

# Développement social

Rapport annuel  
**2017–2018**

**Développement social**  
**Rapport annuel 2017-2018**

Province du Nouveau-Brunswick  
C.P. 6000, Fredericton NB E3B 5H1 CANADA

[www.gnb.ca](http://www.gnb.ca)

ISBN 978-1-4605-1548-8 (version imprimée bilingue)  
ISBN 978-1-4605-1549-5 (PDF: version française)

ISSN 1921-7056 (version imprimée bilingue)  
ISSN 2368-5719 (PDF: version française)

12049 | 2018.11 | imprimé au Nouveau-Brunswick

## **Lettres d'accompagnement**

### **Du ministre du Développement social à la lieutenant-gouverneure**

L'honorable Jocelyne Roy Vienneau

Lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel du ministère du Développement social de la province du Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018.

Je vous prie de recevoir, Madame la Lieutenant-gouverneure, l'assurance de ma très haute considération.



L'honorable Dorothy Shephard

Ministre

---

### **Du sous-ministre au ministre du Développement social**

L'honorable Dorothy Shephard

Ministre du Développement social

Madame la Ministre,

Je suis heureux de vous présenter le présent rapport annuel décrivant les activités du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, l'assurance de ma très haute considération.



Eric Beaulieu

Sous-ministre



# Table des matières

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Message de la ministre . . . . .                                                      | 1  |
| Message du sous-ministre . . . . .                                                    | 3  |
| Priorités stratégiques . . . . .                                                      | 5  |
| Faits saillants . . . . .                                                             | 6  |
| Mesures de rendement. . . . .                                                         | 7  |
| Survol des opérations du ministère . . . . .                                          | 13 |
| Vue d'ensemble des divisions et faits saillants . . . . .                             | 14 |
| Information financière . . . . .                                                      | 23 |
| Résumé des activités de recrutement. . . . .                                          | 25 |
| Résumé des projets de loi et des activités législatives . . . . .                     | 26 |
| Résumé des activités liées aux langues officielles . . . . .                          | 27 |
| Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général . . . . .                | 29 |
| Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> . . . . . | 31 |



# Message de la ministre

Chaque année, le ministère du Développement social s'efforce d'améliorer la qualité de vie de nombreux citoyens du Nouveau-Brunswick parmi les plus vulnérables. La priorité de notre ministère est de veiller à ce que les familles, les enfants et les personnes âgées reçoivent les services dont ils ont besoin pour que le Nouveau-Brunswick soit le meilleur endroit où vivre.

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2017-2018 du ministère du Développement social.

Je suis fier du travail accompli par le Ministère au cours du dernier exercice financier et de son incidence positive sur l'ensemble de la population de la province – et je suis extrêmement reconnaissante envers son personnel vaillant et dévoué qui, animé d'une ferme volonté d'aider les autres, a rendu ces réalisations possibles.

Soulignons également l'adoption de modifications législatives en mai 2017 en vue d'autoriser l'ouverture des dossiers d'adoption jusqu'alors scellés. Ces modifications à la loi autorisent les enfants adoptés devenus adultes et les parents biologiques à faire une demande d'accès aux renseignements identificatoires, et leur donnent la possibilité d'obtenir divers documents de naissance ou d'adoption les concernant tout en protégeant également les droits des personnes qui préfèrent que leurs renseignements demeurent confidentiels.

Par ailleurs, le Ministère a mené de vastes consultations au cours de l'année en vue d'étayer et d'élaborer la Stratégie provinciale de dix ans en matière de logement. Outre ces consultations, un sondage en ligne auprès du grand public a permis de recueillir de précieux renseignements sur les besoins en matière de logement au Nouveau-Brunswick.

Les initiatives mentionnées ci-dessus ne sont que quelques exemples des nombreux jalons importants qui ont été franchis au cours de l'année. Le ministère du Développement social poursuit ses efforts afin de faire de notre province le meilleur endroit où vivre, travailler et élever une famille, et je me réjouis à la perspective des réussites que réserve l'avenir.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D. Shephard', enclosed within a faint, light blue rectangular border.

L'hon. Dorothy Shephard  
Ministre du Développement social





# Message du sous-ministre

Au nom du ministère du Développement social, j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2017-2018 qui fait état des résultats, des activités et des réussites du Ministère au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2018. Ce rapport célèbre aussi nos réalisations et met en évidence la vaste gamme d'activités que nous menons chaque jour pour favoriser le bien-être des enfants, des familles, des personnes ayant un handicap et des personnes âgées au Nouveau-Brunswick.

Cette dernière année fut bouillonnante d'activité pour le Ministère qui continue de ne ménager aucun effort pour faire avancer le Nouveau-Brunswick dans plusieurs domaines importants. Pendant l'exercice 2017-2018, le Ministère a apporté un certain nombre d'améliorations qui se sont traduites par une aide directe à la population de la province, notamment ce qui suit:

Faciliter le vieillissement en santé et le soutien des aînés :

- Le 12 septembre 2017, le gouvernement a accepté les recommandations formulées dans *Se tenir ensemble: Une stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick*. Cette stratégie face au vieillissement de la population a été élaborée plus tôt dans l'année par le Conseil sur le vieillissement, et le gouvernement a indiqué qu'il mettrait en application 77 mesures qui y sont proposées. Le premier ministre a également annoncé l'intention du gouvernement d'établir un secrétariat du vieillissement et de créer une table ronde provinciale sur la question du vieillissement pour assurer la participation à l'exécution de la stratégie.
- En février 2018, un nouveau plan quinquennal concernant les foyers de soins a été dévoilé. Le *Plan pour les foyers de soins 2018-2023*, qui sera mis en œuvre en trois phases, prévoit la construction de 10 foyers de soins de 60 lits aux quatre coins de la province et l'addition de 19 lits dans des foyers de soins existants. Une fois le plan mené à terme, les 619 nouveaux lits dans des foyers de soins aideront à répondre à la demande croissante à l'égard de ce niveau de soins qui est liée au vieillissement de la population. Le plan prévoit également 407 lits supplémentaires pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'autres formes de démence, et ce, dans les foyers de soins spéciaux à l'échelle de la province.

Soutenir les particuliers, les familles et les enfants :

- Le 5 mai 2017, la *Loi concernant l'ouverture des dossiers d'adoption scellés* a reçu la sanction royale. Cette loi modifie la *Loi sur les services à la famille* et la *Loi sur les statistiques de l'état civil* de manière à permettre aux personnes adoptées et aux parents biologiques de présenter une demande d'accès aux renseignements identificatoires disponibles et à leur donner la possibilité d'obtenir divers documents en fonction de leurs liens par rapport à l'adoption.
- La phase 1 du projet d'accès à l'emploi des Activités de développement pour adultes, programmes et formation (ADAPF) a été achevée en mai 2017. Cette initiative d'une durée de trois ans, qui a été amorcée en juin 2014, a été mise sur pied afin d'élaborer, de mettre à l'essai et d'évaluer un processus de changement et un modèle de prestation de services pour les agences ADAPF conçu pour permettre aux adultes ayant un handicap développemental ou intellectuel d'occuper des emplois communautaires rémunérés.
- En septembre 2017, le cadre de prestation des services intégrés (PSI) a été entièrement mis en œuvre dans l'ensemble de la province. Le cadre repose sur un partenariat entre le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, le ministère du Développement social, le ministère de la Santé, le ministère de la Justice et de la Sécurité publique ainsi que les districts scolaires et les régies régionales de la santé. Il vise à assurer des interventions précoces et des programmes opportuns grâce à une équipe interdisciplinaire qui offre des services directement dans les milieux scolaires, communautaires et familiaux aux enfants et aux jeunes de 0 à 21 ans.

ayant de multiples besoins. Les équipes permettent de coordonner le travail de divers ministères et organismes en vue d'élaborer des plans communs qui rendent les interventions plus efficaces et efficientes auprès des enfants et des familles.

- Le ministère du Développement social et le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail ont lancé le continuum d'emploi et d'apprentissage expérientiel (EAE) lors de l'exercice 2016-2017. Ce programme de neuf mois a été expressément conçu pour répondre à certains des besoins particuliers des clients de l'aide sociale qui suivent des cours en classe ainsi qu'une formation en cours d'emploi. Le projet vise à aider au total 400 clients, et il devrait entraîner une réduction allant jusqu'à 3,2 millions de dollars sur trois ans des dépenses liées à l'aide sociale. Pendant l'exercice financier 2017-2018, seize cours ont été donnés et 193 clients ont bénéficié de ces services.

À titre de ministre, nous nous efforçons constamment d'être plus efficaces et efficients, en améliorant notre façon de faire. Le Ministère est toujours fermement résolu à assurer un système de services sociaux durable qui favorise l'autonomie, l'autosuffisance et la sécurité des personnes à qui il fournit des services. Nos réalisations tout au long de la dernière période de déclaration témoignent de notre détermination à améliorer la vie de tous les citoyens dans le besoin.

Je tiens à remercier mes collègues pour les efforts extraordinaires qu'ils ont déployés au cours de la dernière année pour apporter des améliorations importantes à notre façon de faire. Tout cela a été rendu possible en grande partie grâce à l'excellence de la prestation des services, au leadership, et à la collaboration avec les partenaires. Au cours de la prochaine année, nous poursuivrons la transformation de nos programmes et de nos services pour les rendre encore plus efficaces et en assurer la viabilité à long terme – afin que les personnes reçoivent l'aide quand elles en ont besoin.



Eric Beaulieu  
Sous-ministre

# Priorités stratégiques

## Gestion stratégique

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) utilise un système de gestion officielle fondé sur les pratiques fonctionnelles de pointe en vue de créer, de communiquer et d'examiner des stratégies. Ce processus donne à la fonction publique une méthode éprouvée permettant d'exécuter la stratégie, d'accroître la reddition de comptes et d'alimenter constamment l'amélioration.

