

Promesses rompues : l'histoire de Juli-Anna – Rapport de l'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse

Plusieurs de ces recommandations ont été prises en considération dans le cadre du travail réalisé sur l'élaboration et la mise en œuvre de l'Initiative sur les nouvelles orientations en protection de l'enfance (2007-2011), qui comprenait un nombre important de changements transformationnels – l'accroissement de la formation en bien-être de l'enfance, la mise en place de la concertation familiale, la médiation en protection de l'enfance, la conférence pour une intervention immédiate, les Services d'appui à la famille, le modèle de prise de décision structurée, l'approche d'interventions multiples, l'élargissement des Services de protection de l'enfance aux enfants âgés de 16 à 18 ans et la création de nouveaux postes de travailleur social et d'adjoint juridique. À la suite de l'Initiative sur les nouvelles orientations en protection de l'enfance, le Ministère a mis en place des ressources de soutien supplémentaires tels les Services d'engagement jeunesse, une version restructurée du Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap et de nouveaux outils d'évaluation pour les parents d'accueil et les parents adoptifs. Le Ministère continue d'améliorer les services aux enfants et aux familles grâce à l'établissement du Réseau d'excellence et de la prestation des services intégrés.

Recommandation	Réponse du Ministère
<p>Recommandation n° 1 Que le ministère des Services familiaux et communautaires s'assure que les facteurs de risque sont lus, interprétés et cotés comme il se doit.</p>	<p>Des efforts ont été faits et continuent d'être déployés pour que les facteurs de risque soient interprétés correctement. Cela est possible grâce à un outil d'évaluation des risques, à de la formation, et à l'approbation et à la supervision obligatoires des surveillants des services sociaux.</p> <p>Lorsque le Système de gestion du risque (SGR) a été lancé en 1996, un processus approfondi de formation a été établi à l'appui de sa mise en œuvre, notamment sur la façon de lire et d'interpréter les facteurs de risque. Ce système a été utilisé et revu une multitude de fois au fil des ans. Selon l'utilisation du système, le Ministère était persuadé que les facteurs de risque étaient lus et interprétés correctement.</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
	<p>Le système prévoyait d'ailleurs une vérification de supervision obligatoire visant à s'assurer que les facteurs de risque avaient été lus, interprétés et cotés adéquatement. Une formation sur la lecture et l'interprétation des facteurs de risque était continuellement offerte.</p> <p>En juin 2011, le Système de gestion du risque a été remplacé par le modèle de prise de décision structurée (Structured Decision Making[®] – SDM[®]), qui contient des outils d'évaluation pour appuyer le jugement professionnel et les décisions. Ce modèle est reconnu à l'échelle internationale par des experts dans le domaine de l'évaluation de la sécurité et du risque chez les familles recevant des services de protection de l'enfance comme le modèle d'évaluation le plus fiable et le plus valable à notre disposition à l'heure actuelle. Le Nouveau-Brunswick était l'une des premières provinces au Canada à adopter cet outil. Pour chaque point de décision critique dans un dossier, il existe un outil axé sur la collecte de renseignements nécessaires à une prise de décision éclairée. Les évaluations sont fondées sur la recherche et les données probantes.</p> <p>Tous les travailleurs sociaux affectés à la Protection de l'enfance et aux Services d'appui à la famille sont tenus de suivre une formation obligatoire sur le modèle SDM.</p>
<p>Recommandation n° 2 Que le ministère des Services familiaux et communautaires examine la fonction du Comité de planification visant la permanence pour s'assurer que celui-ci est utilisé de façon</p>	<p>En 2009-2010, une révision de la planification visant la permanence a été effectuée, sous l'aspect du comité comme sous celui du processus, dans le cadre de</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
adéquate.	<p>l'Initiative sur les nouvelles orientations en protection de l'enfance.</p> <p>L'importance de la planification visant la permanence a été renforcée dans la formation, les normes et l'exercice de la profession.</p> <p>On reconnaît que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les processus décisionnels doivent être uniformes pour les enfants et les familles dans l'ensemble des programmes de bien-être à l'enfance; • tous les enfants devraient recevoir des services conformément à la philosophie de la planification visant la permanence; • les décisions prises au cours d'une séance de concertation familiale ou de médiation en protection de l'enfance ou d'une conférence pour une intervention immédiate sont fondées sur la planification visant la permanence pour les enfants.
