

---

# Développement social

**RAPPORT ANNUEL  
2020-2021**



**Développement social**  
**Rapport annuel 2020-2021**

Province du Nouveau-Brunswick  
C.P. 6000,  
Fredericton (N.-B.)  
E3B 5H1 CANADA

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

ISBN 978-1-4605-2894-5 (version imprimée bilingue)  
ISBN 978-1-4605-2896-9 (version PDF française)  
ISBN 978-1-4605-2895-2 (version PDF anglaise)

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

13532 | 2021.11 | imprimé au Nouveau-Brunswick

## LETTRES D'ACCOMPAGNEMENT

**Du ministre à la lieutenant-gouverneure**  
**Son Honneur l'honorable Brenda L. 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 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.

Recevez, Madame la Lieutenant-gouverneure, l'assurance de ma très haute considération.



L'honorable Bruce Fitch  
Ministre

---

**Du sous-ministre au ministre**  
**L'honorable Bruce Fitch,**  
**Ministre du Développement social**

Monsieur le 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 2020 au 31 mars 2021.

Recevez, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération,



Eric Beaulieu  
Sous-ministre

# Table des matières

Message du ministre . . . . .	1
Message du sous-ministre . . . . .	3
Priorités du gouvernement . . . . .	4
Faits saillants . . . . .	6
Résultats en matière de rendement. . . . .	8
Survol des activités du Ministère. . . . .	12
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants . . . . .	13
Information financière . . . . .	19
Résumé des activités de recrutement. . . . .	21
Résumé des projets de loi et des activités législatives. . . . .	22
Résumé des activités liées aux langues officielles . . . . .	23
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général . . . . .	25
Rapport en vertu de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> . . . . .	32

# Message du ministre

Je suis heureux de vous présenter le présent rapport annuel de 2020-2021 du ministère du Développement social.

Ce rapport fait état du travail réalisé jusqu'en mars 2021, soit une année complète après l'arrivée de la COVID-19 au Nouveau-Brunswick. La pandémie a été difficile pour nous tous, mais le personnel dévoué de Développement social a appris et démontré à maintes reprises qu'il savait se surpasser afin d'œuvrer pour les personnes qui ont besoin de notre aide.

J'ai été assermenté comme ministre du Développement social il y a un peu plus d'un an. Je prends ce rôle très au sérieux. Nous avons l'importante responsabilité de prendre soin des citoyens et des personnes les plus vulnérables de la province et nous continuons à nous efforcer d'améliorer la vie des familles, des enfants et des aînés au Nouveau-Brunswick.

Malgré la pandémie, notre ministère a accompli beaucoup de choses cette année. Une réforme triennale des programmes d'aide au revenu de Développement social a été entreprise. Jusqu'ici, la réforme s'est attardée aux meilleures options envisageables pour continuer à aider les personnes qui peuvent travailler à obtenir un emploi durable et pour déterminer comment aider celles qui ne sont pas en mesure de travailler.

Nous avons apporté des modifications au programme fédéral de complément salarial pour les travailleurs essentiels. Ce programme englobe les travailleurs de soutien à domicile du secteur privé et les travailleurs de soutien formés des garderies éducatives qui prodiguent des services directs aux clients.

Nous comprenons l'importance pour tous les Néo-Brunswickois d'avoir accès à un logement abordable et confortable dans une collectivité sécuritaire et inclusive. Développement social travaille avec différents propriétaires privés et du secteur à but non lucratif afin d'élaborer des options de logement novatrices et durables pour des populations ciblées, comme les personnes et les familles sans abri, les victimes de violence conjugale ou de violence entre partenaires intimes, etc. Développement social continue à appuyer l'approche Logement d'abord en ciblant des subventions au loyer pour les personnes sans domicile fixe qui sont prêtes à migrer vers des options de logement plus abordables, sécuritaires et permanentes.

En octobre, nous avons rendu le service 211 disponible pour les personnes dans le besoin. Le service 211 NB, une ressource gratuite, bilingue et confidentielle ayant pour but d'aider la population du Nouveau-Brunswick à s'orienter dans le réseau des services communautaires et sociaux, des services de santé non cliniques et des services gouvernementaux, a été lancé par le gouvernement provincial, en partenariat avec le gouvernement fédéral et Centraide.

Nous avons investi 15,2 M\$ pour aider les populations vulnérables touchées par la pandémie. Le financement provient de l'Accord fédéral-provincial sur la relance sécuritaire, qui vise la réouverture de l'économie et l'atténuation des vagues de COVID-19 qui pourraient survenir dans le futur.

Par l'intermédiaire d'un processus multilatéral et de discussions, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux se sont engagés envers des objectifs communs comme la protection des populations vulnérables. L'objectif de l'accord est de veiller à ce que les provinces et les territoires disposent des ressources nécessaires à la réouverture de l'économie tout en assurant la sécurité des Canadiens, en mettant l'accent sur les besoins immédiats.

Le Ministère a financé trois principaux secteurs : les établissements de soins de longue durée, le bien-être à l'enfance et les refuges d'urgence.

- Plus de 10,5 M\$ ont été affectés aux foyers de soins et aux établissements résidentiels pour adultes.

- Un peu plus de 3,7 M\$ sont investis dans les programmes de protection et de bien-être à l'enfance. Ce financement cible les foyers de groupe, les foyers d'accueil, les services de répit et les services d'engagement jeunesse.
- Plus de 1,2 M\$ ont été affectés aux refuges d'urgence pour les aider à pallier les coûts liés à la pandémie.

Au ministère du Développement social, nous comptons continuer à nous dépasser pour veiller à la sécurité de nos citoyens les plus vulnérables. J'ai hâte de travailler avec vous tous et de continuer à améliorer la vie de nombreuses personnes au cours de l'année à venir.

A handwritten signature in black ink, reading "Bruce Fitch". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke extending to the right.

L'honorable Bruce Fitch  
Ministère du Développement social

# Message du sous-ministre

Je suis heureux de présenter, au nom du ministère du Développement social, le rapport annuel de 2020-2021, mettant en évidence nos défis, nos épreuves et nos succès durant la période financière ayant pris fin le 31 mars 2021. Ce rapport fait état du travail acharné et du dévouement du personnel durant la pandémie de COVID-19. Le personnel et les partenaires de Développement social ont assuré la sécurité des Néo-Brunswickois que nous servons tout en continuant à innover pour offrir des services de qualité.

Dans le cadre de notre engagement à prodiguer aux aînés les meilleurs soins et les services de la plus grande qualité qui soit, 39 projets de recherche appliquée ont été approuvés dans le cadre du projet pilote sur les aînés en santé depuis sa mise en œuvre. Ces projets visent à soutenir les initiatives gouvernementales et communautaires qui s'inscrivent dans la Stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick et qui viennent en appuyer les efforts.

De plus, nous avons lancé Soutiens sociaux NB, un site Internet convivial offrant de l'information sur les programmes et services gouvernementaux et communautaires. Le site Web a été lancé en mettant l'accent sur les aînés et leur famille et poursuit son déploiement pour servir davantage de Néo-Brunswickois.

Pour veiller à l'uniformité de la prestation des services à nos clients, la structure organisationnelle régionale du Ministère est désormais constituée de quatre zones, plutôt que de huit régions. Cette modification permet de faire en sorte que les clients et les employés se retrouvent au centre du processus décisionnel et assure une meilleure uniformité dans la prestation des services à l'échelle provinciale.

La prestation de services sociaux aux Néo-Brunswickois n'est possible que par un excellent travail d'équipe avec de nombreux partenaires communautaires dans toute la province. Je suis incroyablement fier de ce qu'a accompli le Ministère, par ses nombreux partenariats, au cours de l'exercice 2020-2021. Il est impossible de souligner tout le travail qui a été fait pour protéger les personnes que nous servons durant la pandémie de COVID-19. Je ne peux que remercier tous les employés de Développement social de leur service. Comme ministère, nous nous engageons à continuer à contribuer à faire du Nouveau-Brunswick une province sûre, sécuritaire et en santé.



Eric Beaulieu  
Sous-ministre

# Priorités du gouvernement

## AU SERVICE DES NÉO-BRUNSWICKOIS : UNE ÉQUIPE, UN GNB

**Une équipe, un GNB** est la nouvelle approche collaborative qui guide notre fonctionnement. Elle représente une fonction publique qui travaille ensemble en équipe unifiée pour les Néo-Brunswickois. Nous avons découvert des façons nouvelles et novatrices de faire des affaires, des façons qui nous ont permis d'obtenir les résultats nécessaires pour les Néo-Brunswickois et nous travaillons de façon plus efficace et efficace que jamais auparavant. Notre nouvelle trajectoire vers l'avant passe par un état d'esprit marqué par la concentration, l'urgence et les résultats.

Nous travaillons quotidiennement afin d'améliorer la façon dont les ministères du gouvernement :

- communiquent les uns avec les autres;
- travaillent côte à côte sur les projets importants;
- et favorisent la concentration et la responsabilisation.

## GESTION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE

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.

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.

## PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

Notre vision pour 2020-2021 est celle d'un Nouveau-Brunswick dynamique et durable. Pour progresser vers la réalisation d'une telle vision, nous devons nous concentrer sur les priorités du gouvernement.

- Un secteur privé dynamisé;
- Des communautés dynamiques et durables;
- Un gouvernement abordable, prêt à agir et hautement performant;
- Des soins de santé publics fiables;
- Une éducation de première classe;
- L'environnement.

## INTERVENTIONS FACE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

La réponse à la pandémie de COVID-19 aura été au premier plan des priorités du GNB pour la dernière année. Notre ministère a appuyé le GNB en répondant à la pandémie de différentes façons :

### Gestion des éclosions

- Le Ministère a fourni l'équipement de protection individuelle (EPI) essentiel aux foyers de groupe, aux placements spécialisés, aux refuges d'urgence, aux maisons de transition, aux établissements de soins de longue durée, aux services d'aide à l'enfance et à la famille des Premières Nations et aux réseaux d'inclusion communautaire, de même qu'à tout le personnel du Ministère. Au 31 mars 2021, Développement social avait distribué 350 480 visières, 3 056 053 gants, 459 912 blouses, 8 479 345 masques et 131 118 contenants de lingettes.

