

Le problème de personne

La vie brève, et la mort évitable de Bobby, un enfant qui méritait mieux.



Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick
1-833-453-8653
advocate-defenseur@gnb.ca
www.defenseur-nb-advocate.ca

Copie papier ISBN #: 978-1-4605-4733-5

Version PDF ISBN #: 978-1-4605-4734-2

Comment citer ce document : Bureau du défenseur du Nouveau-Brunswick. (2026). *Le problème de personne : la vie brève et mort évitable de Bobby, un enfant qui méritait mieux.*

AVANT-PROPOS DU DÉFENSEUR

J'ai pour habitude d'écrire de longues préfaces, pour expliquer aux gens ce qu'ils s'apprêtent à lire.

Celle-ci sera courte.

Un enfant est mort.

Il est mort seul, dans l'indifférence générale.

Sa mort aurait pu être évitée.

Il est mort après avoir demandé de l'aide.

Il est mort de la même façon tragique dont il avait failli mourir quelques mois plus tôt.

Il est mort en attendant qu'un adulte vienne à son secours.

Je n'ai pas de mots à écrire ici qui inspireraient de l'espoir ou qui adouciraient l'histoire racontée dans ce rapport.

Après ma première lecture du dossier, je n'avais aucune envie d'écrire ceci, ni de rouvrir ce dossier.

Parce qu'un enfant est mort, et qu'au cours de sa dernière année, quinze appels ont été ignorés et douze personnes différentes, au sein du système, lui ont tourné le dos.

Alors, ne détournez pas le regard. Lisez ce rapport.

Je suis redevenu père, pour la quatrième fois, il y a peu. Je pense souvent au pouvoir qu'ont les bébés. À la façon dont ils prennent toute la place dans une pièce, dont ils captent toute l'attention. À la façon dont les adultes ne peuvent détourner les yeux tant ils sont fascinants, avec leur émerveillement, leur innocence et leur potentiel infini.

Comment Bobby, l'enfant dont la brève vie est racontée ici, est-il devenu invisible si rapidement ? Comment personne ne l'a-t-il vu durant ses derniers jours ?

Vous pouvez le voir maintenant.

Vous pouvez voir le prochain enfant qui appellera à l'aide.

Je vous demande de voir et d'entendre Bobby maintenant, pour que la prochaine fois, la fin soit différente.

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.

L'HISTOIRE DE BOBBY

L'une des toutes premières choses que Bobby a connues, avant même de pouvoir comprendre pleinement ce que signifiait être en vie, fut la douleur et la désorientation de son tout petit corps en manque de narcotiques. Il a passé ses 45 premiers jours à l'hôpital où il est né, en sevrage progressif d'un poison qu'une autre personne avait choisi pour lui.

Au cœur même de la notion de communauté se trouve l'idée que les enfants méritent amour et protection. Ils méritent d'avoir dans leur vie des adultes qui prennent les décisions qu'ils ne peuvent pas prendre eux-mêmes, des adultes qui placent leur bien-être au premier plan. Ils méritent d'être vus et valorisés. Ils méritent de savoir qu'autour d'eux, les gens croient en leur importance.

Les enfants méritent tout cela, en premier lieu, de la part de leurs parents. Heureusement, pour la plupart des enfants, les premières expériences de leur vie sont celles de l'attachement avec leurs parents et de l'acquisition de cette confiance et de ce sentiment de sécurité envers les adultes qui les entourent, et qui leur permettent ensuite d'aborder le reste du monde avec confiance et espoir.

Pour la minorité d'enfants dont les parents ne sont pas en mesure d'assurer leur sécurité, leur avenir repose sur la capacité d'autres adultes à les remarquer, à intervenir et à leur montrer un monde digne de leur confiance. Cette valeur commune voulant que les enfants méritent la bienveillance de la part d'inconnus fait partie de nos valeurs fondamentales.

Pendant les quarante-cinq premiers jours de la vie de Bobby, ce sont des médecins, des infirmières et infirmières et d'autres premiers répondants qui ont comblé ce vide. Ils se sont efforcés de le libérer de la dépendance et de la souffrance qu'on lui avait imposées comme un héritage dont personne ne voudrait. Ils ont fait leur travail, et lui ont offert tout ce qu'un système de santé peut offrir pour combler l'écart entre ce qu'un bébé mérite et le sort qui été réservé à Bobby. Un système ne pourra jamais remplacer des parents. Bobby a été vu et porté par des adultes qui aspiraient encore à combler ce vide.

Lorsque le petit Bobby a quitté l'hôpital, il a été pris en charge par les services de protection de l'enfance. Lorsqu'un enfant est pris en charge par le ministère du Développement social (ou par « le Ministre », selon la formule juridique) la loi prévoit que cet enfant doit être pris en charge comme le ferait un parent aimant et consciencieux qui place l'intérêt supérieur de l'enfant au-dessus de toute autre considération. Le gouvernement, agissant en notre nom collectif et guidé par nos valeurs communes, est tenu de se conformer à cette norme. Toutes les personnes que le gouvernement rémunère pour prendre soin de cet enfant sont censées aspirer à cette norme à chaque fois qu'elles prennent une décision.

Durant les derniers jours de sa vie, Bobby était de nouveau dépendant aux drogues. Cette fois, il n'était plus vu, ni porté, par des personnes qui éprouvaient pour lui de l'attention ou de la bienveillance. Il est mort seul dans une maison où les seuls adultes présents étaient eux-mêmes trop meurtris pour voir ce qui se passait autour d'eux, où ces mêmes adultes entraient et sortaient, payant quelques dollars pour un endroit où se droguer à une personne profitant de leur détresse.

Souvent, les enfants occupent une place centrale dans n'importe quelle pièce où ils entrent. Ils attirent naturellement tous les regards. Mais dans les derniers jours de Bobby, personne ne l'a vu.

Personne n'a même appelé d'ambulance lorsqu'une overdose a commencé à lui arracher la vie.

Voici l'histoire de ce qu'il s'est passé entre ces deux moments. C'est l'histoire de la façon dont le système censé protéger Bobby l'a perdu de vue, et pourquoi. Ce n'est pas l'histoire de parents qui auraient peut-être, dans un monde meilleur, assumé leurs responsabilités envers lui. Peut-être avaient-ils leurs propres démons, leur propre histoire, et ne figurent pas ici pour être disculpés ou condamnés. Ils sont présents simplement comme un fait, comme des personnes qui n'ont pas pu assumer leur devoir envers leur enfant. Au-delà de ce fait, le défenseur n'est pas là pour les juger.

Il existe un système auquel nous, en tant que société et par nos actions démocratiques, avons confié la responsabilité d'intervenir et de donner à Bobby une chance de se battre pour un destin différent, afin d'éviter une fin tragique qui viendrait faire écho à la tragédie de sa naissance. Veiller à ce que ce système soit accessible, pertinent, efficace et réactif : telle est la mission du défenseur.

Il y aura beaucoup à dire et à apprendre de ce qu'il s'est passé entre la naissance difficile de Bobby et sa mort solitaire. Mais avant tout, les faits doivent être établis.

La petite enfance de Bobby

À la naissance de Bobby, sa mère s'était inscrite à un programme de méthadone après une période de consommation de drogues dures ainsi que plusieurs arrestations et démêlés avec la police. Son père était en prison. En raison des inquiétudes concernant son bien-être, Bobby a été pris en charge par les services de protection de l'enfance, et sa garde a été confiée au ministère du Développement social. Les premiers mois de Bobby en famille d'accueil se sont déroulés sans incident majeur.

Lorsque Bobby a eu huit mois, la décision a été prise de le réunifier avec sa mère. Un plan d'intervention a été mis en place, prévoyant certaines mesures de soutien ainsi que des objectifs que la mère de Bobby devrait atteindre. Une aide parentale serait présente pendant quelques mois et un préposé au soutien à domicile aiderait la famille. Une équipe pédiatrique de l'hôpital travaillerait auprès de Bobby afin de suivre son développement et son rétablissement après ses débuts de vie difficiles. La mère a accepté de se soumettre à des dépistages de drogues aléatoires et de participer à des séances de counseling.

Deux mois plus tard, des inquiétudes ont commencé à se faire sentir. Le médecin de famille a fait un signalement aux services de protection de l'enfance à deux reprises indiquant que la mère cherchait à obtenir des prescriptions excessives de Ritaline et qu'il soupçonnait qu'il pouvait s'agir d'abus ou de trafic. Un signalement anonyme a également été fait aux services de protection de l'enfance selon lequel un pensionnaire vivant avec la mère aurait pu maltraiter Bobby.

Huit mois plus tard, la mère avait cessé de se rendre à ses séances de désintoxication et le médecin a effectué trois nouveaux signalements : deux pour des demandes persistantes de Ritaline et un pour avoir observé la présence de poudre dans le nez et la gorge de la mère, signes compatibles avec une consommation de drogue.

À l'âge de deux ans, la situation de Bobby a fait l'objet d'une évaluation par les services de protection de l'enfance. Depuis son retour auprès de sa mère, il y avait eu quatre signalements concernant des inquiétudes liées à la consommation de drogues de celle-ci, un signalement non fondé de maltraitance possible, et la mère avait cessé d'assister à ses séances de désintoxication. L'équipe de pédiatrie a indiqué que le développement de Bobby suivait son cours normalement lors de son évaluation à 12 mois, mais que la mère ne s'était pas présentée à son évaluation de 18 mois et qu'à 24 mois, Bobby présentait de nouveau des retards de développement.

Les responsables des services de protection de l'enfance ont jugé que le dossier de Bobby présentait un « faible risque » et, malgré l'opposition de l'équipe de pédiatrie, ont recommandé

la fermeture du dossier de protection de l'enfance. Pendant que cette recommandation était à l'étude, d'autres signes inquiétants sont apparus.

