

Développement social

Rapport annuel
2018–2019



Développement social
Rapport annuel 2018-2019

Province du Nouveau-Brunswick

C.P. 6000
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1
CANADA

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-2077-2 (version imprimée bilingue)
ISBN 978-1-4605-2079-6 (PDF: version française)

ISSN 1921-7056 (version imprimée bilingue)
ISSN 2368-5700 (PDF: version française)

12546 | 2019.10 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

Lettres d'accompagnement

Du ministre du Développement social à la lieutenant-gouverneure

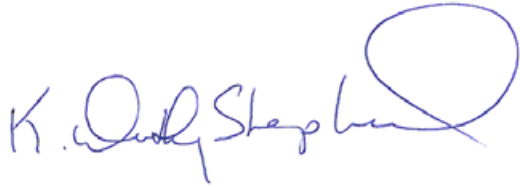
L'honorable Brenda Murphy

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 1er avril 2018 au 31 mars 2019.

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



L'honorable K. Dorothy Shephard

Ministre

Du sous-ministre au ministre du Développement social

L'honorable K. 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 1er avril 2018 au 31 mars 2019.

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	2
Grandes priorités du gouvernement	3
Faits saillants	4
Mesures de rendement.	5
Survol des opérations du ministère	10
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants	11
Information financière	17
Résumé des activités de recrutement.	19
Résumé des projets de loi et des activités législatives	20
Résumé des activités liées aux langues officielles	21
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	23
Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	25

Message de la ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2018-2019 du ministère du Développement social.

Nous avons une responsabilité extrêmement importante à l'égard des citoyens de notre province, et nous la prenons très au sérieux. Les membres du personnel du ministère du Développement social travaillent quotidiennement à améliorer la vie des familles, des enfants et des aînés au Nouveau-Brunswick. Le Ministère s'efforce chaque jour de veiller à ce que les Néo-Brunswickois vulnérables reçoivent les services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

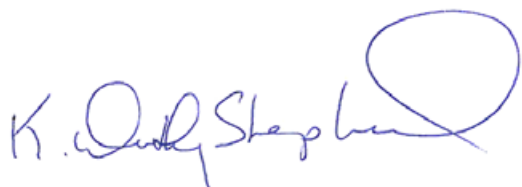
Je suis immensément fier d'occuper le poste de ministre du Développement social. J'ai le privilège de pouvoir constater la passion avec laquelle le personnel s'emploie à aider les autres, et qui est évidente dans les pages du premier rapport. Nous avons accompli beaucoup de choses cette année, et nous avons amélioré considérablement la vie des Néo-Brunswickois. Nos réussites sont attribuables, en grande partie, au travail assidu et au dévouement des employés du ministère du Développement social.

Le gouvernement s'est engagé à protéger les enfants vulnérables, et nous reconnaissons que des améliorations peuvent toujours être apportées à notre système. En 2018, le rapport Savoury – un examen du système de protection de l'enfance du Nouveau-Brunswick – a été commandé. Ce rapport a permis de formuler des recommandations touchant 17 secteurs, notamment les lois, la formation, la technologie, le processus décisionnel, la structure ministérielle, la dotation en personnel et les ressources humaines. Des changements touchant le système, qui nécessiteront une planification à court terme et à long terme, sont en cours et se poursuivront.

L'an dernier, le ministère du Développement social a attribué la désignation de communauté amie des aînés à six autres collectivités dans le cadre du Programme de reconnaissance des communautés amies des aînés. Ces communautés aident à lutter contre l'âgisme en adoptant des politiques et en offrant des services plus favorables et plus ouverts aux aînés.

En outre, le Ministère a attribué à Shannex un contrat relatif à un nouveau foyer de soins de 60 lits à Moncton. Grâce à ce merveilleux partenariat, nous aurons bientôt une nouvelle installation moderne pour les aînés de la région, s'ils en ont besoin. Nous maintenons notre relation importante avec tous les foyers de soins de la province, et nous collaborons avec eux afin d'optimiser l'utilisation des lits au profit de toutes les personnes qui ont besoin de soins.

Les réalisations mentionnées ci-dessus ne sont que quelques exemples des nombreuses initiatives importantes qui ont marqué la dernière année. Le ministère du Développement social continue de s'employer à assurer la meilleure qualité de vie possible aux Néo-Brunswickois. Je me réjouis à la perspective de diriger l'équipe formidable de Développement social au cours de l'année à venir.

A handwritten signature in blue ink, reading "K. Dorothy Shephard". The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

L'hon. K. 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 2018-2019, qui fait état des résultats, des activités et des réussites du Ministère au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2019. Ce rapport nous permet de montrer l'influence que nous avons eue dans la vie des enfants, des familles, des personnes ayant un handicap et des aînés au Nouveau-Brunswick au cours de la dernière année. Il témoigne également de notre engagement à offrir une excellente expérience client aux personnes que nous servons. Nous avons plusieurs réussites à souligner pour l'exercice 2018-2019; elles sont décrites ci-dessous.

