



Développement social

RAPPORT ANNUEL
2024-2025

Développement social RAPPORT ANNUEL 2024-2025

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

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

LETTRES D'ACCOMPAGNEMENT

De la ministre à la lieutenant-gouverneure

Son honneur, l'honorable Louise Imbeault

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^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Rapport respectueusement soumis par



L'honorable Cindy Miles
Ministre du Développement social

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^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Rapport respectueusement soumis par



L'honorable Lyne Chantal Boudreau
Ministre responsable de l'Égalité des femmes et des Aînés

Du sous-ministre à la ministre

L'honorable Cindy Miles

Ministre du Développement social

Madame la Ministre,

Je suis heureux de vous présenter le présent rapport annuel des activités du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Rapport respectueusement soumis par

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jim Mehan".

Jim Mehan

Sous-ministre

TABLE DES MATIÈRES

Lettres d'accompagnement.....	3
Message des ministres.....	6
Message des ministres.....	7
Message du sous-ministre	8
Priorités gouvernementales	9
Faits saillants	10
Résultats en matière de rendement	12
Survol des activités du Ministère	19
Vue d'ensemble des divisions	20
Renseignements financiers.....	26
Résumé des activités de recrutement.....	28
Résumé des projets de loi et des activités législatives.....	30
Résumé des activités liées aux langues officielles	31
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	33
Rapport au titre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	40

MESSAGE DES MINISTRES

En tant que ministre du Développement social, je suis fière de présenter ce rapport annuel qui montre le dévouement, la résilience et les efforts inlassables du Ministère tout au long de l'année écoulée.

Cette année a été marquée par une importante période de croissance pour le Ministère pendant laquelle les efforts de collaboration ont stimulé l'élaboration de politiques et d'améliorations qui auront des retombées directes et positives pour la population du Nouveau-Brunswick.

En 2024-2025, le ministère du Développement social a accompli des progrès importants; il a en effet offert des possibilités accrues aux clients et aux partenaires de communiquer leurs commentaires, d'exprimer leurs idées et de cerner les domaines à améliorer.

Nous avons activement sollicité les avis des personnes qui reçoivent des services de soutien, ainsi que de nos partenaires de la prestation des services, en les encourageant à nous faire part de leurs expériences. Leurs contributions ont joué un rôle vital pour façonner de nouvelles initiatives, éclairer les changements clés aux programmes et évaluer l'efficacité de nos services de soutien pour répondre aux besoins des personnes que nous servons.

Le Ministère a appuyé la mise en œuvre de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* – qui crée un milieu sûr, adapté et équitable où grandir, apprendre et réaliser tout leur potentiel.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les municipalités et les partenaires communautaires pour résoudre le problème complexe de l'itinérance en répondant aux besoins propres à chaque région. Pendant l'année qui vient de s'écouler, nous avons offert des services complets aux personnes en situation d'itinérance chronique, en commençant par un logement, et nous continuerons de soutenir une approche communautaire de gestion de cas.

En collaboration avec la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick, le Ministère travaille d'arrache-pied à bâtir d'autres logements dans l'ensemble de la province. L'amélioration de l'accès aux logements abordables et aux services de soutien connexes permettra à un plus grand nombre de citoyens du Nouveau-Brunswick d'avoir un foyer sûr.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'ensemble de l'équipe du Ministère pour son engagement et son dévouement sans faille. Je tiens également à remercier nos partenaires et nos parties prenantes de leur collaboration et de leur appui indéfectibles. Pour la suite des choses, je sais que nous sommes tous déterminés à tirer parti de nos réussites et que nous continuerons à œuvrer pour atteindre nos objectifs, tous ensemble.

L'honorable Cindy Miles

A blue ink signature of Cindy Miles, written in a cursive style.

L'honorable Cindy Miles
Ministre du Développement social

MESSAGE DES MINISTRES

En tant que ministre responsable des Aînés, c'est pour moi un honneur de présenter les réalisations remarquables dans ce domaine tout au long de l'année écoulée. Je suis très fière des étapes que notre équipe a franchies.

Je souhaite commencer par remercier le personnel du ministère du Développement social. Votre dévouement, votre empathie et votre sollicitude sincère pour le bien-être des citoyens du Nouveau-Brunswick sont évidents dans votre travail.