Dix jours après que le dossier ait été désigné comme présentant un « faible risque », une visite de contrôle annoncée a permis de constater la présence d'un avis d'expulsion sur la porte du logement familial, mentionnant des loyers impayés et la culture de plants de marijuana comme motifs. Le médecin de famille a indiqué que la mère avait obtenu une ordonnance de Ritaline au service d'urgences d'une autre ville et qu'elle pourrait être impliquée dans un trafic de stupéfiants. Le Ministère a néanmoins procédé à la fermeture du dossier de protection de l'enfance, tout en prévoyant un suivi assuré par les services d'intervention précoce de l'équipe de pédiatrie ainsi que par le médecin de famille (qui était favorable à la fermeture du dossier sous ces conditions).

Au cours des mois suivants, des signalements provenant de l'ancienne intervenante de soutien, qui continuait à garder Bobby et faisait preuve d'un remarquable dévouement envers lui, ont soulevé de nouvelles inquiétudes. L'équipe de pédiatrie a signalé quatre rendez-vous consécutifs manqués, et la famille avait été expulsée et déménagée dans une plus petite communauté située à une heure de distance. La décision a été prise de ne pas rouvrir le dossier de protection de l'enfance, mais de passer le niveau de risque à « modéré ».

Des dispositions ont été prises afin que l'ancienne intervenante de soutien accompagne Bobby à ses rendez-vous et confirme qu'ils avaient bien eu lieu, en complément du suivi déjà en place. À ce moment-là, Bobby était à quatre mois de son troisième anniversaire. Les commentaires des intervenants de première ligne indiquent que la mère de Bobby l'aimait profondément, malgré les difficultés qu'elle éprouvait à gérer certains aspects de sa prise en charge.

Pendant quelques années, on peut dire qu'aucun signalement préoccupant n'a été soulevé dans le cadre du suivi en place et qu'aucun appel préoccupant n'a été consigné. La prochaine fois que le système croiserait Bobby serait lors de son entrée à la maternelle.

Bobby commence l'école

Au moment où Bobby a commencé l'école, il vivait avec ses deux parents. Les commentaires de ses enseignants décrivent un « petit garçon agréable » avec « un grand cœur » qui « aime être à l'école ». Même s'il éprouvait des difficultés de concentration et recevait un soutien supplémentaire en lecture, sa personnalité attachante était remarquée par tous ses enseignants. « Bobby s'efforce d'être un élève modèle », a écrit l'un d'eux. Ce qui ressort de ces observations, c'est l'image d'un petit garçon qui voulait bien faire et qui cherchait à créer des liens avec les adultes qui l'entouraient.

Et, pendant un certain temps, Bobby allait mieux. Ses progrès en mathématiques étaient prometteurs et, en quatrième année, il avait rattrapé son retard en lecture. Son dossier scolaire laisse entendre que le retour d'une certaine stabilité dans sa vie familiale favorisait sa réussite à l'école. Bobby n'a manqué que cinq jours d'école en première année, puis quinze jours au total entre la deuxième et la quatrième année. Toutefois, à la fin de la quatrième année, certains signes inquiétants sont apparus : plus de trente retards à l'école laissaient croire que la stabilité fragile de sa vie familiale commençait à s'effriter. Son père était de nouveau en prison et sa mère était désormais en train de perdre son combat contre la dépendance.

En cinquième année, Bobby a cumulé plus de 60 jours d'absence et est arrivé en retard de façon marquée à près de 50 autres reprises. L'école a effectué un premier signalement aux services de protection de l'enfance qui n'a fait l'objet d'aucun suivi. Puis, au début de sa sixième année, un second signalement a été effectué lorsque Bobby a été absent ou en retard tous les jours pendant deux semaines.

Plus inquiétant encore, les services de protection de l'enfance ont constaté une détérioration rapide de l'autonomie de Bobby en matière d'hygiène et de soins personnels. Il était fréquemment laissé à lui-même pendant que sa mère, qui avait replongé dans la cocaïne, était sous l'emprise de la drogue. Il passait souvent son temps à jouer à des jeux vidéo sans manger, sans dormir et sans prendre soin de lui-même.

Il était clair que la vie de Bobby se dégradait. Les notes de la travailleuse en protection de l'enfance indiquent que le ministère du Développement social a appris, lors du suivi effectué après le second signalement, que Bobby avait été complètement absent durant les sept dernières semaines de sa cinquième année scolaire, puis pendant les deux premières semaines de sa sixième année. L'équipe de Prestation des services intégrés (PSI) ainsi que les services de protection de l'enfance se sont alors impliqués. Fin octobre, l'équipe de PSI a indiqué que leurs appels aux parents de Bobby étaient restés sans réponse depuis trois semaines. Les services de protection de l'enfance leur ont demandé de garder le dossier ouvert et de mettre en place un plan de sécurité.

Bobby a changé d'école car le plan de sécurité prévoyait son retour auprès de sa mère, avec l'intervenante de soutien qui l'accompagnait depuis son enfance. Cela a semblé stabiliser la situation pendant un certain temps. La mère de Bobby a de nouveau entrepris un traitement à la méthadone. L'autonomie de Bobby en matière de soins personnels s'est améliorée, tout comme sa fréquentation scolaire. Il bénéficiait de nouveau d'un plan d'apprentissage personnalisé parce qu'il avait pris du retard à l'école, mais il recommençait à fréquenter l'école régulièrement.

Cependant, la situation a atteint un point critique peu de temps après. La mère de Bobby replongeait dans la consommation de drogues dures et disparaissait pendant de longues périodes de temps en raison de sa consommation. Le manque de soins parental envers Bobby a créé des tensions entre l'intervenante de soutien et la mère, qui a alors commencé à proposer des changements de plans soudains et imprévisibles. Il était parfois question de déménager en Ontario ou dans d'autres villes du Nouveau-Brunswick. À Noël de sa sixième année scolaire, la consommation de drogues d'un parent, l'absentéisme scolaire et l'instabilité de logement avaient créé un niveau de risque si élevé que Bobby a été placé dans un foyer de groupe en vertu d'une ordonnance de garde de quatre mois.

La vie en foyer : un peu d'espoir, puis la chute

Les notes au dossier montrent qu'au départ, Bobby a montré des signes d'amélioration. Sa fréquentation scolaire s'est stabilisée et son bulletin scolaire pour cette période fait état d'une présence presque parfaite à l'école ainsi que de résultats supérieurs à la moyenne. Le foyer de groupe a indiqué que Bobby manifestait peu d'intérêt pour les contacts avec sa mère, mais que son intérêt pour l'école demeurait aussi fort que lorsqu'il était plus jeune. Lorsqu'il était amené à l'école, Bobby réussissait.

Cependant, le ministère du Développement social poursuivait ses démarches en vue de replacer Bobby auprès de sa mère. Celle-ci a proposé de déménager au Québec pour vivre chez un membre de la famille, et le ministère a commencé à évaluer la faisabilité de ce projet. Pourtant, alors même que le ministère planifiait la réunification, la mère de Bobby a de nouveau été testée positive à la cocaïne.

Trois mois après son placement, alors que la date de réunification approchait, Bobby a commencé à montrer des signes d'une crise de santé mentale. Il a commencé à menacer de se suicider, s'enroulant des cordons autour du cou. Le système de santé a estimé que Bobby ne présentait pas de risque immédiat, et les intervenants en protection de l'enfance ont confié au personnel du foyer de groupe la responsabilité de maintenir Bobby sous surveillance suicidaire 24 heures sur 24.

Trois semaines après avoir été placé sous surveillance suicidaire constante, Bobby a été retourné aux soins de sa mère, qui avait trouvé un logement. Rien au dossier n'indique que les préférences de Bobby aient été prises en compte ni qu'une quelconque prise en charge psychiatrique ait été organisée. Dans les six semaines suivant le retour de Bobby auprès de sa mère, le plan de sécurité a été levé et les rencontres de concertation familiale annulées. Tout porte à croire que le ministère du Développement social était de nouveau en train de perdre Bobby de vue.

Le calme fut de courte durée. Une semaine après la fermeture des dossiers liés aux rencontres de concertation familiale, un nouveau signalement a été inscrit au dossier de Bobby. La travailleuse sociale a constaté que la mère consommait de nouveau de la cocaïne, de la Ritaline et de la méthamphétamine, et que Bobby se couchait tard et manquait l'école. L'équipe de Prestation des services intégrés a indiqué que, quelques semaines seulement après le retour de Bobby auprès de sa mère, elle avait dû fermer le dossier parce que celle-ci ne répondait plus. Cela a eu pour effet de priver Bobby des services de santé mentale offerts par l'école ainsi que de tout espoir d'obtenir des services de soutien ou de santé mentale durant les mois d'été. Quelques semaines avant la rentrée scolaire de Bobby, l'équipe de PSI est finalement parvenue à joindre la mère, qui a refusé qu'ils parlent à Bobby. La situation a été signalée aux services de protection de l'enfance pour suivi, mais rien au dossier n'indique qu'un suivi ait eu lieu.

À ce stade, l'école de Bobby exprimait de vives inquiétudes. L'équipe de l'école a pris en charge son dossier et a mis en œuvre un large éventail de mesures de soutien en milieu scolaire, notamment un intervenant en comportement, un accompagnement individuel par un assistant pédagogique, des rendez-vous d'orientation et même des récompenses pour son assiduité. Malgré cela, en novembre, l'école a signalé que Bobby était absent plus de la moitié du temps et que sa santé mentale se détériorait.

Deux semaines après avoir reçu le signalement concernant l'absentéisme et l'importance des besoins en santé mentale de Bobby, le ministère du Développement social a clôturé son dossier, déclarant que « tous les problèmes avaient été résolus ».

