



Ministère des Services communautaires

Loi sur les services aux enfants et à la
famille (*Children and Family Services Act*)

Ce que nous avons entendu | *Un rapport sur les consultations publiques*

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2024

Loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*)

Ce que nous avons entendu | Un rapport sur les consultations publiques

Ministère des Services communautaires

ISBN : 978-1-77448-647-4

Table des matières

Sommaire	1
Introduction	2
Aperçu des consultations.....	3
Méthodologie et information sur les personnes ayant participé	3
Constatations.....	3
Thème 1 – Prestation des programmes et services de soutien.....	4
Thème 2 – Autonomisation des enfants, des jeunes et des familles.....	6
Thème 3 – Équité, diversité et inclusion	7
Thème 4 – Formation et perfectionnement du personnel.....	9
Thème 5 – Communication et amélioration continue	10
Prochaines étapes	12

Sommaire

La loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*) est une loi de la Nouvelle-Écosse qui vise à protéger les enfants et les jeunes contre les préjudices, ainsi qu'à améliorer le bien-être des familles et des communautés. Le ministère des Services communautaires gère les différents programmes et services relevant de la loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*), qui comprennent la prévention des préjudices, les services liés à l'adoption et le soutien aux parents, aux tuteurs, aux familles, aux enfants et aux jeunes.

La loi doit être revue tous les quatre ans, et le prochain examen doit être terminé d'ici le 1^{er} mars 2025. Pour préparer l'examen, le Ministère a demandé à la population néo-écossaise de lui faire part de ses commentaires sur le fonctionnement de la loi et sur les améliorations à y apporter. Ces commentaires ont été recueillis au moyen de diverses méthodes, notamment des séances de consultation, des observations écrites et un sondage en ligne.

Plus de 300 personnes ont participé à 60 séances de consultation et plus de 260 personnes ont répondu au sondage en ligne. Nous avons reçu quatre réponses par courriel et quatre partenaires communautaires ont choisi de fournir leur rétroaction au moyen de rapports écrits détaillés. Toute cette information sera communiquée au comité chargé de mener à bien la révision de la loi. L'analyse des commentaires de la population néo-écossaise a permis de dégager cinq thèmes principaux.

Thèmes principaux	Constatations
Prestation des programmes et services de soutien	<ul style="list-style-type: none">• La prestation des programmes doit être flexible, holistique et ancrée dans les communautés.• Les enfants, les jeunes et les familles doivent connaître le soutien et les services qui sont à leur disposition.• Les enfants, les jeunes et les familles doivent avoir accès à du soutien adapté à leurs besoins particuliers. Ce soutien doit miser sur leurs forces et leurs capacités existantes.
Autonomisation des enfants, des jeunes et des familles	<ul style="list-style-type: none">• On doit donner aux enfants, aux jeunes et aux familles les moyens de jouer un rôle actif dans leur vie.• Les facteurs socioéconomiques jouent un rôle important dans la réussite des enfants, des jeunes et des familles.
Équité, diversité et inclusion	<ul style="list-style-type: none">• Il faut promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion dans l'ensemble des programmes et de la dotation.

Formation et perfectionnement du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Une formation plus complète du personnel peut contribuer à améliorer les résultats pour les enfants, les jeunes et les familles. • Le personnel devrait recevoir une formation sur la diversité, l'inclusion et la lutte contre les préjugés personnels et systémiques.
Communication et amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • La communication doit être ouverte, honnête et claire. • Les attentes et les processus en matière de signalement doivent être clarifiés. • La prestation des services doit faire l'objet d'une rétroaction et d'une évaluation continues.

Introduction

Les enfants et les jeunes doivent être entourés par des personnes qui les soutiennent et avoir accès à des services répondant à leurs besoins uniques. Le gouvernement, les prestataires de services, les familles et les communautés doivent travailler tous ensemble pour assurer la sécurité des jeunes de la Nouvelle-Écosse.

La loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*) a pour but à la fois de protéger les enfants et les jeunes contre les préjudices et de renforcer les familles et les communautés. Elle s'applique à l'ensemble de la population néo-écossaise, dans toutes les communautés de la province.