Cette année, le Ministère a ajouté 90 lits dans les foyers de soins du réseau. Le Ministère s'est également efforcé avec succès d'étendre le programme Foyers de soins sans murs à 27 établissements au total dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick. Offrir aux aînés l'option de rester le plus longtemps possible au sein de leur collectivité améliore leur qualité de vie et leur permet de maintenir leur autonomie, tout en recevant les soins dont ils ont besoin.

Ces derniers mois, j'ai été dans plusieurs foyers de soins partout dans la province. Pendant ces visites, j'ai pu m'entretenir avec des pensionnaires, des familles et des aidants qui m'ont expliqué de vive voix ce qu'ils veulent et ce qui les préoccupe.

Grâce à des mesures durables visant à créer des lieux accueillants pour les personnes de tous les âges, le réseau des collectivités amies des aînés poursuit sa croissance en 2025! C'est une excellente nouvelle et un signe prometteur pour l'avenir de l'inclusion au Nouveau-Brunswick.

La dernière année du Projet pilote sur les aînés en santé s'est également achevée. Cette entente d'une durée de trois ans avec le gouvernement fédéral nous a permis d'en faire bénéficier plus de 20 000 aînés, aidants, étudiants et fournisseurs de soins partout dans la province.

Notre province a été l'hôte d'une réunion des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés qui a donné lieu à des discussions fructueuses. En tant que ministre, j'ai également eu la chance de présenter le bon travail en cours de notre ministère lors de discussions avec nos partenaires de toute la province.

Tout au long de 2025, nous sommes demeurés fidèles à notre engagement « rien à propos de nous sans nous », en collaborant avec les citoyens du Nouveau-Brunswick pour comprendre comment servir au mieux nos collectivités.

Je tiens encore à remercier les fonctionnaires dévoués qui ne ménagent pas leur peine chaque jour pour que des initiatives comme celles-ci – et tant d'autres – deviennent réalité. Je souhaite également remercier nos intervenants de leur inestimable contribution et soutien. Je me réjouis déjà à l'idée de tout ce que nous accomplirons ensemble au cours des prochaines années!

L'honorable Lyne Chantal Boudreau



L'honorable Lyne Chantal Boudreau
Ministre responsable de l'Égalité des femmes et des Aînés

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Dans le cadre de notre bilan de l'exercice financier 2024-2025, c'est avec fierté que je présente le rapport annuel de cette année pour le ministère du Développement social. Notre mission – soutenir et donner aux citoyens les moyens de s'épanouir partout au Nouveau-Brunswick – demeure au cœur de tout ce que nous faisons.

En tant que sous-ministre, les remarquables accomplissements de notre ministère au cours de l'année écoulée me remplissent de fierté. Nous avons réalisé avec succès un éventail de projets et d'initiatives qui illustrent le dévouement, l'esprit d'innovation et le dur labeur de toute notre équipe. De la réalisation d'objectifs stratégiques clés à l'amélioration des services pour la population du Nouveau-Brunswick, cette année a été marquée par d'importants progrès.

Je suis très heureux de présenter les faits saillants de notre travail et la poursuite de ses retombées positives pour l'ensemble de la province.

Le Ministère a mené à terme le Projet pilote sur les aînés en santé (PPAS) en 2024-2025, en vertu d'une entente de financement de 75 millions de dollars avec l'Agence de la santé publique du Canada. Ce projet visait à favoriser le vieillissement en santé, à augmenter l'autonomie et la qualité de vie des personnes âgées et à leur permettre de vivre en toute sécurité à leur domicile. Le travail réalisé dans le cadre du PPAS a touché plus de 28 000 aînés, étudiants et fournisseurs de soins dans tout le Nouveau-Brunswick.

Le Ministère a soutenu la mise en œuvre de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* – une loi transformative, conçue pour garantir à chaque enfant du Nouveau-Brunswick de pouvoir grandir dans un milieu sûr, adapté et équitable. Dans le cadre de ce soutien, la collaboration a été renforcée entre les secteurs, les services qui favorisent le bien-être mental, émotionnel et physique ont été améliorés et la voix des enfants s'est fait entendre dans les décisions qui touchent leur vie.