Le reste de l'école intermédiaire : l'école implore de l'aide, en vain

La deuxième moitié de la septième année de Bobby a commencé, en janvier, par une série de signalements urgents de l'école au ministère du Développement social. Les notes accompagnant le signalement indiquaient que Bobby se frappait lui-même, qu'il devenait facilement en colère et frustré, et qu'il s'isolait de plus en plus des autres élèves. Son estime de soi s'effondrait et sa mère ne répondait à aucune des communications de l'école.

La réponse du ministère du Développement social au signalement transmis par la conseillère en orientation scolaire était contenue dans un courriel envoyé par la travailleuse sociale en charge à sa superviseuse régionale :

« Je recommande que ce signalement soit REJETÉ, puisque les informations recueillies ne répondent pas, à ce stade, aux critères du modèle de prise de décision structurée en matière d'abus ou de négligence. » (Traduction libre)

Cinq semaines plus tard, l'école a tenté une nouvelle fois d'obtenir de l'aide en effectuant un autre signalement, fondé sur le fait que Bobby n'avait fréquenté l'école que dix jours durant les deux premiers mois de l'année scolaire, que sa mère demeurait injoignable et que plusieurs signes et signalements faisaient état d'une importante consommation de drogues par un parent.

Le ministère du Développement social a de nouveau laissé tomber le dossier. Dans son rapport, la travailleuse sociale a refusé d'effectuer une visite à domicile, indiquant :

« Je recommande que les préoccupations signalées soient rejetées, puisqu'elles ne répondent pas aux critères du modèle de prise de décision structurée. — [Nom de la personne ayant effectué le signalement] ne disposait d'aucun détail concernant les préoccupations rapportées, et les informations provenaient d'un appel anonyme reçu par l'école. » (Traduction libre)

Bobby a manqué plus de 50 jours d'école en septième année, et l'école lui a permis de reprendre certains cours. Un autre signalement a été transmis au ministère du Développement social; cette fois, il indiquait que la mère de Bobby avait été expulsée de son logement et consommait des drogues, tandis que le père de Bobby était sorti de prison et vivait avec eux. Cela a mené à une visite à domicile par les services de protection de l'enfance au cours de laquelle la mère de Bobby a été rencontrée chez elle, alors que le père a refusé de parler aux intervenants en protection de l'enfance. Bobby, quant à lui, a été rencontré à l'école.

À la suite de cette expulsion, Bobby fréquentait désormais une autre école intermédiaire (la troisième depuis le début de son parcours) et son bulletin d'hiver de huitième année faisait état de 66 jours d'absence au cours de cette année scolaire. Durant l'été, un autre signalement a été effectué par un voisin faisant état de cris provenant du domicile familial jusque tard dans la nuit ainsi que de consommation ouverte de drogues. Le signalement a de nouveau été rejeté.

Un autre appel d'un voisin est survenu au moment où Bobby commençait l'école secondaire. Le voisin signalait avoir observé des résidus de fumée sur les murs et les ventilateurs de la maison de Bobby, et indiquait que Bobby portait les mêmes vêtements jour après jour. Le signalement a été clôturé après qu'une intervenante sociale ait rencontré Bobby à l'école. Bien que cette dernière ait constaté que Bobby avait 41 absences injustifiées au cours de son dernier trimestre au secondaire, elle a écrit :

« Je recommande que ce signalement soit clôturé comme non fondé en matière de violence psychologique. [Nom de la mère de Bobby] affirme catégoriquement qu'elle maintient sa sobriété, et Bobby n'a fait aucune divulgation concernant une consommation de drogues au domicile. » (Traduction libre)

La dernière année de Bobby : une spirale de signaux d'alarme

Le prochain signalement reçu par le ministère du Développement social est survenu cinq mois plus tard et venait de la mère de Bobby elle-même. Cinq mois après avoir affirmé avec insistance qu'elle était sobre et qu'il n'y avait aucun problème, la mère de Bobby a appelé pour dire qu'ils étaient sur le point d'être expulsés, qu'ils vivaient sans électricité depuis un certain temps et qu'ils n'avaient nulle part où aller.

Après plusieurs appels passés à la mère de Bobby et restés sans réponse, les démarches furent abandonnées.

Quelques semaines plus tard, un ami de la famille a communiqué avec le ministère du Développement social pour signaler que Bobby et sa mère étaient sans domicile fixe et logeaient tantôt dans des motels, tantôt chez des connaissances, selon les possibilités.

Deux mois plus tard, le dossier en protection de l'enfance a été clôturé sans qu'aucun contact n'ait été établi. Le motif inscrit au dossier indiquait qu'il avait été impossible de retrouver la mère ou Bobby, mais que les efforts déployés pour trouver un logement temporaire en logeant chez différentes personnes démontraient suffisamment de prise en charge par les parents pour permettre la fermeture du dossier une fois de plus.

Cela s'est avéré déterminant, car pendant que le ministère du Développement social clôturait le dossier au motif qu'il était sans nouvelles de la famille depuis trois mois et que Bobby ne fréquentait plus l'école, celui-ci venait également d'avoir seize ans et pouvait désormais refuser les services de protection de l'enfance.

Personne ne le savait alors, mais Bobby n'avait plus que huit mois à vivre. Les signaux d'alarme se sont ensuite multipliés rapidement.

Par la suite, Bobby s'est souvent retrouvé en difficulté, mais le ministère du Développement social trouvait toujours davantage de raisons de ne pas intervenir.

Une connaissance de Bobby a communiqué avec le ministère du Développement social pour signaler que Bobby séjournait chez elle et qu'il n'était pas en sécurité chez lui. Bobby et sa mère consommaient tous deux des drogues de façon importante. Avant qu'une quelconque intervention des services de protection de l'enfance n'ait lieu, cette connaissance a rappelé pour signaler que la mère de Bobby était venue le chercher et qu'elle ne semblait pas visiblement intoxiquée. Avant qu'une quelconque intervention des services de protection de l'enfance n'ait lieu, cette connaissance a rappelé pour signaler que la mère de Bobby était venue le chercher et qu'elle ne semblait pas visiblement intoxiquée. Le signalement a été rejeté. La travailleuse sociale a expliqué :

« [...] ce signalement sera REJETÉ puisqu'il ne répond pas aux critères en matière d'abus ou de négligence. Les informations sont insuffisantes [...] aucune information ne permet de savoir qui consomme des drogues ce soir. Nous n'avons pas non plus d'information indiquant que Bobby n'est pas le bienvenu à la maison [...] Bobby a 16 ans et peut refuser de l'aide. » (Traduction libre)

Deux semaines plus tard, la police a communiqué avec le ministère du Développement social pour signaler qu'elle avait été appelée dans un motel où une altercation avait éclaté entre Bobby et sa mère. Une semaine plus tard, la police a rappelé le ministère du Développement social. Elle avait de nouveau été appelée au motel pour procéder à l'expulsion de la mère; celle-ci avait résisté et avait été arrêtée, laissant Bobby sans endroit où aller. Le ministère du Développement social a clôturé le signalement aux services de protection de l'enfance lorsque la mère a été remise en liberté et est venue chercher Bobby, même s'ils n'avaient aucun endroit où loger.

Le lendemain, une travailleuse sociale de l'hôpital a effectué un signalement auprès du ministère du Développement social après que la mère s'y soit présentée avec des blessures à la suite d'une altercation avec Bobby et ait déclaré qu'ils étaient tous deux sans domicile fixe. Un professionnel en protection de l'enfance a communiqué avec l'école de Bobby pour vérifier s'il s'y trouvait, mais il avait évidemment cessé de fréquenter l'école depuis plusieurs mois. Ce signalement aux services de protection de l'enfance a été clôturé, tout comme d'autres signalements provenant de la police, d'une connaissance de Bobby et de Bobby lui-même.

Deux jours plus tard, la tante de Bobby a appelé le ministère du Développement social pour signaler que Bobby et sa mère logeaient temporairement chez différentes personnes et que Bobby consommait des drogues et perdait complètement le contrôle, devenant violent. Un second appel a été effectué par un ami de la famille, qui a signalé que la mère de Bobby lui avait donné du crack et que, sous l'emprise de la drogue, Bobby avait eu une altercation violente avec un homme qui louait une chambre dans l'endroit où Bobby et sa mère logeaient temporairement.

Aucune note au dossier ne fait état d'un quelconque suivi par le ministère du Développement social.

Onze jours plus tard, deux appels sont entrés en provenance d'un hôpital situé à une heure de la dernière adresse connue de Bobby. Un médecin et une travailleuse sociale de l'hôpital ont signalé que Bobby avait fait une overdose et que des analyses avaient révélé la présence de fentanyl, de crack et de méthamphétamine dans son organisme. C'est sa sœur qui l'avait conduit à l'hôpital. Pendant sa convalescence, Bobby a indiqué qu'ils étaient sans domicile fixe et vivaient chez un ami de sa mère qui consommait des drogues par injection intraveineuse.

Bobby a accepté d'être confié aux soins d'un organisme communautaire local venant en aide aux adolescents en situation de crise.

L'intervenant de cet organisme communautaire a tenté désespérément d'obtenir une réaction du système, mais sans succès.

L'intervenant communautaire et une infirmière de l'hôpital ont communiqué avec les services de protection de l'enfance pour demander une intervention. Le ministère du Développement social a répondu que, puisqu'il était incapable de localiser les parents de Bobby, il n'avait aucune preuve que ceux-ci étaient incapables de prendre soin de lui. Le fait que Bobby soit seul à l'hôpital après une overdose et que ses parents soient introuvables ne constituait apparemment pas une preuve suffisante qu'ils ne s'occupaient pas de lui.

