

VOUS AVEZ DIT « Y.E.S. ». ILS ONT DIT « NON ».

Défaillance du système dans le programme Services d'engagement jeunesse (YES Program) et appel à l'Assemblée législative pour protéger les enfants

Mesdames et Messieurs les membres de l'Assemblée législative,

Je vous adresse ce rapport sous forme de lettre. J'ai choisi ce format car ce que je vais dire est urgent, et je souhaite que la forme reflète le caractère personnel de cet appel.

Vous êtes collectivement responsables envers le pouvoir exécutif. Vous lui confiez des fonds et des pouvoirs afin qu'il mette en œuvre vos souhaits. Mon rôle est de surveiller ceux à qui vous donnez pouvoir et argent, et de vous signaler s'ils traitent les citoyens les plus vulnérables sans l'attention et la compassion que vous attendez.

Aujourd'hui, je vous informe que le traitement réservé aux adolescents vulnérables par certains bureaux régionaux du ministère du Développement social est loin d'être acceptable.

C'est le cas depuis longtemps. Le problème ne réside pas seulement dans un manque de ressources, mais aussi dans une complaisance institutionnelle qui laisse les enfants sans services.

Ce rapport sera bref, car je souhaite retenir votre attention. J'ai quelque chose d'urgent à vous signaler. Je dois avouer que ce que je vois me perturbe profondément, et même si je n'ai aucune légitimité pour vous demander de réagir, j'espère sincèrement que vous prendrez en considération les actions que je recommande à la fin de cette lettre ouverte.

Avertissement

Ce rapport a été préparé à partir d'informations anonymisées afin de protéger la vie privée des personnes concernées. Les noms, lieux et autres détails susceptibles d'identifier une personne ont été modifiés, généralisés ou omis lorsque cela s'avérait nécessaire pour réduire les risques d'identification. Aucun fait substantiel n'a été modifié. Les événements décrits, leur chronologie ainsi que les enjeux de fond demeurent exacts.

Le programme Services engagement jeunesse (SEJ) et comment il devrait aider les adolescents à risque

Lors de l'adoption de *la Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* par l'Assemblée législative en 2022, les députés ont été informés qu'un aspect important de cette nouvelle loi était qu'elle renforcerait la capacité du Ministère à aider les adolescents à risque à effectuer leur transition vers l'âge adulte. Les députés de tous les partis ont exprimé un fort appui à cet objectif.

Le programme Services engagement jeunesse (SEJ) est le principal programme par lequel nous aidons ces adolescents. Son objectif global est de « fournir des services sociaux, y compris du soutien, visant à favoriser le bien-être et le développement de compétences de vie »¹ à un jeune qui « ne peut pas vivre en toute sécurité avec son parent ».² Il s'agit d'un programme destiné aux jeunes de seize à dix-huit ans en situation d'itinérance. Le ministère du Développement social décrit la mission du programme comme étant d'assurer « un soutien et une orientation durables pendant cette phase de développement critique de leur vie ».³ Le programme vise également à mettre ces adolescents en relation avec des services de soutien à l'éducation et à la formation, à la santé et au bien-être, à la santé mentale et aux services de lutte contre la toxicomanie, ainsi qu'avec des services de logement et d'aide financière lorsqu'ils ne peuvent pas obtenir cela des adultes présents dans leur vie.

Les adolescents qui cherchent de l'aide dans ce programme ont souvent été déçus à répétition par les adultes qui les entouraient. Le système lui-même a souvent échoué à les aider lorsqu'ils étaient plus jeunes. Ils éprouvent donc un très haut niveau de méfiance envers tout le monde, et ce, pour de bonnes raisons. Ce sont des jeunes qui ont appris à ne pas faire confiance.

Le programme SEJ représente souvent notre dernière occasion d'aider ces jeunes avant qu'ils n'entrent dans l'âge adulte. L'an dernier, le taux d'obtention du diplôme d'études secondaires chez les jeunes pris en charge n'était que de 32 %. Le ministère du Développement social reconnaît lui-même qu'« aucun indicateur interne ne permet actuellement d'évaluer » le nombre de jeunes qui deviennent en situation d'itinérance après avoir quitté la prise en charge à l'âge de dix-neuf ans.