Pour la première fois en près de 20 ans, l'allocation vestimentaire et de menues dépenses a été augmentée en 2024-2025. Cette allocation aide à couvrir les dépenses personnelles non prises en charge par un établissement de soins de longue durée, comme les articles de toilette, les médicaments non couverts et le transport.

À la lecture de ce rapport, nous espérons que vous y verrez davantage qu'un simple compte rendu des activités de l'année écoulée. Il témoigne du dévouement, de la résilience et de la collaboration indéfectibles de l'équipe de Développement social et de nos partenaires communautaires. Ce dévouement au service de la population du Nouveau-Brunswick est manifeste à chaque page, et c'est cet effort collectif qui continue de nous faire avancer.



Jim Mehan
Sous-ministre

PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

Travailler dans l'intérêt des gens du Nouveau-Brunswick

Les priorités du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) sont le résultat des récits et des solutions glanés auprès des résidents de toute la province. Nous avons pour objectif de changer véritablement les choses et d'améliorer la qualité de vie dans la province où nous sommes fiers de vivre. Tous ensemble, nous apprenons, nous progressons, nous nous adaptons et découvrons de nouvelles méthodes de travail innovantes. Le GNB concentre ses efforts sur les mesures nécessaires pour atteindre ses priorités et le travail gagne chaque jour en efficacité. Les gens du Nouveau-Brunswick sont résilients, créatifs et compatissants. En travaillant en collaboration, nous pouvons créer l'avenir meilleur que nous méritons toutes et tous. Le GNB donne la priorité aux partenariats et fait confiance aux gens et aux organisations qui travaillent sur le terrain au plus près des gens du Nouveau-Brunswick en leur donnant les moyens d'agir pour obtenir des résultats.

Priorités

Le GNB vise avant tout à créer un avenir meilleur pour tous les gens du Nouveau-Brunswick. Afin de progresser dans la mise en œuvre de cette vision, plusieurs priorités ont été cernées dans les domaines suivants :

- Soins de santé
- Coût de la vie et logement
- Éducation
- Économie
- Environnement
- Gouvernement de confiance

Nous vous invitons à examiner nos engagements dans chaque secteur prioritaire ainsi que les comptes rendus de nos réalisations et les mesures de notre succès. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la page [Priorités du gouvernement](#).

FAITS SAILLANTS

Au cours de l'exercice financier de 2024-2025, Développement social s'est concentré sur les priorités gouvernementales en misant sur les initiatives ci-dessous.

Normes équitables pour les jeunes pris en charge – Projet pilote du Nouveau-Brunswick – Le Nouveau-Brunswick a mis à l'essai l'élaboration de normes équitables pour les jeunes pris en charge, réalisée conjointement par des personnes ayant une expérience vécue de ce système et orientée par Melanie Doucet, Ph. D., et par le Conseil national des défenseurs des jeunes pris en charge. Un plan d'action, conforme à la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*, est en cours de création pour améliorer les résultats pour les jeunes pris en charge ou l'ayant été. Ces normes visent à assurer un soutien uniforme, la responsabilité et l'utilisation d'approches fondées sur des données probantes pour aider les jeunes à s'épanouir à l'âge adulte.

Prise en charge d'enfants à risque par un parent-substitut – Le Nouveau-Brunswick a instauré son premier outil d'évaluation de la prise en charge par un parent-substitut pour mieux soutenir les parents-substituts quand un enfant ne peut pas rester dans son foyer. Adapté de celui de la Colombie-Britannique et évalué par l'Université Saint Thomas, l'outil est axé sur le milieu familial, les besoins de l'enfant et du jeune, ainsi que sur la capacité du parent-substitut. Fondé sur la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*, il promeut la prise en charge par des proches affectueux pour renforcer les liens familiaux et communautaires et améliorer les résultats.

Financement de refuges liés aux campements – Le gouvernement fédéral a annoncé un financement pour soutenir les plans de réponse communautaire aux campements qui défendent le droit à un logement adéquat et qui utilisent les approches de type «le logement avant tout» pour remédier à l'itinérance dans les collectivités. Le gouvernement provincial est entré en partenariat avec le gouvernement fédéral pour doubler cet investissement, la contribution de chacun d'eux se chiffrant à 3,4 millions de dollars sur 2 ans.