À la demande insistante de l'intervenant communautaire, Bobby a accepté de rencontrer un travailleur en protection de l'enfance afin d'obtenir des services dans le cadre du programme des Services d'engagement jeunesse (SEJ) du ministère du Développement social, conçu pour offrir aux adolescents ayant quitté le système de protection un accès à des services de santé mentale, de counseling en toxicomanie et de logement. Les notes de la travailleuse sociale indiquent qu'elle a expliqué à Bobby que, puisqu'il était sans domicile fixe et qu'il était impossible de joindre sa mère, il ne pouvait pas être admissible au programme SEJ parce qu'il était impossible d'évaluer son milieu de vie. Aucune autre intervention n'a été effectuée par le ministère du Développement social, et Bobby n'a jamais eu accès au programme des Services d'engagement jeunesse.

Bobby a quitté l'hôpital, a menti sur son âge et a réussi à être admis dans un centre d'hébergement pour hommes. Dès le lendemain matin, l'intervenant communautaire était de retour, tentant une nouvelle fois de trouver un moyen d'obtenir une intervention du ministère du Développement social.

Ils se sont présentés au bureau régional du ministère du Développement social, mais on leur a répondu que, le dossier de Bobby étant conservé dans sa ville d'origine, il devait communiquer avec son travailleur social dans cette région, et qu'ils ne pouvaient pas lui dire de qui il s'agissait. Bobby est reparti avec le numéro de téléphone du central téléphonique afin d'appeler pour demander le nom de son travailleur social.

Le bureau régional du ministère du Développement social de sa ville d'origine a ensuite appelé pour dire que, comme rien n'indiquait que Bobby n'était pas le bienvenu chez sa mère, il devrait retourner loger temporairement avec elle chez différentes personnes et attendre que son travailleur social le contacte. Bobby a passé une autre nuit au centre d'hébergement.

Deux jours plus tard, le travailleur social de Bobby a communiqué avec l'intervenant communautaire. À ce moment-là, Bobby avait exprimé le souhait d'aller à Portage (un centre de

traitement des dépendances), mais il devait d'abord passer par une cure de désintoxication. L'intervenant communautaire a informé le ministère du Développement social qu'un médecin de l'hôpital était prêt à coordonner l'admission de Bobby en désintoxication. Le travailleur social du Ministère a répondu qu'ils n'accepteraient d'aider Bobby que s'il était pris en charge par le gouvernement, et que cela ne pourrait se faire qu'une fois son dossier transféré dans la région où se trouvait l'hôpital. Le travailleur social du Ministère a indiqué qu'il ne pouvait que transmettre la demande et attendre.

Deux jours plus tard, après quatre nuits passées au centre d'hébergement et aucune offre d'aide du ministère du Développement social, Bobby a informé l'intervenant communautaire qu'il ne souhaitait plus aller en désintoxication, ni à Portage. Dix jours plus tard, l'intervenant communautaire était toujours sans nouvelles du ministère du Développement social et a donc communiqué avec le travailleur social initial pour l'informer que Bobby était probablement retourné dans sa ville d'origine. Il a exhorté le travailleur social du ministère à tenter de retrouver Bobby et à lui obtenir un logement stable dans un foyer de groupe afin qu'ils puissent essayer de coordonner de nouveau un plan de traitement en dépendance.

Rien au dossier n'indique que le ministère du Développement social ait donné suite à cet appel.

La prochaine mention de Bobby dans les notes du ministère du Développement social survient quatre semaines plus tard. Un professionnel de la Prestation des services intégrés (PSI) de l'école de Bobby a appelé le ministère du Développement social et a indiqué que deux mois s'étaient écoulés depuis le début de l'année scolaire et qu'il n'y avait eu aucun signe de Bobby. L'intervenant de la PSI l'avait vu pour la dernière fois à la fin de l'année scolaire précédente, lorsqu'il lui avait apporté de la nourriture parce qu'il était sans domicile fixe et logeait temporairement chez différentes personnes. L'intervenant de la PSI se disait inquiet.

Cet appel n'a donné lieu à aucun suivi. Rien n'indique clairement que les informations concernant l'overdose aient même été transmises au bureau régional du ministère du Développement social, puisque le travailleur social a écrit :

« Je recommande que les préoccupations signalées soient REJETÉES pour les raisons suivantes : les informations rapportées concernent la fréquentation scolaire de Bobby, âgé de 16 ans; les informations disponibles sur la situation de vie de la famille, leur localisation ou tout autre détail sont limitées; les préoccupations liées uniquement à l'assiduité scolaire ne sont pas suffisantes pour justifier une intervention en protection de l'enfance. » (Traduction libre)

Il n'est pas clair si l'absence d'information concernant l'endroit où se trouvait Bobby, ou encore les signalements indiquant qu'il avait disparu après s'être retrouvé affamé et sans domicile fixe,

étaient considérés par le travailleur social comme de simples « préoccupations liées à l'assiduité scolaire ».

La note suivante du ministère du Développement social au dossier apparaît deux mois plus tard, lorsque le bureau régional a finalement répondu à la demande de transfert amorcée pendant que Bobby était hospitalisé après son overdose. Apparemment, en raison d'une erreur administrative, le dossier est passé inaperçu pendant deux mois. La note inscrite par le travailleur social indiquait :

« Ce signalement a été envoyé dans la boîte de réception de [la région] à la fin du mois de septembre; toutefois, j'ai oublié de modifier la région associée au dossier et celui-ci est passé inaperçu pendant quelques mois. Le signalement sera mis à jour et renvoyé à [la région] pour suivi. » (Traduction libre)

Le nouveau travailleur social a communiqué avec l'intervenant communautaire afin d'amorcer le suivi du dossier et s'est fait répondre que Bobby était déjà retourné dans sa ville d'origine, et que cette information avait été transmise deux mois plus tôt.

Ainsi, le nouveau travailleur social qui venait enfin de prendre connaissance du dossier après deux mois a cessé les démarches, alors même que de nouveaux appels affluaient vers la région qui avait mis deux mois à transférer le dossier « urgent » de Bobby à une autre région.

Un appel est entré en provenance d'un centre de rétablissement indiquant que Bobby et sa mère vivaient dans leur voiture et consommaient ensemble du fentanyl et de la méthamphétamine. Le centre de rétablissement exprimait également des inquiétudes concernant l'état de nutrition et l'hygiène de Bobby. Le travailleur social au ministère du Développement social a rejeté le signalement.

« Les informations fournies ne répondent pas aux critères du modèle de prise de décision structurée justifiant une enquête pour négligence. Les informations proviennent d'une tierce personne. Aucune information ne permet de savoir depuis combien de temps la famille réside dans une voiture... il est impossible de savoir comment cette personne saurait que la mère fournit des drogues à Bobby. » (Traduction libre)

Avant même qu'une quelconque démarche ne soit entreprise pour vérifier comment un centre de rétablissement pouvait savoir que la mère et Bobby consommaient des drogues ensemble, un autre signalement a été effectué par la police. Il y était indiqué que Bobby et sa mère avaient eu une altercation physique après que Bobby ait fumé la réserve de fentanyl de sa mère. Celle-ci affirmait que Bobby était violent et qu'il devait être placé dans un foyer de groupe; Bobby, de son côté, déclarait que sa mère était souvent violente envers lui.

Vingt-deux jours plus tard, un travailleur social au ministère du Développement social a parlé à Bobby au téléphone et lui a rappelé qu'il avait le droit de refuser les services de protection de l'enfance puisqu'il avait 16 ans. Bobby a refusé. Le travailleur social lui a laissé ses coordonnées et, après quelques semaines sans nouvelles, a clôturé le dossier.

La dernière chance d'intervenir

À ce stade, le ministère du Développement social avait reçu quinze signalements concernant Bobby et avait clôturé chacun des dossiers. Onze travailleurs sociaux différents avaient conclu que Bobby ne répondait pas aux critères justifiant une intervention.

Un dernier appel est alors parvenu d'une infirmière travaillant dans une clinique de méthadone. Elle a informé le ministère du Développement social que la mère de Bobby avait révélé qu'elle partageait du fentanyl avec son fils adolescent et qu'ils étaient sans domicile fixe, logeant temporairement chez différentes personnes. L'infirmière a exhorté le ministère du Développement social à aller vérifier l'état de Bobby.

De l'autre côté de la ville, le directeur d'un organisme de logement envoyait une cinquième lettre à un locataire afin d'obtenir qu'il quitte son logement. Ce locataire tirait profit de son logement en louant des lits de camp à des personnes aux prises avec la dépendance et vivant dans la précarité, pour qu'elles puissent y passer la nuit, consommer des drogues, ou les deux. L'organisme de logement tentait de faire intervenir le Bureau des relations entre les locataires et les propriétaires pour résilier le bail, car la police était constamment appelée, mais en vain.

Au moment où l'organisme de logement tentait, pour la cinquième fois, d'expulser le locataire et de mettre fin à l'utilisation de cette propriété comme maison de défonce, quelqu'un a découvert un adolescent inconscient à l'intérieur du logement.

Après quinze avertissements, le ministère du Développement social n'en recevait pas un seizième. Le « petit garçon agréable au grand cœur » d'il y a sept ans n'était plus désormais qu'une autre statistique tragique.

Bobby est mort d'une overdose. Il est mort seul, entouré de personnes trop meurtries pour le voir. Personne ne s'est même rendu compte à temps qu'il fallait appeler une ambulance.

Deux jours plus tard, le ministère du Développement social a rejeté ce dernier signalement, celui reçu trois jours avant l'overdose fatale de Bobby. Pour la quinzième fois, un douzième travailleur social différent a jugé que le signalement était insuffisant pour justifier une intervention.