Un sondage ponctuel réalisé en 2023 a révélé que 30 % des personnes en situation d'itinérance dans les trois principales villes de la province avaient auparavant vécu en famille d'accueil ou dans un foyer de groupe, et que 39 % de ces personnes étaient devenues itinérantes dans l'année suivant la fin de leur prise en charge par le Ministère.

Étant donné que les statistiques disponibles indiquent que les enfants ayant été pris en charge sont plus susceptibles de devenir itinérants que d'obtenir leur diplôme d'études secondaires, le programme SEJ est essentiel. Il existe un intérêt moral, social et même financier à offrir de l'aide à ces jeunes dès qu'ils en font la demande.

Pourtant, nous voyons des bureaux régionaux du ministère du Développement social ériger des obstacles devant ces jeunes, en refusant ou en retardant l'aide jusqu'à ce qu'il soit trop tard. Je vais vous présenter trois situations actuelles qui ne peuvent aucunement être considérées comme reflétant l'intention de la loi adoptée par l'Assemblée législative. Il est difficile de voir ces situations autrement que comme un abandon complet des responsabilités légales du ministère du Développement social. Et pourtant, ces trois histoires, qui se déroulent au moment même où j'écris ces lignes, sont révélatrices de la manière dont nous avons vu le programme SEJ être « mis en œuvre » à maintes reprises.

L'histoire de Maddie

Maddie a eu une enfance difficile. Dans sa jeunesse, elle a fait l'objet de plusieurs signalements aux services de protection de l'enfance. Sa mère a déménagé dans une autre province sans elle. Maddie a fait une demande d'aide au programme SEJ pour vivre de façon autonome. Le ministère du Développement social a refusé, affirmant que Maddie devait quitter le Nouveau-Brunswick pour vivre avec sa mère. Le ministère du Développement social a maintenu cette position alors même qu'il savait que la mère de Maddie vivait avec une personne accusée d'agression sexuelle.

L'histoire de Leah

Leah est une mineure qui a fait l'objet de nombreux signalements de la part de ses écoles au fil des années en raison de signes de négligence. Ses parents ont fini par rompre tout contact avec elle et elle s'est retrouvée en situation d'itinérance. Une travailleuse sociale a informé Leah qu'en raison d'une règle non écrite instaurée par le Ministère, elle devrait demeurer sans logement pendant trois mois avant que sa demande au programme SEJ puisse être acceptée. (Soyons clairs : rien dans la Loi ni dans ses règlements n'exige qu'un jeune soit en situation d'itinérance pendant trois mois avant d'avoir accès au soutien du programme SEJ. Il n'y a même rien à cet effet dans les normes de pratique du Ministère. Il n'existe aucune justification légale ou logique à cette exigence).

Pendant cette période d'attente, les responsables de l'école ont fait part de leurs inquiétudes quant à la détérioration préoccupante de la santé mentale de Leah. Exactement trois mois plus

tard, Leah a présenté une nouvelle demande au programme SEJ. Deux autres mois se sont écoulés sans aucun contact de la part du ministère du Développement social. Notre bureau a alors été contacté, et nous avons immédiatement communiqué avec le Ministère. Le ministère du Développement social a répondu que le traitement de la demande était retardé parce qu'il devait évaluer si Leah pouvait retourner vivre chez ses parents, mais que ceux-ci évitaient les contacts, ce qui empêchait l'évaluation. Pendant ce temps, Leah était enceinte et en situation d'itinérance.