- Afin d'améliorer la sécurité des enfants vulnérables dans notre province, un examen indépendant des services de protection de l'enfance et d'appui à la famille a été réalisé.
- Afin d'offrir des possibilités sûres aux personnes qui quittent des situations de violence familiale :
 - les 13 maisons de transition du Nouveau-Brunswick ont obtenu une augmentation de leur financement de l'ordre de 11 % afin que les victimes de violence familiale puissent bénéficier des services de counseling et de soutien nécessaires pour les aider à reconstruire leur vie;
 - un investissement de plus de 1,3 million de dollars a été effectué pour que des améliorations soient apportées à une maison de transition pour les femmes et les enfants dans la région de Tracadie;
 - un investissement de 1 million de dollars a été effectué dans un nouveau centre de logement de deuxième étape dans la région de Fundy;
 - une maison de transition située à Edmundston a reçu 342 000 \$ pour des projets de rénovation; et
 - un investissement de 1,5 million de dollars a été effectué pour la construction d'un centre de ressources et de crises familiales à Shediac.
- Un financement a été établi à Moncton et à Fredericton pour appuyer la mise en place de refuges temporaires pour les personnes qui ont besoin d'un logement sécuritaire pendant les mois d'hiver. Des suppléments de loyer et des services complémentaires ont également été offerts aux personnes sans abri dans les régions de Fredericton, de Moncton et de Saint John.
- Afin de stabiliser le recrutement et le maintien des effectifs, on a accordé une augmentation salariale aux membres du personnel des foyers de groupe du Nouveau-Brunswick.
- Dans le cadre du Plan pour les foyers de soins 2018-2023 et de la stratégie pluriannuelle sur le vieillissement, les investissements suivants ont été effectués afin d'améliorer l'expérience du vieillissement pour les aînés, les membres de leur famille et leurs aidants naturels :
 - Le processus visant à sélectionner des promoteurs en vue de la construction et de l'exploitation de quatre nouveaux foyers de soins dans la province a été lancé en juin 2018;
 - Après l'achèvement d'un processus d'approvisionnement ouvert amorcé au début de 2017, des contrats relatifs à la construction de deux nouveaux foyers de soins de 60 lits ont été attribués en juillet 2019;
 - Afin de veiller à ce que les aînés qui sont atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'autres formes de démence reçoivent le niveau de soins dont ils ont besoin et qu'ils méritent, 2,1 millions de dollars ont été investis pour la création de 195 lits supplémentaires pour personnes atteintes de troubles de la mémoire dans l'ensemble de la province. Les taux des allocations quotidiennes ont également été accrus pour permettre aux exploitants d'augmenter le salaire des préposés aux soins à la personne.

Je suis très fier de ce que nous avons accompli au cours de la dernière année, et je tiens à remercier mes collègues de leur engagement extraordinaire à l'égard du bien-être de nos clients. La bienveillance est la pierre angulaire de notre ministère, et nos réussites n'auraient pas été possibles sans le travail assidu et le dévouement de nos employés, qui demeurent engagés à aider les personnes dans le besoin. Au cours de l'année à venir, nous continuerons de nous employer résolument à faire du Nouveau-Brunswick une province sécuritaire, stable et saine où les personnes, les familles et les collectivités peuvent s'épanouir.



Eric Beaulieu
Sous-ministre

Grandes priorités du gouvernement

Gestion de la stratégie et des opérations

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) utilise un système de gestion officielle qui met à profit les pratiques opérationnelles d'avant-garde pour l'élaboration, la communication et la révision des stratégies. Ce processus procure à la fonction publique un moyen éprouvé de mettre la stratégie en œuvre, d'accroître la reddition de compte et de favoriser l'amélioration continue.

L'élaboration de la stratégie, à l'aide du système de gestion officielle, commence par la feuille de route du gouvernement pour l'avenir du Nouveau-Brunswick, qui est axée sur les priorités clés et l'importance de rendre des comptes au public.

Nos grandes priorités :

Gouvernement abordable et prêt à agir

Remettre de l'ordre dans nos finances permettra au gouvernement d'être prêt à agir et d'offrir des services publics durables de haute qualité à tous les gens du Nouveau-Brunswick.

Soins de santé publics fiables

Les gens du Nouveau-Brunswick méritent un système de soins de santé viable et de haute qualité qui leur permet d'obtenir les services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

Éducation de première classe

Les jeunes du Nouveau-Brunswick ont besoin d'avoir accès à une éducation de première classe afin de vivre pleinement leur vie et d'être concurrentiels sur les marchés du travail de demain.

Secteur privé dynamisé

Tous les gens du Nouveau-Brunswick bénéficient d'un secteur privé en plein essor. Augmenter les investissements du secteur privé, accroître notre main-d'œuvre et accueillir des entreprises prospères de toutes tailles est avantageux pour notre province.

Communautés dynamiques et viables

Les communautés dynamiques sont des endroits où les gens souhaitent vivre. Avoir plus de communautés dynamiques et viables permet de rendre la province plus résiliente.

Organisation hautement performante

Lorsque les fonctionnaires engagés et habilités utilisent leurs talents et leurs compétences pour faire de notre province un endroit meilleur, tous les gens du Nouveau-Brunswick en bénéficient.

Faits saillants

Au cours de l'exercice 2018-2019, le Ministère s'est concentré sur les priorités stratégiques suivantes :