<p>Recommandation n° 3 Que le ministère des Services familiaux et communautaires s'assure que les normes de pratique sont observées, non seulement à Woodstock, selon ses recommandations internes, mais dans toute la province. Si le personnel est incapable d'adhérer aux normes à cause de questions liées à la charge de travail, que le Ministère détermine pourquoi et apporte des rajustements en conséquence, par exemple, l'embauche de plus de personnel si la charge de travail le nécessite.</p>	<p>Par définition, les normes de pratique décrivent précisément les tâches et/ou activités obligatoires que le travailleur social accomplit. Les normes fournissent un point de référence pour la mesure du niveau de rendement à l'intérieur du cadre de responsabilité général du Ministère en matière de bien-être de l'enfance. Les normes énoncent ce à quoi les familles et le public peuvent s'attendre.</p> <p>La gestion de la charge de travail et du nombre de cas continue d'être surveillée par les bureaux régionaux et le bureau central.</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
	<p>La charge de travail est gérée et adaptée de manière à appuyer la conformité aux normes et la prestation de services de protection de l'enfance de qualité aux enfants et aux familles.</p>
<p>Recommandation n° 4 Que le ministère des Services familiaux et communautaires modifie les normes de pratique et lignes directrices ainsi : norme de pratique 27, pour qu'elle continue d'être ainsi rédigée en anglais : « In order to accurately assess risk to all children and to determine the level of intervention and appropriateness of services, the Child Protection Social Worker must see all children who have not entered the public/private school system or children who are disabled, in their home environment during the investigation phase and directly observe the children's living situation ». De plus, je recommande de supprimer le texte semblable dans la section intitulée « Ligne directrice ».</p>	<p>En juin 2011, les <i>Normes de pratique du modèle multidimensionnel des Services de protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille</i> ont remplacé les <i>Normes de pratique et lignes directrices des services de protection de l'enfance</i> (2008).</p> <p>Selon les <i>Normes de pratique du modèle multidimensionnel des Services de protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille</i>, il faut rencontrer en personne les enfants qui sont présentés comme étant victimes de violence ou de négligence dans les 24 heures suivant le début de l'enquête en protection de l'enfance.</p> <p>Selon les normes, il faut aussi observer directement les conditions de vie de l'enfant. Si les conditions de vie de l'enfant sont décrites comme étant dangereuses ou s'il y a soupçon de négligence, la résidence entière doit être évaluée.</p>
<p>Recommandation n° 5 Que le ministère des Services familiaux et communautaires modifie la norme de pratique 19 dans le <i>Manuel du Système de gestion des risques</i> pour inclure un énoncé clair établissant que, lorsqu'un nouveau signalement sur une famille est évalué, il faut tenir compte de tous les</p>	<p>En juin 2011, les <i>Normes de pratique du modèle multidimensionnel des Services de protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille</i> ont remplacé les <i>Normes de pratique et lignes directrices des services de protection de l'enfance</i> (2008).</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
<p>résultats provenant des dossiers précédents de la famille avec les services de protection de l'enfance dans les renseignements concernant le nouveau signalement. Également, des directives devraient être clairement énoncées au sujet de la façon dont les renseignements figurant dans les dossiers précédents de la famille aux services de protection de l'enfance de SFC doivent faire partie de la décision de faire enquête ou non sur le nouveau signalement.</p>	<p>Selon les <i>Normes de pratique du modèle multidimensionnel des Services de protection de l'enfance et des Services d'appui à la famille</i>, au moment de décider d'intervenir ou non, il faut tenir compte de tous les renseignements que possède le ministère.</p> <p>Il faut inclure dans le dossier de l'enfant les rapports précédents de la famille qui entrent en ligne de compte et les répercussions de ces rapports sur la décision.</p>
<p>Recommandation n° 6 Que l'on passe en revue la définition de la négligence envers les enfants de sorte à énoncer des lignes directrices claires et sans ambiguïté permettant aux travailleurs de la protection de l'enfance et aux autres intervenants d'évaluer les cas de négligence chronique et d'établir des niveaux de risque.</p>	<p>Le Dr Bruce Perry, un expert de renommée internationale sur les effets neurologiques de la négligence et du traumatisme chez les enfants, est venu au Nouveau-Brunswick en 2008, puis en 2016 pour offrir une formation mise à jour.</p> <p>Les travailleurs sociaux des services de bien-être à l'enfance reçoivent toujours de la formation continue sur la négligence.</p> <p>Les travailleurs sociaux des services de bien-être à l'enfance doivent aussi suivre une formation en travail social axée sur les compétences qui porte notamment sur la négligence.</p> <p>La formation obligatoire est régulièrement examinée et mise à jour afin que la formation des travailleurs sociaux s'appuie sur les données de recherche et les pratiques exemplaires récentes.</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
	Le système de prise de décision structurée (SDM [®]) comprend une définition précise de la négligence.