Après l'intervention du Bureau du défenseur, la travailleuse sociale a finalement parlé aux parents et a conclu, dans un premier temps, que Leah ne pouvait effectivement pas retourner chez elle. Une semaine plus tard, le ministère du Développement social a de nouveau communiqué avec les parents, qui ont alors déclaré qu'ils accepteraient que Leah revienne vivre chez eux. Le Ministère a pris cette déclaration pour argent comptant et a annulé la demande de Leah au programme SEJ. Par la suite, les parents ont changé d'avis et ne voulaient plus qu'elle revienne à la maison. Sous de nouvelles pressions du Bureau du défenseur, le Ministère a finalement jugé Leah admissible au programme SEJ mais a précisé que, sept mois après sa première demande, elle devrait recommencer le processus depuis le début et refaire une nouvelle demande.

L'histoire de Bobby

Bobby est né avec une dépendance aux drogues en raison de la consommation de cocaïne de sa mère pendant sa grossesse. Il a été pris en charge par les services de protection, mais est retourné vivre chez sa mère alors qu'il était tout-petit, malgré des avertissements écrits du médecin de la famille et d'un intervenant de soutien signalant de la négligence et de l'instabilité au sein du foyer. Tout au long de sa vie, de nombreux signalements ont été faits au ministère du Développement social exprimant des inquiétudes quant au fait qu'il était négligé et en danger.

Pendant les périodes où il vivait en foyer, son assiduité et ses résultats scolaires s'amélioraient, mais les services sociaux le retournaient ensuite chez sa mère et l'école constatait à nouveau un absentéisme important. Finalement, Bobby et sa mère se sont retrouvés sans domicile et vivaient dans une voiture. Des professionnels de santé ont rapporté que la mère avait avoué partager des drogues avec Bobby.

Une nuit, Bobby a été transporté à l'hôpital en détresse respiratoire aiguë suite à une overdose. Un travailleur social du ministère du Développement social a été contacté et s'est entretenu avec lui. Pendant qu'il se remettait de son overdose, Bobby a demandé à être admis au programme SEJ afin d'obtenir un soutien financier et des services en dépendance. Les notes du travailleur social indiquent qu'on a expliqué à Bobby que, puisqu'il était sans-abri et qu'il était impossible de joindre sa mère, il ne pouvait pas être admissible au programme SEJ parce qu'il n'était pas possible d'évaluer son milieu de vie. Quelques mois plus tard, Bobby est décédé à la suite d'une seconde overdose.

Il ne s'agit pas de cas isolés

Je pense que les faits de ces dossiers parlent d'eux-mêmes. Si vous n'êtes pas déjà choqués, je n'ai probablement rien à ajouter. Ces cas révèlent un mélange de pratiques absurdes, de mauvais jugement professionnel et d'une indifférence consternante face à la souffrance des enfants.

Ces trois situations ne sont que quelques exemples parmi ceux que nous avons observés depuis l'adoption de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* par l'Assemblée législative il y a quatre ans. Nous avons vu d'autres cas tout aussi troublants et avons pris en charge de nombreux autres dossiers concernant des refus douteux d'aide dans le cadre du programme SEJ.

Bien entendu, la grande majorité des refus de demandes ne parviennent jamais jusqu'à mon Bureau. Il est alarmant de penser aux cas que j'ignore, ceux où les jeunes se font tout simplement refouler et sombrent discrètement dans la pauvreté. Ce que je peux affirmer, d'après les dizaines de dossiers liés au programme SEJ que nous avons traités depuis l'adoption de la nouvelle Loi, c'est que :

- il faut généralement plusieurs mois au ministère du Développement social pour évaluer une demande au programme SEJ, et les jeunes attendent souvent dans des situations désespérées;
- les jeunes n'arrivent souvent pas à joindre qui que ce soit au Ministère pour discuter de leur demande;
- dans certains cas, les jeunes atteignent l'âge limite avant que leur demande ne soit traitée et sont alors refusés pour cette raison;
- les jeunes ne sont pas toujours consultés de manière significative (bien que la Loi l'exige) lors de l'évaluation de leur demande au programme SEJ;
- l'exigence d'une enquête en protection de l'enfance avant l'approbation d'une demande SEJ décourage souvent les jeunes de demander de l'aide ou rend les motifs de la décision finale contestables;
- les jeunes reçoivent peu ou pas de mises à jour claires pendant les mois de traitement de leur demande;
- l'itinérance n'est pas traitée comme un facteur d'urgence;
- le Ministère rejette parfois une demande à tort, faute de prendre la peine de vérifier les faits;
- les jeunes sont parfois contraints de présenter une nouvelle demande alors que leur situation n'a pas changé;
- lorsqu'une demande est refusée, le document d'évaluation du programme SEJ produit par le Ministère n'explique souvent pas clairement les raisons de la décision;
- les critères appliqués sont incohérents, puisque nous voyons des circonstances et des situations factuelles similaires entre deux jeunes mener à des décisions différentes du Ministère concernant le programme SEJ; et