- En avril 2018, le gouvernement a investi 2,1 millions de dollars supplémentaires afin d'accroître la rémunération des personnes qui travaillent dans les foyers de soins de la mémoire pour aider les personnes atteintes de démence avancée. L'augmentation des salaires permettra au secteur de recruter et de maintenir en poste ces personnes qui travaillent fort pour prendre soin des aînés et des adultes ayant un handicap.
- En avril 2018, on a augmenté de 10 % les taux accordés aux familles d'accueil afin de reconnaître les efforts considérables déployés par ces dernières ainsi que le dévouement dont elles font preuve envers les enfants dont elles s'occupent. Ce financement accru permet de veiller à ce que ces personnes et ces familles puissent continuer de s'occuper des enfants et des jeunes qui vivent avec elles et de leur offrir du soutien.
- En avril 2018, le Nouveau-Brunswick s'est joint à d'autres gouvernements provinciaux et territoriaux et au gouvernement fédéral pour souscrire à un nouveau cadre de partenariat multilatéral sur le logement. Dans le cadre du partenariat, les gouvernements obtiendront de meilleurs résultats sur le plan du logement en échangeant des renseignements qui accroîtront l'efficacité de l'élaboration et de la mise en œuvre des programmes, en collaborant avec les intervenants et en alignant les politiques et la planification du logement sur celles d'autres secteurs afin de créer des solutions efficaces en matière de logement et des collectivités dynamiques. L'acceptation du Cadre de partenariat sur le logement est une étape importante vers la réalisation de la vision et des résultats audacieux de la Stratégie nationale sur le logement du Canada.
- En mai 2018, le ministère du Développement social a signé une déclaration reconnaissant officiellement que le 1er juin sera désormais la Journée intergénérationnelle au Nouveau-Brunswick. La Journée intergénérationnelle est célébrée à cette date partout au Canada afin de sensibiliser la population à la valeur positive des relations entre les personnes âgées et les plus jeunes, tout en soulignant les liens qui peuvent être établis pour rapprocher les générations. Cette mesure concorde également avec la stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick, qui recommande que des possibilités soient créées pour favoriser une meilleure compréhension et accroître la sensibilisation à l'âgisme.
- En juin 2018, les gouvernements fédéral et provincial ont lancé un projet pilote de 75 millions de dollars sur les aînés en santé, qui avait été annoncé plus tôt au cours de l'année dans le cadre du processus budgétaire fédéral. Ce projet triennal vise à fournir des renseignements fondés sur des données probantes dans le cadre d'initiatives pilotes qui pourraient permettre d'améliorer l'expérience du vieillissement pour les aînés, non seulement au Nouveau-Brunswick mais aussi ailleurs au Canada.
- En juillet 2018, les gouvernements provincial et fédéral ont signé une entente de 10 ans sur le logement en vue de fournir du financement à long terme pour le logement abordable. Cette entente de partage des coûts s'inscrit dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement.
- En novembre 2018, les membres du personnel de première ligne ont pris part à la deuxième séance annuelle « 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. Les séances mettent l'accent sur la recherche d'améliorations axées sur la clientèle concernant la prestation des services au ministère du Développement social, afin que nous puissions continuer d'offrir chaque jour une excellente expérience de service aux Néo-Brunswickois.

Mesures de rendement

Gouvernement abordable et prêt à agir	Mesures
Éliminer les déficits et réduire la dette	Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées
Éliminer les déficits et réduire la dette	Ratio des recettes réelles et des recettes budgétées
Soins de santé publics fiables	Mesures
Améliorer les soins aux aînés	Accroissement du pourcentage de personnes âgées qui reçoivent des soins communautaires
Améliorer les soins aux aînés	Réduction du délai d'attente pour évaluer les clients et élaborer un plan d'intervention

Gouvernement abordable et prêt à agir

Objectif de la mesure

Éliminer les déficits et réduire la dette.

Mesure

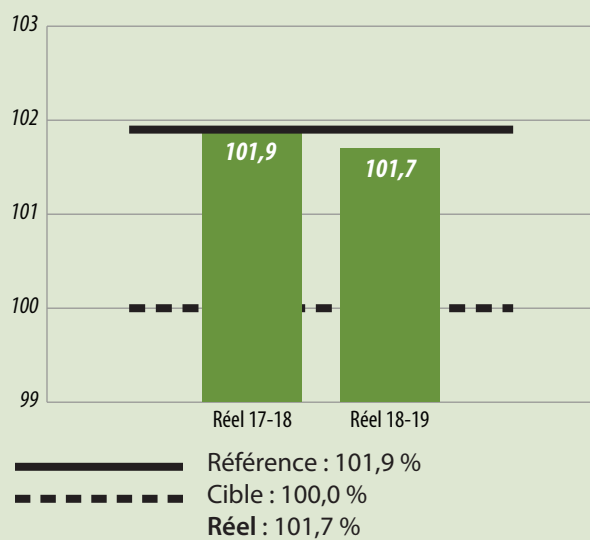
Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées.

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. Bien que le Ministère n'ait pas atteint la cible, il s'est amélioré par rapport à son rendement de base.



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?

Les secteurs de programmes ont mis l'accent sur diverses initiatives et divers projets visant à limiter les dépenses. L'aide sociale, les aînés et les soins de longue durée étaient en deçà du budget, tandis qu'il y a eu dépassement budgétaire pour la Direction du service de bien-être à l'enfance et du programme de soutien aux personnes ayant un handicap. Le travail effectué dans le cadre d'entrevues motivationnelles et du Continuum d'emploi et d'apprentissage expérientiel (EAE) a entraîné une réduction du nombre de cas d'aide sociale au cours de l'exercice financier, et les soins de longue durée étaient en deçà du budget dans les établissements résidentiels pour adultes et dans le cadre de la stratégie D'abord chez soi. Les Services de bien-être à l'enfance et de soutien aux personnes ayant un handicap ont subi des pressions liées aux coûts pour les cas complexes, les établissements résidentiels pour enfants, la protection de l'enfance et le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap.

Gouvernement abordable et prêt à agir

Objectif de la mesure

Éliminer les déficits et réduire la dette.

Mesure

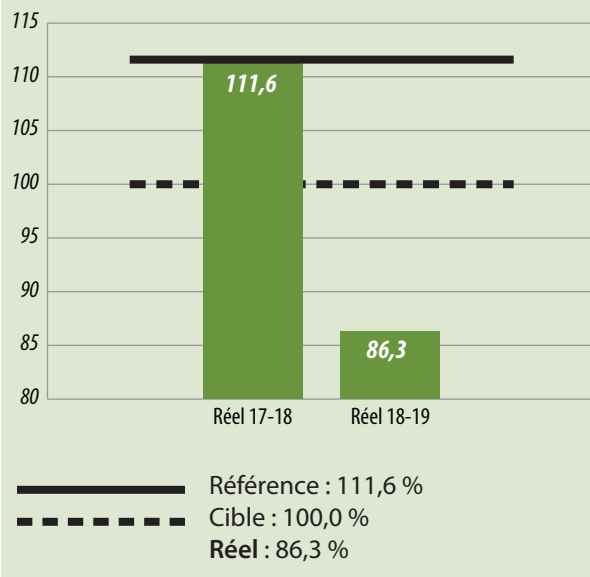
Ratio des recettes réelles et des recettes budgétées.