Le ministère des Services communautaires gère les différents programmes et services relevant de la loi, qui comprennent des services qui :

- aident à prévenir les préjudices;
- apportent un soutien supplémentaire aux parents, aux tuteurs et aux familles pour les aider à surmonter des difficultés;
- protègent les enfants et les jeunes contre des agissements de leurs parents ou tuteurs;
- apportent un soutien aux enfants et aux jeunes lorsqu'ils ne peuvent pas rester avec leurs parents ou tuteurs;
- aident les membres de la famille ou les personnes autorisées (p. ex. les parents d'accueil) à devenir des tuteurs pour les enfants et les jeunes;
- apportent un soutien aux enfants, aux jeunes et aux parents adoptifs durant le processus d'adoption.

La loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*) doit être revue tous les quatre ans, et le prochain examen doit être terminé d'ici le 1^{er} mars 2025.

En préparation de l'examen, le gouvernement s'est engagé auprès de la population néo-écossaise à mieux comprendre comment améliorer la loi et la prestation des services de soutien. Le rapport qui suit résume les principaux thèmes soulevés par les personnes ayant participé au processus de consultation.

Bien que tous les commentaires aient été examinés, nous n'avons pas été en mesure de tous les aborder dans le présent rapport. Cependant, toute l'information recueillie sera communiquée au comité responsable de la révision de la loi.

Aperçu des consultations

Méthodologie et information sur les personnes ayant participé

Pour élaborer le présent rapport, il était important d'entendre un large éventail de personnes pouvant donner leurs points de vue et faire part de leur connaissance sur la loi. Il fallait également que ces personnes puissent parler de leurs expériences réelles concernant l'accès aux services de soutien prévus par la loi et l'obtention de ces services. Afin d'entendre le plus grand nombre possible de gens de la Nouvelle-Écosse, divers moyens ont été mis en place pour recueillir leurs commentaires.

Séances de consultation

Au total, 60 séances de consultation en personne et virtuelles ont été organisées à l'automne 2023, dont 22 séances animées par l'Association of Black Social Workers pour la population afro-néo-écossaise. Plus de 300 membres du public, personnes issues du monde universitaire et prestataires de services communautaires ont participé à ces séances.

Observations écrites

Nous avons reçu quatre réponses par courriel et quatre partenaires communautaires ont choisi de fournir des rapports écrits détaillés..

Sondage en ligne

Les gens de la Nouvelle-Écosse pouvaient également participer en répondant à un sondage en ligne, qui était ouvert d'octobre à novembre 2023. Plus de 260 personnes y ont participé.

Constatations

Le rapport résume la rétroaction fournie par les personnes qui ont participé aux activités de consultation. Toute l'information recueillie au cours du processus de consultation a été examinée et analysée, et les principaux thèmes suivants ont été retenus :

1. Prestation des programmes et services de soutien
2. Autonomisation des enfants, des jeunes et des familles
3. Équité, diversité et inclusion
4. Formation et perfectionnement du personnel
5. Communication et amélioration continue

Thème 1 – Prestation des programmes et services de soutien

La prestation des programmes doit être flexible, holistique et ancrée dans les communautés.

« ... toutes les familles sont uniques. Par conséquent, les services auxquels elles doivent avoir accès devraient être adaptés à leurs besoins particuliers. »

- personne ayant participé à la consultation

Les personnes consultées ont dit souhaiter que le Ministère établisse des relations avec les groupes communautaires existants afin de mettre au point et d'offrir davantage de programmes au contenu plus diversifié. Elles ont proposé des partenariats avec les communautés autochtones, afro-néo-écossaises, d'ascendance africaine et d'autres communautés culturelles afin d'offrir des programmes adaptés à la culture. Ces programmes doivent être

impartiaux et inclusifs et refléter les valeurs culturelles et les traditions des enfants, des jeunes et des familles à qui ils sont censés offrir du soutien. Les programmes doivent également mettre les enfants, les jeunes et les familles en contact avec les services de soutien qui existent déjà au sein de leur communauté.

Plusieurs personnes ont suggéré le recours à des navigateurs communautaires qui serviraient de passerelles entre les communautés culturelles et le Ministère. Ces navigateurs pourraient aider à fournir de l'information et des services aux enfants, aux jeunes et aux familles.

Les personnes consultées souhaiteraient également que les programmes communautaires aient davantage accès à un financement durable et à long terme afin de pouvoir continuer à apporter leur soutien. Elles ont indiqué que cela pourrait renforcer les relations entre les bénéficiaires et les prestataires de programmes.