- Développement social a travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Santé et le Programme extramural à la mise sur pied d'équipes provinciales de gestion rapide des éclosions (EPGRE) pour gérer les éclosions dans les établissements de soins de longue durée. Le Ministère a aussi recruté des étudiants de l'Université de Moncton et de l'Université St. Thomas pour soutenir les EPGRE. Seuls 14 des 567 établissements de soins de longue durée avaient enregistré des cas de COVID-19, et il n'y avait que quatre de ces établissements où l'on a constaté une transmission à l'intérieur des murs au 31 mars 2021.
- Un programme d'intervention immédiate en réponse à la COVID-19 a été créé avec une équipe ayant pour mission de soutenir le respect des orientations et des directives de Santé publique par les établissements de soins de longue durée. Le travail comprenait des visites sur place, des formations sur la prévention et le contrôle des infections, des ressources pour l'élaboration de plans opérationnels et des suivis dans le cadre de l'engagement continu du Ministère à assurer la sécurité des résidents.
- Développement social a fait équipe avec Éducation postsecondaire, Formation et Travail pour établir des formations et recruter des participants pour œuvrer comme préposés aux services de soutien à la personne durant les éclosions.
- Pour que soit assurée la sécurité des personnes les plus à risque de contracter la COVID-19, 241 patients de niveau de soins alternatif en attente d'un placement ont été transférés des milieux hospitaliers vers des établissements de soins de longue durée en avril 2020.

### **Adaptation des services essentiels**

- Zoom pour les soins de la santé a été utilisé dans le cadre de la concertation familiale (CF) pendant la pandémie afin de poursuivre les concertations. Quatre champions virtuels de la CF ont élaboré de la formation pour leurs collègues ainsi que des aide-mémoire à l'intention de leurs clients sur la façon d'utiliser Zoom.
- La formation des nouveaux travailleurs sociaux a migré vers une formule en ligne, sur Zoom, pour veiller à ce que tous les travailleurs sociaux disposent des outils nécessaires pour accomplir efficacement leur travail.

### **Financement supplémentaire**

- Le Ministère a apporté des modifications au programme de complément salarial pour les travailleurs essentiels financé par le gouvernement fédéral afin d'y intégrer les travailleurs de soutien à domicile du secteur privé et les travailleurs de soutien formés des garderies éducatives qui prodiguent des services directs aux clients.
- Le Ministère a investi 15,2 M\$ pour aider les populations vulnérables touchées par la pandémie, dont 10,5 M\$ dans les foyers de soins et les établissements résidentiels pour adultes. Le financement provient de l'Accord fédéral-provincial sur la relance sécuritaire, qui vise la réouverture de l'économie et l'atténuation des vagues de COVID-19.

### **Vaccins**

- Développement social a fait équipe avec le ministère de la Santé et d'autres partenaires afin d'assurer la prestation d'un programme de vaccination pour les établissements de soins à long terme, dont la clientèle constituait le premier groupe prioritaire dans le cadre du déploiement du vaccin contre la COVID-19. Au 31 mars 2021, l'administration des premières doses dans tous les établissements de soins de longue durée était terminée.

# Faits saillants

Au cours de l'exercice financier de 2020-2021, Développement social s'est concentré sur les priorités gouvernementales en misant sur les volets suivants :

## Cap sur les aînés

- Le cadre Vieillir chez soi a été élaboré dans un esprit de collaboration entre les ministères du Développement social et de la Santé afin de garantir la mise en place de soins et de soutiens communautaires appropriés pour favoriser la santé et le maintien à domicile des personnes âgées durant le plus grand nombre d'années possible. Un comité de travail collaboratif constitué de membres des deux ministères a été formé en septembre 2020 et des initiatives prioritaires clés ont été ciblées avec des objectifs clairs et des résultats escomptés pour les personnes âgées, en misant sur des thèmes fondamentaux : le maintien à domicile des aînés le plus longtemps possible, une attention accrue aux mesures de soutien à domicile, des soins de santé et sociaux intégrés, l'optimisation des soins dans les milieux communautaires, de même que des transitions transparentes en temps opportun.
- Le foyer de soins de Campbellton, un établissement de 85 lits placé l'an dernier sous la tutelle d'un administrateur désigné par la province pour en améliorer le fonctionnement, est à nouveau entre les mains de conseil d'administration local. Sous la tutelle de l'administrateur, 31 nouveaux employés ont été recrutés et embauchés afin de mettre les effectifs à niveau et la participation de la communauté au nouveau conseil d'administration a été sollicitée par l'intermédiaire d'une déclaration d'intérêt public.
- Trente-neuf projets de recherche appliquée ont été approuvés dans le cadre du projet pilote sur les aînés en santé. Ces projets visent à favoriser le maintien de la santé des aînés à domicile, au sein de la collectivité et dans les établissements de soin. Le projet pilote vise à soutenir les initiatives gouvernementales et communautaires qui s'harmonisent aux efforts déployés par, notamment, les chercheurs, les organismes à but non lucratif, les entreprises, les communautés des Premières Nations et les municipalités dans le cadre de la Stratégie sur le vieillissement du Nouveau-Brunswick et d'autres priorités gouvernementales.

## Amélioration de l'accès à l'information

- Le service 211 NB, une ressource gratuite, bilingue et confidentielle ayant pour but d'aider la population du Nouveau-Brunswick à s'orienter dans le réseau des services communautaires et sociaux, des services de santé non cliniques et des services gouvernementaux, a été lancé par le gouvernement provincial, en partenariat avec le gouvernement fédéral et Centraide.
- Le Ministère a lancé [Soutiens sociaux NB](#), un site Web convivial regroupant des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, notamment le logement, les services de santé et les soins à domicile. Le site Web comporte aussi une [calculatrice d'aide financière](#) pour aider les familles et les personnes à estimer le montant de leur contribution à l'aide à domicile prodiguée par le Programme de soins de longue durée et le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap, administrés par le Ministère.
- Développement social a lancé la campagne « Fier d'aider » sur les médias sociaux pour promouvoir l'important travail réalisé par le Ministère en matière d'aide au revenu, de soutien aux personnes ayant un handicap, de logement et de soutien aux aînés.

## Financement accru

- Les taux d'aide sociale pour les personnes seules ont été majorés de 5 % le 1<sup>er</sup> mai 2020. Il a alors été annoncé que ces taux seraient indexés annuellement à l'inflation à compter d'avril 2021.

- Dans le cadre des efforts qu'il déploie pour bâtir des communautés dynamiques et viables, le gouvernement provincial investit six millions de dollars sur trois ans dans le projet Marée montante. Le groupe à l'origine du projet, aidé par la Ville de Moncton et le gouvernement provincial, prévoit acheter et rénover des bâtiments qui procureront 125 logements abordables à des personnes qui fréquentent actuellement les refuges pour sans-abri de Moncton. Le projet comprend également un financement pour la création d'un maximum de sept postes de gestionnaires de cas communautaires, dont chacun prendra en charge une quinzaine de clients.
- Le ministère du Développement social s'est engagé à investir 1,4 M\$ en vue de la mise en œuvre d'un projet de logement de la Société John Howard pour les sans-abri à Fredericton. Le projet prévoit la conversion de l'actuel City Motel en 20 logements de style studio, 12 logements avec soutien par les pairs, un refuge pour sans-abri de 24 lits, des salles de réunion, un restaurant, de même que des bureaux de clinique et de sensibilisation.
- En mars 2021, le gouvernement provincial a annoncé un investissement de 12,4 M\$ afin de financer les augmentations salariales du 1<sup>er</sup> avril 2021 pour les travailleurs du secteur des services à la personne, dont les aides à domicile, les travailleurs des résidences communautaires et des foyers de soins spéciaux, ainsi que les travailleurs de soutien familial. Cette majoration salariale vise plus de 10 000 travailleurs.

# Résultats en matière de rendement

## L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS

### DESCRIPTION DE LA PRIORITÉ

L'expérience des clients est la somme de chaque interaction qu'un client a avec le Ministère, que ce soit en personne, en ligne ou au téléphone. Les clients de Développement social sont les Néo-Brunswickoises et les Néo-Brunswickois qui reçoivent des services, ainsi que nos partenaires communautaires et gouvernementaux. L'expérience des clients représente ce qui nous tient à cœur, le but de notre organisation et ce que nous nous efforçons de réaliser chaque jour.

Résultat : Améliorer l'expérience des clients en offrant un service personnalisé, rapide et de soutien.

### IMPORTANCE DE LA PRIORITÉ

Le client demeure au centre de tout ce que nous faisons et nous nous efforçons d'offrir un environnement permettant aux personnes que nous servons de réaliser leur plein potentiel et de vivre une expérience enrichissante.

### RENDEMENT GLOBAL

La réussite de l'expérience des clients passe par :

- l'augmentation des possibilités de formuler des rétroactions;
- l'amélioration de la communication et de la collaboration;
- la réduction du fardeau administratif lors des interactions avec le Ministère;
- l'élargissement des options technologiques pour interagir avec le Ministère;
- l'amélioration des mesures de soutien intégrées et holistiques.

### INITIATIVES OU PROJETS MIS EN ŒUVRE EN VUE DE L'ATTEINTE DU RÉSULTAT

#### Soutiens sociaux NB (nouveau site web)

Le nouveau site Web [Soutiens sociaux NB](#) a été mis en ligne en juillet 2020 et le déploiement de son contenu se poursuit depuis lors. Soutiens sociaux NB a été conçu de façon que tous les clients puissent en bénéficier et de manière à englober l'ensemble des services offerts par le Ministère. Au 31 mars 2021, on comptait 22 824 utilisateurs et 73 876 pages consultées, les renseignements les plus fréquemment consultés étant la calculatrice d'aide financière, les soins de longue durée, l'aide à domicile et les prestations de carburant d'urgence.

Soutiens sociaux NB est utilisé par la population, les fournisseurs de services et les employés du Ministère. On a constaté que le site Web aidait les clients à trouver les bons renseignements rapidement et facilement grâce à sa conception moderne et à sa fonction de recherche améliorée. Le site Web, adapté à la lumière des commentaires des clients, permet à ceux-ci d'accéder plus rapidement et plus facilement aux renseignements dont ils ont besoin en un seul et même endroit, ce qui contribue à bonifier leur expérience.

Un sondage mené auprès du personnel de première ligne (c'est-à-dire infirmières de congé, personnel du Programme extra-mural, fournisseurs de services communautaires, évaluateurs et préposés au dépistage des besoins de DS) a révélé que 55 % des répondants connaissaient le site Web Soutiens sociaux NB et que 40 % l'avaient déjà utilisé.