Utilisant le système de gestion officiel, l'élaboration de la stratégie commence par une vision stratégique pour que le Nouveau-Brunswick puisse progresser. Cette vision est ancrée dans cinq priorités :

- 1. Emplois** – Créer l'environnement le plus propice aux emplois générés par les Néo-Brunswickois, les entreprises, leurs idées, leur esprit d'entreprise et les efforts qu'ils déploient. Les efforts de croissance seront orientés par le *Plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick*, qui cible le renforcement de la main-d'œuvre, le renforcement de la capacité d'innovation, l'accroissement de l'agilité du gouvernement, la promotion des investissements publics et privés dans l'infrastructure stratégique, et l'accroissement de l'investissement de capitaux du secteur privé.
- 2. Éducation** – Améliorer l'éducation selon l'orientation de deux plans décennaux, *Donnons à nos enfants une longueur d'avance* pour le secteur francophone et *Everyone at Their Best* pour le secteur anglophone, qui fixent les objectifs pour le système de développement de la petite enfance et d'éducation et qui établissent des attentes claires en matière de normes et de rendement. Les domaines de priorité pour la première année sont les suivants : veiller à ce que les enfants et les autres apprenants acquièrent les compétences dont ils ont besoin pour réussir à l'école et dans la vie, améliorer les compétences en littératie et en numératie pour tous les apprenants, et travailler pour que l'éducation postsecondaire soit plus accessible et abordable.
- 3. Familles** – Créer un Nouveau-Brunswick plus sain et plus fort en ciblant sept piliers, soit l'amélioration de l'accès aux soins primaires et actifs, la promotion du mieux-être, le soutien aux personnes ayant des problèmes de santé mentale, la promotion du vieillissement en santé et du soutien aux personnes âgées, la progression de l'égalité des femmes, la diminution de la pauvreté, et le soutien aux personnes ayant un handicap.
- 4. Relations fédérales et autochtones** – Établir des relations plus solides avec les Premières Nations, renforcer les efforts portant sur les changements climatiques et collaborer avec le gouvernement fédéral afin de maximiser le financement fédéral, y compris l'optimisation du financement de l'infrastructure et la croissance de la main-d'œuvre grâce à l'immigration.
- 5. Gouvernement intelligent** – Mieux optimiser les ressources pour les contribuables en transformant la culture du gouvernement, en éliminant le chevauchement, en adoptant les innovations technologiques pour améliorer les services et les économies, et en veillant à ce que le GNB possède une main-d'œuvre prête à travailler ayant les connaissances, la formation, le soutien, le leadership et les milieux de travail nécessaires pour prospérer.

# Faits saillants

Le ministère du Développement social se penche surtout sur les priorités de la famille. Toutefois, le Ministère soutient également les priorités des emplois, des relations fédérales et autochtones et du gouvernement intelligent.

**Au cours de l'exercice 2017-2018, le Ministère s'est concentré sur les priorités stratégiques suivantes :**

- En février 2018, le gouvernement fédéral a annoncé l'octroi de 75 millions de dollars pour soutenir le projet pilote sur les aînés en santé du Nouveau-Brunswick. Ce projet pilote est géré conjointement par le ministère du Développement social et le ministère de la Santé. Au cours des trois prochaines années, le projet pilote sur les aînés en santé appuiera une gamme d'initiatives de recherche appliquée conçues pour explorer les façons dont les gouvernements peuvent mieux soutenir les aînés à leur domicile, en milieu communautaire et en établissement de soins. Ce projet nous aidera à mieux comprendre l'incidence du vieillissement de la population, à améliorer la qualité de vie de nos personnes âgées et à préparer le terrain pour communiquer les pratiques exemplaires qui favorisent le vieillissement en santé pour tous les Canadiens et Canadiennes.
- Le 16 mars 2018, la nouvelle *Loi sur le vieillissement en santé et les soins de longue durée* a reçu la sanction royale. La *Loi* consacre juridiquement la Stratégie sur le vieillissement; crée une table ronde provinciale et en énonce les fonctions; et établit le Secrétariat sur le vieillissement en tant qu'unité du ministère du Développement social.
- Le Ministère a continué de travailler, en collaboration avec d'autres ministères et des organismes non gouvernementaux, sur les éléments de l'Analyse après action de la tempête de verglas de l'hiver 2017 pour soutenir le mandat du Ministère relativement aux services sociaux d'urgence.
- Dans le cadre du projet d'efficacité des contacts avec les clients, l'élaboration de solutions de prestation de services visant à faciliter le service d'accueil et à soutenir les requérants auprès du ministère du Développement social a suivi son cours. La mise en place d'un système de téléphonie virtuelle est prévue en 2019, ce qui améliorera le service fourni aux citoyens du Nouveau-Brunswick.
- Le Ministère a poursuivi l'initiative de milieu de travail positif qui a été lancée en 2016. Les efforts au cours de la deuxième année de cette initiative triennale ont été axés sur l'élaboration de pratiques de résilience pour améliorer le bien-être des employés et leur rendement.
- En novembre 2017, l'équipe de la haute direction a invité le personnel de première ligne à prendre part à une séance « Faites entendre votre voix » au cours de laquelle les participants ont échangé réflexions et idées sur les occasions d'amélioration de l'expérience de la clientèle et du personnel. Dorénavant, cet exercice se tiendra chaque année et se concentrera sur la recherche d'améliorations centrées sur la clientèle concernant la prestation des services au ministère du Développement social.
- L'initiative portant sur les équipes d'excellence du rendement et d'innovation (ERI) s'est poursuivie dans les cinq principaux secteurs de programmes. Cette initiative vise à permettre d'atteindre plusieurs objectifs globaux, notamment le partage des pratiques exemplaires par grands secteurs de programmes, l'uniformisation de la prestation des services dans toutes les régions, le perfectionnement des canaux d'amélioration des processus entre le bureau central et les bureaux régionaux, ainsi que la formulation d'idées nouvelles et novatrices pouvant profiter au Ministère dans son ensemble.

# Mesures de rendement

Voici certaines mesures du rendement ministériel prises dans le cadre du processus consacré à l'excellence du rendement et compatibles avec les priorités du gouvernement.

| Familles                                             | Mesures                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Réduire le nombre d'hospitalisations.                | Accroissement du pourcentage de personnes âgées qui reçoivent des services à leur domicile.                                  |
| Réduire le nombre d'hospitalisations.                | Réduction du délai d'attente pour évaluer les clients et élaborer un plan d'intervention à 60 jours en 2018.                 |
| Réduire le nombre d'enfants vivant dans la pauvreté. | Augmentation du nombre de clients servis par le continuum d'emploi et d'apprentissage expérientiel (EAE) de 0 à 300 en 2018. |
| Gouvernement intelligent                             | Mesures                                                                                                                      |
| Responsabilité financière.                           | Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées.                                                                        |
| Responsabilité financière.                           | Ratio des recettes réelles et des recettes budgétées.                                                                        |

## Familles

### Objectif de la mesure

Réduire le nombre d'hospitalisations.

### Mesure

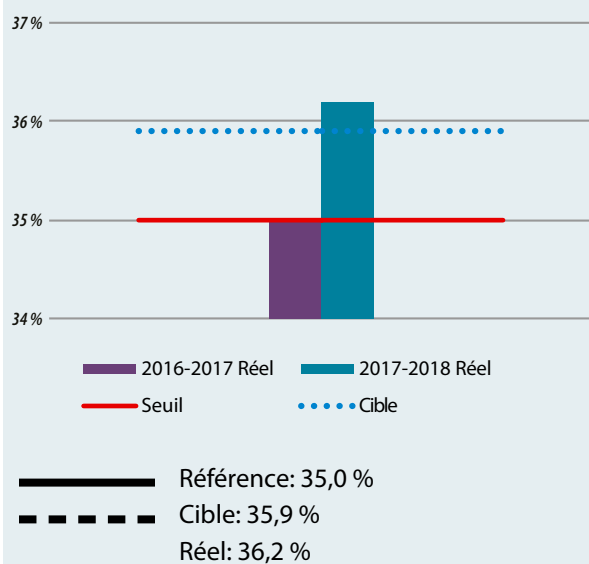
Accroissement du pourcentage de personnes âgées qui reçoivent des services à leur domicile.

### Description de la mesure

Pourcentage de personnes âgées se prévalant du programme de soins de longue durée et recevant des services communautaires de soutien à domicile sur le nombre total de cas visés par le programme de soins de longue durée et les foyers de soins.

### Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible fixée pour l'exercice 2017-2018.



### Raison d'être de cette mesure

Cet indicateur cible la prestation des services de soins de longue durée aux personnes âgées admissibles à leur domicile et en milieu communautaire au lieu des placements résidentiels. Les services à domicile sont préférables pour les clients et leur famille.

### Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année visée par le rapport pour atteindre le résultat?

Au cours de l'exercice 2017-2018, la mise en œuvre des initiatives dans le cadre de la stratégie D'abord chez soi s'est poursuivie dans l'ensemble de la province. Le Programme de réadaptation et de revalidation rapides a été mis en place dans les régions restantes et est désormais offert à l'échelle provinciale. Le projet d'amélioration du processus des soins de longue durée a été amorcé dans toutes les régions du ministère du Développement social. Outre l'amélioration de l'efficacité du processus, des heures de soutien ont été instaurées afin que les travailleurs sociaux puissent fournir un soutien à domicile à certains aînés le temps de mener à terme le processus d'évaluation, permettant ainsi à ces aînés d'obtenir leur congé de l'hôpital et d'être évalués à leur domicile. Par ailleurs, des initiatives telles que le programme Premier lien de la Société Alzheimer et le Programme d'évaluation de la santé, du mieux-être et de la sécurité à domicile des aînés servent à informer les personnes âgées et leurs proches aidants sur les programmes et services offerts qui sont adaptés à leurs besoins. En obtenant l'information plus tôt, les personnes âgées et leurs proches aidants sont outillés pour prendre de façon proactive les mesures adaptées à leurs besoins et d'éviter une situation de crise susceptible de nécessiter des formes de service plus coûteuses, comme les foyers de soins.

## Familles

### Objectif de la mesure

Réduire le nombre d'hospitalisations.

### Mesure

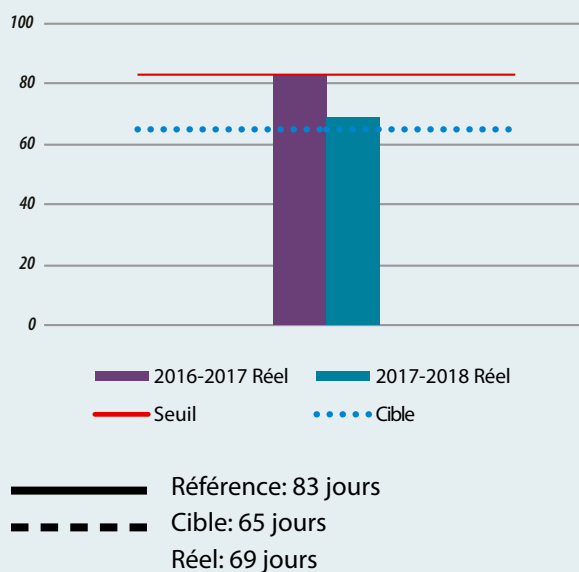
Réduction du délai d'attente pour évaluer les clients et élaborer un plan d'intervention à 60 jours en 2018.

### Description de la mesure

Le nombre de jours que nécessite l'évaluation du programme des soins de longue durée, calculé depuis le point de contact jusqu'à l'achèvement de la situation. Il s'agit d'une priorité de l'Unité d'exécution des priorités relatives aux familles.