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 n'a pas atteint la cible fixée pour l'exercice financier.



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?

Le Ministère a dépassé le budget en raison de recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs supérieurs aux prévisions. Il était en deçà du budget en raison de la diminution du nombre de prêts en cours et de recouvrements inférieurs aux prévisions au titre de la phase VI de l'entente sur le logement abordable et de l'Entente concernant le Fonds pour l'infrastructure sociale (EFIS).

Soins de santé publics fiables

Objectif de la mesure

Améliorer les soins aux aînés.

Mesure

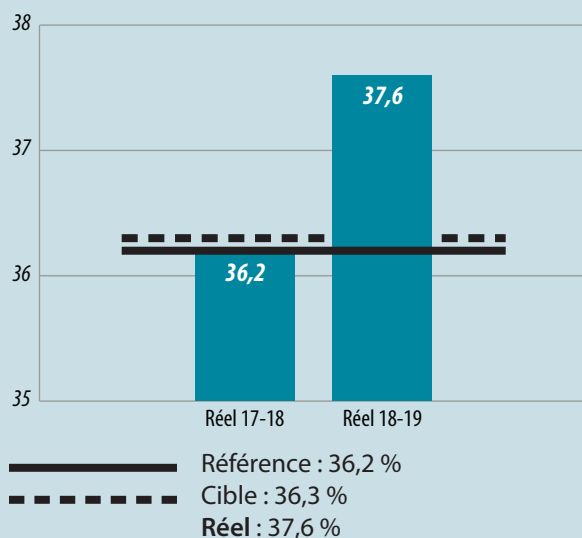
Accroissement du pourcentage de personnes âgées qui reçoivent des soins communautaires.

Description de la mesure

Le nombre d'aînés (âgés de 65 ans et plus) qui reçoivent des services à domicile par l'intermédiaire du Ministère divisé par le nombre d'aînés (âgés de 65 ans et plus) qui reçoivent des services à domicile et dans un établissement (établissement résidentiel pour adultes ou foyer de soins).

Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible fixée pour l'exercice 2018-2019.



Raison d'être de cette mesure

Les aînés souhaitent demeurer chez eux le plus longtemps possible et ils ont besoin du soutien approprié pour y arriver. Les aînés et les intervenants ont également soulevé la nécessité d'améliorer l'accès au soutien à domicile et communautaire, de mieux intégrer les services de soins de santé et sociaux et de mettre l'accent sur la prévention et le mieux-être. L'observation d'une augmentation du pourcentage d'aînés qui ont accès à des services à domicile montre un changement dans la bonne direction.

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 2018-2019, 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. Des initiatives telles que le 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 les 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 éviter une situation de crise susceptible de nécessiter des formes de service plus coûteuses, comme les foyers de soins.

Le ministère du Développement social a continué d'appuyer le Programme de réadaptation et de revalidation rapides (R et R) offert par le Programme extra-mural en fournissant des services de soutien à domicile, des lits de réadaptation transitoires dans des foyers de soins spéciaux et de l'équipement de réadaptation de base. Les services de R et R sont offerts aux aînés hospitalisés qui peuvent bénéficier de services de réadaptation à leur domicile après une blessure ou une maladie, de sorte qu'ils peuvent obtenir leur congé plus tôt que s'ils ne s'étaient pas vu offrir les services. Les aînés dans la collectivité peuvent être admissibles aux services de R et R si ceux-ci peuvent leur éviter d'être hospitalisés.

Soins de santé publics fiables

Objectif de la mesure

Améliorer les soins aux aînés.

Mesure

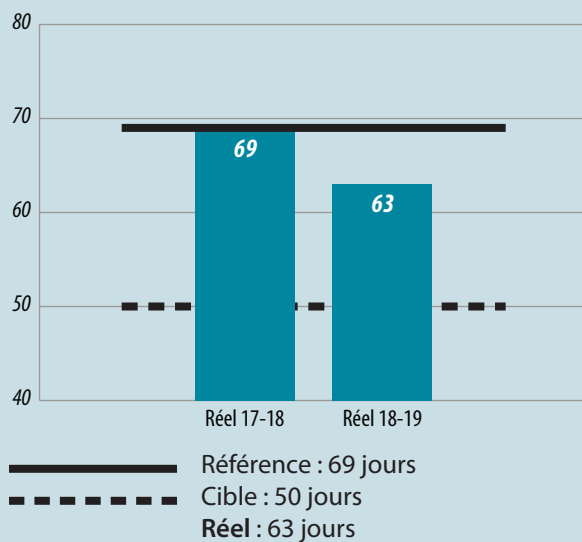
Réduction du délai d'attente pour évaluer les clients et élaborer un plan d'intervention.

Description de la mesure

Le nombre de jours que nécessite l'évaluation du programme des soins de longue durée (SLD), calculé depuis le point de contact jusqu'à l'achèvement de la situation.

Rendement général

Cette mesure a été inférieure à la cible fixée pour l'exercice 2018-2019.



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?

En 2018-2019, le processus d'amélioration des soins de longue durée a continué de permettre de surveiller l'incidence des changements apportés dans le cadre du projet de processus d'amélioration des SLD de 2015 sur le délai d'évaluation. Les changements suivants ont été mis en œuvre : un appel initial est effectué par un travailleur social cinq jours après l'aiguillage pour planifier une évaluation; des mesures de soutien provisoires ont été mises en place à l'intention des aînés qui suivent le processus d'évaluation pour leur permettre d'obtenir plus tôt leur congé de l'hôpital ou prévenir une crise; en outre, le client conservera le même travailleur social pendant sa participation au programme. Le délai nécessaire à l'exécution du processus d'évaluation demeure amélioré par rapport à la donnée de référence; toutefois, le ministère du Développement social prévoit entreprendre un autre projet en 2019-2020 afin de réduire encore davantage ce délai.