## L'EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS

### DESCRIPTION DE LA PRIORITÉ

Notre responsabilité est de toujours nous concentrer sur nos échanges avec nos collègues de travail afin que chaque journée soit positive pour tous. Nous nous efforçons d'offrir aux employés une expérience positive englobant une culture positive en milieu de travail, des possibilités de perfectionnement, d'épanouissement et de participation, un bon équilibre travail-vie personnelle, de la reconnaissance et la réalisation de notre plein potentiel en tant qu'employés de Développement social.

Résultat : Renforcer Développement social de sorte que le Ministère devienne un employeur de choix.

### IMPORTANCE DE LA PRIORITÉ

En outillant convenablement nos employés et en les aidant à acquérir les compétences, la formation et l'information nécessaires à la qualité de leur travail, nous permettrons à chacun de vivre une expérience enrichissante et de faire de chaque jour une expérience positive pour nos collègues et nos clients.

### RENDEMENT GLOBAL

La réussite de l'expérience des employés passe par :

- l'amélioration de l'approche de gestion du talent;
- la mise à profit de la technologie pour améliorer l'expérience des employés;
- l'amélioration de la mise en commun de l'information à l'interne;
- le soutien du mieux-être et de l'engagement des employés;
- l'amélioration de l'accès aux ressources et au soutien à la formation.

### INITIATIVES OU PROJETS MIS EN ŒUVRE EN VUE DE L'ATTEINTE DU RÉSULTAT

#### Les employés en télétravail

L'arrivée de la pandémie de COVID-19 au Nouveau-Brunswick a changé notre façon de prodiguer nos services et nous a amenés à outiller nos employés pour leur permettre de travailler efficacement de la maison. Le Ministère a réussi à adapter rapidement ses façons de faire pour éviter l'interruption des services essentiels.

En fournissant aux employés les technologies et les outils nécessaires et en leur permettant de travailler à la maison dans la mesure du possible, nous avons permis le maintien des services essentiels. La possibilité pour nos employés de choisir leur lieu de travail a favorisé un meilleur équilibre travail-vie personnelle.

Au 31 mars 2021, environ 87 % des employés du Ministère avaient les outils qu'il leur fallait (c'est-à-dire ordinateurs portables, téléphones cellulaires, réseaux privés virtuels) pour le télétravail.

## SERVICES DE QUALITÉ

### DESCRIPTION DE LA PRIORITÉ

La qualité des services fait référence aux services et ressources offerts à la population du Nouveau-Brunswick. Notre responsabilité est de nous concentrer sur les services que nous offrons et de veiller à ce que ceux-ci produisent les meilleurs résultats qui soient pour les Néo-Brunswickois, en veillant à disposer des meilleurs outils et des meilleures ressources. Nous espérons fournir une expérience client positive grâce à des services de qualité.

Résultat : Améliorer les résultats pour les clients en surveillant et en modifiant les services.

### IMPORTANCE DE LA PRIORITÉ

Nous offrons une expérience positive grâce à des services de qualité. Ces services feront continuellement l'objet de suivis et d'évaluations afin de produire des résultats positifs pour notre clientèle et la population du Nouveau-Brunswick.

### RENDEMENT GLOBAL

La qualité des services passe par :

- l'harmonisation des soins et des mesures de soutien communautaires;
- la mise à profit des infrastructures et des partenariats;
- l'amélioration de l'uniformité et de l'efficacité des services;
- la réduction des obstacles et l'amélioration de l'innovation;
- l'accroissement de la collaboration avec les fournisseurs de services.
- l'évaluation et l'adaptation des services.

## INITIATIVES OU PROJETS MIS EN ŒUVRE EN VUE DE L'ATTEINTE DU RÉSULTAT

### Aide sociale

Les taux d'aide sociale pour les personnes vivant seules ont augmenté de 5 % le 1<sup>er</sup> mai 2020. Il a également été annoncé qu'à compter du 1<sup>er</sup> avril 2021, les taux d'aide sociale pour les personnes vivant seules seraient indexés annuellement selon l'indice des prix à la consommation.

Environ 15 550 personnes vivant seules seront touchées par cette augmentation.

## RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

### DESCRIPTION DE LA PRIORITÉ

La responsabilité financière signifie que nous offrons les meilleurs services possible tout en respectant notre budget.

Résultat : Améliorer le partage de la responsabilité financière.

### IMPORTANCE DE LA PRIORITÉ

Il est important de dépenser judicieusement et d'utiliser et de partager les ressources disponibles de la façon la plus avisée qui soit. Il est primordial pour chacun d'entre nous de s'assurer que l'argent des contribuables qui nous est confié sert à obtenir les meilleurs résultats envisageables pour nos clients.

### RENDEMENT GLOBAL

La responsabilité financière passe par :

- l'accroissement de la compréhension et de la responsabilisation sur le plan financier;
- la mise à profit des ressources disponibles;
- le remaniement des ressources financières pour atteindre les résultats;
- l'augmentation des investissements stratégiques pour favoriser l'atteinte des résultats à long terme;
- la responsabilisation des partenaires et des fournisseurs de services.

### INITIATIVES OU PROJETS MIS EN ŒUVRE EN VUE DE L'ATTEINTE DU RÉSULTAT

#### Des contrats reposant sur les résultats

Le Ministère a investi des fonds publics dans des organisations qui s'inscrivent dans nos priorités et stratégies établies et qui sont aptes à produire des résultats pour nos clients. Nous élaborons et testons des contrats axés sur les résultats pour le GNB au sein de Développement social. Les cinq secteurs de programme de Développement social ont élaboré des résultats pour les clients pour faire en sorte que les programmes pour lesquels nous retenons des services par l'intermédiaire de contrats s'inscrivent dans les résultats que nous souhaitons pour nos clients.

À compter du 15 février 2021, un total de 210 contrats prioritaires faisaient l'objet d'exemptions ministérielles afin de permettre l'acquisition de services assortis de résultats et d'exigences en matière de présentation de rapports. Les contrats pour l'année de prolongation sont tous assortis de résultats ciblés.

À compter du 31 mars 2021, les contrats de service de Développement social qui arrivaient à échéance ont été examinés et classés selon la priorité la plus élevée et l'impact le plus important pour l'intégration des résultats. Sept contrats comportaient des résultats et des mesures et 13 autres étaient en cours de négociation en lien avec les résultats et les rapports.

# Survol des activités du Ministère

## VISION

Des partenariats solides pour une meilleure qualité de vie.

## MISSION

Travailler ensemble avec les individus, les familles et les partenaires communautaires pour améliorer la qualité de vie des gens.

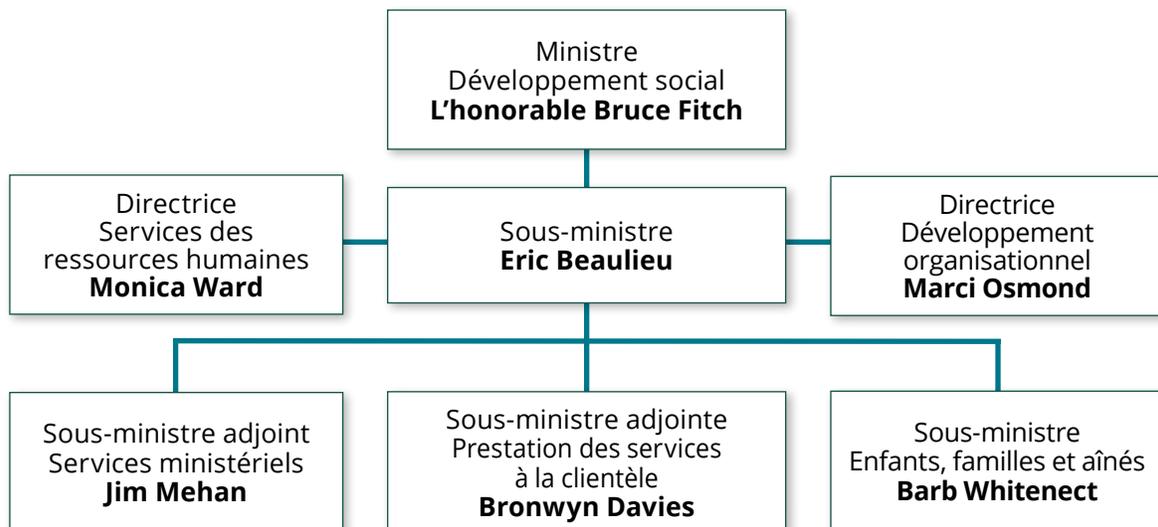
Quatre thèmes stratégiques définissent la façon dont le Ministère réalisera sa vision de partenariats solides pour une meilleure qualité de vie et assurera l'encadrement de ses buts et de ses objectifs. Ces thèmes stratégiques sont les suivants : expérience des clients, expérience des employés, qualité des services et responsabilité financière.

Le ministère du Développement social gère des programmes et des services visant à offrir une protection et à apporter des soins aux personnes et aux familles, tout en favorisant l'indépendance et l'autonomie. Le Ministère collabore avec des fournisseurs de services et des partenaires de la collectivité qui jouent aussi un rôle important pour contribuer à la sécurité, à la protection et à la santé des Néo-Brunswickois.

Le Ministère est constitué de trois divisions, comme l'indique l'organigramme suivant, qui s'inscrit dans une approche d'équipe pour soutenir les citoyens du Nouveau-Brunswick.

## ORGANIGRAMME DES ÉCHELONS SUPÉRIEURS

En date du 31 mars 2021



# Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

## DIVISION DE LA PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

La **Division de la prestation des services à la clientèle** est responsable de la prestation des programmes et des services de Développement social aux clients du Ministère, de la gestion quotidienne des activités et des relations avec les clients, de l'établissement et de la gestion des relations avec les partenaires communautaires, et du maintien de l'excellence du rendement. La Division est constituée de quatre zones et de la Direction du soutien de la prestation des services à la clientèle.

Les **zones** sont responsables de la prestation des programmes et des services aux particuliers et aux familles dans les principaux secteurs d'activité. Les principaux secteurs d'activité comprennent : services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse, logement et itinérance, soutien du revenu, services de soutien aux personnes ayant un handicap, services des soins de longue durée et des foyers de soins.

La **Direction du soutien de la prestation des services à la clientèle** est chargée d'assurer des services à l'échelle de la province par le truchement de points d'entrée uniques et de fournir toute une gamme de mesures de soutien essentielles à la direction et aux opérations. La Direction prodigue notamment les services suivants : service de permanence centralisée, services de divulgation de renseignements après l'adoption, vérifications des dossiers et exemptions centralisées de Développement social et coordination du protocole provincial-territorial sur la protection de l'enfance. La concertation familiale, les conférences pour une intervention immédiate et les services de médiation en matière de protection de l'enfance ont migré vers la Direction des services à l'enfance et à la jeunesse à l'automne 2020. Parmi les mesures d'appui essentielles à la direction et aux opérations figurent la correspondance ministérielle et la correspondance de la direction, la liaison et le soutien, les réponses du site Web de Développement social, la coordination de la Commission consultative médicale, les services sociaux d'urgence, le service d'accueil intégré, de même que la plateforme de téléphonie informatique intelligente.