- le Ministère modifie sa décision concernant le programme SEJ, passant d'un « non » à un « oui » après l'intervention de notre Bureau dans un dossier, vraisemblablement parce qu'il a refusé de l'aide à un jeune vulnérable pour des raisons qu'il ne peut justifier devant un agent législatif.

La volonté de l'Assemblée législative a été ignorée

Je crois que nos députés élus se sont fait promettre, il y a quatre ans, une amélioration des services visant à aider les adolescents à risque à accéder à l'âge adulte en toute sécurité, et que ces promesses n'ont pas été tenues. Je crois que la majorité des députés élus seront bouleversés par ces situations.

Je crois également que la plupart des travailleuses et travailleurs sociaux de première ligne veulent sincèrement faire ce qu'il y a de mieux pour les enfants. Après avoir travaillé avec quatre ministres et trois sous-ministres au ministère du Développement social, je crois aussi que la haute direction a répété à maintes reprises vouloir un changement de culture et vouloir que les directions régionales commencent à trouver des moyens d'intervenir plus tôt.

À mon avis, après quatre années passées dans ce rôle, nous faisons face à une culture défaillante et à une structure inefficace qui régissent plusieurs de nos bureaux régionaux du ministère du Développement social. Les problèmes que j'ai évoqués ne sont pas des anomalies. Ils se sont produits dans différentes régions et, dans chaque cas, la direction était pleinement au courant des faits et a campé sur ses positions. Dans certains cas, il a fallu que j'intervienne personnellement auprès des plus hauts échelons du Ministère pour que les bureaux régionaux renoncent à leurs positions indéfendables.

Le problème semble se situer entre les échelons intermédiaires du Ministère et la direction des bureaux régionaux. Les responsabilités et les lignes hiérarchiques sont floues et il n'existe aucun lien concret entre les résultats attendus, les ressources disponibles et les processus en place.

Il semble que les gestionnaires centraux du Ministère mettent de l'avant de nouveaux mots d'ordre et de nouveaux objectifs sans élaborer de plans reliant ceux-ci aux ressources réelles nécessaires. Le décalage entre les objectifs et les ressources est géré en traitant les régions comme des entités autonomes sans lignes hiérarchiques claires. Dotés d'objectifs ambitieux, de ressources insuffisantes et d'une trop grande autonomie, les bureaux régionaux se contentent de contrôler l'accès aux programmes en fonction des ressources disponibles.

En somme, l'administration centrale impose des exigences déconnectées de la réalité, et compense en fermant les yeux lorsque les régions n'atteignent pas leurs objectifs.

Des dossiers similaires aux histoires de Leah, de Maddie et de Bobby se déroulent sous nos yeux en ce moment même. Je crois que le ministère du Développement social a créé une culture où l'on préfère appliquer rigide-ment les règles parce que cela semble plus sécuritaire,

plutôt que d'assumer la responsabilité de trouver des moyens d'aider les enfants qui souffrent. Cette culture semble, à tous égards, profondément enracinée.