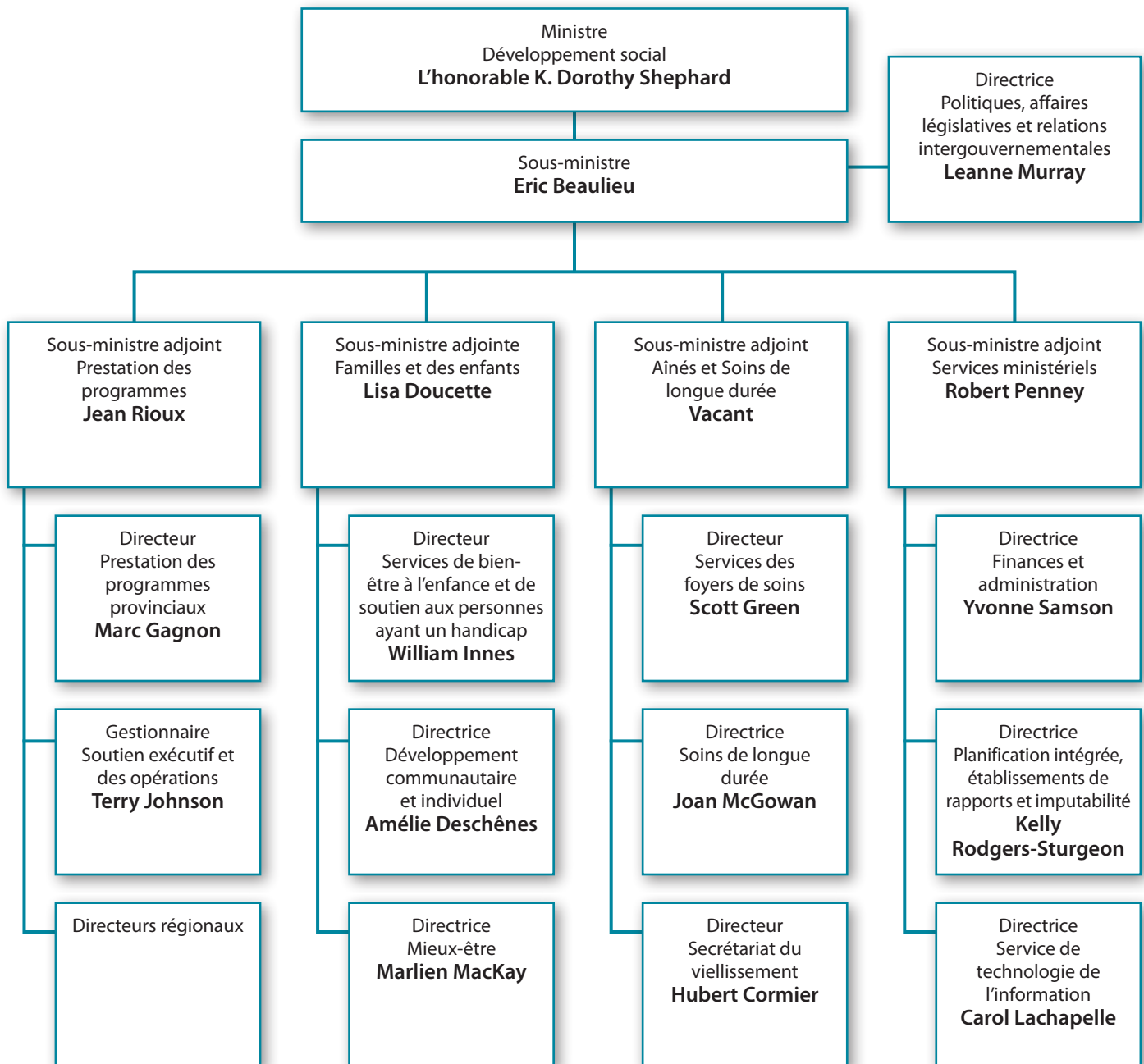
Survol des opérations du ministère

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 2019



Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

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

- ♦ Des modifications législatives liées à l'ouverture des dossiers d'adoption scellés ont été mises en œuvre par la Direction. Il s'agissait notamment d'améliorations au modèle de prestation de services pour permettre de fournir des documents de déclaration d'enregistrement original d'une naissance et des copies des ordonnances d'adoption aux parents biologiques et aux personnes adoptées.
- ♦ Un examen du modèle de prestation des Services d'accueil centralisé (SAC) a été effectué, et une recommandation a été formulée en vue du rétablissement de la fonction d'accueil dans les huit régions dans le cadre des programmes de protection des enfants et des adultes. Le nouveau modèle de prestation de services a été mis en œuvre à l'automne 2019.

Unité de soutien exécutif et des opérations

- ♦ L'Unité de soutien exécutif et des opérations a été mobilisée pendant plusieurs semaines par l'intermédiaire du Centre provincial des opérations d'urgence afin de veiller à ce que des services sociaux d'urgence soient fournis aux ménages touchés par les inondations printanières de 2018.
- ♦ Les travaux se sont poursuivis dans le cadre du projet d'efficacité des contacts avec les clients, y compris les préparatifs en vue du lancement du « déroulement de la procédure », une méthode remaniée de filtrage des appels au service d'accueil intégré, et la mise en place d'une nouvelle plateforme de téléphonie.
- ♦ Les travaux relatifs aux recommandations du rapport sur la tempête de verglas se sont également poursuivis.

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 commu-

naires, 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

- ◆ Depuis le 1er avril 2018, les personnes adoptées adultes et les parents biologiques dont un enfant a été placé en adoption peuvent demander d'avoir accès à des renseignements identificatoires. Ces renseignements ne pourront être divulgués que lorsque la personne adoptée aura atteint l'âge de la majorité. Les modifications apportées à la *Loi sur les services à la famille* et à la *Loi sur les statistiques de l'état civil* du Nouveau-Brunswick ont permis aux personnes adoptées et aux parents biologiques de présenter une demande d'accès aux renseignements identificatoires disponibles et leur a donné la possibilité d'obtenir divers documents en fonction de leurs liens par rapport à l'adoption.

