant. Voici ce qu'elle écrit :

En définitive, cependant, comme la Cour d'appel de l'Alberta l'a récemment fait remarquer dans *T. c. Alberta (Director of Child Welfare) (2000) ABCA 182 (Can LII), 188 D.L.R. (4th) 603*, au par. 14, la *loi sur la protection de l'enfant* [traduction] «vise à protéger les enfants contre tout préjudice; il s'agit d'une loi concernant le bien-être de l'enfant et non d'une loi conférant des droits aux parents»¹⁰. Sans conteste, c'est précisément ce qu'est la *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick : une loi visant la protection de l'enfant.

⁹ [2000] 2 RCS 519, 2000 CSC 48 (Can LII) [K.L.W.]

¹⁰ *Ibid.*, au paragr. 80.

La Cour suprême cite une décision de Lord Nicholls¹¹ concernant le défi que les préposés à la protection de l'enfance doivent relever :

Je suis très conscient des difficultés qu'éprouvent les travailleurs sociaux et d'autres intervenants lorsqu'ils cherchent à obtenir des éléments de preuve tangibles, solides en cas de contestation devant les tribunaux, établissant les mauvais traitements que subissent des enfants en privé. Il est notoirement difficile de prouver la cruauté et la violence physique. La tâche des travailleurs sociaux est habituellement angoissante et souvent ingrate. On les critique parce qu'ils n'ont pas pris de mesures devant des signes avant-coureurs qui semblent assez évidents après coup. Ou encore on les critique parce qu'ils ont présenté des demandes fondées sur de graves allégations dont le bien-fondé n'est pas finalement établi devant le tribunal.

Parfois, peu importe ce qu'ils font, ils ont tort¹². (Traduction) À la lecture de cette description, on ne doit pas en conclure que les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux sont telles qu'elles les dispensent de ne pas intervenir ou de ne pas tenir compte des signaux d'alarme sous prétexte que, quoi qu'ils fassent, ils peuvent se tromper. On doit plutôt l'interpréter comme une mise en garde pour toutes les personnes dont le rôle est de protéger les enfants : les frustrations qu'elles peuvent ressentir à l'égard du système ne doivent pas les empêcher d'agir dans des situations difficiles pour protéger les enfants vulnérables et agir dans leur intérêt supérieur.

La juge L'Heureux-Dubé dans la cause K.L.W. a statué que, en situation d'urgence ou en l'absence d'urgence, les travailleurs sociaux ont le droit de pénétrer en tout lieu et d'appréhender les enfants qui sont en danger. La juge L'Heureux-Dubé a passé au peigne fin un grand nombre de lois sur la sécurité sociale adoptées par les provinces, dont le Nouveau-Brunswick, et a constaté que les textes législatifs qui permettent l'entrée sans mandat ni ordonnance de la cour sont légaux et ne portent pas atteinte à la vie privée tant qu'ils comportent des dispositions sur une évaluation a posteriori par la cour. En fait, les articles 51 et 53 de la *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick contiennent ces clauses sur une évaluation consécutive au placement.

Quelle est donc la pierre d'achoppement qui empêche les travailleurs sociaux d'entrer dans des locaux d'habitation sans mandat ni ordonnance ? Compte tenu des commentaires et des déclarations que nous avons recueillis auprès des nombreux travailleurs sociaux et surveillants rencontrés, il est fort probable qu'il y ait une méconnaissance ou une ignorance des dispositions législatives qui autorisent une intervention ou des mesures de placement dans des circonstances comme celles-ci. La Cour suprême du Canada dans le jugement K.L.W. a clarifié tout malentendu lié à la question de l'appréhension sans autorisation judiciaire préalable. Pour faire ressortir ce principe, citons les passages suivants du jugement de la Cour :

¹¹In re H. (Minors) (Sexual Abuse: Standard of Proof), [1996] A.C. 563 (H.L.), à la p. 592.

¹²In re H., [1996] A.C. 563 (H.L.) cité dans in Winnipeg Child and Family Services v. K.L.W. [2000] 2 RCS 519, 2000 SCS 48 (Can LII), au paragr. 100.