### Rendement général

Cette mesure a été inférieure à la cible fixée pour l'exercice 2017-2018.



### Raison d'être de cette mesure

Diminuer la durée du cycle de l'évaluation des soins de longue durée permettra d'offrir un service en temps opportun aux personnes âgées, pourrait réduire la durée de l'hospitalisation des personnes âgées et contribuera à prévenir ou à retarder l'admission dans des foyers de soins ou des établissements résidentiels pour adultes.

### Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année visée par le rapport pour atteindre le résultat?

Par l'intermédiaire du projet d'amélioration du processus de soins de longue durée, plusieurs mesures ont été mises en œuvre pour mettre l'accent sur une prise de contact rapide avec les clients et leurs proches aidants et s'assurer de la portée d'intervention appropriée des professionnels au dossier. Depuis septembre 2017, toutes les évaluations des soins de longue durée sont réalisées par les travailleurs sociaux en soins de longue durée en collaboration avec le personnel du secteur de la Santé mentale du Programme extra-mural et sont disponibles aux fins des évaluations complémentaires le cas échéant. La charge de cas a été redistribuée de façon que les travailleurs sociaux s'acquittent à la fois des évaluations initiales et de la gestion des cas en cours. Toutes les régions sont dotées d'un plan relatif aux évaluations effectuées à l'hôpital pour intervenir rapidement auprès de ces clients afin que ces derniers puissent obtenir leur congé le plus vite possible tout en bénéficiant des soins appropriés à leur domicile. Une mesure d'appel initial d'établissement de priorité a été instaurée, laquelle prévoit que le travailleur social affecté au client et à sa famille effectue une première prise de contact dans les cinq jours ouvrables. Au cours de cet appel, le travailleur social peut établir le degré d'urgence de la situation et offrir des heures de soutien provisoires pour éviter l'hospitalisation ou un placement d'urgence.

## Familles

### Objectif de la mesure

Réduire le nombre d'enfants vivant dans la pauvreté.

### Mesure

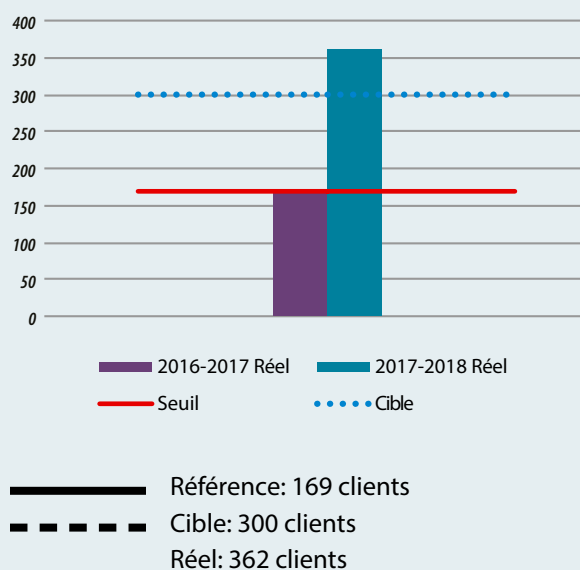
Augmentation du nombre de clients servis par le continuum d'emploi et d'apprentissage expérientiel (EAE) de zéro à 300 en 2018.

### Description de la mesure

Le ministère du Développement social, en partenariat avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, a mis en œuvre le continuum d'emploi et d'apprentissage expérientiel (EAE). Cet investissement a été effectué pour aider les clients de l'aide sociale à acquérir une formation en classe et en milieu de travail par l'intermédiaire du placement des travailleurs.

### Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible fixée pour l'exercice financier en raison de la décision du ministère du Développement social et du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail d'augmenter le nombre de classes au cours de la deuxième année, d'où un nombre plus élevé de clients servis par rapport à la cible de départ.



### Raison d'être de cette mesure

Nos clients sont mieux préparés à entrer sur le marché du travail grâce à la planification de cas et au fait que nous offrons le bon service au bon moment. Mesurer le nombre de cas servis grâce au continuum d'EAE est un indicateur de l'engagement des clients et du soutien offert par les ministères pendant que les clients se préparent à rejoindre la population active.

### Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année visée par le rapport pour atteindre le résultat?

Le ministère du Développement social et le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail continuent de renforcer leur partenariat axé sur les clients, qui soutient les clients engagés dans le continuum EAE qui comprend des services pré-employabilité, des aptitudes et des connaissances en préparation à l'emploi, de la formation de compétences essentielles au travail et de l'expérience de travail.



## Gouvernement intelligent

### Objectif de la mesure

Responsabilité financière.

### Mesure

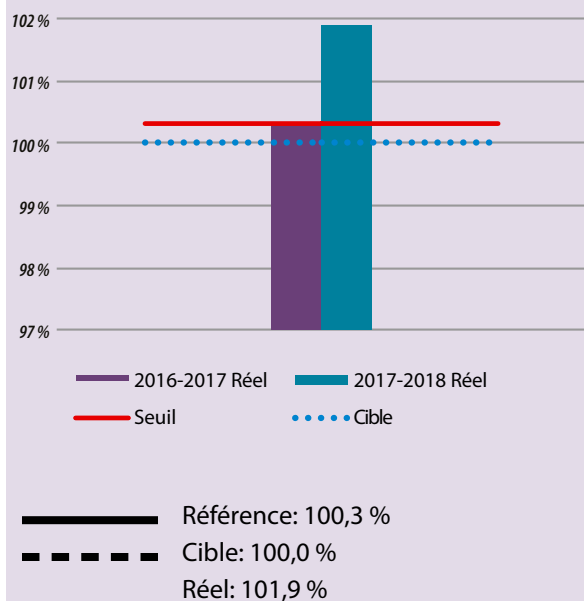
Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées

### Description de la mesure

Le ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées détermine si le Ministère dépasse le budget ou s'il est en deçà du budget. Il se chiffrera à plus de 100 % s'il y a dépassement budgétaire et à moins de 100 % dans le cas contraire.

### Rendement général

Cette mesure n'a pas atteint la cible fixée pour l'exercice financier. Au fil des années, les dépenses ont suivi une courbe ascendante en raison du vieillissement de la population, de l'augmentation de la charge de travail dans certains programmes et d'un plus grand nombre de cas complexes. Au cours de l'exercice 2017-2018, le dépassement budgétaire a été légèrement inférieur à 2 %, par rapport à un peu moins de 1 % lors de l'exercice précédent.



### Raison d'être de cette mesure

Cet indicateur mesure la capacité du Ministère à gérer l'ensemble de ses dépenses par rapport au budget. Le GNB doit veiller à ce que les dépenses soient gérées conformément au budget et doit être prêt à prendre des mesures correctives face à la perspective d'un dépassement budgétaire au cours de l'année.

### Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année visée par le rapport pour atteindre le résultat?

Le ministère a mené plusieurs projets d'amélioration continue. Pour atteindre cette cible, le Ministère a réalisé diverses initiatives et des projets Lean Six Sigma.

## Gouvernement intelligent

### Objectif de la mesure

Responsabilité financière.

### Mesure

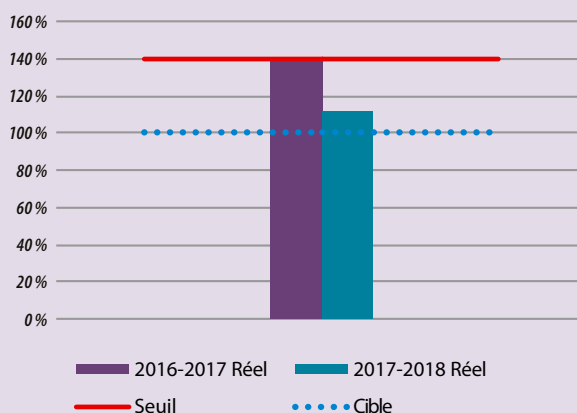
Ratio des recettes réelles et des recettes budgétées.

### Description de la mesure

Le ratio des recettes réelles et des recettes budgétées détermine si le Ministère dépasse le budget ou s'il est en deçà du budget. Il se chiffrera à plus de 100 % s'il y a dépassement budgétaire et à moins de 100 % dans le cas contraire.

### Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible pour l'exercice financier. Les recettes ont été supérieures aux prévisions budgétaires au titre des recouvrements dans le cadre de l'entente avec le gouvernement fédéral en matière de logement, au cours de l'exercice 2017-2018.



— Référence: 139,4 %  
- - - Cible: 100 %  
Réal: 111,6 %

### Raison d'être de cette mesure

Cet indicateur mesure la capacité du Ministère à gérer les recettes générales par rapport au budget. Le GNB doit veiller à ce que les recettes soient gérées conformément au budget et doit être prêt à prendre des mesures correctives si l'on prévoit que les recettes seront inférieures aux prévisions au cours de l'année.

### Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année visée par le rapport pour atteindre le résultat?

Ce résultat est attribuable à un certain nombre de facteurs, plus particulièrement au recouvrement de 675 000 dollars en vertu de l'Entente sur le marché du travail visant les personnes ayant un handicap.