- ◆ Un examen indépendant des services de protection de l'enfance et d'appui à la famille au Nouveau-Brunswick a été effectué. En janvier 2019, on a publié un rapport qui a permis de formuler un total de 107 recommandations touchant 17 secteurs, notamment les lois, la formation, la technologie, le processus décisionnel, la structure ministérielle, la dotation en personnel et les ressources humaines. La Direction effectue actuellement une analyse plus approfondie du rapport, et un groupe de travail spécialisé a été établi pour déterminer les mesures et le suivi appropriés pour chacune des recommandations.
- ◆ Dans le cadre du *Plan d'action-emploi pour les personnes ayant un handicap* du Nouveau-Brunswick, le ministère du Développement social s'est engagé à entreprendre un examen exhaustif du programme Activités de développement pour adultes, programmes et formation (ADAPF). Au cours de l'exercice 2018-2019, le projet d'accès à l'emploi du programme ADAPF a été achevé.
- ◆ Le projet d'accès à l'emploi d'ADAPF mettait l'accent sur le leadership en matière de changement des organismes, qui sont passés du mode actuel de prestation de services à un modèle centré sur la personne et axé sur l'emploi d'abord.
- ◆ L'exercice 2018-2019 a été marqué par des investissements provinciaux de plus de 450 000 \$ visant à prévenir et à réduire l'itinérance dans les régions de Moncton, de Saint John et de Fredericton. Les fonds ont été utilisés pour fournir des suppléments de loyer aux personnes sans abri, mettre en place des refuges temporaires pour les personnes qui ont besoin d'un logement sécuritaire pendant les mois d'hiver et offrir des services de soutien, notamment des services de santé mentale et de counseling en matière de toxicomanie. Afin de répondre aux besoins immédiats des membres de cette population, ainsi qu'à leurs besoins à long terme en matière de logement permanent avec services de soutien, le Ministère a collaboré avec diverses municipalités et divers groupes communautaires.

Direction du développement communautaire et individuel

- ◆ Les gouvernements provincial et fédéral ont conclu une entente bilatérale de 10 ans en vue de fournir du financement à long terme pour le logement abordable au Nouveau-Brunswick. Dans le cadre de cette entente de partage des coûts, un investissement de près de 300 millions de dollars sera effectué au cours de la prochaine décennie pour protéger, renouveler et accroître le logement social et communautaire et pour appuyer les priorités du gouvernement provincial en ce qui a trait à la réparation et à la construction des logements, ainsi qu'à la façon de les rendre abordables. Cet investissement vise également la conception et la mise en œuvre de l'Allocation canadienne pour le logement qui permettra au gouvernement provincial de soutenir directement les familles et les personnes qui ont besoin d'un logement.
- ◆ Le Sondage sur le mieux-être des élèves du Nouveau-Brunswick a été administré dans 188 écoles publiques sur 191 (auprès des élèves de la 6e à la 12e année) et dans deux des cinq écoles des Premières Nations (auprès des élèves de la 6e à la 8e année). Le Sondage est une ressource fondamentale qui permet de recueillir et de partager des renseignements touchant les connaissances, les attitudes et les comportements relatifs au mieux-être des élèves aux fins de surveillance, la planification de mesures et l'évaluation dans le cadre de l'apprentissage, le développement social et affectif, les modes de vie sains et l'état de santé. Dans le cadre du cycle du Sondage, l'Enquête canadienne sur le tabac, l'alcool et les drogues chez les élèves a été intégrée au processus.

Direction du mieux-être

- ◆ Dans le cadre du Programme de reconnaissance des communautés amies des aînés, six autres collectivités ont reçu la désignation de communauté amie des aînés, notamment Beresford, Dieppe, Fredericton, Grand Bay-Westfield, New Maryland et Rothesay. Le programme de reconnaissance a été élaboré pour encourager les collectivités à prendre des mesures durables pour faciliter la vie des aînés. Les collectivités amies des aînés aident à lutter contre l'âgisme et offrent des services plus favorables et plus ouverts aux personnes âgées.

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 sur le 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'accroître la connaissance de la situation et la mise en commun de l'information dans l'ensemble du secteur. 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. À ce titre, le Secrétariat dirige l'exécution du Projet pilote sur les aînés en santé.

Faits Saillants

Direction des services des foyers de soins

- ♦ On a lancé la plateforme éducative Relias dans le secteur des foyers de soins. Relias offre des services d'éducation en ligne concernant l'instrument international d'évaluation des résidents des établissements de soins de longue durée (interRAI LTCF) et ses résultats, la vérification des compétences et l'analyse de l'apprentissage.
- ♦ À l'appui du Plan pour les foyers de soins 2018-2023, de nouvelles méthodes d'approvisionnement ont été analysées en vue de la construction de foyers de soins.
- ♦ Le contrat de construction d'un foyer de soins de 60 lits à Fredericton a été octroyé à Shannex Inc. L'entreprise a été retenue à la suite d'un processus d'approvisionnement ouvert amorcé au début de 2017. Le foyer de soins sera construit près de la rue Cliffe, sur la rive nord de Fredericton.
- ♦ Le contrat de construction d'un foyer de soins de 60 lits à Moncton a été octroyé à Shannex Inc. L'entreprise a été retenue à la suite d'un processus d'approvisionnement ouvert amorcé au début de 2017. Le foyer de soins sera construit sur le campus du Faubourg du Mascaret de Shannex, situé sur l'avenue Morton.