... si notre Cour devait conclure qu'une autorisation judiciaire préalable à l'appréhension est requise «en l'absence d'urgence», c'est surtout l'enfant qui est exposé au risque inhérent à l'obtention d'une telle autorisation. Ce risque peut résulter des délais liés à la nécessité d'amasser des éléments de preuve quant aux motifs raisonnables et probables que l'enfant a besoin de protection, que ces éléments de preuve soient sous forme d'affidavit, de témoignage ou de documents. Bien que les délais liés à l'autorisation préalable ex parte ne soient pas aussi longs que ceux liés à une audience préalable, les enfants seraient quand même exposés pendant au moins un certain nombre d'heures, ou même de jours, à un risque grave, voire mortel. Un enfant ne devrait jamais être exposé à un tel risque¹³. Il est également clair qu'une appréhension injustifiée n'entraîne pas pour l'enfant le même risque de préjudice sérieux, voire fatal, qu'entraînerait l'incapacité de l'État d'intervenir rapidement lorsque l'enfant risque de subir un préjudice grave. (Page 61, paragraphe 111)

À la lumière des faits présentés, aurait-il été acceptable que les travailleurs sociaux tentent d'entrer dans le logement s'il était évident que la mère n'avait pas d'autorité sur ses cinq enfants et qu'elle avait à de multiples occasions évité les travailleurs sociaux qui tentaient de visiter les enfants qui bénéficient de services de la Protection de l'enfance? Considérant les dispositions de la *Loi sur les services à la famille* qui autorisent une perquisition et le retrait d'un enfant (paragraphe 33 [2]) et des procédures a posteriori prévoyant une évaluation par la cour des actions de l'État (articles 51 et 53), et considérant également la décision de la Cour suprême du Canada dans la cause K.L.W., il est raisonnable de répondre à cette question par l'affirmative.

Conclusions : Pendant les six mois où la famille a été encadrée par la Protection de l'enfance, les deux travailleurs sociaux n'ont pas respecté les normes de contact du Ministère, soit trois rencontres par mois en face à face pour une famille jugée à haut risque. Pendant les quatre mois où Sharon a été affectée au dossier (de novembre 2015 à mars 2016), elle a rencontré la famille quatre fois. Si l'on fait abstraction des deux visites de transfert de dossier, celle où elle a reçu le dossier de Robin (2 décembre 2015) et celle où elle a confié le dossier à Alex (24 mars 2016), Sharon a seulement visité la famille deux fois. Alex n'a pas rencontré la famille plus souvent, réussissant à la visiter seulement deux fois pendant les deux mois où il a été responsable du dossier. La première fois correspondait à la visite de transfert du dossier avec Sharon (24 mars 2016) et la seconde coïncidait avec l'arrivée des services des shérifs pour l'expulsion de la famille (17 mai 2016). Alex a fait onze tentatives pour visiter la famille soit en prévenant Melissa de son arrivée soit en se présentant sans préavis, mais n'est jamais parvenu à entrer dans la maison.

Recommandation 4 : Que le ministère du Développement social prenne des mesures immédiates pour s'assurer que tous les travailleurs sociaux de la Protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille comprennent qu'ils ont l'autorisation légale d'entrer dans tout lieu pour retirer un enfant pour lequel ils auraient des motifs raisonnables de croire que la sécurité ou le développement est menacé. Qui plus est, et non moins important, que le ministère du Développement social révise sa loi, la *Loi sur les services à la famille*, pour s'assurer que ses dispositions sont conformes aux conclusions de la Cour suprême du Canada dans la cause K.L.W. ; dans le libellé de la Loi, le seuil requis pour déterminer le danger grave et imminent pour la sécurité ou le développement de l'enfant avant de pénétrer dans un lieu ne devrait pas être exagérément élevé.

¹³K.L.W., au paragr. 109.

Les enfants aujourd'hui

Nathan (11 ans), Meghan (8 ans), Adam (6 ans), Jacob (4 ans) et Hannah (presque 3 ans) sont sous la garde de leurs grands-parents paternels depuis plusieurs mois maintenant et font des progrès sur le plan physique, social et émotionnel. Ils ont repris l'habitude d'être ensemble, après avoir été séparés le jour de l'expulsion, soit il y a deux ans et demi. Meghan est une enfant très sociable. Elle est souvent en train de lire, de faire du vélo ou de s'occuper de son chien, Max. Adam est un enfant enthousiaste et s'apprête à commencer la maternelle. Comme sa grande sœur, il aime les livres et adore qu'on lui fasse la lecture. Jacob a un sourire timide, mais son visage s'éclaire lorsqu'on lui donne la chance de jouer avec d'autres. Hannah est une enfant adorable qui aime avoir de l'attention et adore la compagnie. Nathan est en voie de guérison ; il n'accepte pas encore d'être séparé de ses parents et s'en veut et en veut à ses frères d'avoir été placé.

Ces cinq enfants sont impressionnants. Ils ont survécu à une situation que l'on pourrait qualifier de révoltante et d'inhumaine, et ont, dans leur courte vie, surmonté des épreuves qui auraient paralysé beaucoup d'adultes. En raison de leur jeune âge et de leur vulnérabilité, ils ne pouvaient se faire entendre et se prémunir contre le tort qui leur a été causé. Les voir aujourd'hui participer à des activités si caractéristiques de l'enfance en dit beaucoup sur leur résilience. Leur histoire ne doit toutefois pas se terminer ici. Nous devons nous assurer qu'ils continueront de se remettre de leur passé en les aidant à s'épanouir pleinement. Leur passé est une enfilade de portes fermées à double tour. Leur avenir doit leur permettre d'ouvrir des portes.