### Faits saillants

Direction du soutien à la prestation des services à la clientèle

- ♦ Conception et mise en œuvre d'un nouveau numéro provincial sans frais pour les services de dépistage et d'admission en remplacement des huit numéros régionaux qui existaient antérieurement.
- ♦ Conception et mise en œuvre d'une nouvelle plateforme de téléphonie informatique intelligente pour le dépistage, l'admission et le service de permanence centralisée.

## DIVISION DES ENFANTS, DES FAMILLES ET DES AÎNÉS

La **Division des enfants, des familles et des aînés** est responsable de la conception et de l'élaboration de programmes, ainsi que de l'interprétation, de la mise en œuvre et du suivi des programmes liés aux services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse, aux mesures de soutien des personnes handicapées, aux mesures de soutien du revenu, aux services de santé, au logement et à l'itinérance, aux établissements de soins de longue durée, aux foyers de soins et aux établissements résidentiels pour adultes. La Division conçoit des programmes appuyés par la prestation de services régionaux et collabore avec des partenaires dans toute la province. La Division est composée de cinq directions : la Direction des services à l'enfance et à la jeunesse, la Direction du soutien du revenu, la Direction du logement et de l'itinérance, la Direction des services de soutien aux clients adultes et la Direction des ressources communautaires pour adultes.

La **Direction des services à l'enfance et à la jeunesse** est responsable de la conception, de la mise en œuvre et du suivi de programmes et de services reposant sur les forces pour aider à protéger et à promouvoir la sécurité et le bien-être des enfants et des jeunes. La Direction travaille en partenariat avec des collègues, d'autres ministères et des services communautaires pour assurer la disponibilité de ressources et de services opportuns et culturellement adaptés, entraînant les meilleurs résultats escomptables pour les enfants et les jeunes. En fin de compte, la vision de la Direction en est une de sécurité, de bien-être, de sentiment d'appartenance et de liens durables pour tous les enfants et adolescents du Nouveau-Brunswick.

Cette direction englobe : les services de protection de l'enfance, les services aux enfants pris en charge, les services de ressources aux enfants, la prise en charge, l'adoption, les services aux parents biologiques, les services d'engagement jeunesse, les services de post-tutelle, le soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap, de même que les approches collaboratives et les services en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. La Direction est également partenaire de la prestation des services intégrés, de même que du comité provincial sur les cas complexes, qui se veulent des partenariats multidisciplinaires visant à améliorer les services aux enfants et aux adolescents jugés à risque ou ayant des besoins complexes en matière de santé physique, médicale, mentale, émotive ou sociale.

Les programmes et les services de cette direction sont axés sur les enfants et les adolescents et reposent sur l'intérêt primordial de l'enfant. La priorité est accordée

au renforcement de l'engagement de la famille par l'intégration de stratégies de participation familiale comme la concertation familiale et la conférence pour une intervention immédiate, afin de donner une voix aux enfants, aux adolescents et aux familles. Si l'enfant ne peut plus demeurer chez ses parents en toute sécurité, le Ministère travaille en étroite collaboration avec la famille pour privilégier le placement des enfants et des adolescents chez des membres de la famille. De plus, le Ministère travaille en collaboration avec d'autres ministères et des organismes sans but lucratif en vue d'élaborer et de soutenir différentes options de placement à l'échelle du continuum des soins pour les enfants et les adolescents.

La **Direction du soutien du revenu** est chargée de prodiguer des prestations financières aux personnes et aux familles dans le besoin. La Direction est également responsable de planifier, de concevoir et de surveiller les programmes et les services de soutien aux personnes et aux familles, et de les aider à devenir et à demeurer autonomes et, le cas échéant, avec les services du programme d'autosuffisance visant à améliorer leur aptitude au travail. La Direction englobe 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.

Les **Services de santé** sont responsables des opérations quotidiennes, ainsi que de la planification, de la conception et de la surveillance du Programme de services d'assistance médicale du Ministère. Le Programme offre un certain nombre de prestations médicales et de santé, ainsi que des services aux clients du ministère du Développement social titulaires d'une carte d'assistance médicale valide. Les programmes des services d'assistance médicale englobent le Programme de prêt d'équipement adapté et de mobilité; le Programme de soins dentaires; le Programme de prothèses auditives; le Programme des fournitures et services médicaux; le Programme orthopédique; le Programme de fournitures pour stomisés et incontinents; le Programme prothétique; le Programme des services respiratoires; le Programme de nutriments thérapeutiques et le Programme de soins de la vue. Les Services d'assistance santé sont également responsables du régime dentaire De beaux sourires et une belle vision, de même que du Programme de traitement pour fentes palatines du Nouveau-Brunswick. Les groupes de clients particuliers admissibles aux services d'assistance médicale incluent

les bénéficiaires de l'aide sociale et les personnes à leur charge, les clients titulaires de la carte d'assistance médicale seulement (c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas couvrir les coûts des services en raison de besoins médicaux considérables), les clients servis par la Direction des services à l'enfance et à la jeunesse, les clients des Soins de longue durée demeurant dans un établissement résidentiel pour adultes, les clients des foyers de soins et les clients des services de santé mentale demeurant en établissement.

La **Direction du logement et de l'itinérance** a la responsabilité de planifier, de concevoir et de surveiller tous les programmes et services ministériels en matière de logement et de lutte contre l'itinérance. Ceux-ci englobent les programmes de logement public, de supplément de loyer, de logement pour les ruraux et les Autochtones, de logement à but non lucratif et de coopératives d'habitation; les programmes de lutte contre l'itinérance, les maisons de transition; les programmes de réparations pour propriétaires et de réparations d'urgence; le programme de logement locatif abordable; le programme d'aide à la remise en état des logements locatifs; les programmes d'aide à l'accession à la propriété et de prêts pour la finition de l'habitat; la gestion de la propriété et l'administration des prêts. Elle a aussi la responsabilité d'élaborer de nouveaux programmes de logement pour pallier les lacunes systémiques et de cibler des améliorations possibles en lien avec la prestation des politiques et des programmes actuels.

La **Direction des services de soutien aux clients adultes** est responsable de planifier, de concevoir et d'encadrer les programmes et les services prodigués aux aînés et aux adultes handicapés. Le Secrétariat des aînés et du vieillissement en santé relève de cette direction et sert de point de contact pour faciliter l'harmonisation, la coordination, la planification et la liaison par rapport aux questions touchant les aînés et le vieillissement en santé au sein du gouvernement. Les programmes et les services relevant de la Direction comprennent le Programme de protection des adultes; le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap; le Programme de soins de longue durée; les services de soutien à domicile; les centres de jour pour adultes; les services de l'emploi et du soutien; les initiatives dans le cadre de la stratégie D'abord chez soi; le projet pilote sur les aînés en santé; le Programme de reconnaissance des communautés amies des aînés et le Programme des ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté. Cette direction offre également de la formation pour les adultes ainsi que des services et des programmes destinés aux personnes âgées partout dans la province.

La **Direction des ressources communautaires pour adultes** est chargée de surveiller la qualité et la conformité des établissements résidentiels pour adultes et des foyers de soins autorisés qui offrent des soins au sein de tout le continuum dans l'ensemble de la province. Les établissements résidentiels pour adultes englobent les foyers de soins spéciaux, les résidences communautaires, les foyers de soins pour personnes atteintes de troubles de la mémoire et les foyers de soins généralistes du Nouveau-Brunswick. Les objectifs du Ministère consistent à améliorer la qualité de vie des résidents, à préserver leur dignité, ainsi qu'à veiller à ce que des services résidentiels de qualité et appropriés leur soient fournis le plus efficacement possible dans le respect des ressources disponibles. Pour y parvenir, la Direction veille à ce que les établissements respectent l'ensemble des lois, des règlements connexes et des normes et politiques ministérielles qui s'appliquent. La surveillance assurée a pour but d'améliorer la responsabilisation, l'efficacité et l'efficience de la planification et de la prestation des services aux adultes et aux aînés. La Direction a également la responsabilité de fournir du soutien opérationnel aux foyers de soins agréés par l'intermédiaire de financement et de services-conseils, ainsi qu'en assumant la gestion des projets de réparations, de rénovation et de remplacement importants. La prestation directe des services des foyers de soins auprès des résidents incombe à chaque foyer de soins.

## Faits saillants

Direction des Services à l'enfance et à la jeunesse

- ♦ Le modèle de prise en charge par la parenté et le transfert de tutelle, intégrés à la loi en avril 2020, offrent plus de possibilités de placement d'enfants et d'adolescents auprès de leurs proches.
- ♦ Le Ministère a été ravi des progrès en lien avec les options à l'échelle du continuum de soins pour les enfants et les adolescents, comme le placement auprès de la parenté et les placements particuliers des enfants. Des séances ont été organisées avec les intervenants en lien avec la création de foyers de soins professionnels. Les familles d'accueil ont obtenu une augmentation de taux de 25 %.

Direction du soutien du revenu

- ♦ Les taux d'aide sociale pour tous les célibataires ont été majorés de 5 % le 1<sup>er</sup> mai 2020. De plus, à l'avenir, les taux d'aide sociale pour toutes les personnes vivant seules seront indexés annuellement selon l'indice des prix à la consommation pour le Nouveau-Brunswick.

#### Direction du logement et de l'itinérance

- ♦ Le gouvernement provincial a investi 6 M\$ sur trois ans dans le projet Marée montante. Initiatives communautaires Marée montante inc., un organisme sans but lucratif établi à Moncton, a pour mission principale de stimuler le développement et la viabilité de logements abordables pour les sans-abri ou les personnes à risque de se retrouver sans domicile fixe et créera 125 logements abordables dans la ville.
- ♦ Développement social s'est engagé à investir 1,4 M\$ en vue de la mise en œuvre d'un projet de logement de la Société John Howard pour les sans-abri à Fredericton. Le projet prévoit la conversion de l'actuel City Motel en 20 logements de style studio, 12 logements avec soutien par les pairs, un refuge pour sans-abri de 24 lits, des salles de réunion, un restaurant, de même que des bureaux de clinique et de sensibilisation.