Direction des soins de longue durée

- ♦ Dans le cadre du Plan pour les foyers de soins 2018-2023, 60 nouveaux lits pour personnes atteintes de troubles de la mémoire ont été attribués dans la région de Moncton, et un processus de demande de propositions a été mis en œuvre en vue de la sélection de promoteurs pour 171 autres lits pour personnes atteintes de ce type de troubles dans l'ensemble de la province. Ces lits sont essentiels à la continuité des soins pour les aînés atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'autres formes de démence.

Secrétariat du vieillissement

- ◆ Le Secrétariat du vieillissement a continué de superviser la mise en œuvre des mesures recommandées, qui ont été formulées dans le document intitulé *Se tenir ensemble : Une stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick*, et il a offert des comptes rendus réguliers à la table ronde provinciale sur le vieillissement en santé. Jusqu'à maintenant, 35 % des mesures ont été entièrement mises en place; 53 % en sont à l'étape de la planification ou de la mise en œuvre, et les 12 % qui restent sont des initiatives à plus long terme qui s'inscrivent dans le plan d'action de 10 ans. On continuera de mettre l'accent sur la mise en place des mesures qui aideront les aînés à demeurer chez eux et dans leur collectivité.
- ◆ Le Secrétariat a dirigé la mise en œuvre du Projet pilote sur les aînés en santé, d'une valeur de 75 millions de dollars. Il comprend la création de l'Unité de surveillance, d'évaluation et de transfert des connaissances, par l'entremise de l'Institut de la recherche, des données et de la formation du Nouveau-Brunswick, à l'UNB. Cette unité a été créée dans le but de faire en sorte que tous les projets soutenus par le Projet pilote sur les aînés en santé soient accompagnés d'un solide plan d'évaluation qui nous permettra de tirer des enseignements des répercussions de ces projets sur la population des aînés.

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.

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 œuvre de l'excellence du rendement, notamment de l'amélioration continue, de l'innovation et de la gestion quotidienne.

La **Direction des services de technologie de l'information** assure un leadership et une orientation pour aider tous les secteurs de programmes à atteindre leurs objectifs opérationnels en facilitant l'approvisionnement, la maintenance, la gestion du risque, le soutien et la surveillance en ce qui concerne les outils et les solutions de technologie de l'information (TI) appropriés. 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 Direction a investi dans les ressources en matière de gestion de projets, de gestion du changement et d'amélioration des processus pour appuyer les priorités stratégiques du Ministère.

Direction des services de technologie de l'information

- ◆ La deuxième phase du système Habitation Nouveau-Brunswick a été lancée. Celle-ci comportait une automatisation à l'appui du Programme de logement public, du Programme de supplément de loyer/programme de désignation pour le loyer et du Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones.

- ♦ Un nouveau modèle de fonctionnement a été élaboré pour l'équipe de maintenance et de soutien du système Habitation Nouveau-Brunswick.

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 constant 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. Les discussions et les consultations avec le Secrétariat des affaires autochtones au provincial et Services aux Autochtones Canada (SAC) pour les questions relatives aux services à l'enfance et aux familles dans les communautés des Premières Nations relèvent également du mandat de la Direction.

En février 2019, une **équipe chargée des relations avec les Premières Nations** a été établie pour fournir un soutien et une orientation pour l'ensemble des programmes, des services, des partenariats et des politiques qui touchent les Autochtones au Nouveau-Brunswick. L'équipe a pour mandat de fournir des conseils et une orientation pour tous les programmes du ministère du Développement social concernant les Autochtones. Elle est chargée d'encadrer les expériences vécues par les enfants, les familles, les aînés et les fournisseurs de services autochtones dans la prestation ou l'obtention des services de Développement social. En outre, l'équipe met l'accent sur la compréhension et la reconnaissance de la culture et des traditions autochtones et sur la prestation de services appropriés sur le plan culturel.

Services des ressources humaines

Au 1er 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.

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 généraux et autres	9 850,4	11 041,6	1 191,2	12,1	1
Services de la sécurité du revenu – Coûts de la prestation des services	20 902,5	22 455,6	1 553,1	7,4	2
Services de la sécurité du revenu – Prestations	218 449,0	212 269,3	(6 179,7)	(2,8)	3
Mieux-être	6 671,4	6 302,2	(369,2)	(5,5)	
Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse	284 187,5	318 980,6	34 793,1	12,2	4
Soins de longue durée	536 572,8	523 636,5	(12 936,3)	(2,4)	5
Logement	92 492,3	96 470,2	3 977,9	4,3	6
Autres avantages	33 200,0	32 003,5	(1 196,5)	(3,6)	7
Total	1 202 325,9 \$	1 223 159,6 \$	20 833,7 \$	1,7	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Dépenses du compte spécial	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	6 665,0 \$	8 297,4 \$	1 632,4 \$	24,5	8

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Capital	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Foyers de soins – programme d'immobilisation	12 000,0 \$	10 292,3 \$	(1 707,7) \$	(14,2)	9

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Revenus	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Retour sur investissement	1 800,0	961,4	(838,6)	(46,6)	10
Licences et permis	33,0	88,4	55,4	167,9	
Vente de biens et de services	17 890,0	18 300,7	410,7	2,3	
Divers	9 375,0	11 593,6	2 218,6	23,7	11
Subventions conditionnelles – Canada	36 426,0	25 590,7	(10 835,3)	(29,7)	12
Total	65 524,0 \$	56 534,8 \$	(8 989,2) \$	(13,7)	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Dépenses du compte spécial	Budget	Résultat	Écart positif (négalif)	% positif (négalif)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	7 018,0 \$	7 068,5 \$	50,5 \$	0,7	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Remarques sur les écarts considérables :

1. Dépassement du budget en raison des salaires et des frais généraux.
2. Dépassement du budget en raison de coûts indirects supérieurs 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 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.
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 de frais d'exploitation et d'entretien plus élevés dans le secteur du logement public.
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. Dépassement du budget en raison de frais supplémentaires liés aux projets en difficulté et au système de logement.
9. En deçà du budget principalement en raison de coûts de réparation d'immobilisations inférieurs aux prévisions.
10. En deçà du budget en raison de la diminution du nombre de prêts en cours.
11. Dépassement du budget en raison de recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs supérieurs aux prévisions.
12. En deçà du budget en raison de recouvrements inférieurs aux prévisions au titre de la phase VI de l'entente sur le logement abordable et de l'Entente concernant le Fonds pour l'infrastructure sociale (EFIS).