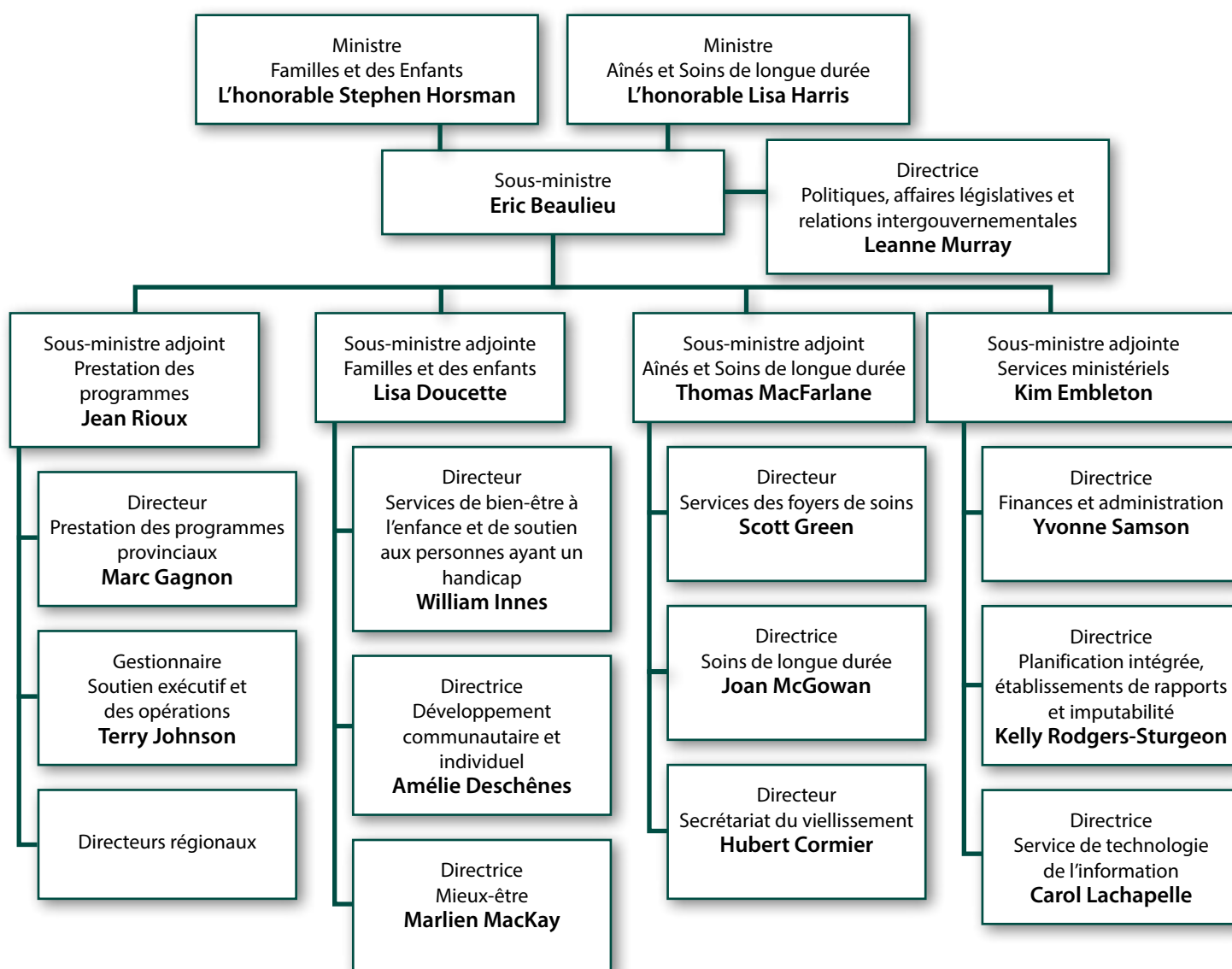
# Survol des opérations du ministère

Le ministère du Développement social s'efforce de fournir des programmes et des services visant à offrir une plus grande autonomie, une qualité de vie et une protection meilleure aux Néo-Brunswickois dans le besoin.

Comme l'illustre l'organigramme suivant, le Ministère est composé de quatre divisions intégrées dans une approche d'équipe pour appuyer les six principaux secteurs d'activité.

## Organigramme des échelons supérieurs

En date du 31 mars 2018



# Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

Le ministère du Développement social a pour responsabilité d'offrir des programmes et des services essentiels permettant d'aider des citoyens parmi les plus vulnérables de la province. Le bureau central du Ministère est chargé de concevoir et d'élaborer des programmes et des services, et de voir à l'établissement de normes et à la mise en place de mesures de surveillance, d'évaluation et de vérification relatives à l'exécution de ces programmes et services. Il offre également un soutien à des programmes associés aux technologies de l'information (TI), aux services financiers, aux règlements, aux lois et à l'élaboration des politiques. Pour 2017-2018, le budget global du Ministère était 1 171 724 400 \$.

Les principaux programmes et services du ministère du Développement social sont exécutés par l'entremise de ses huit bureaux régionaux, qui sont répartis dans toute la province. Le montant budgété pour les dépenses annuelles de ces bureaux était de 722 070 149 \$, financé par l'entremise des secteurs de programmes suivants du Ministère :

Les **services de bien-être de l'enfance et du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap** améliorent le fonctionnement personnel et social grâce à des services de bien-être à l'enfance et de soutien aux personnes ayant un handicap.

Les **services de sécurité du revenu** fournissent des prestations financières et, s'il y a lieu, des services du programme d'autosuffisance aux personnes et aux familles dans le besoin afin d'améliorer leur aptitude à l'emploi. Ce programme comprend les services du Programme d'assistance transitoire, du Programme de prestations prolongées et des Services de soutien (incluant les services d'assistance médicale de base).

Les **services de logement** aident les ménages dans le besoin à accéder à un logement adéquat, convenable et abordable dans le cadre de plusieurs programmes, comme la gestion immobilière, les logements subventionnés

ou l'aide aux réparations afin de remettre en état ou d'améliorer leur logement. Ils offrent également une aide financière aux clients propriétaires existants.

Les **services de mieux-être** améliorent la santé de la population en faisant la promotion de l'activité physique, de la santé psychologique et de la vie sans tabac.

Les **services aux aînés et de soins de longue durée** améliorent le fonctionnement personnel et social et soutiennent la vie autonome grâce à une gamme de services communautaires. Ce programme a pour responsabilité la prestation de soins résidentiels de longue durée et le programme relatif aux foyers de soins de la province.

Les **services ministériels et autres** offrent un leadership et un soutien stratégiques dans les domaines de la planification, de la conception, de la surveillance, de l'évaluation, de la vérification, des TI et de l'élaboration des politiques relativement aux programmes ministériels.

**Diverses prestations** offrent une aide financière aux personnes âgées à faible revenu, aux familles à faible revenu qui ont des enfants de moins de 18 ans et aux ménages à faible revenu pour les aider à compenser les coûts énergétiques. Les programmes offrent la prestation pour personnes âgées à faible revenu, l'aide financière pour l'énergie domestique, la prestation fiscale pour enfants et le supplément au revenu gagné, le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des personnes âgées et les améliorations écoénergétiques pour les ménages à faible revenu.

Pour plus de détails concernant les dépenses réelles et budgétées de chaque secteur de programmes, veuillez consulter la section portant sur l'information financière, à la page 23.

## Division de la prestation des programmes

La **Division de la prestation des programmes** voit à la prestation des programmes et des services aux clients du ministère du Développement social. Elle est composée de huit bureaux régionaux, d'une direction et d'une unité.

Les **bureaux régionaux** voient à la prestation des programmes et des services aux gens et aux familles dans les principaux secteurs d'activité, soit le développement communautaire et individuel, les services de bien-être à l'enfance et de soutien aux personnes ayant un handicap, les services de soins de longue durée, les services des foyers de soins et les services de mieux-être.

La **Direction de la prestation des programmes provinciaux** voit à la prestation des programmes et des services aux gens et aux familles dans les principaux secteurs d'activité au moyen de modèles provinciaux de prestation de services à guichet unique. Parmi ces programmes et services, citons : l'accueil centralisé pour les demandes de protection des enfants et des adultes, les aiguillages vers les services aux parents biologiques et les services d'appui à la jeunesse, le service de permanence centralisée, la concertation familiale, la conférence pour une intervention immédiate, les services de médiation en protection de l'enfance, les services de divulgation de renseignements après l'adoption et les vérifications et les exemptions des dossiers centralisées de Développement social.

L'**Unité de soutien exécutif et des opérations** voit à offrir toute une gamme de services de soutien et de services directs essentiels, en collaboration avec l'équipe de gestion du Ministère et les autres ministères, et ce, afin d'offrir un service efficace de prestation des programmes aux gens et aux familles dans les principaux secteurs d'activité. Cela comprend le soutien à la prestation de services pour le service d'accueil intégré, la correspondance ministérielle, la Commission consultative médicale et les services sociaux d'urgence.

## FAITS SAILLANTS

### Direction du soutien à la prestation des programmes

- ♦ La Direction a achevé le travail lié aux modifications à la *Loi sur les services à la famille* en ce qui a trait à l'ouverture des dossiers d'adoption. Ce travail consistait à élaborer un processus interne pour l'enregistrement du refus de divulgation et du mode préféré de communication des renseignements, et à collaborer avec Service Nouveau-Brunswick sur l'établissement d'un modèle conjoint de prestation de services pour préparer les documents de déclaration d'enregistrement original d'une naissance et les copies des ordonnances d'adoption, ainsi que les mises à jour nécessaires du Système de suivi des Services de divulgation des renseignements après l'adoption.

### Unité de soutien exécutif et des opérations

- ♦ Pour soutenir le mandat du ministre en vertu de la *Loi sur les mesures d'urgence*, qui consiste à offrir des services sociaux d'urgence tels la nourriture et l'hébergement à la population du Nouveau-Brunswick, la Direction (en collaboration avec l'Organisation des mesures d'urgence [OMU], le bureau central et les bureaux régionaux du ministère du Développement social) s'est attaquée aux recommandations découlant du rapport d'analyse après action de la tempête de verglas.
- ♦ La planification du travail lié à l'actualisation des plans de mesures d'urgence des ministères a été amorcée en tant qu'action prioritaire à partir de la conférence de deux jours qui a été tenue en septembre 2017, avec les directeurs régionaux responsables des Services sociaux d'urgence.
- ♦ L'équipe du projet d'efficacité des contacts avec les clients a schématisé toutes les étapes et l'information pertinente dont les préposés à la préinscription ont besoin pendant l'appel d'évaluation d'un requérant. Ce document constituera un élément clé d'une norme provinciale puisqu'un modèle de préinscription par système de téléphonie virtuelle prévu en 2019 est en cours d'élaboration.

## Division des familles et des enfants

La **Division des familles et des enfants** voit à la planification, à la conception et à la surveillance des programmes du Ministère concernant le bien-être de l'enfance, le soutien aux personnes ayant un handicap, l'aide sociale, le logement, l'itinérance et le mieux-être. À ce titre, elle est appelée à interpréter les lignes directrices, les procédures, les directives, les normes, les règlements et les lois qui régissent le programme. La Division s'efforce de changer la façon dont elle fournit ses services afin d'améliorer l'efficacité et la durabilité tout en maintenant la qualité.

La Division est composée de la Direction du service de bien-être à l'enfance et du programme de soutien aux personnes ayant un handicap, de la Direction du développement communautaire et individuel et de la Direction du mieux-être.

La **Direction du service de bien-être à l'enfance et du programme de soutien aux personnes ayant un handicap** voit à la planification, à la conception et à la surveillance des programmes et des services de bien-être à l'enfance et de soutien aux jeunes et aux personnes ayant un handicap. Cette direction voit à la mise à jour et à la surveillance constantes du système de formation en protection de l'enfance axée sur les compétences ainsi qu'à la prestation de cette formation aux travailleurs sociaux en protection de l'enfance et leurs surveillants, y compris le personnel des Premières Nations, les gestionnaires de la prestation des programmes et les conseillers provinciaux. Cette direction comprend : le programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap, le programme d'adoption, les services d'accueil et d'évaluation, les services résidentiels pour enfants, les services de protection de l'enfance, les services aux enfants pris en charge, les services d'appui à la famille, les services aux parents biologiques, les services d'engagement jeunesse, la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, le soutien aux personnes ayant un handicap et les activités de développement pour adultes, programmes et formation.