ANNEXES

ANNEXE A

Bureau du défenseur des enfants et des jeunes

Le défenseur des enfants et des jeunes a le mandat suivant :

- Veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés
- Voir à ce que les opinions des enfants et des jeunes qui ne seraient autrement pas mises de l'avant soient entendues et considérées dans les forums appropriés
- Faire en sorte que les enfants et les jeunes aient accès aux services et que leurs plaintes relativement à ces services reçoivent l'attention nécessaire
- Fournir de l'information et des conseils au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux collectivités au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes
- Défendre, de façon générale, les droits et les intérêts des enfants et des jeunes

ANNEXE B

Processus d'examen

La présente enquête consistait à examiner le dossier intégral de la famille que détenait le ministère du Développement social, y compris le dossier de la Protection de l'enfance ouvert alors que Melissa était adolescente. Plus particulièrement, nous avons passé en revue les notes de cas produites par chaque travailleur social dans chaque bureau régional, les évaluations selon la prise de décision structurée (PDS), les services et les mesures de soutien offerts, les signalements effectués au Ministère, les observations des intervenants de soutien familial, les affidavits déposés au tribunal, les documents médicaux et d'autres renseignements dignes d'intérêt. Pour mieux comprendre la procédure suivie par le Ministère lorsqu'il reçoit un signalement touchant la sécurité d'un enfant, nous avons demandé à un consultant de la Protection de l'enfance provinciale de nous faire une présentation sur le processus de prise de décision structurée et le cheminement d'intervention multiple. À la suite de quoi, nous avons évalué les interventions réalisées pendant toute la période couverte par le dossier en regard des politiques, procédures et normes ministérielles. Nous avons mené une évaluation des répercussions sur les droits de l'enfant (ERDE) pour illustrer l'atteinte aux droits des enfants en vertu de la *Convention relative aux droits de l'enfant de l'ONU*. Enfin, nous avons rencontré les personnes qui sont intervenues auprès de la famille dans chacune des régions où elle a résidé et elles nous ont fourni des renseignements précieux et une autre perspective. Ces personnes comprenaient les travailleurs sociaux et leurs superviseurs des Services d'appui à la famille et de la Protection de l'enfance, des membres du personnel scolaire, d'anciens propriétaires, des membres du personnel médical et les parents d'accueil. Pour conclure l'enquête, nous avons tenu à rencontrer les enfants qui sont aujourd'hui sous la garde de leurs grands-parents.

ANNEXE C

Normes de pratique du modèle multidimensionnel des Services de protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille (2011)

Norme 1 Évaluation d'un rapport

Norme 2 Disposition du signalement

Norme 3 Élaboration du plan d'intervention

Norme 4 Enquête en protection de l'enfance

Norme 5 Services de protection de l'enfance

Norme 6 Services d'appui à la famille

Norme 7 Transfert d'un cas

Norme 8 Fermeture du cas

Norme 9 Évaluation de la sécurité

Norme 10 Supervision clinique et consultation sur un cas

Norme 11 Consignation au dossier et documentation du dossier

Norme 12 Notification de décès et de blessures cliniques

ANNEXE D

Loi sur les services à la famille, paragraphe 31 (1)

31 (1) La sécurité ou le développement d'un enfant peuvent être menacés lorsque

- a) l'enfant est privé de soins, de surveillance ou de direction convenables ;
- b) l'enfant vit dans des conditions inappropriées ou inconvenantes ;
- c) l'enfant est à la charge d'une personne qui ne peut ou ne veut pas lui assurer les soins, la surveillance, ni la direction convenables ;
- d) l'enfant est à la charge d'une personne dont la conduite menace sa vie, sa santé ou son équilibre affectif ;
- e) l'enfant est victime de sévices ou d'atteintes sexuelles, de négligence physique, matérielle ou affective ou d'exploitation sexuelle, notamment sous forme de pornographie juvénile, ou est menacé de tels traitements ;
- f) l'enfant vit dans une situation marquée par des actes de violence domestique ;
- g) l'enfant est à la charge d'une personne qui néglige ou refuse de lui fournir ou d'obtenir pour lui les soins ou traitements médicaux, chirurgicaux ou thérapeutiques appropriés, nécessaires à sa santé et à son bien-être, ou qui refuse d'autoriser que ces soins ou traitements lui soient fournis ;
- h) l'enfant échappe à la direction de la personne qui se charge de lui ;
- i) l'enfant, par son comportement, son état, son entourage, ou ses fréquentations, risque de nuire à sa personne ou à autrui ;
- j) l'enfant est à la charge d'une personne qui n'a pas de droit de garde à son égard, sans le consentement d'une personne ayant ce droit ;
- k) l'enfant est à la charge d'une personne qui néglige ou refuse de veiller à ce qu'il fréquente l'école ; ou
- l) l'enfant a commis une infraction ou si l'enfant est âgé de moins de douze ans, a posé une action ou a fait une omission qui aurait constitué une infraction pour laquelle l'enfant pourrait être déclaré coupable si l'enfant eut été âgé de douze ans ou plus.