Les personnes participant aux consultations ont souvent mentionné le besoin de flexibilité dans la manière dont les programmes de la loi sont mis en œuvre. Elles ont suggéré d'éviter une approche rigide et « universelle » au profit de stratégies souples et respectueuses des traumatismes qui répondent aux besoins uniques de chaque famille.

L'utilisation accrue de la technologie a également été discutée tout au long des consultations. Les personnes consultées aimeraient que le Ministère apporte des changements favorisant une utilisation accrue des rapports, des formulaires et de la communication en ligne.

Les enfants, les jeunes et les familles doivent connaître le soutien et les services qui sont à leur disposition.

Selon les personnes consultées, il existe des obstacles qui empêchent les familles d'utiliser les programmes et les services du Ministère et ces obstacles doivent être éliminés.

Selon elles, les programmes et les soutiens existants sont peu connus, tant au sein de leur communauté que par le personnel du Ministère. Une plus grande visibilité du Ministère au sein des communautés et une meilleure connaissance des soutiens existants pourraient conduire à un système plus équitable. Les personnes consultées ont recommandé des stratégies telles que des ateliers communautaires et des tables rondes permanentes pour renforcer la mobilisation et la confiance, ainsi que des campagnes d'éducation et de sensibilisation pour informer le public sur le rôle que joue le Ministère au sein de la communauté. Selon elles, cela contribuerait à réduire la stigmatisation et à aider les familles à se sentir encouragées et habilitées à accéder au soutien.

Les personnes consultées ont également suggéré que les programmes soient offerts de différentes façons, par exemple en ligne ou à différents moments de la journée. Un plus grand nombre de familles pourraient ainsi y avoir accès. Elles aimeraient qu'il y ait plus de programmes auxquels les gens choisiraient volontairement de participer sur des sujets comme l'éducation parentale. Elles souhaiteraient également une plus grande collaboration entre les prestataires de services.

Bien que les personnes consultées reconnaissent la nécessité de mesures de soutien à l'intérieur et à l'extérieur du système scolaire, ce dernier est perçu comme ayant un rôle important à jouer au sein de la communauté. Selon les personnes consultées, le fait de proposer des programmes du Ministère dans les écoles pourrait favoriser la confiance et encourager la création de liens avec les enfants, les jeunes et les familles.

Les personnes qui ont participé aux consultations ont noté que les gens qui vivent à l'extérieur des milieux urbains font face à des obstacles supplémentaires pour accéder aux programmes et aux services. Ces obstacles sont, entre autres, le manque de moyens de transport et l'inégalité des services offerts aux enfants, aux jeunes et aux familles autochtones qui vivent dans les réserves et hors des réserves.

Elles ont également indiqué que les longs délais d'attente et les coûts élevés rendaient difficile l'accès aux services de soutien. Les services gratuits ou peu coûteux ont souvent des temps d'attente plus longs et ne sont pas disponibles dans toutes les communautés. Selon les personnes consultées, l'accès aux services de soutien en santé mentale est particulièrement difficile. Elles ont demandé d'augmenter les fonds alloués aux programmes de santé mentale pour qu'un plus grand nombre d'enfants, de jeunes et de familles puissent y avoir accès.

Les personnes participantes ont également souligné la nécessité de clarifier les critères d'admissibilité aux différents programmes. Elles ont dit souhaiter une expansion des programmes universellement accessibles, ainsi qu'une augmentation des programmes spécialisés destinés à des groupes précis, comme les pères, les jeunes atteignant l'âge de la majorité et les personnes en situation de handicap.

« J'ai participé à des groupes de parents et j'aurais aimé en connaître l'existence plus tôt. »

– personne ayant participé à la consultation

« Les gens qui font ce travail doivent faire preuve de souplesse et de compassion. On ne peut pas adopter une approche qui s'applique à tout le monde. »

– personne ayant participé à la consultation

Les enfants, les jeunes et les familles doivent avoir accès à du soutien adapté à leurs besoins particuliers. Ce soutien doit miser sur leurs forces et leurs capacités existantes.

Les personnes consultées ont souligné l'importance des programmes et des services communautaires. Selon elles, il faudrait accroître le nombre de ces programmes de façon générale. Elles souhaitaient que l'on s'éloigne des programmes et services qui disciplinent les parents ou qui réagissent aux problèmes existants dans les familles, et que l'on s'oriente plutôt vers des initiatives axées sur la prévention et l'intervention, en s'appuyant sur les forces de la famille et de la communauté.