« Ce signalement sera REJETÉ puisque les préoccupations rapportées ne répondent pas aux critères du modèle de prise de décision structurée pour les raisons suivantes : le signalement en protection de l'enfance daté de [trois mois auparavant] faisait déjà état de préoccupations liées à la consommation de drogues et à l'instabilité résidentielle — Bobby avait refusé les services de protection de l'enfance [...] très peu d'informations étaient disponibles concernant les préoccupations actuelles et aucun renseignement ne permettait de connaître l'endroit où se trouvait la famille [...] il est raisonnable de supposer que Bobby et sa mère savent tous deux comment communiquer avec le Ministère compte tenu des interventions antérieures. » (Traduction libre)

Puis, une dernière note a été ajoutée.

« Le décès de Bobby a été confirmé en date du [deux jours plus tôt] » (Traduction libre)

C'était une note finale dévastatrice, et tragiquement appropriée au dossier. D'abord, un signalement avait été rejeté parce que personne ne savait depuis combien de temps Bobby était sans domicile fixe. Le suivant avait été rejeté parce qu'après que les quinze premiers signalements n'aient donné lieu à aucune aide, Bobby n'avait pas lui-même demandé de l'aide une seizième fois. Puis, un signalement a encore été rejeté parce que personne ne savait où il se trouvait et que, compte tenu du temps depuis lequel le ministère du Développement social entendait dire qu'il était sans domicile fixe et consommait du fentanyl, le Ministère considérait que Bobby devait sûrement savoir comment communiquer avec eux s'il voulait réellement demander de l'aide une seizième fois. Ainsi, la responsabilité a été placée sur les épaules de Bobby, plutôt que sur celles des adultes qui avaient le pouvoir et les ressources nécessaires pour l'aider.

Mais tout cela mis de côté, Bobby était maintenant mort.

Et cela semblait, apparemment, constituer une raison de plus pour que Bobby ne soit encore le problème de personne.

Réflexions sur l'histoire de Bobby

Nous ne pouvons pas changer la fin de l'histoire de Bobby. Nous pouvons toutefois nous engager à en tirer des leçons. Nous pouvons rendre à Bobby une part de la vie et de la dignité dont il a été privé en faisant vivre son histoire à travers les changements que nous apporterons aux trajectoires d'autres enfants.

De nombreuses leçons peuvent être tirées de cette histoire tragique. Bien qu'il soit probablement impossible d'en dresser une liste exhaustive, voici quelques éléments importants qu'il faut retenir.

Leçon numéro 1 : les dossiers de protection de l'enfance ne peuvent pas demeurer non résolus pendant des années.

La *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* a instauré une limite quant à la durée pendant laquelle un enfant peut demeurer sous la garde du Ministre avant qu'une forme de résolution ne soit apportée à son dossier. Dans le rapport « *À travers leurs yeux* », le Bureau du défenseur soulignait que, trop souvent, des efforts étaient déployés pendant des années pour travailler avec les parents biologiques, au prix d'enfants qui atteignaient l'adolescence sans jamais avoir échappé à la crise et au chaos. L'Assemblée législative a partagé ce constat et a adopté une loi stipulant qu'après deux ans de placement, des mesures doivent être prises pour assurer la stabilité du foyer de l'enfant.

Les premières décisions visant à accorder du temps à la mère de Bobby afin qu'elle puisse obtenir de l'aide et atteindre les conditions nécessaires pour assurer la sécurité de Bobby pouvaient peut-être se défendre, si l'on fait preuve du plus de bienveillance possible dans l'analyse de la situation. Le recul dont nous disposons au moment de rédiger ce rapport ne doit pas nous faire perdre de vue ce que les personnes responsables du dossier pouvaient raisonnablement percevoir en temps réel, et l'unité familiale constitue souvent un point de départ valable lorsqu'un parent présente des difficultés, mais aime son enfant.

Cependant, lorsque les mêmes schémas se sont reproduits alors que Bobby fréquentait l'école primaire, le système n'a pas agi avec le sentiment d'urgence nécessaire. Bobby est entré dans une adolescence difficile plus rapidement que le système n'a été capable de réagir, avec des conséquences désastreuses. La fenêtre d'opportunité pour un changement chez les enfants de 6 à 12 ans est extrêmement réduite. Les protocoles doivent refléter cette réalité.

L'important, pour les responsables et les intervenants en protection de l'enfance, est de comprendre le principe qui sous-tend la limite de deux ans et de l'appliquer également aux situations qui ne correspondent pas parfaitement au cadre habituel. Lorsque la mère de Bobby a replongé dans des comportements dangereux, Bobby n'avait techniquement pas été placé depuis deux ans. Toutefois, cela faisait déjà dix ans qu'il vivait sans stabilité ni sécurité, et cette réalité commençait à se manifester de manière prévisible.

Il semble que, lorsque Bobby a grandi, le personnel du ministère du Développement social ait préféré chercher des prétextes pour minimiser leur intervention plutôt que d'agir avec le

sentiment d'urgence nécessaire. Bobby avait besoin rapidement d'un milieu de vie stable et permanent, et le système lui a fait défaut.

Leçon numéro 2 : les critères du modèle de prise de décision structurée ne peuvent pas être appliqués de manière mécanique.

Le modèle de prise de décision structurée (le modèle) est un cadre utilisé par les agences de protection de l'enfance afin d'offrir une structure cohérente à la prise de décision dans les services de protection de l'enfance. L'outil de prise de décision structurée utilisé par le ministère du Développement social pour les décisions d'admission en protection de l'enfance a été élaboré par un organisme sans but lucratif américain.

Largement reconnu comme une pratique exemplaire, il fournit un ensemble de critères et de considérations que les intervenants de première ligne peuvent utiliser pour déterminer s'il y a lieu de déclencher une intervention en protection de l'enfance. Toutefois, comme tout cadre décisionnel, lorsqu'il est appliqué de manière mécanique ou de façon déconnectée de la réalité globale d'une situation, il peut causer du tort.

Cet outil est utilisé de façon standardisée partout aux États-Unis et au Canada, mais la version du Nouveau-Brunswick se distingue légèrement par l'ajout d'un court énoncé de principes directeurs de pratique :

Équilibrer le jugement professionnel et l'utilisation des outils d'évaluation de la prise de décision structurée est essentiel au processus décisionnel. Il convient de garder à l'esprit les principes suivants :

- Il n'est pas nécessaire qu'un cas de mauvais traitements ou de négligence (au sens de l'article 34 de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*) ait effectivement eu lieu pour qu'une évaluation, une enquête ou une intervention soit entreprise.
- Le Ministre peut intervenir lorsqu'il existe des motifs de croire que le bien-être d'un enfant ou d'un jeune pourrait être compromis, même en l'absence de preuve.
- Il n'est pas nécessaire de démontrer si l'enfant ou le jeune est affecté, ni de quelle manière, par les mauvais traitements ou la négligence présumés.
- Les conséquences probables pour l'enfant ou le jeune en l'absence d'intervention doivent être prises en compte. Il n'est pas nécessaire de prouver l'existence de ces conséquences.
- L'enfant ou le jeune doit demeurer au centre de l'intervention, et son point de vue doit être pris en compte dans le processus décisionnel.

Dans le dossier de Bobby auprès du ministère du Développement social, il est difficile de constater à quel point les références répétées aux critères du modèle ont servi à justifier de

mauvaises décisions. Par moments, il semble même que le cadre du modèle ait permis aux intervenants de première ligne de mettre l'accent sur n'importe quel principe pouvant justifier qu'on se détourne de Bobby. À différents moments, le cadre du modèle a servi à détourner le regard d'un adolescent vivant dans une voiture parce qu'on ne connaissait pas depuis combien de temps il s'y trouvait; à ignorer un enfant qui avait simplement cessé de fréquenter l'école sous prétexte que l'absentéisme, à lui seul, ne justifiait pas une intervention; à ne pas intervenir auprès d'un enfant logeant temporairement chez différentes personnes parce que le signalement ne mentionnait pas explicitement que le milieu était dangereux; à considérer le silence des parents comme une raison d'abandonner les démarches plutôt qu'un motif d'inquiétude accru; et à ignorer un appel reçu quelques jours avant la mort d'un enfant dans une maison de défoncé parce que le signalement ne précisait pas où il se trouvait.

Il va sans dire qu'il ne s'agissait pas d'une véritable « prise de décision structurée », mais plutôt d'une fabrication improvisée de prétextes. Par moments, ce que le ministère du Développement social ne savait pas devenait un motif pour ignorer les éléments manifestement inquiétants qu'il connaissait pourtant déjà. Ce qui était censé constituer une approche globale de l'évaluation du risque semble s'être transformé en une liste de vérification où l'attention se portait sur n'importe quel critère pouvant justifier l'inaction.

Leçon numéro 3 : les signalements et les avertissements ne peuvent pas être évalués de façon isolée.

Lorsqu'on considère l'ensemble de la tragique histoire ayant mené à la mort de Bobby, il est difficile de ne pas ressentir une frustration grandissante devant le fait que chaque avertissement (et ils étaient nombreux) ait été traité de manière isolée. Les signalements concernant l'absentéisme scolaire étaient rejetés parce qu'ils ne portaient « que » sur la fréquentation scolaire, alors qu'il existait parallèlement d'autres signes alarmants liés à l'itinérance, à la consommation de drogues et à la détérioration de la santé mentale qui auraient dû rendre l'urgence de la situation évidente.

Les préoccupations liées à l'itinérance étaient écartées parce que des démarches pour trouver un logement semblaient être en cours, alors qu'un examen de la longue période d'instabilité de logement aurait révélé une tendance profondément inquiétante. Certains signalements étaient rejetés au motif que l'auteur de l'appel ne connaissait pas tous les aspects de la vie de Bobby, sans que les informations manquantes ne semble pour autant inciter à revoir l'ensemble du dossier afin d'intégrer cette nouvelle pièce du casse-tête aux autres éléments déjà connus.