Nous ne pouvons pas continuer à tolérer un système qui refuse de venir en aide à des jeunes désespérés au lieu de chercher des moyens de les soutenir. L'Assemblée législative et les ministres avec qui j'ai travaillé ont été clairs : ce n'est pas ce qu'ils souhaitent. J'ai remarqué qu'il existe actuellement une grande inquiétude concernant la présence de personnes en situation d'itinérance et de personnes souffrant de dépendances dans les rues. Je vous demanderais de réfléchir au nombre de ces adultes vivant aujourd'hui dans la rue qui étaient autrefois des adolescents désespérés n'ayant pas reçu l'aide dont ils avaient besoin. Les chiffres suggèrent qu'un grand nombre des adultes profondément meurtris aujourd'hui étaient autrefois des enfants qui dépendaient du ministère du Développement social.

Les élus ont maintenant le choix : continuer à détourner le regard ou accepter enfin demander des comptes.

Il y a trois choses que j'espère voir les élus faire immédiatement. Je crois qu'elles sont réalisables.

1. Le programme Service engagement jeunesse devrait immédiatement faire l'objet d'un examen indépendant de ses critères d'admissibilité et de sélection, et éliminer ceux qui ne servent pas l'objectif de politique publique énoncé dans la Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes, à savoir apporter une aide rapide et immédiate aux adolescents à risque, ou qui sont incompatibles avec les normes de pratique du Ministère. Il serait fortement recommandé que l'évaluation de l'admissibilité soit confiée à des organismes communautaires indépendants travaillant directement auprès des enfants pris en charge et des adolescents à risque.
2. Le ministère du Développement social devrait immédiatement adopter un cadre de responsabilisation axé sur les résultats pour les zones, favorisant l'intervention précoce et des délais de réponse rapides. Ce cadre devrait également inclure un examen des ressources, des délais d'évaluation et des effectifs. À minima, il devrait assurer le suivi des demandes au programme SEJ, des refus et des délais de traitement, et prévoir un audit automatique des bureaux régionaux dont les résultats sont inférieurs aux normes. Des vérifications ponctuelles devraient également être effectuées sur les dossiers ayant fait l'objet d'un refus. Ces mesures devraient faire partie de l'évaluation des performances des dirigeants régionaux.
3. Je demande à tous les députés élus de charger un comité législatif d'entendre, dans les trente prochains jours, mon témoignage, celui de groupes communautaires travaillant auprès des adolescents à risque et celui de la direction du Ministère concernant les enjeux soulevés dans cette lettre. Je crois que l'écart entre ce pour quoi vous avez voté et ce qui se produit réellement exige que vous portiez personnellement attention à cette question en tant que législateurs. Je crois que la tenue d'audiences maintenant,

puis de nouveau avec les mêmes témoins au début de l'année 2027 afin de faire le point sur les progrès accomplis, démontrerait un niveau d'engagement de la part des élus qui enverrait un message fort à l'ensemble du Ministère.

Il me semble qu'aujourd'hui, de nombreuses politiques et procédures sont conçues pour protéger les dirigeants des conséquences humaines des règles qu'ils établissent. Ce sont les travailleuses et travailleurs de première ligne, ainsi que les enfants qu'ils tentent d'aider, qui portent le poids de cette souffrance.

Depuis quatre ans, j'ai été témoin aux premières loges d'une indifférence et d'une incompétence profondément troublantes. Il est difficile d'assister à cela. Je crois que si vous entendiez et voyiez ce que j'ai entendu et vu, vous exigeriez des changements.

Au nom des Leah, des Maddie, des Bobby et des autres jeunes qui luttent désespérément pour leur sécurité, j'espère que vous ne détournerez pas le regard devant cette situation.

Respectueusement soumis,

Kelly A. Lamrock, c.r.

Défenseur

¹ Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes, LN-B 2022, c. 35, art. 30.

² Règlement sur les services sociaux aux enfants et aux jeunes, RNB 2024-6, art. 5.

³ Ministère du Développement social, Les services d'Engagement aux jeunes et Jeunes adultes, Normes de pratique, 26 novembre 2024. [Note: ces normes de pratiques doivent, conformément à la Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes, être publiées par le Ministre « dès que les circonstances le permettent [...] sur le site Web du ministère du Développement social ». Pourtant, plus de deux ans après l'entrée en vigueur de la Loi, elles n'ont toujours pas été publiées.]