Parallèlement, les personnes consultées ont dit être encouragées par les récents efforts du Ministère visant à mettre l'accent sur la prévention et l'intervention précoce. Elles souhaitent d'ailleurs que ces efforts se poursuivent.

Selon les personnes consultées, le Ministère et les services de soutien communautaires devraient tenir compte des conséquences des traumatismes et des problèmes de santé mentale lorsqu'ils travaillent avec les enfants, les jeunes et les familles. D'après elles, cela pourrait améliorer non seulement la qualité du soutien offert, mais aussi le niveau d'aise et de sécurité ressenti par les bénéficiaires qui accèdent aux services.

De plus, les personnes consultées ont fait remarquer que le soutien apporté par le Ministère n'est souvent offert qu'après l'ouverture d'une enquête. Elles aimeraient pouvoir bénéficier d'un soutien et poser des questions sur leurs droits sans devoir faire l'objet d'une enquête. Certaines considèrent d'ailleurs que les enquêtes sont intrusives et qu'elles créent un stress inutile. La mise en place d'une ligne d'assistance téléphonique confidentielle compte parmi les solutions proposées.

« Les enfants doivent pouvoir s'exprimer et nous devons les écouter. »
– *personne ayant participé à la consultation*

Thème 2 – Autonomisation des enfants, des jeunes et des familles

On doit donner aux enfants, aux jeunes et aux familles les moyens de jouer un rôle actif dans leur vie.

Les personnes consultées souhaitent que les enfants et les jeunes puissent participer de manière significative à leur prise en charge de façon à exercer une influence

sur les décisions et les résultats. Elles ont souligné l'importance de donner aux enfants et aux jeunes les moyens de comprendre et d'exercer leurs droits. Selon elles, la loi devrait être explicite en stipulant que la voix des enfants doit être entendue et que leurs opinions doivent être prises en compte.

Les personnes consultées ont souligné l'importance d'impliquer, d'une manière adaptée à leur âge, les enfants, les jeunes et les familles dans les décisions qui les concernent. Elles croient aussi qu'il est important de leur fournir davantage d'occasions de le faire en utilisant, par exemple, un modèle de prise de décision dirigé par la famille et en proposant des documents du Ministère dans des formats adaptés aux enfants et aux jeunes. Selon les personnes consultées, on devrait mettre en place un processus qui permettrait aux tuteurs et aux jeunes (en fonction de l'âge) d'avoir accès à leurs propres dossiers.

Les personnes consultées ont souligné l'importance de donner aux enfants, aux jeunes et aux familles autochtones et afro-néo-écossaises les moyens de prendre des décisions qui correspondent aux besoins particuliers de leurs communautés. Selon elles cette approche contribuerait à promouvoir l'autodétermination et le respect des traditions culturelles.

Les personnes consultées disent également souhaiter une meilleure formation des familles d'accueil qui s'occupent d'enfants afro-néo-écossais et autochtones, afin qu'elles puissent fournir à ces enfants des ressources et des soins inclusifs sur le plan racial et culturel.

« Si le MSC reconnaît la nécessité de l'intervention précoce et de la prévention, il est indispensable d'impliquer et de soutenir la communauté. »

– *personne ayant participé à la consultation*

Les facteurs socioéconomiques jouent un rôle important dans la réussite des enfants, des jeunes et des familles.

Tout au long de la consultation, les personnes consultées ont fait remarquer que les facteurs socioéconomiques ont une influence considérable sur le bien-être des familles. L'augmentation des niveaux de pauvreté réduit souvent la capacité des familles à répondre aux besoins de leurs enfants, ce qui entraîne des cas de négligence, telle que définie dans la loi à l'heure actuelle.

Selon les personnes consultées, la loi devrait servir d'outil pour habiliter les familles et leur permettre de répondre adéquatement aux besoins de leurs enfants, plutôt que de supposer qu'il y a préjudice. On a fait remarquer que cette présomption de préjudice affecte souvent de manière disproportionnée les familles vulnérables et racisées.

Les personnes consultées, en particulier celles ayant participé aux séances de consultation publique, ont exprimé le souhait que les familles en difficulté bénéficient d'un soutien financier plus important.

Les personnes consultées souhaiteraient que l'on reconnaisse davantage les effets de la violence et des traumatismes familiaux et la manière dont ils peuvent affecter la dynamique familiale. Selon les personnes consultées, le Ministère devrait se concentrer sur le fait de fournir aux familles les compétences et les ressources nécessaires pour réussir, plutôt que de mettre l'accent sur leur manque d'accès aux ressources.