La plus grande défaillance dans cette situation réside dans le fait que chaque appel signalant une nouvelle étape de la dégradation de la situation de la mère semblait être traité comme s'il

s'agissait d'un événement isolé, alors qu'un examen de l'ensemble des appels, de leur nombre et de leurs points communs aurait révélé une réalité évidente.

La fin déchirante de l'histoire de Bobby n'avait rien de surprenant lorsqu'on lisait le dossier du début à la fin. Pourtant, l'histoire au complet était accessible à chaque intervenant du ministère du Développement social chaque fois qu'un nouveau signalement était reçu. Personne n'a pris la peine d'examiner l'ensemble du récit. C'était comme assister à une enquête policière où chaque indice serait immédiatement écarté avant même que le suivant ne soit découvert, jusqu'à ce que tout le monde se retrouve incapable de voir la situation dans son ensemble.

Leçon numéro 4 : le système ne dispose d'aucun mécanisme permettant de gérer l'urgence ou d'intensifier l'intervention lorsqu'un enfant est en danger.

Il y a eu, dans l'histoire de Bobby, des moments où un sentiment d'urgence aurait peut-être pu lui sauver la vie. Le lecteur peut voir les moments où le danger s'intensifie, sans que le système n'intensifie sa réponse.

- La fréquentation scolaire de Bobby chute brutalement entre les derniers mois de sa quatrième année et le début de sa sixième année. Des signalements clairs font état de nouveaux problèmes de dépendance chez sa mère, d'un manque de soins personnels, et notamment une régression de sa propreté, d'une hausse marquée d'absences et de retards, et d'un recul des progrès scolaires. Tout cela se produit dans les dernières années de l'enfance, cette période critique où les occasions d'aider un enfant encore capable de créer des liens avec des adultes se raréfient rapidement. C'est à ce moment qu'il aurait fallu intensifier les démarches visant un placement en famille d'accueil et renforcer les soutiens éducatifs. Le système est resté inactif.
- Le séjour de Bobby dans le foyer de groupe coïncide avec une fréquentation scolaire presque parfaite et une certaine amélioration de ses résultats scolaires. Son placement de quatre mois débute alors qu'il manifeste peu d'intérêt à communiquer avec sa mère et semble bien gérer la transition, mais à mesure que la date de réunification avec sa mère approche, sa santé mentale se détériore et il commence à menacer de se faire du mal. Après son retour à la maison, son état mental atteint un point critique et il se replie complètement sur lui-même à l'école. Il s'agit d'un changement brutal survenu en moins de trois ans par rapport au garçon brillant et agréable décrit dans ses bulletins du primaire. Rien n'indique que le ministère du Développement social ait tenté d'aider le personnel du foyer de groupe à obtenir des évaluations ou du personnel qualifié, qu'il ait consulté des professionnels de la santé mentale au sujet de la détérioration de l'état de Bobby, ni même qu'il ait demandé une évaluation approfondie de sa situation.

- L'échec le plus tragique ici réside dans le fait qu'un enfant ait été hospitalisé à la suite d'une overdose et que le système soit resté quasiment inactif entre ce premier signe d'alerte et l'overdose fatale qui a suivi. Le moment où Bobby se voit refuser l'accès au programme SEJ sous prétexte qu'il est sans-abri est d'une cruauté et d'une indifférence sidérantes. Le système s'est montré incapable de réagir avec la réactivité nécessaire lorsque Bobby a manifesté sa volonté de se faire soigner, puis s'est collectivement désengagé lorsqu'après avoir passé trois jours dans un refuge pour hommes, il a perdu tout intérêt et est retourné à la rue.
 - Un temps précieux a été perdu pendant que des travailleurs sociaux tentaient tant bien que mal de gérer un transfert administratif de dossier plutôt que d'aider concrètement un jeune sans domicile fixe, dépendant aux drogues et en convalescence après avoir fait une overdose dans un centre d'hébergement.

Leçon numéro 5 : le ministère du Développement social, si l'on examine ses actions et non ses paroles, ne considère pas la transition vers l'âge adulte, comme un besoin sérieux.

Une société qui prendrait réellement au sérieux la lutte contre l'itinérance, la dépendance et le chômage chez les jeunes chercherait activement à faire en sorte que chaque enfant ayant été pris en charge puisse accéder à un programme comme le programme SEJ, qui met les jeunes en lien avec des mentors adultes stables et leur ouvre un accès à l'éducation, à la formation, au counseling ainsi qu'à des services de santé mentale.

Or, nous avons vu des cas où les travailleurs sociaux de première ligne traitaient le programme SEJ comme un trésor à protéger et à tenir hors de portée des adolescents. Le ministère du Développement social multiplie les obstacles devant les demandes d'accès au programme SEJ avant d'affirmer ensuite ne pas comprendre pourquoi les adolescents plus âgés en difficulté semblent si peu enclins à recourir aux services offerts.

Il semble que la date à laquelle un enfant atteint l'âge de 16 ans et acquiert le droit de refuser les services ne soit pas perçue par le personnel du ministère du Développement social comme une échéance devant susciter un sentiment d'urgence, mais plutôt comme une ligne d'arrivée à partir de laquelle ils peuvent abandonner.

Il était déchirant de voir un signalement fait quelques jours avant le décès de Bobby être rejeté car, après tout, Bobby savait vraisemblablement comment communiquer avec le ministère du Développement social, ayant déjà fait de nombreux appels.

La question n'aurait pas dû être de savoir si Bobby savait comment appeler le ministère du Développement social ou non. La question sur laquelle le ministère du Développement social aurait dû se pencher et agir était la suivante : après s'être vu refuser de l'aide parce qu'il était

sans domicile fixe et avoir été laissé pendant plusieurs jours dans un centre d'hébergement pour hommes après avoir demandé un traitement pour sa dépendance, pourquoi diable quelqu'un s'attendrait-il à ce qu'il appelle de nouveau le ministère du Développement social? Après que quinze appels à l'aide aient été rejetés, quel enfant verrait encore une raison d'en faire un sixième?

Les enfants en situation de crise n'évoluent pas au rythme d'un comité bureaucratique. Cette leçon continue tragiquement de se répéter, et pourtant, les processus demeurent inchangés pendant que le nombre d'enfants meurtris et perdus continue de s'accumuler.

Leçon numéro 6 : des organisations à but non lucratif aux ressources limitées et des enseignants dévoués ont agi avec plus d'agilité que le gouvernement.

Un intervenant communautaire auprès des jeunes a réussi à réagir en communiquant avec Portage et des médecins afin de mettre en place un plan de traitement, avant que le ministère du Développement social ne mette le tout sur pause parce qu'un dossier devait être transféré d'une région à une autre. Un centre de traitement a su faire le lien entre le comportement de la mère et la situation de vie précaire dans laquelle se trouvait Bobby. Une enseignante apportait de la nourriture à Bobby dans un motel par inquiétude pour lui, pendant que le ministère du Développement social affirmait que son appel ne contenait pas suffisamment d'informations pour justifier une enquête. Le personnel du foyer de groupe (pourtant parmi les personnes les moins rémunérées et les moins investies de pouvoir dans toute l'histoire de Bobby) assurait une surveillance 24 heures sur 24 pour prévenir les risques de suicide, alors que le ministère du Développement social n'était même pas capable d'intensifier les services en santé mentale.

Tout cela raconte une seule et même histoire : la majorité des ressources que le gouvernement met en place pour aider les jeunes en difficulté se trouve à l'heure actuelle entre les mains des personnes et des structures les moins en mesure de les utiliser d'une façon correspondant à la manière dont les êtres humains réagissent normalement à la souffrance.

La leçon la plus importante de toutes : dans les conditions actuelles, le ministère du Développement social est incapable d'appliquer la Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes de la manière dont il avait affirmé à l'Assemblée législative qu'elle fonctionnerait.

La Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes a été saluée comme une amélioration majeure par rapport à l'ancienne Loi sur les services à la famille, et ce, non sans raison. Elle a considérablement élargi l'éventail des outils mis à la disposition des intervenants de première ligne et a offert davantage de possibilités au ministre du Développement social pour créer des programmes visant à combler les lacunes du système, notamment en matière de transition vers

l'âge adulte, de milieux de vie sécuritaires et bienveillants pour les adolescents à risque, ainsi que de soutien aux familles pouvant éviter le retrait des enfants.

Pourtant, lorsque le Bureau du défenseur a demandé à quelle fréquence certains de ces nouveaux pouvoirs importants étaient réellement utilisés, comme l'obligation de mettre en place une planification intégrée des cas, l'offre de services de soutien à domicile ou encore le retrait d'adultes dangereux du domicile, il est apparu qu'ils étaient à peine utilisés.

Le placement auprès de proches, une pratique consistant à rechercher des membres de la famille pouvant intervenir afin qu'un enfant demeure au sein de son milieu familial, constitue une bonne pratique et un outil important. Nous constatons toutefois des signes indiquant que cette approche est désormais utilisée comme une fin en soi, au point où d'autres options semblent parfois négligées et où elle devient une solution appliquée de façon aussi automatique que le retrait des enfants l'était auparavant. L'objectif ne devrait pas être simplement d'augmenter le recours au placement auprès de proches à tout prix. Il doit être de permettre à chaque enfant d'avoir accès à un milieu stable où il est aimé, en sécurité et en mesure de s'épanouir.

Si la nouvelle loi est appliquée de manière aussi bureaucratique et lente que l'ancienne, les mots qu'elle contient n'auront aucune importance. Jusqu'à présent, ils n'en ont eu aucune.

Bobby a grandi sous le régime de l'ancienne *Loi sur les services à la famille*. Au cours de la dernière année de sa vie, la nouvelle *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* était en vigueur, mais les mêmes défaillances bureaucratiques ont réduit à néant presque toutes les promesses qu'elle faisait aux Bobby de ce monde.