Annexe E

Glossaire

- 1) Protection de l'enfance : Direction du ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick qui enquête sur les cas de violence ou de négligence à l'endroit d'enfants ou de jeunes de moins de 19 ans et qui fournit les services appropriés.
- 2) Assurance-maladie : Régime provincial d'assurance-maladie offert par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick.
- 3) Service de protection de l'enfance : Service fourni par le ministre du Développement social, qui a la garde d'un enfant que l'on doit retirer du foyer familial parce que sa sécurité ou son développement est menacé. Le ministre doit relâcher l'enfant, avoir une entente avec les parents, ou demander une ordonnance du tribunal dans un délai de cinq jours. L'enfant est placé dans un milieu approuvé par le ministre.
- 4) Services d'appui à la famille (SAF) : Services utilisant une approche collaborative fournis de concert avec le Programme de protection de l'enfance pour maintenir la sécurité et le développement de l'enfant pendant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan pour le soin de l'enfant.
- 5) Intervention précoce : Programme offrant des services ciblés de dépistage, d'évaluation, d'intervention et de gestion de cas aux familles dont les enfants de 0 à 8 ans sont les plus susceptibles d'accuser un retard de développement. Le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance confie à un sous-traitant le soin de fournir ces services.
- 6) Société d'habitation du Nouveau-Brunswick : Programme assurant un logement locatif subventionné à des familles et à des aînés défavorisés sur le plan socioéconomique. Offert par le ministère du Développement social.
- 7) Concertation familiale : Rencontre réunissant des travailleurs sociaux et des fournisseurs de services avec des membres de la famille élargie dans le but d'établir un plan pour assurer la garde et la protection d'un enfant.
- 8) Comité de planification visant la permanence : Organisme décisionnel régional qui surveille et approuve les décisions dans les cas difficiles liés à la protection de l'enfance. Le Comité doit comprendre le travailleur social et le surveillant responsable du dossier.
- 9) Service de permanence centralisé (SPC) : Division du ministère du Développement social qui fournit des services sociaux d'urgence du lundi au vendredi, de 16 h 30 à 8 h 15, et 24 h sur 24 les fins de semaine et les jours fériés.
- 10) Norme de contact : Nombre requis de visites personnelles que le travailleur social doit effectuer chaque mois auprès de la famille, calculé en fonction du niveau de risque que présente la famille.
- 11) Contact avec des sources parallèles : Contact que le travailleur social établit avec un autre fournisseur de services associé à la famille.
- 12) Fresh Start Saint John: Organisme communautaire de proximité qui vise à réduire la pauvreté et l'itinérance en offrant un soutien, de l'éducation et une représentation aux personnes vulnérables.
- 13) Signalement : Communication effectuée au ministère du Développement social pour dénoncer une situation menaçant la sécurité d'un enfant.

- 14) Évaluation de la sécurité : Procédure suivie par le travailleur social désigné pour déterminer si un enfant est ou non en sécurité à la maison.
- 15) Outils d'évaluation initiale pour l'admission : Procédure appliquée par le travailleur social qui reçoit un signalement à l'accueil centralisé pour déterminer : si le signalement demande une intervention du Ministère, s'il y a lieu de réagir rapidement et si le cas doit être attribué aux SAF ou à la Protection de l'enfance.
- 16) Évaluation des risques : Procédure appliquée afin de déterminer si une famille est plus ou moins susceptible de subir un autre incident de maltraitance ou de négligence sans intervention, et celle-ci éclaire la prise de décisions si un dossier doit être ouvert ou non, pour offrir des services à la famille.
- 17) Conseiller en services sociaux : Une personne qui offre un soutien et des conseils aux personnes démunies.
- 18) Évaluation des répercussions sur les droits de l'enfant (ERDE) : Méthode servant à mesurer l'effet de certaines actions sur les droits et le bien-être des enfants.
- 19) Foyer d'accueil : Milieu familial qui accueille les enfants qui ne peuvent rester au sein de leur famille naturelle et qui sont pris en charge par le ministre.
- 20) Ordonnance de garde : Ordonnance de la cour qui accorde la garde temporaire d'un enfant au ministre du Développement social.
- 21) Tutelle : Ordonnance de la cour qui accorde la garde définitive d'un enfant au ministre du Développement social.