Les personnes consultées s'inquiétaient du risque de subir des conséquences négatives de la part du Ministère si elles demandaient de l'aide pour satisfaire leurs besoins essentiels, par exemple, que la garde de leurs enfants leur soit retirée. Cette crainte les avait d'ailleurs empêchés de demander de l'aide. Dans l'ensemble, les personnes consultées souhaitent que les programmes et les services adoptent une approche proactive, en apportant un soutien aux familles pour qu'elles restent ensemble.

Thème 3 – Équité, diversité et inclusion

Il faut promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion dans l'ensemble des programmes et de la dotation.

Les personnes consultées souhaitaient que le personnel du Ministère, ainsi que les programmes et services offerts dans le cadre de la loi, reflètent et respectent la diversité des cultures en Nouvelle-Écosse afin de répondre aux besoins uniques de tous les enfants, jeunes et familles. Pour s'assurer que cela se produise, les communautés de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), ainsi que les personnes nouvellement arrivées et immigrantes ont été mentionnées comme étant des groupes clés avec lesquels le Ministère devrait établir des partenariats.

Selon les personnes consultées, le fait de disposer d'un personnel qui reflète la diversité des communautés servie (et qui établit des liens significatifs au sein de ces communautés en y passant du temps) permettrait de lutter contre les préjugés et d'améliorer la prestation des services. Cela inclut la diversité de l'équipe de direction du Ministère.

Les personnes consultées souhaiteraient que les programmes et les politiques tiennent compte des besoins et des pratiques propres aux différentes communautés culturelles, notamment en adoptant une définition plus souple des personnes qui font partie d'une famille. Selon les personnes consultées, la famille élargie, le cas échéant, devrait être incluse dans la planification des soins et des plans de soutien. Afin d'inclure les nuances culturelles des communautés afro-néo-écossaises et autochtones, par exemple, le concept de parenté devrait être ajouté à la définition de la famille. On considérerait qu'il était impératif pour le Ministère de comprendre l'influence de la dynamique familiale, des valeurs, des antécédents et des perspectives morales sur la façon dont les enfants, les jeunes et les familles interagissent avec les services de soutien et les autres services.

« La stigmatisation est encore très forte. Les familles autochtones sont beaucoup trop jugées alors qu'elles ont besoin d'être encouragées et habilitées. »

– personne ayant participé à la consultation

Les personnes consultées ont également demandé que la loi utilise un langage plus explicite pour aborder directement les questions de discrimination, de racisme et de préjugés, et pour reconnaître et traiter directement les discriminations historiques. Elles ont indiqué que ce langage devrait utiliser clairement le terme « race » et ne pas présenter la race et la culture comme étant la même chose. Les personnes consultées ont déclaré s'être senties discriminées en raison de leur race, de leur culture, de leur identité de genre, de leur (in)capacité, de leur orientation sexuelle ou d'autres aspects de leur identité lorsqu'elles

ont reçu des services. Elles ont également exprimé leur frustration face à la discrimination et à la stigmatisation auxquelles les Autochtones, les membres de la communauté afro-néo-écossaise et d'autres groupes racisés sont souvent confrontés lorsqu'ils accèdent aux services, y compris le manque de compréhension du stress que le racisme ajoute aux rencontres entre les parents et le personnel du Ministère. Elles ont expliqué que cela entraînait souvent un manque de confiance et d'engagement envers le système, ainsi qu'une réticence à accéder aux services, quels que soient les besoins.

Tout en reconnaissant les progrès du Ministère dans la lutte contre la discrimination et le racisme, les personnes consultées étaient d'avis qu'il restait encore beaucoup à faire. Certaines ont suggéré de mettre en place des politiques, des programmes et du matériel fondés sur l'équité et tenant compte de la culture, y compris des dispositions pour les personnes en situation de handicap. Les personnes consultées ont également fait remarquer que les décisions qui affectent les groupes souvent victimes de discrimination ne devraient pas être prises sans la participation et l'apport de ces groupes.

En général, les personnes consultées pensent que tous les enfants, les jeunes et les familles devraient bénéficier d'un accès équitable à du soutien et à des services qui respectent, protègent et soutiennent leur diversité.

Thème 4 – Formation et perfectionnement du personnel

Une formation plus complète du personnel peut contribuer à améliorer les résultats pour les enfants, les jeunes et les familles.