#### Unité du soutien des services aux clients adultes

- ♦ Pour aider les aînés et les adultes atteints d'un handicap, leurs familles et leurs soignants à s'y retrouver dans les nombreuses options de soins disponibles, Développement social a lancé le site Web Soutiens sociaux NB, un site Web convivial regroupant des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, notamment le logement, les services de santé et les soins à domicile.

- ♦ Le cadre Vieillir chez soi a été élaboré dans un esprit de collaboration entre les ministères de la Santé et du Développement social. Le travail amorcé dans le cadre de la Stratégie sur le vieillissement se poursuit par l'intermédiaire de ce cadre qui, à partir de recommandations stratégiques de haut niveau, a créé des initiatives mesurables qui faciliteront la production de rapports et la communication précise des résultats aux intervenants.

#### Direction des ressources communautaires pour adultes

- ♦ Des demandes de propositions ont été lancées pour un nouveau foyer de soins dans la Péninsule acadienne. La région du nord-est de la province bénéficiera ainsi de 60 nouveaux lits.
- ♦ Une entente a été conclue entre l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick et le Conseil des syndicats des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, qui représente des membres du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) dans 51 des 68 foyers de soins de la province.

## DIVISION DES SERVICES MINISTÉRIELS

La **Division des services ministériels** soutient la réussite et l'imputabilité de la gestion financière et budgétaire du Ministère, la gestion des contrats, les technologies de l'information, la gestion des opérations, les politiques et l'analytique, la recherche, l'évaluation, la planification, l'amélioration continue et la stratégie d'expérience client. La Division est constituée de la Direction des finances et de l'administration, de la Direction des politiques et de l'analytique, des services de transformation numérique et du chef de l'expérience.

La **Direction des finances et de l'administration** est responsable de travailler avec le personnel de gestion pour faire en sorte que les ressources financières du Ministère soient dépensées dans le respect du cadre financier du GNB. La Direction transmet de l'information et des conseils pour assurer la cohérence à l'égard de l'élaboration du budget, de l'administration des contrats, des rapports financiers et de l'administration. Elle procède à des vérifications internes pour les programmes et services du Ministère. La Direction

est constituée de quatre unités : Rapports budgétaires et financiers, Services de vérification interne, Services de comptabilité et Administration des contrats.

La **Direction des politiques et de l'analytique** est responsable d'élaborer des politiques ministérielles et des propositions législatives, de même que de fournir du soutien et des conseils constants en lien avec l'interprétation et l'application des dispositions législatives ministérielles. Cette direction représente le Ministère au sein de plusieurs tables ministérielles, ainsi que le GNB dans le cadre de forums intergouvernementaux sur les aînés, le logement et les services sociaux. Elle est notamment à l'avant-plan des activités ministérielles en lien avec les enjeux juridiques et les litiges, de même que de la réponse du Ministère aux demandes de renseignements et des enquêtes de l'ombudsman, du commissaire à l'intégrité, du commissaire aux langues officielles, du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés et de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick.

Elle est également responsable de tous les enjeux de confidentialité, des demandes d'accès à l'information et de la coordination des activités législatives. La Direction facilite aussi le processus de nomination au sein des agences, conseils et commissions.

Les **services de transformation numérique** prodiguent un leadership stratégique destiné à transformer notre façon d'ajouter de la valeur aux citoyens en améliorant les processus de bout en bout qui profitent à l'organisation tout en offrant de meilleures expériences aux citoyens grâce à des produits et à des services novateurs. Dans la foulée de la vision « Une équipe, un GNB », l'équipe des services de transformation numérique travaille au changement organisationnel à l'échelle du GNB et au sein de Développement social pour bonifier l'expérience de tous les citoyens du Nouveau-Brunswick.

Le **chef de l'expérience** est responsable d'améliorer l'expérience du client au sein du Ministère en vue d'améliorer les résultats pour les résidents du Nouveau-Brunswick. Le Bureau de l'expérience est présent à l'échelle du Ministère pour simplifier, intégrer et offrir des expériences de qualité ainsi que des services efficaces pour les clients.

## Faits saillants

### Direction des finances et de l'administration

- ♦ La Direction a dirigé l'élaboration de deux importants marchés publics pour les services de foyers de soins : deux demandes de propositions visant des établissements de 60 lits ont fait l'objet d'un appel d'offres et ont été négociées avec succès et une demande de proposition visant un établissement de 190 lits a fait l'objet d'un appel d'offres et est en cours de négociation.
- ♦ La Direction a contribué à l'acquisition de services d'urgence pendant la pandémie, tels que le recrutement de travailleurs supplémentaires pour les foyers de soins spéciaux, des services de planification en lien avec la pandémie et des services de vaccination.

## SOUTIEN AUX EMPLOYÉS

À titre de partenaire opérationnel stratégique, la **Direction des services des ressources humaines** offre un soutien et des services de consultation aux cadres et aux employés afin d'accroître l'efficacité organisationnelle et d'optimiser le rendement grâce au personnel. Nous nous efforçons de créer et de

### Direction des politiques et de l'analytique

- ♦ La Direction a lancé un sondage en ligne ainsi qu'un document de travail et a organisé des séances d'engagement ciblées avec les intervenants pour recueillir des rétroactions en vue d'alimenter l'élaboration de nouvelles mesures législatives sur la protection de l'enfance.
- ♦ Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, la Direction assume la coprésidence d'un comité national des services sociaux qui fonctionne sous l'égide du forum des ministres/sous-ministres responsables des services sociaux, dont le Nouveau-Brunswick assume également la coprésidence pour 2021-2022.

### Équipe de transformation numérique

- ♦ Une application en ligne a été créée pour faciliter les choses aux citoyens en leur permettant de faire une demande dans le cadre de l'Allocation Canada pour le logement sur le site Web Soutiens sociaux NB. Le fait d'offrir aux clients la possibilité d'adhérer à un programme en ligne est une première étape vers l'élaboration d'un portail en ligne.
- ♦ On a procuré au personnel de Développement social à l'échelle de la province des solutions technologiques modernes pour soutenir la prestation de services efficaces aux citoyens pendant la pandémie et après celle-ci.

### Chef de l'expérience

- ♦ Au cours de la dernière année, Développement social a reçu des rétroactions de plus de 500 clients, familles et demandeurs potentiels en lien avec leur expérience. À la lumière de ces rétroactions, le site Web Soutiens sociaux NB a été lancé et a enregistré plus de 20 000 visites.
- ♦ En octobre 2020, le service 211 a été lancé comme source d'information rapide pour les Néo-Brunswickois sur de nombreux services pouvant leur venir en aide et depuis, le service a enregistré plus de 6 000 appels.

maintenir une main-d'œuvre dynamique, saine, sûre et très performante qui offre d'excellents services aux citoyens du Nouveau-Brunswick. Cette direction est constituée de deux unités : services des relations avec les employés et programmes et stratégie des ressources humaines. Les membres de l'équipe des

services des ressources humaines font équipe en vue de la réalisation du mandat et des buts de la Direction, tout en appuyant les objectifs stratégiques du Ministère et du Gouvernement du Nouveau-Brunswick.

L'Unité des programmes et de la stratégie des ressources humaines appuie et renforce les orientations stratégiques et la vision du ministère du Développement social en offrant au personnel et à l'organisation tout un éventail d'interventions et de services en matière de rendement des ressources humaines axés sur les résultats et conçus pour favoriser l'excellence au sein du Ministère et chez les employés. Cette unité est responsable de la planification stratégique de la main-d'œuvre et de la gestion de la relève, de la gestion du rendement, du développement du leadership, de la formation liée aux ressources humaines, de même que de l'élaboration et de la mise en œuvre de programmes de santé, de sécurité et de mieux-être en milieu de travail. Elle coordonne aussi la transmission des renseignements au personnel du Ministère.

L'Unité des services des relations avec les employés est le principal prestataire de services de ressources humaines pour les divisions et du Ministère. Les conseillers et le personnel de cette unité sont les principaux responsables du recrutement et de la sélection des employés, de la classification des emplois, de l'évaluation du rendement et de l'établissement des profils linguistiques. De plus, les membres de l'équipe prennent part directement aux relations de travail, dont le traitement des griefs, les comités sur les relations de travail, les négociations de contrat, l'interprétation des lois et des conventions collectives, la résolution de conflits et la médiation, les questions disciplinaires et la gestion du rendement.

La **Direction du développement organisationnel** a été créée à l'automne 2020 avec le mandat d'élaborer, de mettre en œuvre et de normaliser un cadre d'apprentissage et de développement, comprenant des services culturellement adaptés à l'échelle du Ministère, afin de soutenir l'engagement et la reconnaissance des employés et d'améliorer l'efficacité organisationnelle.

Notre travail comprend : une stratégie de communication interne complète; un processus d'intégration des nouveaux employés qui les connectent à la culture, aux valeurs et à la stratégie de l'organisation; l'application d'une optique culturelle aux programmes et services; l'identification des opportunités de développement des compétences professionnels; ainsi qu'une collaboration accrue et soutenue de nos partenaires communautaires quant aux possibilités de formation.

## Faits saillants

### Direction du développement organisationnel

- ♦ L'équipe a fourni une formation à l'échelle du Ministère ainsi qu'un soutien et une coordination continus pour la mise en œuvre opportune et appropriée de la nouvelle loi fédérale en matière de bien-être des enfants : la *Loi concernant les enfants, les jeunes et les familles des Premières Nations, des Inuits et des Métis* qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020.
- ♦ L'équipe du développement organisationnel a organisé et animé une série de webinaires sur la santé mentale avec Howatt HR pour prodiguer du soutien et des orientations au personnel de Développement social.
- ♦ Le site intranet interne du Ministère a été réaménagé pour améliorer la mise en commun de l'information avec le personnel.
- ♦ L'équipe des communications internes a créé la rubrique des « Héros de Développement social » sur l'intranet du Ministère pour reconnaître les personnes qui se sont portées volontaires afin d'aider l'équipe provinciale de gestion rapide des éclosions (EPGRE), de même que celles qui ont collaboré à la distribution d'équipement de protection individuelle aux partenaires du Ministère.