La **Direction du développement communautaire et individuel** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services visant à soutenir les personnes et les familles ainsi qu'à leur permettre de devenir et de demeurer autonomes. Cette direction comprend : le programme d'assistance transitoire, les services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, les possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale, le programme de prestations prolongées, les prestations spéciales, les services des ordonnances de soutien familial, la lutte contre l'itinérance, les maisons de transition, le programme de logement public, le programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires), le programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires), le programme de logement social à but non lucratif, le programme de suppléments au loyer transférables, le programme de suppléments du loyer, le programme de logement locatif abordable, le programme sur les initiatives de partenariats communautaires, le programme de logements locatifs et de maisons de chambres, le programme de conversion locatif, le programme d'amélioration de l'habitat, le programme d'aide à l'accession à la propriété/programme de prêts pour la finition de l'habitat, le programme de participation communautaire, le programme d'orientation et de gestion du logement, le programme fédéral-provincial de réparations, le programme de réparations d'urgence.

La **Direction du mieux-être** voit à encourager l'adoption de mesures en matière de mieux-être de la population au Nouveau-Brunswick. Elle est chargée de la conception et de la mise en œuvre d'initiatives mettant l'accent sur la santé psychologique et la résilience, la saine alimentation et la sécurité alimentaire, la vie sans tabac, l'activité physique, le vieillissement en santé et la création d'environnements favorables dans les écoles, les collectivités, les lieux de travail et les domiciles. Sa tâche consiste également à travailler en collaboration avec les partenaires régionaux et provinciaux; à soutenir le développement reposant sur l'actif; à utiliser des outils et procurer des ressources pour promouvoir le mieux-être; à élaborer ou à influencer une politique de la santé publique; et à permettre des mesures fondées sur des preuves en recueillant et en mettant en commun les données et les meilleures pratiques. Le travail de la Direction repose sur la *Stratégie du mieux-être du Nouveau-Brunswick 2014-2021* et contribue à celle-ci.

## FAITS SAILLANTS

### Direction du service de bien-être à l'enfance et de soutien aux personnes ayant un handicap

- ♦ Les modifications à la *Loi sur les services à la famille* ont été adoptées en mai 2017 pour mettre l'accent sur le fait qu'il est dans l'intérêt supérieur de l'enfant, en ce qui concerne le droit de visite, de favoriser et de conserver de saines relations avec ses grands-parents et les autres membres de sa famille. Ces modifications obligent le tribunal, au moment de prendre une décision concernant la délivrance d'une ordonnance attributive de droit de visite, à prendre également en considération la volonté du parent ou du tuteur de faciliter l'accès à l'enfant pour les grands-parents et autres membres de la famille immédiate.
- ♦ Le 5 mai 2017, la *Loi concernant l'ouverture des dossiers d'adoption scellés* a reçu la sanction royale. Cette loi modifie la *Loi sur les services à la famille* et la *Loi sur les statistiques de l'état civil* pour permettre aux personnes adoptées et aux parents biologiques de présenter une demande d'accès aux renseignements identificatoires disponibles et leur donner la possibilité d'obtenir divers documents en fonction de leurs liens par rapport à l'adoption. En mars 2018, le gouvernement a annoncé pouvoir être en mesure de fournir des renseignements de base sur les naissances et les adoptions à compter du 1<sup>er</sup> avril par l'intermédiaire des Services de divulgation de renseignements après l'adoption du ministère du Développement social. Les renseignements seront divulgués seulement si la plus jeune personne adoptée d'une fratrie est âgée d'au moins 19 ans. Le gouvernement reconnaît que certaines personnes ne veulent pas que des renseignements les concernant soient divulgués, et il encourage les personnes qui souhaitent rester anonymes à déposer un refus de divulgation.

### Direction du développement communautaire et individuel

- ♦ Le Ministère, en partenariat avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, a continué d'offrir le Continuum d'emploi et d'apprentissage expérientiel (EAE). Le Continuum d'EAE dure neuf mois et offre des services préalables à l'emploi, des compétences et des connaissances en préparation à l'emploi, une formation sur les compétences essentielles au travail et un volet d'expérience de travail de 16 semaines. Cette initiative cible 400 clients sur trois ans avec pour objectif l'amélioration des résultats sur le marché du travail des bénéficiaires de l'aide sociale. Au cours de l'exercice 2017-2018, 193 clients ont participé et, en comptant le nombre de 169 participants enregistré l'année précédente, 362 clients ont été servis au total depuis l'exercice 2016-2017.
- ♦ L'entrevue motivationnelle a été intégrée au programme Options de développement de carrière (ODC) et a fourni au personnel un outil pour mieux préparer les clients au changement et les faire participer à une démarche de développement personnel et de carrière qui donnera des résultats à long terme pour la population du Nouveau-Brunswick, et d'aider à harmoniser le programme ODC avec la vision du Ministère. Cette initiative constitue un exemple de leadership en matière de développement de carrière puisque le Nouveau-Brunswick est actuellement un chef de file mondial en ce qui a trait à la mise en application de l'entrevue motivationnelle dans les programmes d'aide sociale et de développement de carrière.
- ♦ Pour améliorer les services de gestion des cas en ce qui a trait aux personnes ayant un handicap qui sont prestataires de l'aide sociale, le Ministère a offert une formation de base sur les premiers soins de santé mentale à plus de 300 employés de première ligne. Il a également proposé une formation relative à l'évaluation de l'employabilité et des besoins pour s'assurer que les personnes ayant un handicap qui possèdent un potentiel d'emploi reçoivent des services de gestion de cas par l'intermédiaire du programme ODC afin d'améliorer leur niveau de scolarité et leurs compétences reliées au travail.



- ♦ De vastes consultations ont été menées tout le long de l'exercice 2017-2018 pour amorcer le processus d'élaboration de la stratégie provinciale de dix ans en matière de logement. Le gouvernement a procédé stratégiquement en sollicitant la participation des partenaires de divers ministères et secteurs, des intervenants pertinents du milieu communautaire, ainsi que des clients de programmes de logement ou locataires et des personnes ayant une expérience vécue en la matière. Par ailleurs, un sondage en ligne à l'intention du grand public a fourni un aperçu des divers besoins en matière de logement qui existent dans l'ensemble de la province.
- ♦ L'exercice 2017-2018 a été marqué par des investissements provinciaux en vertu de l'Entente relative au Fonds pour l'infrastructure sociale. Au total, 6,5 millions de dollars ont été investis pour augmenter le nombre de logements visés par le supplément de loyer sur une période de 20 ans, soutenir la construction, la réparation et l'adaptation de logements abordables pour les personnes âgées, et soutenir la construction et la rénovation de refuges et de maisons de transition pour les femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants.
- ♦ En partenariat avec la Direction du mieux-être, le Ministère a intégré des mesures d'encouragement de saines habitudes (activité physique, bonne alimentation et vie sans tabac) au moyen de l'outil d'autoévaluation renouvelé Portrait de la santé qui est utilisé auprès des clients de l'aide sociale, et a transmis des connaissances sur le mieux-être aux gestionnaires de cas.

### **Direction du mieux-être**

- ♦ La Direction du mieux-être fournit un financement annuel dans le cadre du Programme de subvention pour le mieux-être dans les écoles afin d'aider à l'amélioration du bien-être des élèves. Au cours de l'exercice 2017-2018, 98 % des écoles ont reçu des subventions pour le mieux-être dans les écoles afin de faire avancer leurs priorités en matière de mieux-être pour l'ensemble de leurs élèves, dont près de la moitié d'entre elles (42 %) ont choisi de mettre l'accent sur la santé psychologique et la résilience, tandis que 30 % des écoles ont porté leur choix sur l'activité physique, 27 % sur la saine alimentation et 1 % sur la vie sans tabac. Les écoles ont indiqué une amélioration en plusieurs domaines, dont une augmentation de la consommation de fruits et de légumes et une plus grande connexité scolaire.
- ♦ Les municipalités de Cocagne, de Moncton et de Tracadie ont été les premières à être reconnues comme étant des communautés amies des aînés au Nouveau-Brunswick. Le Programme de reconnaissance des communautés amies des aînés souligne les efforts des collectivités du Nouveau-Brunswick qui établissent des politiques et des services favorisant le vieillissement en santé et le mieux-être. Des séances de formation ont été données aux municipalités et à des groupes municipaux. Un certain nombre d'initiatives de promotion ont été mises en œuvre, dont le lancement d'une vidéo promotionnelle, l'intégration d'une carte de reconnaissance et la présentation d'histoires de réussite dans la page du Mieux-Être du site Web du gouvernement du Nouveau-Brunswick pendant la semaine du mieux-être. À la fin de l'année, 42 autres collectivités avaient soit exprimé leur intérêt, soit pris des mesures pour devenir des communautés amies des aînés.



## La Division des aînés et des soins de longue durée

La **Division des aînés et des soins de longue durée** voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes du ministère du Développement social relatifs aux soins de longue durée et aux personnes âgées. À ce titre, elle interprète les lignes directrices, les procédures, les politiques, les normes, les règlements et les lois provinciales concernant les programmes. La Division a ciblé ses efforts sur le changement de son mode de prestation de services afin d'améliorer l'efficacité et la durabilité tout en maintenant la qualité. Cette division comprend la Direction des services des foyers de soins, la Direction des soins de longue durée et le Secrétariat des aînés en santé.

La **Direction des services de foyers** de soins voit à planifier, à concevoir, à surveiller et à offrir tous les services ministériels fournis au secteur des foyers de soins. Les objectifs du Ministère pour le secteur des foyers de soins sont d'améliorer la qualité de vie des résidents, de protéger leur dignité et de veiller à une prestation aussi efficace que possible de services appropriés de qualité en établissement résidentiel, dans les limites des ressources disponibles. Le Ministère assure une prestation de services de grande qualité dans les foyers de soins en contribuant au financement de leurs activités et en leur donnant des conseils à cet égard, en participant au processus de délivrance de permis et d'inspection, et en gérant les projets de réparation, de rénovation et de remplacement des immobilisations tout en assurant un soutien consultatif. La prestation directe de services aux résidents des foyers de soins relève de chacun de ces foyers.

La **Direction des services de soins de longue durée** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services offerts aux personnes âgées. Cette direction comprend : le Programme de protection des adultes, les services de soins de longue durée, les services de soutien à domicile, les services résidentiels pour adultes, les activités de jour pour adultes ainsi que la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles. Cette direction offre également de la formation pour les personnes âgées ainsi que des services et des programmes partout dans la province.