<p>Recommandation n° 7 Que tous les travailleurs de la protection de l'enfance et les autres dispensateurs de services connexes disposent de directives claires et d'une formation leur permettant d'identifier les cas d'enfants victimes de négligence chronique, de les comprendre et de s'en occuper adéquatement.</p>	La réponse à la recommandation n° 6 s'applique à la recommandation n° 7.
<p>Recommandation n° 8 Que l'on clarifie le double rôle des travailleurs de la protection de l'enfance qui doivent conserver le noyau familial tout en veillant à protéger l'intérêt des enfants.</p>	<p><i>Les intérêts des enfants</i> sont continuellement protégés par l'intermédiaire de normes, de formation continue et de consultations cliniques.</p> <p>La formation fait en sorte que les travailleurs sociaux comprennent toutes les responsabilités du ministère, y compris les suivantes : enquêter sur les allégations de mauvais traitement; protéger les enfants qui présentent un risque élevé de subir des sévices; fournir des services qui renforcent, soutiennent et habilent les familles; coordonner les placements temporaires ou les placements en famille d'accueil; promouvoir la réunification en temps opportun; trouver une famille permanente pour les enfants qui ne peuvent pas être réunis avec leur famille.</p> <p>En 2008, la <i>Loi sur les services à la famille</i> a été modifiée afin que les travailleurs sociaux soient tenus d'établir un plan de soins pour l'enfant et un plan parallèle afin d'assurer que la sécurité ou le développement de l'enfant soient protégés de manière adéquate. Les travailleurs</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
	<p>sociaux doivent aussi considérer la possibilité de recourir aux approches collaboratives que constituent la médiation en matière de protection de l'enfance et la concertation familiale dans l'établissement, le remplacement ou la modification un plan de soins pour l'enfant.</p>
<p>Recommandation n° 9 Le ministère des Services familiaux et communautaires devrait planifier et mettre en œuvre des stratégies en milieu de travail pour combler la pénurie de travailleurs de protection de l'enfance qualifiés, dont un examen du milieu et des conditions de travail.</p>	<p>Les bureaux régionaux et le bureau central continuent de surveiller la gestion de la charge de travail et du nombre de cas afin de déterminer les besoins en recrutement, fidélisation et relève dans le domaine du bien-être à l'enfance.</p> <p>Les postes d'adjoints administratifs juridiques ont été créés pour appuyer les travailleurs sociaux qui peuvent maintenant consacrer plus de temps aux interventions qu'aux tâches administratives.</p> <p>Le Ministère reconnaît l'importance de fournir un soutien aux personnes. Les mesures de soutien sont fournies grâce à certains moyens, dont entre autres, le Programme d'aide aux employés et la famille (PAEF).</p>
<p>Recommandation n° 10 Le ministère des Services familiaux et communautaires devrait mettre en œuvre un système provincial d'examen clinique qui serait utilisé régulièrement pour les enquêtes sur les cas ouverts et fermés de protection de l'enfance et pour les cas continus ouverts et fermés. Il aurait recours au système pour mesurer les normes et la conformité réglementaire ainsi que comme pratique exemplaire dans l'exécution des services cliniques de protection de</p>	<p>Dans le cadre du projet Nouvelles orientation, trois postes à temps plein ont été créés pour réaliser des vérifications cliniques et examiner les dossiers de tous les programmes de bien-être à l'enfance.</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
<p>l'enfance. Une équipe chargée de la surveillance et de la responsabilisation devrait mener de tels examens avec le personnel ayant l'expérience de la protection de l'enfance. L'équipe serait chargée d'exposer les résultats des vérifications dans un rapport de vérification de la pratique. Le ministère des Services familiaux et communautaires serait ensuite chargé de diffuser les résultats aux régions afin d'améliorer les services aux enfants et à leur famille, et d'assurer un suivi des résultats.</p>	