# Information financière

Dépenses	Budget	Réel	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Services généraux et autres	11 084,7	12 283,4	1 198,7	10,8	1
Services de la sécurité du revenu – Coûts de la prestation des services	19 349,6	21 700,0	2 350,4	12,1	2
Services de la sécurité du revenu – Prestations	216 376,0	187 757,6	(28 618,4)	(13,2)	3
Services de bien-être à l'enfance	149 901,6	155 777,0	5 875,4	3,9	4
Aînés et Soins de longue durée	770 486,2	763 236,5	(7 249,7)	(0,9)	5
Logement	99 124,7	102 006,8	2 882,1	2,9	6
Autres prestations	55 783,0	48 920,0	(6 863,0)	(12,3)	7
<b>Total</b>	<b>1 322 105,8 \$</b>	<b>1 291 681,3 \$</b>	<b>(30 424,5) \$</b>	<b>(2,3)</b>	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Dépenses du compte spécial	Budget	Réel	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	2 665,0 \$	2 827,0 \$	162,0 \$	6,1	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Capital	Budget	Réel	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Foyers de soins – programme d'immobilisation	12 000,0 \$	9 905,9 \$	(2 094,1) \$	(17,5)	8

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Revenus	Budget	Réel	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Rendement de l'investissement	1 800,0	2 056,3	256,3	14,2	
Licences et permis	33,0	28,0	(5,0)	(15,1)	
Vente de biens et de services	17 890,0	18 903,6	1 013,6	5,7	9
Divers	9 375,0	8 089,1	(1 285,9)	(13,7)	10
Subventions conditionnelles – Canada	54 554,0	48 348,3	(6 205,7)	(11,4)	11
<b>Total</b>	<b>83 652,0 \$</b>	<b>77 425,3 \$</b>	<b>(6 226,7) \$</b>	<b>(7,4)</b>	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Dépenses du compte spécial	Budget	Réel	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	692,0 \$	109,8 \$	(582,2) \$	(84,1) \$	12

Les chiffres sont exprimés en milliers.

## Remarques sur les écarts importants

1. Dépassement du budget en raison des salaires et des coûts liés à la réponse à la pandémie de COVID-19.
2. Dépassement du budget en raison des coûts indirects supérieurs aux prévisions.
3. Montant inférieur aux prévisions budgétaires en raison d'un nombre moyen de cas et d'un coût moyen par cas du Programme d'assistance transitoire inférieurs aux prévisions.
4. Dépassement du budget en raison de l'augmentation des coûts liés aux foyers de groupe.
5. Montant inférieur aux prévisions budgétaires en raison d'économies réalisées dans les établissements résidentiels pour adultes et dans le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap.
6. Dépassement du budget en raison de l'augmentation des coûts de fonctionnement et d'entretien des logements sociaux, de même que de l'augmentation des frais de nettoyage liée à la pandémie de COVID-19.
7. Montant inférieur aux prévisions budgétaires en raison d'une utilisation moins importante du crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire des personnes âgées, de la prestation fiscale pour enfants et du supplément au revenu gagné. De plus, les subventions accordées dans le cadre du projet pilote sur les aînés en santé ont été moins élevées en raison du ralentissement découlant de la pandémie de COVID-19.
8. Montant inférieur au budget puisque moins de projets d'immobilisations ont été réalisés en raison de la pandémie de COVID-19.
9. Dépassement du budget principalement imputable au roulement de la clientèle et aux réévaluations liées au loyer des logements sociaux.
10. Montant inférieur au budget, principalement en raison d'une réduction des trop-payés d'aide sociale ainsi que des recouvrements inférieurs dans le cadre du Programme d'aide pour l'énergie domestique.
11. Montant inférieur au budget en raison du report des projets prévus dans le cadre du Projet pilote sur les aînés en santé dans la foulée de la COVID-19, ce qui a entraîné moins de réclamations de revenus.
12. Montant inférieur au budget puisque les revenus d'intérêts et les recouvrements sur prêts et garantie ont été moins élevés que prévu.

# Résumé des activités de recrutement

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique*, le secrétaire du Conseil du Trésor délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de leurs ministères respectifs. Voici un résumé des activités de dotation de Développement social pour l'exercice financier de 2020-2021.

Nombre d'employés permanents et temporaires au 31 décembre de chaque année		
Type d'employé	2020	2019
Permanent	1 326	1 346
Temporaire	191	230
<b>TOTAL</b>	<b>1 517</b>	<b>1 576</b>

Le Ministère a lancé 56 concours, dont 24 concours ouverts (publics) et 32 concours restreints (internes).

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, le Ministère a procédé aux nominations ci-dessous en utilisant d'autres moyens que le processus de concours pour établir le mérite :

Type de nomination	Description de la nomination	Disposition de la Loi sur la Fonction publique	Nombre
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 en situation de handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès aux possibilités d'emploi, de formation et d'avancement.	16(1)(a)	6
Programme de gestion du talent au niveau ministériel	Les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, nommément le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	16(1)(b)	5
Mutation latérale	Le processus de mutation latérale du GNB permet de transférer les employés entre les parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) de la fonction publique.	16(1) or 16(1)(c)	18
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 en emploi d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes coopératifs ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de niveau débutant au sein de la fonction publique sans concours.	16(1)(d)(ii)	0

En vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, aucune plainte de favoritisme n'a été déposée auprès de l'administrateur général de Développement social et aucune plainte n'a été présentée à l'ombud.

# Résumé des projets de loi et des activités législatives

Nom du règlement	Date d'entrée en vigueur	Sommaire des modifications
Règlement 2020-21 : <i>Règlement sur les services aux enfants et les ressources</i> établi en vertu de la <i>Loi sur les services à la famille</i> <a href="http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/2020-21/20210617">http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/2020-21/20210617</a>	1 <sup>er</sup> avril 2020	Création d'un nouveau règlement visant différents types de services et de ressources pour les enfants.
Règlement général 95-61 établi en vertu de la <i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> <a href="http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cs/2011-c.154/20210617">http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cs/2011-c.154/20210617</a>	1 <sup>er</sup> mai 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Abrogation et remplacement de l'annexe A du Règlement 95-61 afin de majorer les taux mensuels de 5 % pour toutes les personnes vivant seules à compter du 1<sup>er</sup> mai 2020;</li> <li>b. Ajout d'une disposition au Règlement 95-61 afin d'indexer les taux mensuels pour les personnes vivant seules selon les fluctuations de l'indice des prix à la consommation, au 1<sup>er</sup> avril de chaque année.</li> </ul>
Règlement 2002-24 : <i>Règlement sur les exclusions</i> établi en vertu de la <i>Loi sur les opérations électroniques</i> <a href="http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/2002-24/20210617">http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/2002-24/20210617</a>	5 mai 2020	Ce règlement a été abrogé.

Les lois qui relevaient de la compétence du Ministère en 2020-2021 figurent à l'adresse <http://laws.gnb.ca/fr/deplinks?subjectnumber=21>.

# Résumé des activités liées aux langues officielles

## INTRODUCTION

Le Ministère a élaboré un plan d'action comportant les activités stratégiques pour chacun des quatre secteurs d'activité figurant dans le Plan du Nouveau-Brunswick sur les langues officielles – Bilinguisme officiel : Une valeur fondamentale du GNB.

### AXE 1

Veiller à ce que la population ait accès à des services de même qualité en français et en anglais partout dans la province :

- Un examen exhaustif des profils linguistiques du Ministère a été réalisé. Les Services des ressources humaines et la haute direction ont examiné et structuré des équipes linguistiques pour s'assurer d'une capacité suffisante en vue de garantir que les clients peuvent être servis dans la langue de leur choix. Les lacunes ont été palliées par la mise en œuvre de plans à court terme de remplacement et d'un plan à long terme en vue d'améliorer la capacité linguistique de l'équipe par l'intermédiaire du processus d'embauche et de formation en langue seconde.
- Dans le cadre du processus d'accueil, 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.

### AXE 2

Veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent tous les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail :

- 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.
- 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

Veiller à ce que les employés de la fonction publique connaissent et comprennent bien la *Loi sur les langues officielles*, les politiques et les règlements pertinents ainsi que les obligations de la province en ce qui a trait aux langues officielles.

- 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.
- On rappelle fréquemment aux employés leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et on leur fournit des liens avec les modules d'apprentissage en ligne relatifs à la langue de travail et à la langue de service figurant sur le Centre du savoir GNB. Les taux d'achèvement des employés existants et des nouveaux employés embauchés sont suivis.

## **CONCLUSION**

La mise en œuvre du Plan d'action en matière de langues officielles du Ministère a sensibilisé les employés aux responsabilités qu'implique la *Loi sur les langues officielles* au quotidien et 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 avec lien vers les documents en ligne	Recommandations
	Total
Risque de contamination dans les logements publics – 2020, Vol. III <a href="https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Chap8f.pdf">https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Chap8f.pdf</a>	2

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
8.17 Nous recommandons que le ministère du Développement social collabore avec le ministère des Transports et de l'Infrastructure pour s'attaquer plus énergiquement à l'élimination du radon dans les logements publics.	<p>À ce jour, Développement social a analysé plus de 27 % des quelque 4 600 logements publics du Nouveau-Brunswick. Développement social a majoré de 150 000 \$ le budget de 2021-2022, le portant ainsi à 750 000 \$, pour cibler le dépistage et l'élimination du radon. Cela permettra d'analyser 425 logements par année, ce qui réduira à huit ans (2028) le temps nécessaire pour terminer la vérification de tous les logements de la SHNB.</p> <p>Facteurs limitatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse requiert 90 jours et ne peut être réalisée qu'en période hivernale (puisque'elle doit être effectuée lorsque les fenêtres sont plus susceptibles d'être fermées pour permettre d'évaluer la concentration de radon la plus élevée possible dans le logement). Il reste donc une période de 120 jours pour effectuer les analyses (de décembre à mars).</li> <li>- L'élimination du radon est un domaine spécialisé devant être réalisé par des entrepreneurs agréés en la matière. La disponibilité des entrepreneurs étant limitée, le nombre de logements pouvant être traités l'est également.</li> </ul>
8.21 Nous recommandons que Développement social avise en temps opportun les locataires des logements sociaux des résultats d'analyses révélant la présence de radon et du processus d'élimination en cours.	<p>En novembre 2020, les locataires de tous les logements affichant des résultats d'analyse positifs avaient été avisés par écrit.</p> <p>Tous les locataires des autres logements seront informés par écrit dans les 60 jours suivant la réception de résultats d'analyse positifs par le Ministère. De plus, tous les logements affichant un résultat positif seront signalés dans la base de données de Logement NB et les nouveaux locataires seront avisés de l'état de leur logement en lien avec la présence de radon et les systèmes d'atténuation du radon.</p>