Le **Secrétariat du vieillissement** est chargé d'élaborer un cadre stratégique pour la mise en œuvre de la Stratégie sur le vieillissement et de suivre l'avancement de l'exécution des mesures définies dans la Stratégie. Il revient au Secrétariat d'établir et d'appuyer la structure de gouvernance conçue pour coordonner la mise en œuvre de la Stratégie. Le Secrétariat veille également à appuyer la recherche et l'innovation dans le domaine du vieillissement en définissant, en concevant et en soutenant un réseau de recherche et d'innovation. Le Secrétariat du vieillissement sert de point de coordination central en ce qui concerne les personnes âgées et le vieillissement, favorise la collaboration entre les intervenants, tant à l'interne qu'à l'externe, et s'efforce d'augmenter la connaissance de la situation et la mise en commun de l'information dans l'ensemble du secteur.

### FAITS SAILLANTS

#### Direction des services des foyers de soins

- ♦ L'entente de services visant le remplacement de deux foyers de soins à Miramichi par deux nouveaux complexes, totalisant 240 lits, a été signée.
- ♦ Le 1<sup>er</sup> février 2018, le Plan pour les foyers de soins 2018-2023 a été dévoilé. Ce plan, dont la réalisation est en trois phases, ajoutera 619 nouveaux lits en foyers de soins au cours des cinq prochaines années.
- ♦ Le plan d'amélioration de l'infrastructure a été publié, lequel prévoit un investissement de 108 millions de dollars sur cinq ans pour apporter des améliorations aux foyers de soins actuels au Nouveau-Brunswick.

### **Direction des soins de longue durée**

- ♦ La première phase de l'initiative Navigateur pour les aînés a été lancée en juin 2017, suivie de la mise en œuvre progressive du Programme d'évaluation de la santé, du mieux-être et de la sécurité à domicile des aînés dans l'ensemble de la province. Le programme prévoit des visites à domicile pour cerner les besoins de la personne âgée sur les plans du mieux-être personnel, du soutien social, de la sécurité au domicile, du soutien aux aidants, et de l'aide pour naviguer dans les systèmes de soins de santé et de soins de longue durée. La visite constitue une première étape de l'aide fournie aux personnes âgées et à leurs proches aidants pour s'orienter dans le système, afin qu'ils sachent comment accéder aux services et aux sources de soutien dont ils pourraient avoir besoin plus tard.
- ♦ Un processus normalisé d'évaluation des capacités fonctionnelles ainsi que des améliorations aux programmes, telles que les heures provisoires, ont été mis en œuvre au cours de l'exercice 2017-2018 afin d'améliorer les évaluations pour les soins de longue durée.

### **Secrétariat du vieillissement**

- ♦ Le 16 mai 2017, le réseau de centres d'excellence AGE-WELL a annoncé le lancement d'un Centre national d'innovation pour faire avancer les politiques, les pratiques et les services dans les domaines de la technologie et du vieillissement. Le Centre, situé à Fredericton, deviendra une ressource nationale pour les décideurs, les chercheurs, les cliniciens et les autres intervenants qui travaillent à la mise en œuvre de nouvelles technologies visant à améliorer la santé et le bien-être des personnes âgées au Canada et de leurs proches aidants.
- ♦ Le 8 novembre 2017, la Table ronde provinciale sur le vieillissement en santé a amorcé la mise en œuvre de la stratégie intitulée *Se tenir ensemble : Une stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick*.
- ♦ En février 2018, le Secrétariat du vieillissement était fin prêt à exercer ses fonctions.

- ♦ En mars 2018, le Secrétariat sur le vieillissement a travaillé en collaboration avec le ministère de la Santé pour négocier les conditions avec l'Agence de la santé publique du Canada afin de mener à bien le Projet pilote sur les aînés en santé.

## **Division des services ministériels**

La **Division des services ministériels** voit à offrir toute une gamme de services de soutien et de services directs essentiels aux employés du Ministère. Elle travaille en partenariat avec les autres divisions du Ministère afin de participer au succès de l'organisation sur le plan des finances, de la dotation en personnel, des technologies et de la gestion de l'information, de la recherche, de l'évaluation et de la planification. La Division est composée de la Direction des finances et de l'administration, la Direction de la planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité, et la Direction du service de technologie de l'information. En février 2018, la responsabilité de la Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales est passée au sous-ministre du Développement social.

La **Direction des finances et de l'administration** travaille avec les cadres afin de veiller à ce que les ressources financières du Ministère soient dépensées conformément au cadre fiscal du GNB. Elle fournit des renseignements et des conseils afin de veiller à la cohérence des activités de budgétisation, d'administration de contrats, de communication de l'information financière et d'administration. La Direction procède à des vérifications internes pour les programmes et services du Ministère. Elle assure la gestion de dossiers pour le bureau central et offre au Ministère des services de gestion des établissements. La Direction administre également le Programme d'assistance médicale.

La **Direction de la planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité** voit à diriger le processus de planification stratégique ainsi que le cycle annuel de planification et de reddition de comptes du Ministère. Elle fournit des conseils et des directives au Ministère en menant des recherches et des évaluations des programmes et des services ministériels et en procédant à des analyses statistiques pour l'élaboration des politiques et des programmes. Elle voit également à l'analyse des données du Ministère ainsi

qu'à la surveillance du rendement de ses programmes et services et à la reddition de comptes à ce sujet. En outre, la Direction voit à la gestion des initiatives des priorités ministérielles ainsi qu'aux communications internes et représente le Ministère dans le cadre d'initiatives interministérielles à l'appui des objectifs généraux du gouvernement. La Direction voit aussi à l'élaboration, à la facilitation et à la mise en oeuvre de l'excellence du rendement, notamment de l'amélioration continue, de l'innovation et de la gestion quotidienne.

La **Direction du service de technologie de l'information** pilote et guide l'approvisionnement, la maintenance, la gestion du risque, le soutien et la surveillance relativement aux outils et aux solutions de technologie de l'information (TI) appropriés dans tous les secteurs de programmes. Les services de la Direction englobent la planification et la stratégie en matière de TI, la coordination des services de TI, les services de sécurité de l'information et les services du soutien de gestion technique au système client pour la gamme d'applications de gestion du Ministère.

## FAITS SAILLANTS

### **Direction de la planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité**

- ♦ La schématisation de la chaîne de valeur dans l'ensemble des secteurs de programme a été instaurée pour aider à documenter les principaux processus, à élaborer des paramètres de mesure du rendement, et à favoriser l'amélioration et la collaboration.
- ♦ Un nouveau processus pour l'établissement de rapports spéciaux a été mis en place, ce qui se traduit par une meilleure documentation et une production plus efficace des rapports.

### **Direction des services de technologie de l'information**

- ♦ La première phase du nouveau système Habitation Nouveau-Brunswick a été mise en oeuvre en mai 2017 par le lancement de la fonctionnalité de file d'attente provinciale.
- ♦ D'importantes modifications aux outils d'évaluation de Familles NB dans les secteurs de la protection de l'enfance, du soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap et des soins de longue durée ont été achevées.

- ♦ Maintes modifications tarifaires concernant les foyers de soins spéciaux, les foyers d'accueil et les préposés aux services de soutien à la famille et aux aides de soutien à domicile ont été achevées.
- ♦ Les mises à niveau du système NBCas ont été effectuées en vue de soutenir les modifications fondamentales du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance établissant des tarifications séparées pour les enfants d'âge préscolaire et ceux d'âge scolaire, en fonction de l'assiduité scolaire.
- ♦ Une nouvelle prestation de transport communautaire a été ajoutée au système NBCas pour soutenir des clients d'aide sociale qui utilisent ce moyen de transport pour leurs besoins de déplacement liés aux rendez-vous médicaux et à leur plan d'intervention.

## Autres

La **Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales** est chargée d'élaborer les politiques et les propositions législatives du Ministère et de fournir des conseils et un soutien constants relativement à l'interprétation de ses lois. Elle voit à représenter le Ministère dans diverses discussions interministérielles ainsi que le GNB dans différentes tribunes intergouvernementales liées aux aînés, au logement, aux services sociaux et aux Premières Nations. Elle est également responsable au sein du Ministère des questions juridiques et litigieuses en plus de fournir une orientation au Ministère relativement à ses réponses aux demandes et enquêtes de l'ombudsman, du commissaire à l'intégrité, de la commissaire aux langues officielles, du défenseur des enfants et de la jeunesse, du défenseur des aînés et de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick. De même, la Direction est responsable au sein du Ministère des discussions et consultations avec le Secrétariat des affaires autochtones au provincial et Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC), et ce, pour les questions relatives aux services à l'enfance et aux familles dans les communautés des Premières Nations. Depuis février 2018, la responsabilité de la Direction des politiques, des affaires législatives

et des relations intergouvernementales est passée de la Division des services généraux au sous-ministre du ministère du Développement social.

### **Services des ressources humaines**

Au 1<sup>er</sup> octobre 2016, la prestation des services des ressources humaines opérationnels et transactionnels a été transférée des ministères et des organismes de la partie I à Service Nouveau-Brunswick.

## **FAITS SAILLANTS**

### **Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales**

- ♦ *La Loi concernant l'ouverture des dossiers d'adoption scellés* a reçu la sanction royale en mai 2017. Cette loi modifie la *Loi sur les services à la famille* et la *Loi sur les statistiques de l'état civil* pour permettre aux personnes adoptées et aux parents biologiques de présenter une demande d'accès aux renseignements identificatoires disponibles et leur donner la possibilité d'obtenir différents documents en fonction de leurs liens par rapport à l'adoption. Elle autorise également la création d'un enregistrement original d'une naissance, qui inclura le nom des parents biologiques et le nom à la naissance de la personne adoptée.
  
- ♦ *La Loi sur le vieillissement en santé et les soins de longue durée* a obtenu la sanction royale en mars 2018. Cette loi établit juridiquement : 1) la Stratégie sur le vieillissement en tant que stratégie provinciale durable; et 2) une table ronde provinciale sur les aînés en santé chargée de recommander les priorités au ministre et de surveiller la mise en œuvre de la Stratégie sur le vieillissement. Elle établit également une structure durable de collaboration sur les questions liées au vieillissement et aux soins de longue durée, et crée une obligation de production d'un rapport annuel sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la stratégie sur le vieillissement.