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 2018-2019.

Nombre d'employés permanents et temporaires au 31 décembre		
Type d'employé	2018	2017
Permanent	1 378	1 240
Temporaire	266	310
TOTAL	1 644	1 550

Le Ministère a lancé 86 concours, dont 40 concours ouverts (publics) et 46 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 : – un degré élevé d'expertise et de formation; – un degré élevé de compétences techniques; – une reconnaissance à titre d'expert du domaine.	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)	4
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)	0
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

Le ministère du Développement social n'a pas mené d'activités législatives au cours de l'exercice financier 2018-2019.

Les lois et règlements relevant de la compétence du ministère du Développement social en 2018-2019 peuvent être consultés à l'adresse suivante : <http://laws.gnb.ca/fr/deplinks?subjectnumber=21>

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).
- Dans le cadre du processus d'accueil amélioré, les nouveaux employés doivent suivre les modules d'apprentissage en ligne obligatoires relatifs à la langue de service et à la langue de travail offerts par l'intermédiaire du Centre du savoir GNB.
- Un examen d'un échantillon d'employés du ministère du Développement social a été effectué en 2018-2019 pour déterminer la cohérence et la fréquence avec laquelle les employés assurent l'offre active de services dans les deux langues officielles.

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.
- 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.

Axe 3

Pour veiller à ce que le GNB et ses employés adhèrent à la valeur fondamentale qu'est le bilinguisme officiel, voici l'activité qui a été menée :

- 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.

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, les activités suivantes ont été réalisées :

- 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.
- Une communication a été envoyée dans le numéro de décembre du bulletin d'information pour rappeler aux employés leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et pour leur fournir les liens vers les modules

d'apprentissage en ligne relatifs à la langue de travail et à la langue de service qui se trouvent dans le Centre du savoir GNB.

- Les données de référence relatives aux pourcentages d'achèvement courants ont également été suivies, et les données continueront de l'être pour les pourcentages touchant les nouveaux employés et les employés actuels.

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 et de son processus d'accueil.

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 https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Chap2f.pdf	16

Recommandations adoptées	Mesures prises
<p>2.50 Nous recommandons que Service Nouveau-Brunswick :</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – exige que les ministères fournissent une justification et des documents adéquats pour appuyer les dispenses demandées; – tienne un registre des raisons pour lesquelles la décision d’approuver l’exemption a été prise. 	La réponse doit être fournie par Service Nouveau Brunswick.
<p>2.58 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>	Cette recommandation a été mise en œuvre, et la clause sur les conflits d’intérêts continue d’être utilisée dans toutes les ententes de services.
<p>2.59 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 continue de communiquer avec Service Nouveau-Brunswick pour s’assurer que nous suivons l’ensemble des procédures et des conseils de SNB.
<p>2.89 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>	Si le Ministère conclut ce type d’entente de service, nous veillerons à ce que la rémunération liée au rendement soit mesurée en fonction de résultats mesurables.
<p>2.94 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>	L’unité de gestion des contrats du Ministère est en place depuis deux ans et demi et continue d’utiliser les pratiques exemplaires de l’industrie en matière de gestion des contrats, y compris la formation, l’encadrement et l’utilisation d’un modèle normalisé de contrat d’achat de services.
<p>2.103 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>	Cette recommandation a été mise en œuvre et continue de faire partie des pratiques opérationnelles du Ministère.
<p>2.117 Nous recommandons au ministère du Développement social qu’il :</p> <ul style="list-style-type: none"> – évalue de façon indépendante le rendement des entrepreneurs par rapport aux buts, aux objectifs et aux produits à livrer bien définis dans le contrat; – fournisse une rétroaction écrite à Service Nouveau-Brunswick sur le rendement de l’entrepreneur pour les contrats importants. 	Cette recommandation a été mise en œuvre, et le Ministère est en mesure de mieux gérer le rendement des entrepreneurs par rapport à des buts bien définis dans le contrat à l’aide du modèle de contrat d’achat de services. En outre, le Ministère communique avec SNB en cas de préoccupations liées au rendement des entrepreneurs pour tous les contrats importants.
<p>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.</p>	La réponse doit être fournie par Service Nouveau Brunswick.
<p>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.</p>	Le Ministère continue de faire le suivi des économies réelles.

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 continue de produire des rapports en s'appuyant sur des indicateurs de service à la clientèle, s'il y a lieu.
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 a mis en œuvre cette recommandation et utilisera cette approche dans le cadre des initiatives importantes futures.
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 a mis en œuvre cette recommandation et l'a intégrée à ses pratiques opérationnelles.
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.	Les nouveaux modèles de contrats du Ministère prévoient des modalités contractuelles claires, y compris des exigences en matière de facturation.
2.228 Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et mette en œuvre des contrôles pour assurer : – le respect des politiques gouvernementales régissant les frais de déplacement (AD-2801) et l'approbation des paiements (AD-6402); – la conformité aux conditions contractuelles importantes comme les rabais et les plafonds de facturation.	Le Ministère a mis en œuvre cette recommandation et l'a intégrée à ses pratiques opérationnelles.
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 a mis en œuvre cette recommandation et l'a intégrée à ses pratiques opérationnelles.

Section 2

Nom et année de la vérification	Recommandations	
	Total	Adoptées
Foyers de soins – 2016, volume 1 https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/Chap2f.pdf	3	3

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 2018–2019.