Idéalement, la structure de gestion du ministère du Développement social s'appuierait sur les nouveaux objectifs légaux de résultats et la prise en compte de l'intérêt supérieur de l'enfant afin de créer un Ministère capable d'assumer pleinement son rôle de parent attentionné et consciencieux. L'administration centrale établirait des indicateurs de rendement pour les intervenants de première ligne fondés sur les résultats réels obtenus pour les enfants et interviendrait rapidement lorsque certaines régions prendraient du retard. Les intervenants de première ligne seraient habilités à atteindre ces objectifs en évaluant l'intérêt supérieur de l'enfant et en examinant l'ensemble des nouveaux outils disponibles afin de choisir la meilleure intervention possible. Ce nouveau modèle permettrait d'apporter rapidement l'aide là où elle est nécessaire et de mettre en place des mécanismes et des incitatifs favorisant une intensification de l'intervention lorsqu'il existe un écart entre les besoins de l'enfant et la réponse offerte par le système.

Cette nouvelle loi était en vigueur lorsque Bobby s'est retrouvé à l'hôpital, sans domicile fixe et presque mort à cause des trois drogues dures présentes dans son organisme. Il a demandé de

l'aide. Un travailleur social lui a répondu qu'il devrait d'abord trouver un logement avant de réessayer. Un autre lui a dit qu'ils ne pouvaient rien faire tant qu'il ne serait pas retourné dans une autre ville pour trouver le bon travailleur social. Un troisième a égaré son dossier et ne s'en est aperçu que deux mois plus tard.

Un parent attentionné et consciencieux? Le Ministère était précisément le genre de parent contre lequel Bobby avait besoin d'être protégé.

Les responsables du Développement social vantent les nobles principes de la nouvelle loi tout en ignorant les problèmes de gouvernance qui compromettent sa mise en œuvre. Ministres et hauts fonctionnaires continuent d'encourager les bonnes démarches, mais ne disposent pas des bonnes informations. Les travailleurs sociaux de première ligne remplissent machinalement des formulaires et effectuent des évaluations de programmes sans la formation ni le mandat nécessaires pour évaluer les problèmes et gérer les crises. Le personnel de gestion intermédiaire prône la conformité plutôt que la compassion.

Et personne ne semble capable d'assurer un suivi cohérent et continu d'un dossier. Si le fait qu'un enfant fasse une overdose à cent kilomètres de l'endroit où son dossier est conservé suffit à paralyser l'intervention pendant des semaines, c'est que le modèle de gouvernance est profondément défaillant.

Le prochain Bobby existe déjà. Quelqu'un appelle probablement les services de protection de l'enfance à son sujet en ce moment même. Allons-nous exiger de faire mieux, même si cela implique une plus grande responsabilisation des adultes et un certain bouleversement de leurs habitudes ?

Ou bien des cas comme celui de Bobby ne sont-ils que le prix à payer pour éviter les changements difficiles ?

Recommandations

Le défenseur formule les recommandations suivantes à l'intention du ministère du Développement social ou, lorsque précisé, du Ministère désigné dans la recommandation.

1. Tout enfant ayant déjà été pris en charge par le ministère du Développement social devrait être automatiquement admissible aux programmes de transition vers l'âge adulte tels que le programme SEJ, et les demandes des jeunes n'ayant pas été pris en charge devraient être traitées rapidement, sans obstacles bureaucratiques. Il faut cesser de traiter le programme SEJ comme une ressource précieuse protégée par des critères restrictifs. Le point de départ devrait être la présomption que les adolescents sont

admissibles, sauf raison valable fondée sur des éléments de preuve documentés démontrant qu'un refus d'accès au programme SEJ sert l'intérêt supérieur du jeune.

2. Il est nécessaire de solliciter une évaluation indépendante et d'obtenir des recommandations concernant la formation du personnel de première ligne, et d'envisager un nouveau modèle permettant de corriger certaines des lacunes flagrantes suivantes :
 - comment aider les travailleurs sociaux à explorer tous les pouvoirs que leur confèrent la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* et à élaborer un plan d'intervention, plutôt que de se contenter de vérifier l'admissibilité à quelques programmes ?
 - comment les travailleurs sociaux peuvent collaborer avec le personnel scolaire et participer à la planification des interventions et à la défense des intérêts de l'enfant lorsqu'un plan d'apprentissage personnalisé est élaboré pour les enfants avec lesquels le ministère du Développement social est impliqué ?
 - comment déterminer le moment où une intervention doit être intensifiée, et comment éviter de se désengager d'une situation qui laisse un enfant en danger ?
 - comment faire en sorte que les signalements et les appels préoccupants soient analysés à la lumière de l'ensemble du dossier, et qu'une personne soit chargée de repérer les tendances négatives ou les schémas de signalements répétés avant qu'un drame ne survienne ?
 - comment mieux prendre en compte les regressions parentales ou les comportements récurrents dans les dossiers qui s'aggravent afin d'assurer la sécurité et la stabilité ?
3. Un mécanisme de suivi de l'ensemble des outils et pouvoirs prévus par la nouvelle *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* devrait être mis en place, et une évaluation de la fréquence d'utilisation de chacun devrait avoir lieu. Si certains outils sont sous-utilisés, instaurer une démarche d'amélioration continue afin d'identifier les obstacles à leur utilisation et y remédier par des efforts de formation.
4. Une réforme de la structure de gouvernance régionale est nécessaire. Aucun principe juridique, législatif ou de gouvernance ne justifie que les régions fonctionnent comme des entités autonomes échappant à toute correction ou supervision. Elles devraient être tenues responsables des résultats obtenus, être capables de répondre aux besoins réels et pouvoir habiliter une personne à assurer le suivi d'un dossier à l'extérieur de sa région lorsque l'urgence de la situation l'exige. À l'heure actuelle, il y a trop d'intervenants

disposant de trop peu d'informations entre les orientations données par la haute direction et leur mise en œuvre sur le terrain.

5. Un intérêt devrait être porté au secteur à but non lucratif. Chaque jour, des organismes communautaires disposant d'une fraction des ressources du gouvernement, et reposant sur des personnes beaucoup moins rémunérées, réussissent à gérer des situations complexes et à venir en aide aux personnes vulnérables avec davantage de rapidité et de compassion que l'appareil gouvernemental. Bien souvent, comme dans cette histoire, ils mettent des solutions en place pendant que les représentants du gouvernement s'enlisent dans des procédures administratives. Il est temps d'offrir aux organismes communautaires des ressources qui ne soient pas assorties de conditions les obligeant à fonctionner davantage comme le gouvernement, et plutôt s'en inspirer pour rendre le gouvernement plus semblable aux organismes communautaires. Il faut explorer des partenariats et des modèles de financement permettant aux organismes communautaires de jouer un rôle de premier plan dans la prise en charge des dossiers.
6. Une réforme de la structure de responsabilisation est nécessaire. Des indicateurs fondés sur les résultats devraient être mis en place à chaque niveau du Ministère, notamment en ce qui concerne la rapidité avec laquelle les enfants accèdent à des milieux de vie permanents et stables, la réduction du nombre de dossiers récurrents, ainsi que l'augmentation du nombre d'enfants ayant été pris en charge qui obtiennent leur diplôme, poursuivent des études postsecondaires et évitent l'itinérance ou les démêlés avec la justice. Ces indicateurs devraient s'appliquer à toutes les régions, et toute région dont les résultats évoluent dans la mauvaise direction ou s'écartent de façon importante de ceux des autres régions devrait faire automatiquement l'objet d'un examen par l'administration centrale.
7. Un protocole pour les enfants âgés de 8 à 12 ans qui entrent en contact ou reprennent contact avec le système devrait être élaboré, avec l'exigence d'une intervention rapide. Les années qui précèdent la méfiance et le besoin d'indépendance propres à l'adolescence constituent souvent la dernière chance d'agir. L'accès aux services, aux interventions et à la planification de la permanence devrait être accéléré grâce à un protocole qui tient compte de l'urgence de la situation.
8. Un soutien et des ressources supplémentaires devrait être octroyé au personnel des foyers de groupe. À l'heure actuelle, beaucoup d'efforts sont consacrés à la standardisation des dépenses administratives. Avec tout le respect voulu, ce n'est pas là

vosre principal problème. Vous confiez certaines des crises les plus graves à des personnes parmi les moins rémunérées et les moins expérimentées du système. Cela ne constitue en rien une critique envers ces membres du personnel, qui réussissent souvent à accomplir bien davantage avec beaucoup moins de ressources qu'on pourrait l'imaginer. Demander à des personnes gagnant moins de 20 dollars de l'heure d'aider un adolescent en situation de crise revient à laisser les aides soignants d'un hôpital traiter un AVC. Ce sont des personnes compétentes qui accomplissent un travail honorable, mais elles ont besoin d'avoir accès à un médecin qu'elles peuvent consulter. Un service centralisé offrant des conseils en santé mentale et en soins de santé devrait être créé et devrait se voir octroyer les ressources nécessaires pour offrir des services de stabilisation et de soutien aux familles pendant que les enfants peuvent encore rester chez eux.