# Information financière

Le présent aperçu financier a été préparé à l'aide des renseignements disponibles au moment de la publication et peut, par conséquent, ne pas correspondre exactement aux données publiées par la suite dans les comptes publics du GNB.

| Dépenses                                                                | Budget                | Résultat              | Écart positif (négatif) | % positif (négatif) | Remarque |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------|----------|
| Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse                      | 275 148,2             | 296 548,2             | 21 400,0                | 7,8                 | 1        |
| Services de la sécurité du revenu – Coûts de la prestation des services | 20 831,3              | 21 666,9              | 835,6                   | 4,0                 | 2        |
| Services de la sécurité du revenu – Prestations                         | 219 136,0             | 216 137,9             | (2 998,1)               | (1,4)               | 3        |
| Logement                                                                | 91 773,5              | 106 956,5             | 15 183,0                | 16,5                | 4        |
| Mieux-être                                                              | 7 054,4               | 6 572,5               | (481,9)                 | (6,8)               |          |
| Soins de longue durée                                                   | 512 713,8             | 500 988,2             | (11 725,6)              | (2,3)               | 5        |
| Services généraux et autres                                             | 9 867,2               | 10 708,1              | 840,9                   | 8,5                 | 6        |
| Autres avantages                                                        | 35 200,0              | 33 777,0              | (1 423,0)               | (4,0)               | 7        |
| <b>Total</b>                                                            | <b>1 171 724,4 \$</b> | <b>1 193 355,3 \$</b> | <b>21 630,9 \$</b>      | <b>1,8</b>          |          |

Les chiffres sont exprimés en milliers.

| Dépenses du compte spécial       | Budget      | Résultat   | Écart positif (négatif) | % positif (négatif) | Remarque |
|----------------------------------|-------------|------------|-------------------------|---------------------|----------|
| Compte de financement de la SCHL | 14 654,0 \$ | 6 599,6 \$ | (8 054,4) \$            | (55,0)              | 8        |

Les chiffres sont exprimés en milliers.

| Capital                                      | Budget     | Résultat   | Écart positif (négatif) | % positif (négatif) | Remarque |
|----------------------------------------------|------------|------------|-------------------------|---------------------|----------|
| Foyers de soins – programme d'immobilisation | 5 200,0 \$ | 2 913,5 \$ | (2 286,5) \$            | (44,0)              | 9        |

Les chiffres sont exprimés en milliers.

| Revenus                              | Budget             | Résultat           | Écart positif (négatif) | % positif (négatif) | Remarque |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|---------------------|----------|
| Retour sur investissement            | 2 200,0            | 1 607,4            | (592,6)                 | (26,9)              | 10       |
| Licences et permis                   | 33,0               | 29,2               | (3,8)                   | (11,5)              |          |
| Vente de biens et de services        | 17 690,0           | 17 912,1           | 222,1                   | 1,2                 |          |
| Divers                               | 9 375,0            | 9 531,6            | 156,6                   | 1,7                 |          |
| Subventions conditionnelles – Canada | 36 843,0           | 44 728,1           | 7 885,1                 | 21,4                | 11       |
| <b>Total</b>                         | <b>66 141,0 \$</b> | <b>73 808,4 \$</b> | <b>7 667,4 \$</b>       | <b>11,6</b>         |          |

Les chiffres sont exprimés en milliers.

| Dépenses du compte spécial       | Budget     | Résultat   | Écart positif (négatif) | % positif (négatif) | Remarque |
|----------------------------------|------------|------------|-------------------------|---------------------|----------|
| Compte de financement de la SCHL | 6 526,0 \$ | 1 327,7 \$ | (5 198,3) \$            | (79,6)              | 12       |

Les chiffres sont exprimés en milliers.

## Remarques sur les écarts considérables

1. Dépassement du budget en raison de la croissance des coûts associés aux cas complexes, aux établissements résidentiels pour adultes, à la protection de l'enfance, aux établissements résidentiels du programme de soutien aux personnes ayant un handicap et aux services de soins à domicile.
2. En deçà du budget en raison de coûts indirects inférieurs aux prévisions.
3. En deçà du budget en raison d'un nombre moyen de cas et d'un coût moyen par cas du Programme d'assistance transitoire qui ont été inférieurs aux prévisions.
4. Dépassement du budget en raison des coûts supplémentaires associés à l'Entente relative au Fonds pour l'infrastructure sociale et d'un changement apporté à la convention comptable.
5. En deçà du budget en raison des économies réalisées relativement au plan des établissements résidentiels pour adultes et à la stratégie D'abord chez soi.
6. Dépassement du budget en raison des salaires et des frais généraux.
7. En deçà du budget en raison de la participation plus faible que prévu au Programme de crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des personnes âgées du Nouveau-Brunswick.
8. En deçà du budget en raison d'un changement apporté à la convention comptable.
9. En deçà du budget en raison principalement de retards dans l'approbation de mesures du plan pour les foyers de soins 2018-2023.
10. En deçà du budget en raison de la diminution du nombre de prêts en cours.
11. Dépassement du budget en raison des recettes liées à l'Entente relative au Fonds pour l'infrastructure sociale et de recouvrements plus élevées que prévu.
12. En deçà du budget en raison d'un changement à la convention comptable.

# Résumé des activités de recrutement

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique*, le sous-ministre du ministère des Ressources humaines délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de leurs ministères respectifs. Vous trouverez ci-dessous un résumé des activités de dotation du ministère du Développement social pour l'exercice 2017-2018.

| Nombre d'employés permanents et temporaires au 31 décembre |       |       |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Type d'employé                                             | 2017  | 2016  |
| Permanent                                                  | 1 240 | 1 226 |
| Temporaire                                                 | 310   | 283   |
| Total                                                      | 1 550 | 1 509 |

Le Ministère a lancé 92 concours, dont 43 concours ouverts (publics) et 49 concours restreints (internes).

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, le Ministère a effectué des nominations au moyen d'autres démarches visant à déterminer le mérite, sans concours, soit :

| Type de nomination                                                     | Description de la nomination                                                                                                                                                                                                                                                        | Article de la <i>Loi sur la Fonction publique</i> | Numéro |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------|
| Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés        | Une nomination peut être faite sans concours lorsqu'un poste requiert : <ul style="list-style-type: none"><li>• un degré élevé d'expertise et de formation;</li><li>• un degré élevé de compétences techniques;</li><li>• une reconnaissance à titre d'expert du domaine.</li></ul> | 15(1)                                             | 0      |
| Programme d'égalité d'accès à l'emploi                                 | Programme offrant aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès à des possibilités d'emploi, de formation et d'avancement.                                                                                               | 16(1)(a)                                          | 1      |
| Programme de gestion du talent ministériel                             | Les employés permanents faisant partie des bassins de talents gouvernementaux et ministériels qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, notamment le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.                                            | 16(1)(b)                                          | 0      |
| Mutation latérale                                                      | Le processus de mutation latérale du GNB permet de muter les employés entre les parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) des services publics.                                                                                                           | 16(1) or 16(1)(c)                                 | 8      |
| Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent | Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou temporaire en vertu de l'article 17 peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.                                                                             | 16(1)(d)(i)                                       | 0      |
| Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent             | Les étudiants employés l'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes Coop ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de la fonction publique sans concours.                                                                                                  | 16(1)(d)(ii)                                      | 0      |

En application de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, le sous-ministre n'a reçu plainte alléguant le favoritisme et aucune plainte n'a été déposée avec l'ombud.

# Résumé des projets de loi et des activités législatives

| No de projet de loi | Nom de la loi                                                                                                                                                                       | Date de la sanction royale | Résumé des modifications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 34                  | <i>Loi sur le vieillissement en santé et les soins de longue durée</i><br><a href="http://laws.gnb.ca/en/ShowPdf/cs/2018-c.8.pdf">http://laws.gnb.ca/en/ShowPdf/cs/2018-c.8.pdf</a> | 16 mars 2018               | <p>La <i>Loi sur le vieillissement en santé et les soins de longue durée</i> est conforme à l'engagement électoral de 2014 de présenter des mesures législatives « afin que nos attentes soient claires et cohérentes envers les personnes âgées dans les foyers de soins et les foyers de soins spéciaux, et envers celles qui reçoivent des soins à domicile ». Il vient également valoriser l'important travail effectué par le Conseil sur le vieillissement.</p> <p>Cette loi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établit juridiquement que la Stratégie sur le vieillissement est une stratégie provinciale durable;</li> <li>• établit juridiquement une table ronde provinciale sur le vieillissement en santé chargée de recommander les priorités au ministre et de surveiller la mise en œuvre de la Stratégie sur le vieillissement;</li> <li>• établit une structure durable de collaboration sur les questions liées au vieillissement;</li> <li>• crée une obligation de production d'un rapport annuel sur les progrès de la mise en œuvre de la stratégie sur le vieillissement.</li> </ul> <p>La <i>Loi</i> assure un partenariat continu avec les intervenants dans le cadre de la mise en œuvre et de l'évaluation d'un plan provincial à long terme sur le vieillissement en santé, de sorte que les aînés et les intervenants soient régulièrement consultés sur les sujets qui les touchent. Elle renforce aussi le rôle positif et la contribution des aînés, en plus de démontrer un engagement envers une transformation sur plusieurs années des modes d'intervention en santé face au vieillissement de la population et du système de soins de longue durée au Nouveau-Brunswick.</p> |

Les lois et règlements relevant de la compétence du ministère du Développement social en 2017-2018 peuvent être consultés aux adresses qui suivent :

- Pour le ministre des Familles et des Enfants: <http://laws.gnb.ca/fr/deplinks?subjectnumber=8>
- Pour le ministre responsable des Aînés et des Soins de longue durée: <http://laws.gnb.ca/fr/deplinks?subjectnumber=14>



# Résumé des activités liées aux langues officielles

## Introduction

Le Ministère a conçu un nouveau plan d'action pour 2015-2020 qui comprend les activités stratégiques pour chacun des quatre secteurs d'activité qui se trouvent dans le *Plan du Nouveau-Brunswick sur les langues officielles – Le bilinguisme officiel: une valeur fondamentale*.

## Axe 1

Égalité des services. Pour veiller à ce que la population ait accès à des services de même qualité en français et en anglais partout dans la province, on a réalisé les activités suivantes :

- La revue et la mise à jour annuelles des profils linguistiques. Les Services des ressources humaines consultent la haute direction pour discuter de la capacité linguistique de l'équipe et cerner toute lacune, veillent à l'élaboration d'un plan à court terme de « remplacement » et d'un plan à long terme pour améliorer la capacité linguistique de l'équipe (à savoir embauches, formation en langue seconde).
- L'examen des compétences linguistiques de plus de 800 employés du Ministère pour s'assurer du maintien de leur capacité linguistique dans leur seconde langue officielle.
- Lors du lancement du Centre du savoir GNB, tous les employés ont été invités à effectuer de nouveau les modules de formation « Langues officielles – langue de service » et « Langues officielles – langue de service ».