Les personnes consultées étaient d'avis que les membres du personnel du Ministère, en particulier les travailleurs sociaux, étaient surchargés et que cela pouvait nuire à l'efficacité de la prestation des services. Elles ont suggéré de plafonner le nombre de dossiers afin de maintenir la charge de travail à un niveau raisonnable et de permettre au personnel du Ministère de fournir un soutien et des services plus personnalisés et de meilleure qualité. Les personnes consultées ont également déclaré qu'il était essentiel que le Ministère recrute et maintienne en poste des travailleurs sociaux qualifiés.

Selon les personnes consultées, il existe des inégalités dans le système et la qualité des soins reçus dépend fortement des compétences de chaque membre du personnel. Elles souhaitaient

« Le Ministère doit disposer d'un personnel suffisant pour pouvoir travailler efficacement et établir des liens avec les enfants. »

– personne ayant participé à la consultation

une approche de prestation des services et de formation plus cohérente, fondée sur des données probantes et évaluée régulièrement. Cette façon de faire comprendrait l'apprentissage et la mise en œuvre d'approches de soutien adaptées aux populations afro-néo-écossaises et autochtones.

Les personnes consultées ont fait remarquer que les membres du personnel chargés de la protection de l'enfance sont souvent des travailleurs sociaux

nouvellement diplômés. Selon elles, ces fonctions requièrent plus d'expérience, ou au moins une formation particulière assortie de possibilités de mentorat offert par du personnel plus expérimenté.

Le personnel devrait recevoir une formation sur la diversité, l'inclusion et la lutte contre les préjugés personnels et systémiques.

Selon les personnes consultées, il est important que le personnel, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère, reçoive une formation sur la diversité et l'inclusion, sur les différences culturelles et sur les programmes disponibles. Les personnes consultées souhaitaient également que des lignes directrices et des protocoles propres à la culture soient intégrés à la loi et à d'autres documents du Ministère, et que la formation continue, telle que l'éducation à la lutte contre le racisme envers les Noirs, soit considérée comme une priorité. Les personnes consultées réclamaient des évaluations permanentes du rendement afin de mesurer les compétences culturelles et raciales.

On a souligné que l'équipe afrocentriste du Ministère était une réussite, mais les personnes consultées ont demandé une participation plus importante et plus rapide de cette équipe, ainsi qu'une plus grande sensibilisation des communautés à ces services adaptés à la culture. Il a également été noté que les Services mi'kmaw aux enfants et à la famille fournissaient efficacement des services culturellement adaptés à la population autochtone de la Nouvelle-Écosse.

Selon les personnes consultées, le personnel du Ministère devrait être conscient des préjugés personnels et systémiques et s'efforcer de les atténuer dans le cadre de son travail. Les personnes consultées pensent qu'une meilleure compréhension et un plus grand respect des différences culturelles, identitaires et physiques contribueraient également à réduire la stigmatisation et la discrimination.

Thème 5 – Communication et amélioration continue

La communication doit être ouverte, honnête et claire.

Les personnes consultées souhaitaient que la loi et les documents fournis par le Ministère soient rédigés dans un langage clair et accessible, et qu'ils soient disponibles dans un grand nombre de langues afin de refléter la diversité de la population néo-écossaise.

Les personnes consultées ont souligné la nécessité d'instaurer un climat de confiance entre le personnel et les enfants, ainsi qu'entre les enfants et leur famille, avant qu'une communication ouverte ne puisse commencer. Selon elles, il peut y avoir des lacunes en matière de communication et de transparence.

Les personnes consultées ont indiqué que les enfants, les jeunes et les familles ne comprenaient pas toujours clairement l'état de leur implication avec le Ministère. Elles souhaiteraient une communication plus fréquente et plus détaillée, y compris des mises à jour sur les progrès réalisés et des calendriers. Elles croient qu'une communication ainsi améliorée renforcerait la confiance et la compréhension mutuelle, ce qui créerait en fin de compte un meilleur environnement pour tout le monde.