<p>Recommandation n° 11 Le ministère des Services familiaux et communautaires devrait s'assurer que les travailleurs de protection de l'enfance qui ont indiqué avoir besoin d'être transférés à partir des services de protection de l'enfance aient la possibilité de le faire. Le ministère des Services familiaux et communautaires devrait examiner la question de la rotation du personnel et recommander s'il y a lieu de procéder à la mise en œuvre de celle-ci et le cas échéant par quel moyen.</p>	<p>La démarche du Ministère pour affecter le personnel de la protection de l'enfance doit concilier les besoins des clients, des programmes et des travailleurs sociaux. Les demandes de réaffectation continuent de faire l'objet d'un examen individuel.</p>
<p>Recommandation n° 12 Conformément au rapport du Comité d'examen des décès d'enfants en 1998 après le décès de Jacqueline Brewer, la norme consiste à adopter une démarche axée sur une équipe de consultation. Tous les fournisseurs de services, à l'intérieur et à l'extérieur du Ministère, doivent être consultés lorsque des décisions critiques sont prises</p>	<p>Dans le cadre du système de prise de décision structurée (Structured Decision Making[®]), les décisions critiques doivent être prises selon une démarche de consultation. Un surveillant doit approuver les décisions critiques concernant les cas.</p> <p>Des processus de consultation clinique complets sont en place pour les travailleurs sociaux, dont la supervision clinique, les spécialistes cliniques, les conseillers en programmes; le procureur de la Couronne en droit de la</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
	<p>famille, le comité de planification visant la permanence ainsi que la collaboration avec les partenaires appropriés du côté de la prestation de services de santé publique, de santé mentale, de traitement des dépendances et d'autres services.</p>
<p>Recommandation n° 13 Le ministère des Services familiaux et communautaires s'assure que, lorsque des incidents surviennent, les membres du personnel reçoivent du soutien <i>sans tarder</i> et que la politique du Ministère ayant trait à ces incidents est observée au moment de l'incident et au cours des processus qui suivront (procédures judiciaires).</p>	<p>Le Ministère reconnaît l'importance de fournir un soutien aux personnes qui ont été victimes d'un incident critique. Les mesures de soutien sont fournies grâce à certains moyens, dont entre autres, le Programme d'aide aux employés et la famille (PAEF).</p>
<p>Recommandation n° 14 Afin d'assurer la surveillance indépendante du Comité d'examen des décès d'enfant et ses recommandations, d'autres mesures devraient être mises en place pour que le Comité soit plus indépendant du gouvernement.</p>	<p>Le Comité d'examen des décès d'enfants a été transféré au Bureau du coroner en chef à Sécurité publique pour assurer son indépendance du ministère du Développement social.</p>
<p>Recommandation n° 15 Que le préambule de la <i>Loi sur les services à la famille</i> soit modifié afin de <u>prévoir clairement</u> que, lorsqu'il y a conflit entre les dangers et le maintien du noyau familial, l'intérêt supérieur et la sécurité de l'enfant doivent toujours prévaloir.</p>	<p>Selon le préambule de la <i>Loi sur les services à la famille</i>, 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; et</p> <p>Il est constamment mentionné dans les normes de pratique, la formation continue et la consultation clinique à l'intention des travailleurs sociaux en bien-être de l'enfance que <i>l'intérêt supérieur</i> de l'enfant doit motiver toutes les décisions concernant cet enfant.</p>

Recommandation	Réponse du Ministère
<p>Recommandation n° 16 Le ministère des Services familiaux et communautaires devrait s'assurer que les recommandations des Comités d'examen des décès d'enfants précédents ont été mises en œuvre en établissant un processus pour faire le suivi des recommandations tous les deux ans.</p>	<p>La réponse du ministre à toute recommandation du Comité d'examen des décès d'enfants est rendue publique.</p> <p>Les conseillers en programmes de bien-être à l'enfance examinent toutes les recommandations pour s'assurer que les modifications aux normes, politiques et procédures des programmes cadrent avec les recommandations et les réponses.</p>