## Axe 2

Utilisation des langues officielles en milieu de travail. Pour veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail, on a réalisé les activités suivantes :

- Dans le cadre du processus de gestion du rendement du personnel, les employés doivent confirmer leur langue de communication préférée dès le début, en plus de prendre connaissance de la politique.
- La lettre d'offre d'emploi a été modifiée de manière à exiger désormais que la personne dont la candidature a été retenue désigne sa langue de travail de préférence entre le français et l'anglais au moment de l'embauche.
- Les Services des ressources humaines consultent la haute direction pour discuter de la capacité linguistique de l'équipe et cerner toute lacune, veillent à l'élaboration d'un plan à court terme de « remplacement » et d'un plan à long terme pour améliorer la capacité linguistique de l'équipe (à savoir embauches, formation en langue seconde).
- Il y a une section dans l'intranet qui renferme de l'information sur la formation en langue seconde ainsi que des liens vers des outils et des ressources pour aider les employés à pratiquer leur langue seconde. Le sujet de la présidence de réunions bilingues a été traité dans le numéro de juin du bulletin d'information à l'intention du personnel.

## Axe 3

Pour veiller à ce que le GNB et ses employés adhèrent à la valeur fondamentale qu'est le bilinguisme officiel, voici les activités qui ont été menées :

- Le Ministère a recueilli des renseignements et compilé les mises à jour de statut au moyen de ses mécanismes de reddition de comptes et de surveillance établis afin de remplir une section spéciale de son rapport annuel traitant des langues officielles.
- Le Ministère a continué d'utiliser le guide de rédaction des mémoires au Conseil exécutif (MCE) pour discuter des répercussions des programmes et des politiques sur les communautés linguistiques.
- On a également informé les nouveaux employés des modules obligatoires sur les langues officielles dans le cadre de leur orientation.

#### **Axe 4**

Les fonctionnaires ont une connaissance et une compréhension approfondies de la *Loi sur les langues officielles*, des politiques et de la réglementation pertinentes ainsi que des obligations du GNB. En ce qui concerne les langues officielles, l'activité suivante a été réalisée :

- Le Ministère a régulièrement diffusé de l'information sur les politiques et les lignes directrices en matière de langues officielles par l'intermédiaire du bulletin d'information trimestriel et d'autres outils de communication.

#### **Conclusion**

La mise en œuvre du Plan d'action en matière de langues officielles du Ministère a sensibilisé les employés quant aux responsabilités qu'implique la *Loi sur les langues officielles* au quotidien ainsi qu'à leur incidence sur la qualité des programmes et des services offerts au public. Le Ministère continue de promouvoir la politique sur la langue de travail par l'intermédiaire de son bulletin d'information.

# Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

## Section 1

| Nom et année de la vérification                                                                                                                                                                                                              | Recommandations |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              | Total           |
| Contrat de services consultatifs – 2017, vol. 1<br><a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Agrepf.pdf</a> | 16              |

| Recommandations adoptées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mesures prises                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>2.50</b> Nous recommandons que Service Nouveau-Brunswick :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– s’assure qu’une dispense en raison d’une situation très urgente ou urgente n’est pas utilisée de façon inappropriée par les ministères pour contourner le processus concurrentiel d’appel d’offres;</li> <li>– exige que les ministères fournissent une justification et des documents adéquats pour appuyer les dispenses demandées;</li> <li>– tienne un registre des raisons pour lesquelles la décision d’approuver l’exemption a été prise.</li> </ul> | La réponse doit être fournie par Service Nouveau Brunswick.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>2.58</b> Nous recommandons que le ministère du Développement social impose une période de récupération entre la fin des contrats existants avec de futurs promoteurs potentiels afin d’éviter des influences indues et des conflits d’intérêts.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Le ministère du Développement social a mis en œuvre cette recommandation concernant les contrats de services professionnels. Le modèle de contrats de services professionnels comprend désormais une clause sur les conflits d’intérêts, qui interdit à un entrepreneur agissant à titre de gestionnaire de projet de soumettre des propositions pour des demandes de propositions visant le même projet. |
| <p><b>2.59</b> Nous recommandons que le ministère du Développement social communique à Service Nouveau-Brunswick la justification pour ne pas suivre les procédures et les conseils en matière d’approvisionnement de Service Nouveau-Brunswick.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>2.89</b> Nous recommandons que le ministère du Développement social structure les contrats contenant une rémunération liée au rendement seulement en fonction de résultats réels et mesurables.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>2.94</b> Nous recommandons que le ministère du Développement social élabore un cadre pour régir les aspects importants de la gestion des contrats comme l’approvisionnement, l’administration, l’évaluation et l’établissement de rapports.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Le ministère du Développement social a mis en œuvre cette recommandation. En septembre 2016, le Ministère a mis en place une unité de gestion des contrats pour rédiger un cadre de gestion des contrats. Le Ministère a également mis en place un nouveau modèle normalisé de contrat d’achat de services élaboré en partenariat avec Service Nouveau-Brunswick et le Cabinet du procureur général.      |
| <p><b>2.103</b> Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et élabore des accords prévoyant la mesure du rendement en incluant des objectifs et des produits à livrer clairs et bien définis.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Le Ministère a mis en place un nouveau modèle normalisé de contrat d’achat de services élaboré en partenariat avec Service Nouveau-Brunswick et le Cabinet du procureur général.                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>2.117</b> Nous recommandons au ministère du Développement social qu’il :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– évalue de façon indépendante le rendement des entrepreneurs par rapport aux buts, aux objectifs et aux produits à livrer bien définis dans le contrat;</li> <li>– fournisse une rétroaction écrite à Service Nouveau-Brunswick sur le rendement de l’entrepreneur pour les contrats importants.</li> </ul>                                                                                                                                    | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation. Dans le cadre du mandat de gestion des contrats, le Ministère établira un processus d’évaluation du rendement des entrepreneurs et soumettra une rétroaction écrite à Service Nouveau-Brunswick pour les contrats importants.                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.118 Nous recommandons que Service Nouveau-Brunswick exige que des rapports sur le rendement des entrepreneurs soient présentés par les entités acheteuses pour tous les accords importants.                                                                                                                                                                                 | La réponse doit être fournie par Service Nouveau Brunswick.                                                                                                                                                      |
| 2.129 Nous recommandons que le ministère du Développement social fasse le suivi des économies réelles à mesure qu'elles s'accumulent au fil du temps et qu'elles soient étayées par des données pertinentes.                                                                                                                                                                  | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation.                                                                                                                                               |
| 2.132 Nous recommandons que le ministère du Développement social mesure l'incidence sur la qualité de la prestation des services aux clients découlant des initiatives d'amélioration des processus mises en œuvre et en rende compte.                                                                                                                                        | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation. À l'heure actuelle, le Ministère prend des mesures et produit des rapports en s'appuyant sur plusieurs indicateurs de service à la clientèle. |
| 2.146 Nous recommandons que Service Nouveau-Brunswick s'assure que les contrats de services incluent une clause « ne dépassant pas » pour le montant qui correspond à la valeur du bon de commande.                                                                                                                                                                           | La réponse doit être fournie par Service Nouveau Brunswick.                                                                                                                                                      |
| 2.169 Nous recommandons que le ministère du Développement social élabore une stratégie de surveillance pour les objectifs de mise en œuvre, les jalons, les produits à livrer et la qualité du service pour les initiatives importantes du Ministère.                                                                                                                         | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation.                                                                                                                                               |
| 2.180 Nous recommandons que le ministère du Développement social n'inclue pas de clauses dans les contrats de services qui autorisent que des travaux hors du champ d'application soient entrepris.                                                                                                                                                                           | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation.                                                                                                                                               |
| 2.199 Nous recommandons que le ministère du Développement social n'inclue pas de clauses dans les contrats de services qui autorisent que des travaux hors du champ d'application soient entrepris.                                                                                                                                                                           | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation.                                                                                                                                               |
| 2.228 Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et mette en œuvre des contrôles pour assurer :<br>– le respect des politiques gouvernementales régissant les frais de déplacement (AD-2801) et l'approbation des paiements (AD-6402);<br>– la conformité aux conditions contractuelles importantes comme les rabais et les plafonds de facturation. | Le ministère du Développement social a mis en œuvre cette recommandation. Dans les contrats qui prévoient des plafonds et des rabais, le Ministère s'assurera que ces conditions sont respectées.                |
| 2.259 Nous recommandons que le ministère du Développement social n'inclue pas des experts-conseils sur les comités d'évaluation de l'approvisionnement si la rémunération des experts-conseils est influencée par l'attribution du contrat d'approvisionnement.                                                                                                               | Le ministère du Développement social accepte cette recommandation.                                                                                                                                               |

| Nom et année de la vérification                                                                                                                                                                                               | Recommandations |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                               | Total           |
| Foyers de soins – 2016, volume 1<br><a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/agrepf.pdf</a> | 3               |

| Recommandations adoptées                                                                                                                                                                                       | Mesures prises                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.33 Nous recommandons que le ministère du Développement social évalue s'il y a un avantage économique de fournir des lits en foyers de soins selon le modèle public-privé par rapport au modèle traditionnel. | Le Ministère a mis à l'essai le modèle public-privé dans trois foyers de soins, dont un foyer de 240 lits de Miramichi ayant obtenu un contrat en 2017-2018 et deux foyers de 60 lits de Moncton et Fredericton qui obtiendront un contrat en 2018-2019. |

| Recommandations adoptées                                                                                                                                                                                                                                   | Mesures prises                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.70 Nous recommandons que le ministère du Développement social, en collaboration avec le ministère de la Santé, élabore un plan global à long terme afin de s'assurer que la province peut continuer à fournir des services durables aux personnes âgées. | En janvier 2017, une stratégie de dix ans intitulée <i>Se tenir ensemble : Une stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick</i> a été lancée. Un Secrétariat du vieillissement et une table ronde ont alors été mis sur pied pour surveiller la mise en œuvre de cette stratégie. Le Ministère participe également avec le ministère de la Santé à l'évaluation des propositions présentées concernant la stratégie et le plan d'action à l'échelle provinciale sur la démence pour le ministère de la Santé. |
| 2.71 Nous recommandons également que le ministère du Développement social rende publics les résultats des initiatives actuelles et futures en matière de services aux personnes âgées.                                                                     | Conformément à la nouvelle <i>Loi sur le vieillissement et les soins de longue durée</i> , la ministre des Aînés et des Soins de longue durée établira un rapport annuel sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Stratégie. Cette information permettra d'effectuer une comparaison à l'échelle provinciale et nationale des indicateurs de qualité dans divers domaines.                                                                                                                                     |

## Section 2

| Nom et année de la vérification                                                                                                                                                                                                | Recommandations |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                | Total           | Adoptées |
| Foyers d'accueil – 2013, volume 2<br><a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2013V2/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2013V2/Agrepf.pdf</a> | 11              | 11       |

# Rapport sur la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*

Comme le prévoit le paragraphe 18(1) de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, le chef administratif doit établir un rapport sur les divulgations d'actes répréhensibles faites à un supérieur hiérarchique ou au fonctionnaire désigné de la division des services publics dont il est responsable. Le ministère du Développement social n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles au cours de l'exercice 2017–2018.