« Nous avons eu une excellente travailleuse sociale, mais le manque de communication de la part de l'ensemble du système est dévastateur. Les gens devraient être en contact et fournir des mises à jour tout au long du processus. »

– *personne ayant participé à la consultation*

Selon les personnes consultées, les nombreuses unités du Ministère ne communiquent pas toujours bien entre elles, ce qui oblige les familles à naviguer de manière autonome dans le système et à trouver des programmes qui conviennent à leurs besoins. Même si les personnes consultées considéraient la confidentialité comme étant importante, elles s'inquiétaient du fait que les familles puissent parfois être confrontées à des obstacles en raison de l'impossibilité de partager l'information. Les personnes consultées ont suggéré d'élargir le partage d'information interministériel, de créer un système unique de gestion des dossiers à l'échelle du Ministère et de permettre l'accès aux dossiers de protection de l'enfance à la grandeur de la province.

Parallèlement, les personnes consultées souhaitaient mieux comprendre pourquoi leurs données personnelles sont recueillies et comment elles sont utilisées.

Les attentes et les processus en matière de signalement doivent être clarifiés.

Les personnes consultées souhaitent que des améliorations soient apportées au processus d'accueil et d'évaluation, y compris à la réglementation relative à l'obligation de signalement. Alors que certaines personnes consultées considèrent que les signalements ne sont souvent pas pris suffisamment au sérieux, d'autres pensent que le Ministère s'implique souvent trop rapidement dans le processus. Elles ont dit souhaiter l'adoption d'une approche cohérente et transparente pour ce processus, en mettant l'accent sur le maintien de l'unité des familles.

Les personnes consultées souhaitent davantage d'éducation et de sensibilisation sur les signes et les conséquences de la violence et de la maltraitance envers les enfants, notamment sur la manière de signaler les cas présumés de violence envers les enfants et sur le processus qui s'ensuit.

Les personnes consultées souhaitent que les enfants ne soient pris en charge qu'en dernier recours. Des familles d'accueil compétentes devraient être disponibles pour les enfants qui doivent être retirés de leur foyer. Selon les personnes consultées, les actions en justice causent souvent des préjudices injustifiés aux enfants et aux familles et une approche plus collaborative, telle que la médiation, devrait d'abord être utilisée.

La prestation des services doit faire l'objet d'une rétroaction et d'une évaluation continues.

Les personnes consultées souhaitent qu'une culture d'évaluation et d'amélioration continues soit mise en place au sein du Ministère. Selon elles, une évaluation régulière par une tierce partie, y compris des défenseurs indépendants des enfants, aiderait à aligner les programmes et les services sur les besoins de la population de la Nouvelle-Écosse.

« La plupart du temps, ce sont les chiffres qui sont pris en compte au lieu de l'impact et des résultats que constatent les prestataires de services qui travaillent sur le terrain. »

– personne ayant participé à la consultation

Les personnes consultées ont également déclaré que le Ministère devait recueillir des données significatives et en tenir compte pour véritablement évaluer son travail. Ces données devraient fidèlement refléter les résultats et l'impact sur les enfants, les jeunes, les familles et les communautés. Selon les personnes consultées, le Ministère devrait tenir compte de la rétroaction qualitative concernant la qualité des résultats et non seulement des données quantitatives montrant l'étendue des services fournis. Cette évaluation élargie devrait également s'étendre aux prestataires de services communautaires qui offrent du soutien aux enfants, aux jeunes et aux familles.

Les personnes consultées souhaitent un environnement sûr et respectueux dans lequel tous les partenaires pourraient exprimer leurs préoccupations. Toutefois, elles ont également fait remarquer qu'il sera difficile pour la population néo-écossaise de faire part de ses commentaires tant que le Ministère n'aura pas rétabli la confiance avec les familles.

Les personnes consultées ont dit souhaiter un processus plus facile à comprendre et plus rationnel pour fournir de la rétroaction au Ministère. Lorsque le Ministère leur demande leur avis, elles suggèrent que les questions soient faciles à comprendre ou ouvertes, et que différentes possibilités leur soient offertes pour fournir de la rétroaction (par exemple, en ligne, en personne, par téléphone).

Les personnes consultées trouvaient également qu'il n'y avait pas suffisamment de suivi lorsqu'elles déposaient une plainte ou fournissaient de la rétroaction, et ont souligné que le personnel devait être tenu responsable lorsqu'il ne respecte pas les droits des enfants et des jeunes. Elles ont suggéré que des conséquences soient appliquées à ces membres du personnel et que les enfants, les jeunes et les familles soient informés du processus et des mesures prises pour améliorer le service.

Prochaines étapes

Les commentaires reçus dans le cadre des consultations seront communiqués au comité nommé par le ministre et chargé de procéder à l'examen approfondi de la loi à partir du printemps 2024.