9. Une procédure accélérée d'accès aux services en dépendance pour les adolescents devrait être mise en place. Les moments où une personne demande de l'aide sont extrêmement précieux. Il devrait être possible de commencer le traitement et de s'occuper des formalités administratives (telles que les transferts de zone) plus tard.
10. Le ministère du Développement social et le Bureau du procureur général devraient collaborer à l'élaboration de protocoles visant les adolescents anciennement pris en charge et aux prises avec des problèmes de dépendance. Des outils et des normes d'intervention existent déjà dans la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* ainsi que dans la *Loi sur la santé mentale*. Ce qu'il manque, c'est une approche cohérente, du personnel formé quant au moment où ces outils doivent être utilisés, des ressources permettant d'examiner et d'approuver les demandes, ainsi qu'une offre de services suffisante lorsque ces outils sont mis en œuvre.
11. Un élément important à souligner est que je n'ai pris connaissance de ce dossier que parce que le dirigeant d'un organisme communautaire m'a conseillé d'y porter une attention particulière. D'autres provinces ont adopté des lois obligeant le gouvernement à informer le défenseur des enfants et des jeunes lorsqu'un décès survient dans certaines circonstances, notamment lorsqu'un enfant a été pris en charge ou lorsque le décès survient dans un lieu contrôlé, financé ou réglementé par le gouvernement. Le ministère de la Justice et de la sécurité publique et le Bureau du procureur général devraient être mandatés par le Bureau du Conseil exécutif afin d'élaborer des options en vue d'apporter des modifications législatives similaires au Nouveau-Brunswick. À l'heure actuelle, la *Loi sur les coroners* exige que le coroner en chef transmette au défenseur une copie de chaque rapport du Comité d'examen des décès d'enfants, mais une année s'est

écoulée depuis le décès de Bobby et aucun rapport n'a encore été produit. Le ministère de la Justice et de la Sécurité publique devrait entreprendre un examen de la structure et des processus du Comité d'examen des décès d'enfants afin d'assurer un traitement plus rapide des enquêtes sur les décès.

12. Les ministères du Développement social, de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, de la Santé, ainsi que de la Justice et de la Sécurité publique et le Bureau du procureur général devraient collaborer à l'élaboration d'une Loi sur les services intégrés, dont la supervision et la responsabilité relèveraient du Bureau du Conseil exécutif. Cette loi devrait comprendre :
- des dispositions fondées sur les mécanismes de planification multidisciplinaire prévus au paragraphe 42 de la Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes, permettant à un Ministère, par délégation de pouvoir ministériel, d'initier et d'exiger la participation de tout ministère, des conseils d'éducation de districts, des régies régionales de la santé, ainsi que de tout autre organisme relevant de la province à une planification et à une prestation de services intégrées;
 - des indicateurs obligatoires fondés sur les résultats pour l'ensemble des quatre ministères sociaux;
 - des mécanismes de déclenchement automatique des services intégrés, notamment lorsqu'un enfant entre dans le système de justice, est pris en charge ou fait l'objet d'un plan de journée partielle;
 - un protocole inspiré du Principe de Jordan, selon lequel le Ministère ou le Bureau le plus près de l'enfant fournit immédiatement le service requis, et la détermination du budget responsable du financement est réglée ultérieurement par un processus administratif centralisé.

Ces recommandations ont été rédigées dans un langage simple et clair, parce qu'elles ne sont ni nouvelles ni complexes. Elles relèvent de la volonté et du bon sens.

UNE NOTE PAR SOUCI DE TRANSPARENCE

Lors de l'examen de ce dossier, j'ai constaté qu'une période du début de la vie de Bobby coïncidait avec celle durant laquelle j'occupais les fonctions de ministre du Développement social. Il s'agissait d'une période pendant laquelle Bobby vivait avec sa famille et où, bien qu'un certain suivi ministériel ait eu lieu, aucune situation ni décision n'aurait normalement nécessité une notification ou une intervention ministérielle. Selon tout ce que je suis en mesure de

constater, le ministre du Développement social n'avait pas la garde de Bobby pendant que j'occupais cette fonction. Néanmoins, je me dois de faire preuve de transparence envers le lecteur.

UN DERNIER APPEL À CEUX QUI OSENT BOUSCULER LE SYSTÈME

Après quatre années dans ce rôle, je demeure frappé par le nombre de dossiers où des personnes vulnérables se retrouvent privées d'aide d'une manière qui défie le bon sens.

Comment avons-nous construit un système dans lequel les intervenants de première ligne doivent faire remonter un dossier à la direction s'ils dérogent à une règle ou dépassent un budget, mais où ils ont l'impression de devoir accepter une absurdité morale sans même alerter qui que ce soit?

L'histoire de Bobby met en scène de nombreuses personnes qui devaient bien voir qu'il y avait un problème quelque part. Elles ont appliqué les règles, même lorsqu'il était évident que ces règles n'allaient pas aider.

Nous voyons beaucoup de dossiers où la solution évidente, en l'absence d'un système parfait, serait simplement qu'une personne fasse remonter la situation. Qu'elle souligne les failles. Qu'elle reconnaisse où la situation est en train de mener.

J'ai lu il y a quelque temps les propos d'un dirigeant communautaire travaillant dans un milieu marqué par une grande pauvreté. Il expliquait que lorsqu'un enfant naît dans cet environnement, c'est comme s'il montait à bord d'un train déjà lancé vers une destination précise. Certains d'entre nous naissent dans un train déjà orienté vers la réussite. Pour d'autres, la destination la plus probable est l'épreuve.

Dans les dossiers de jeunes nés dans des situations difficiles que j'ai examinés, l'élément qui change leur trajectoire est de savoir s'ils croisent ou non un perturbateur du système.

Un perturbateur du système, c'est cette personne qui porte réellement attention à la situation et refuse de simplement suivre le mouvement. C'est une personne qui ne suit pas les rails vers l'endroit où ils ont toujours mené. C'est une personne qui détourne les rails et exige une nouvelle destination.

Lorsqu'un enfant en difficulté rencontre un adulte prêt à devenir un perturbateur du système, l'histoire change.

Bobby, comme beaucoup d'enfants qui entrent en contact avec le système de protection de l'enfance, est né dans un train lancé vers l'épreuve. Il est né avec une dépendance aux drogues, dans un foyer où un parent était en prison pendant que l'autre luttait contre une dépendance. Si tout le monde se contentait de faire ce que le système a toujours fait, l'issue devenait prévisible.

Le gouvernement fonctionne sur la prévisibilité. Nous remplissons des formulaires. Nous appliquons les critères d'admissibilité. Nous suivons les règles. Nous faisons avancer les dossiers.

Pourtant, lorsqu'on est un enfant confronté à certaines réalités, cette prévisibilité peut devenir nuisible. Elle peut même être mortelle, comme ce fut le cas pour Bobby. Car la prévisibilité signifie que nous finissons exactement là où tout indiquait que nous allions finir.

Nous voyons beaucoup d'enfants qui se résignent à ce qui est habituellement attendu d'eux et qui n'ont jamais la possibilité d'entrevoir ce qu'ils pourraient devenir. C'est beaucoup trop de demander à un enfant qui souhaite simplement être en sécurité et aimé et qui vit constamment en mode survie d'imaginer qu'une autre vie est possible au-delà de ce qu'il voit devant lui.

Ils ont besoin d'un adulte prêt à perturber le cours normal des choses. D'un adulte qui les voit réellement. D'un adulte qui exige l'imprévisible.

C'est là que vous entrez en jeu, vous qui travaillez sur le terrain. Je peux rédiger toutes les recommandations du monde. Les systèmes ne viennent réellement en aide aux cas les plus difficiles que lorsqu'une personne de première ligne dit aux décideurs que ce que nous avons toujours fait n'est plus suffisant.

Lorsque vous remplissez un formulaire, rédigez un rapport, filtrez un appel, examinez un plan d'apprentissage personnalisé, vérifiez des informations ou attribuez des ressources, vous demandez-vous où tout cela mène? Si le statu quo fonctionne réellement? Si une réponse ordinaire peut répondre à un besoin extraordinaire?

Il y a une force immense dans cette note qu'on rédige et qu'il devient impossible d'ignorer. Dans ce courriel envoyé pour dire que nous devons faire davantage. Dans cette annotation ajoutée au dossier indiquant que vous avez demandé qu'on réexamine la situation.

Il y a du pouvoir dans le fait de voir ce dont une personne a besoin avant de simplement faire l'inventaire des ressources disponibles.

Il y a du pouvoir dans le fait de voir l'enfant en détresse, et non simplement le dossier qu'il faut faire avancer.

Je sais que beaucoup d'entre vous essaient sincèrement, et que plusieurs se sentent dépassés. Je sais aussi que certains d'entre vous doivent composer avec un système qui ne remercie pas toujours ceux qui osent en dénoncer les failles. Mais le système ne peut fonctionner que si des personnes, à tous les niveaux, acceptent de prendre des risques pour l'orienter vers ce dont les enfants ont réellement besoin.

M. Rogers disait aux enfants de chercher les personnes qui viennent en aide aux autres. Dr Seuss écrivait que « à moins qu'une personne comme toi ne s'en soucie énormément, rien ne s'améliorera... absolument rien ». Les personnes qui consacrent leur travail à comprendre le développement des enfants et leurs besoins savent que ce sont les petits gestes de compassion et les perturbateurs déterminés qui changent les trajectoires.

Je vous demande d'être des perturbateurs du système. Non pas de saboter le système, mais de signaler avec bienveillance, prudence et conviction les moments où il échoue à répondre aux besoins des enfants.

Il a été difficile de prendre connaissance de l'histoire de Bobby. Écrire ces lignes semble dérisoire face à l'écrasante réalité de notre échec collectif envers lui. J'essaie d'être un optimiste qui croit toujours que les choses peuvent s'améliorer. Pourtant, dans le cas de Bobby, l'échec a été définitif.

Nous ne pouvons pas ramener Bobby à la vie. J'espère toutefois que son histoire continuera de vivre en influençant positivement la vie d'autres enfants. Là où naissent des gestes guidés par la compassion et la bienveillance, Bobby continue de vivre.

Bobby vit dans ces petits actes de rupture que son histoire inspire. Je demande à toutes les personnes qui travaillent au sein de ce système (ce système imparfait qui demeure malgré tout le seul que nous ayons) d'être des perturbateurs du système.