Nom et année de la vérification avec lien vers les documents en ligne	Recommandations
	Total
Mise à jour sur la planification des foyers de soins et la stratégie sur le vieillissement – 2020, vol. II <a href="https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V2/Chap4f.pdf">https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V2/Chap4f.pdf</a>	6

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
4.35 Nous recommandons que le ministère du Développement social examine le Plan pour les foyers de soins 2018-2023 afin de s'assurer que les cibles sont claires, réalistes et atteignables et que les ressources sont adéquates pour obtenir les résultats escomptés en temps opportun.	Le Ministère accepte les recommandations portant sur la révision du plan existant. Comme il a été déclaré, les défis comme le roulement du personnel, les priorités rivales et la réponse à la pandémie de COVID-19 ont entraîné des retards. Le Ministère a examiné le plan pour les foyers de soins pour 2018-2023 et a procédé à la préparation d'un plan actualisé comportant l'état d'avancement des projets en cours et l'estimation des délais pour les projets restants.
4.45 Nous recommandons que le ministère des Finances et du Conseil du Trésor révise les procédures opérationnelles des Services consultatifs de la DMPS pour y inclure des normes officielles pour la documentation des modèles financiers et autres analyses effectuées par l'Unité. Les procédures devraient, au minimum, exiger la conservation des documents relatifs aux aspects suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les rôles et responsabilités des personnes concernées;</li> <li>- toutes les sources des données et des hypothèses utilisées;</li> <li>- l'examen des modèles financiers;</li> <li>- le respect des procédures opérationnelles normalisées.</li> </ul>	Les procédures opérationnelles des Services consultatifs de la DMPS ont été révisées pour inclure la consignation des renseignements suivants : Les procédures opérationnelles des Services consultatifs de la DMPS ont été révisées pour inclure la consignation des renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des détails supplémentaires sur les rôles et les responsabilités des personnes visées;</li> <li>- des détails supplémentaires pour les sources d'entrée et les hypothèses utilisées;</li> <li>- le processus d'examen pour vérifier les modèles financiers;</li> <li>- une liste de vérification et un processus faisant suite au projet pour valider le respect des procédures opérationnelles normalisées.</li> </ul>
4.46 Nous continuons à recommander que le ministère du Développement social évalue s'il y a un avantage économique à fournir des lits de foyer de soins selon le modèle opéré par un organisme à but lucratif par rapport au modèle traditionnel. Cette évaluation devrait comporter une comparaison des coûts réels et de la qualité du service.	Le Ministère a analysé et élaboré un modèle de demande de proposition pour les services de foyers de soins. Ce modèle a été déployé en 2014-2015 pour l'approvisionnement de 60 lits de foyers de soins, et le contrat a été attribué en 2015-2016. Cette approche a été jugée plus économique pour un foyer de soins de 60 lits que le modèle traditionnel. L'approche (le modèle) utilisée pour évaluer les options a été appuyée par les vérificateurs de la vérificatrice générale. Le Ministère surveille le coût des services de chaque foyer de soins annuellement et un modèle sera élaboré pour mesurer le rendement financier des foyers dans le cadre d'une telle analyse. Pour ce qui est de la qualité des soins, des indicateurs seront élaborés selon les inspections et les données provenant de l'outil des ÉSLD qui fait l'objet de rapports à l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). Bien que les foyers aient commencé à transmettre à l'ICIS des données qui seront utilisées dans le cadre de cet exercice, il est nécessaire d'interpréter et de valider la qualité de ces données à cette fin. Le Ministère reconnaît qu'il faut fournir une comparaison à long terme des coûts et de la qualité du service de tous les foyers de soins et cherchera à officialiser la production de rapports et le plan de communication.

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
<p>4.73 Nous recommandons que le ministère du Développement social élabore, en collaboration avec les parties prenantes, pertinentes des indicateurs de rendement assortis de cibles précises pour chaque mesure énoncée dans la stratégie sur le vieillissement.</p>	<p>Le Ministère accepte la recommandation d'élaborer des cibles précises aux termes de la stratégie de vieillissement et d'en faire rapport. Pour faciliter une telle démarche, le Ministère en collaboration avec le ministère de la Santé a mis en œuvre un comité Vieillir chez soi, en 2020. Le comité a fixé des priorités clés et les résultats souhaités pour les aînés. Il a aussi élaboré le cadre Vieillir chez soi, comptant 13 initiatives qui seront mises en œuvre entre l'automne 2020 et mars 2022 pour permettre d'obtenir ces résultats. Ce cadre comprend des jalons à suivre ainsi que des indicateurs et des cibles pour suivre les progrès. À partir de recommandations stratégiques de haut niveau, il a créé des initiatives mesurables qui faciliteront la production de rapports et la communication claire de progrès. Le cadre Vieillir chez soi comprend aussi un plan pour consulter les intervenants afin de s'assurer que les efforts cadrent avec les résultats communs pour les aînés. Voici des exemples d'indicateurs qui feront l'objet d'un suivi : augmenter le pourcentage de clients de plus de 65 ans qui reçoivent des soins à domicile/en milieu communautaire; et réduire le délai médian à partir du contact au placement.</p>
<p>4.74 Nous recommandons que le ministère du Développement social mette au point un processus officiel pour surveiller les mesures énoncées dans la stratégie sur le vieillissement et vérifier leur mise en œuvre.</p>	<p>Le Ministère accepte les recommandations portant sur l'élaboration d'un processus officiel de surveillance et de vérification de la mise en œuvre. Même s'il continue de surveiller la mise en œuvre de toutes les mesures, le Ministère par la voie, du cadre Vieillir chez soi et en collaboration avec le ministère de la Santé, mettra en œuvre un processus officiel de communication et de production de rapports sur les mesures prévues dans le cadre. Le processus vérifiera la mise en œuvre et évaluera les résultats. Les décisions de poursuivre ou non les mesures, selon les résultats, feront l'objet d'un suivi et seront comprises dans les communications et les rapports.</p>
<p>4.88 Nous recommandons que le ministère du Développement social rende publics les résultats réels comparativement aux résultats escomptés ou attendus dans le cadre de la stratégie sur le vieillissement et du plan pour les foyers de soins. Les rapports devraient expliquer les écarts entre les plans et les résultats.</p>	<p>Le Ministère accepte les recommandations portant sur l'élaboration d'un processus officiel de surveillance et de vérification de la mise en œuvre. Même s'il continue de surveiller la mise en œuvre de toutes les mesures, le Ministère par la voie, du cadre Vieillir chez soi et en collaboration avec le ministère de la Santé, mettra en œuvre un processus officiel de communication et de production de rapports sur les mesures prévues dans le cadre. Le processus vérifiera la mise en œuvre et évaluera les résultats. Les décisions de poursuivre ou non les mesures, selon les résultats, feront l'objet d'un suivi et seront comprises dans les communications et les rapports.</p>

Nom et année de la vérification avec lien vers les documents en ligne	Recommandations
	Total
Foyers de groupe et placements spécialisés – 2019, vol. II <a href="https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V2/Chap3f.pdf">https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V2/Chap3f.pdf</a>	16

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
<p>3.53 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– élabore et mette en œuvre des normes de pratique concernant les enfants pris en charge pour traiter spécifiquement des enfants placés en garde temporaire;</li> <li>– élabore et mette en œuvre des normes pour les placements spécialisés.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Le Ministère procède à un examen continu des normes, des compétences, et des pratiques existantes pour assurer une harmonisation entre les différentes ressources de prise en charge d'enfants, et pour les axer davantage sur les résultats et les rendre plus mesurables. Les normes relatives au foyer de placement particulier d'un enfant et au modèle de prise en charge par la parenté ont été finalisées et mises en œuvre. Les normes relatives à la prestation des enfants pris en charge de manière temporaire seront bientôt achevées. Le Ministère étudie actuellement des cas de placements spécialisés et des cas complexes existants pour cibler les possibilités et définir les pratiques exemplaires.</p>
<p>3.59 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– inclue dans ses normes des indicateurs de rendement clés spécifiques pour chaque norme;</li> <li>– fixe un niveau minimal de rendement correspondant aux indicateurs de rendement spécifiés;</li> <li>– mette à jour les procédures de surveillance pour inclure des indications quant à la mesure des indicateurs de rendement pour chaque norme.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. La vision ministérielle de la sécurité, du bien-être, du sentiment d'appartenance et des liens tissés pour la vie de chaque enfant et chaque jeune du Nouveau-Brunswick a été élaborée en août 2020. Des objectifs précis ont été déterminés pour concrétiser cette vision. Le Ministère procède à un examen continu des normes, des compétences, et des pratiques existantes pour assurer une harmonisation entre les différentes ressources de prise en charge d'enfants, et pour les axer davantage sur les résultats et les rendre plus mesurables. Le Ministère étudie actuellement les pratiques exemplaires observées dans d'autres administrations en participant à un sous-comité national sur les ressources de placement. Les normes relatives au foyer de placement particulier d'un enfant ont été finalisées et mises en œuvre au printemps 2020. Le Ministère envisagera l'élaboration d'un modèle d'outils uniformisé pour les indicateurs de rendement clé.</p>
<p>3.66 Nous recommandons que le ministère du Développement social intègre les procédures, directives, politiques et normes clés dans ses normes actuelles et futures.</p>	<p>Le Ministère a mis en œuvre cette recommandation. Les normes relatives au modèle de prise en charge par la parenté, complétées en avril 2020, transforment la politique provisoire relative aux services à la parenté en normes de pratique. Les normes relatives aux foyers de soins professionnels, dont les procédures, les directives et les politiques, ont été rédigées et sont en train d'être finalisées.</p>
<p>3.67 Nous recommandons que le ministère du Développement social révise les :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Normes de pratique des services résidentiels pour enfants visant les centres résidentiels pour enfants</li> <li>– Normes de service des centres résidentiels pour enfants à l'intention des responsables pour renforcer l'intégration aux politiques, directives, procédures et autres normes obligatoires.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. En 2021, le Ministère compte revoir les normes, les compétences, et les pratiques existantes pour assurer une harmonisation entre les différentes ressources de prise en charge d'enfants, et pour les axer davantage sur les résultats et les rendre plus mesurables. Le Ministère compte inviter les intervenants clés à participer au processus. Le Ministère a restructuré et mis en place une équipe axée sur les ressources de placement au sein des services à l'enfance et à la jeunesse.</p>

<p>3.95 Nous recommandons que le ministère du Développement social élabore et mette en œuvre des accords de niveau de service normalisé dans toutes les régions pour tous les établissements de placement spécialisé.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Le Ministère est en train de créer, avec l'équipe d'administration des contrats, un modèle de contrat pour les placements spécialisés en prévision de 2021. Un administrateur principal affecté à ce projet doit élaborer un tableau de bord et veiller à ce que le projet soit terminé en 2021.</p>
<p>3.101 Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et mette en œuvre une stratégie documentée visant à résoudre les problèmes de capacité des foyers de groupe et de prestation de services auxquels la province est confrontée. Cette stratégie doit s'aligner sur les stratégies provinciales actuelles en matière de bien-être à l'enfance.</p>	<p>Le Ministère a mis en œuvre cette recommandation. En février 2020, une séance de mobilisation des intervenants a été organisée pour élaborer une stratégie provinciale afin d'améliorer les ressources de placement pour les enfants pris en charge. Le concept de foyers de soins professionnels a été accueilli favorablement comme ressource pour les enfants ayant des besoins complexes. Un suivi de la séance de mobilisation des intervenants a eu lieu en mars 2021 pour discuter de la mise en œuvre des foyers de soins professionnels prévue pour 2021. Le modèle, qui prévoit les compétences, les normes et les résultats, a été annoncé en avril 2021 avec les plans pour le premier foyer qui sera mis sur pied à l'automne 2021. Ce modèle concorde avec les efforts pour améliorer le système de protection de l'enfance. En mars 2021, le Ministère a présenté un plan pour remédier au manque de ressources de placement adéquates et pour surveiller efficacement les normes et les pratiques de prise en charge. Le Ministère continuera de mobiliser les intervenants, les équipes de prestation des services intégrés (PSI) et le réseau d'excellence dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie pour renforcer le continuum de soins.</p>
<p>3.108 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoie la demande régionale et provinciale pour les services de placement;</li> <li>- normalise les procédures de planification des ressources devant être utilisées par les régions et mises en œuvre à l'échelle provinciale.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Le Ministère va concevoir des outils pour suivre les progrès selon les indicateurs de rendement et pour prévoir la demande de ressources de placement (à l'échelle provinciale et par zone). Pour ce faire, le Ministère devra notamment réviser les normes de pratique des services résidentiels aux enfants visant les centres résidentiels pour enfants et les normes de service des centres résidentiels pour enfants à l'intention des responsables pour déterminer les pratiques exemplaires. Le Ministère explorera également les possibilités d'harmonisation avec les autres processus en cours au sein du Ministère afin d'améliorer sa capacité de prévoir et de planifier efficacement.</p>
<p>3.115 Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et mette en œuvre des procédures de planification des cas pour le personnel régional, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des exigences de contenu normalisées pour des résultats réalisables pour les enfants pris en charge</li> <li>- un examen régulier du plan de cas et des exigences de révision pour se conformer aux normes.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Les normes relatives à la prestation des enfants pris en charge de manière temporaire seront bientôt achevées. Dans le cadre de la révision des cas complexes, le Ministère examine des moyens d'uniformiser les procédures de placements particuliers des enfants à travers la province. Le Ministère a affecté un administrateur principal à la direction de ce projet.</p>
<p>3.121 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se conforme aux normes et élabore conjointement des plans de soins avec les exploitants de foyer de groupe et de placement spécialisé;</li> <li>- normalise les exigences et les procédures documentées pour les plans de soins afin d'inclure des objectifs et des actions qui correspondent aux plans de cas du Ministère;</li> <li>- fixe des exigences spécifiques pour l'évaluation périodique des modifications du plan de soins par les travailleurs sociaux.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Le Ministère étudie les différentes options d'outils d'évaluation pour guider les fournisseurs de service vers des buts et des résultats mesurables clairement définis dans le cadre de la planification des soins aux enfants et aux jeunes. Le Ministère s'engage à procéder à l'examen continu de la planification visant la permanence et les stratégies de mobilisation de la famille pour assurer aux enfants, aux jeunes et aux familles le meilleur dénouement possible.</p>

<p>3.131 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'assure que la formation requise est offerte dans les bureaux régionaux, les foyers de groupe et les établissements de placement spécialisé avant que la charge de cas ne soit attribuée au personnel;</li> <li>- offre une formation sur la sensibilisation culturelle dans les bureaux régionaux, les foyers de groupe et les établissements de placement spécialisé.</li> </ul>	<p>Le Ministère a mis en œuvre cette recommandation. En collaboration avec le ministère de la Santé, le ministère de la Sécurité et le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, par le biais du réseau d'excellence, le Ministère coordonne la formation sur les soins tenant compte des traumatismes. Le Ministère offre le système de formation de base au personnel, qui comprend des compétences en matière de compréhension culturelle ainsi qu'une formation de sensibilisation aux cultures autochtones. Un tableau de bord de formation est en cours d'élaboration. Le Ministère a consolidé un partenariat avec le ministère de la Santé pour offrir un soutien clinique complet aux enfants placés en foyers de soins professionnels à l'automne 2021. Le Ministère s'alliera à l'association des services résidentiels pour jeunes du Nouveau-Brunswick pour cibler les besoins de formation, et soutenir l'apprentissage et l'application des concepts clés relativement aux soins tenant compte des traumatismes. Le Ministère travaille en partenariat avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance afin d'assurer au personnel des foyers de groupe l'accès à l'apprentissage en ligne de l'analyse appliquée du comportement pour qu'ils puissent travailler avec des enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme.</p>
<p>3.138 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définisse les exigences relatives à la vie autonome et à la transition à la vie adulte ainsi que les procédures documentées à compléter longtemps avant la date de transition prévue de l'enfant;</li> <li>- exige des évaluations périodiques du plan de préparation à la vie autonome par les travailleurs sociaux du Ministère en collaboration avec les exploitants de foyers de groupe et d'établissements de placement spécialisé.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Le Ministère travaille au perfectionnement du programme de soutien aux personnes ayant un handicap dans le but d'assurer aux clients une transition en douceur vers l'âge adulte. Le Ministère examine également les placements spécialisés existants et les cas complexes pour trouver des façons de prodiguer un service de haut niveau plus uniforme à l'échelle de la province et a affecté un administrateur principal au projet. Pour ce faire, le Ministère travaille avec les fournisseurs de service pour assurer un partage des responsabilités permettant d'obtenir des résultats positifs pour les enfants et les jeunes. Le Ministère étudiera les moyens d'améliorer le processus actuel de planification de la vie autonome et de la transition à une vie adulte autonome lors de l'examen des normes des foyers de groupe. Dans le cadre du plan de réforme de l'aide sociale en 2021, le Ministère cherche à explorer les obstacles à l'emploi pour les adolescents et les jeunes adultes atteints d'un handicap et les possibilités de soutien qui pourraient leur être offertes.</p>
<p>3.145 Nous recommandons que le ministère du Développement social évalue les options pour améliorer ou remplacer le système d'information Familles NB dans le but d'accroître l'efficacité et l'efficacité des pratiques de gestion de cas.</p>	<p>Le Ministère s'engage à procéder à l'examen continu du fonctionnement du système d'information Familles NB pour améliorer le suivi et les rapports. Des changements ont d'ailleurs été apportés au système en 2020 et en 2021.</p>
<p>3.146 Nous recommandons que le ministère du Développement social recueille et gère des données de haute qualité sur la capacité de placement résidentiel et la capacité de service auprès des exploitants de foyer de groupe et de placement spécialisé afin de les utiliser dans les processus de planification, de surveillance et de production de rapports du Ministère.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. En 2021, le Ministère envisagera des mesures pour recueillir et tenir à jour des données de haute qualité qui seront utilisées pour la planification et la surveillance, et pour accroître sa transparence en produisant des rapports destinés au public plus régulièrement. Le Ministère va également analyser la possibilité d'offrir une option numérique pour faciliter le partage de données entre les exploitants/les fournisseurs de service et le Ministère.</p>

<p>3.154 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- documente les réponses et les mesures prises pour répondre aux commentaires reçus et aux préoccupations exprimées lors de l'examen des formulaires d'évaluation remplis par l'exploitant;</li> <li>- assure le suivi de la rétroaction des exploitants et des résultats des mesures prises pour remédier aux problèmes cernés lors de l'évaluation annuelle.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Le Ministère procède à un examen continu des normes, des compétences, et des pratiques existantes pour assurer une harmonisation entre les différentes ressources de prise en charge d'enfants, et pour les axer davantage sur les résultats et les rendre plus mesurables. Pour ce faire, le Ministère devra notamment réviser les normes de pratique des services résidentiels aux enfants visant les centres résidentiels pour enfants et les normes de service des centres résidentiels pour enfants à l'intention des responsables pour déterminer les pratiques exemplaires.</p>
<p>3.160 Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et mette en œuvre des procédures documentées pour assurer le suivi et l'évaluation du rendement des établissements de placements spécialisés.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Le Ministère procède à un examen continu des normes, des compétences, et des pratiques existantes pour assurer une harmonisation entre les différentes ressources de prise en charge d'enfants, et pour les axer davantage sur les résultats et les rendre plus mesurables. Les normes relatives au foyer de placement particulier d'un enfant ont été approuvées en avril 2020. Les prochaines étapes consistent à l'élaboration de normes relatives au foyer de placement pour les responsables. Le Ministère envisagera des mesures pour recueillir et tenir à jour des données de haute qualité qui seront utilisées pour la planification et la surveillance, et pour accroître sa transparence en produisant des rapports destinés au public plus régulièrement. Dans le cadre de la révision des cas complexes, le Ministère examine des moyens d'uniformiser les procédures de placements particuliers des enfants à travers la province.</p>
<p>3.164 Nous recommandons que le ministère du Développement social fournisse publiquement des informations statistiques à jour sur les programmes de bien-être à l'enfance et rende compte publiquement de son rendement.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours. Les normes relatives au modèle de prise en charge par la parenté, complétées en avril 2020, transforment la politique provisoire relative aux services à la parenté en normes de pratique. Le Ministère envisagera des mesures pour recueillir et tenir à jour des données de haute qualité qui seront utilisées pour la planification et la surveillance, et pour accroître sa transparence en produisant des rapports destinés au public plus régulièrement.</p>

## SECTION 2

Nom et année de la vérification avec lien vers les documents en ligne	Recommandations	
	Total	Mises en œuvre
Contrat de services consultatifs – 2017, vol. 1 <a href="https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Chap2f.pdf">https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Chap2f.pdf</a>	16	13 *3 recommandations devant être mises en œuvre par Service Nouveau-Brunswick.
Foyers de soins – 2016, vol. 1 <a href="https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/Chap2f.pdf">https://agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/Chap2f.pdf</a>	3	3

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

Conformément au 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 2020-2021.