Expansion des équipes d'approche dans les régions rurales – Établies au départ dans des collectivités rurales comme Woodstock et Sussex, les services d'approche ont été étendus à d'autres régions rurales en 2024 en réponse à l'évolution des besoins. Ces services offrent un soutien immédiat aux personnes en situation d'itinérance et les orientent vers des ressources et des soins à long terme.

Projet pilote sur les aînés en santé – En 2024-2025, le PPAS a conclu son entente de financement de 75 millions de dollars avec l'Agence de la santé publique du Canada, signée en 2018. Les résultats de ces 66 projets ont été présentés lors d'un symposium en novembre 2024. Les projets réalisés dans le cadre de ce travail ont touché plus de 28 000 aînés, aidants, étudiants et fournisseurs de soins dans tout le Nouveau-Brunswick. L'Unité de surveillance, d'évaluation et de transfert des connaissances de l'Université du Nouveau-Brunswick a évalué le portefeuille du PPAS pour en tirer les principaux enseignements, ainsi que pour documenter les retombées de cette initiative pour la population.

Augmentation de l'allocation vestimentaire et de menues dépenses – Cette allocation aide à financer l'achat des articles de soins personnels, des médicaments non couverts par l'assurance et

les frais de transport. Les pensionnaires admissibles des foyers de soins reçoivent maintenant 150 \$ par mois (en hausse par rapport à 108 \$) et les clients qui vivent chez eux ou dans d'autres types d'établissements résidentiels pour adultes reçoivent maintenant 190 \$ (en hausse par rapport à 135 \$).

Foyers de soins sans murs – En 2024-2025, 27 nouveaux établissements du programme Foyers de soins sans murs ont été approuvés dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick. Dirigé par les foyers de soins, chaque établissement collabore avec les collectivités pour offrir des services gratuits et adaptés qui aident les personnes âgées à vieillir chez elles. Ce modèle favorise des liens solides et redéfinit le vieillissement comme un stade de la vie apprécié, actif et autonome.

Augmentation de l'offre de lits en foyer de soins – Pendant le dernier exercice financier, quatre-vingt-dix (90) lits dotés en personnel ont été ajoutés à l'offre de lits en foyers de soins. Le foyer de soins de Mount Saint Joseph a reçu trente (30) de ces nouveaux lits, tandis que soixante (60) nouveaux lits sont maintenant disponibles à la Villa St-Isidore.

Postes vacants du personnel responsable des lits en foyer de soins – Le Ministère a réussi à réduire de 29,4 % le taux global de postes vacants pendant l'exercice financier 2024-2025. Le Ministère y est parvenu en s'efforçant continuellement de recruter du personnel pour les établissements de soins de longue durée et en travaillant avec chaque foyer de soins pour répondre à ses besoins particuliers.

RÉSULTATS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Les renseignements ci-dessous décrivent certaines des priorités du Ministère et la façon dont nous avons mesuré notre rendement.

Résultat 1 — Expérience de la clientèle

Description de la priorité

L'expérience de la clientèle désigne ce que les gens ressentent lors de chacune de leurs interactions avec le Ministère – que ce soit en personne, en ligne ou au téléphone. Développement social s'efforce d'améliorer les expériences des gens du Nouveau-Brunswick que nous servons, de nos partenaires et de nos employés.

Un Développement social axé sur la personne :

- Se présente ainsi : l'accès aux services est facile, les interactions sont simples, la communication est claire et les problèmes sont résolus avec efficacité.
- Produit cette impression : les clients et les partenaires se sentent respectés, écoutés et compris et savent que leur temps est valorisé.
- Résultat : améliorer l'expérience des clients en leur offrant un service personnalisé, rapide et bénéfique.

Pourquoi est-ce important?

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

L'excellence de l'expérience des clients passe par :

- des possibilités accrues de formuler des commentaires;
- 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.

En 2024-2025, le ministère du Développement social a réalisé d'importantes améliorations en créant pour les clients et les partenaires des possibilités de formuler des commentaires sur leurs expériences, d'exprimer leurs points de vue et de suggérer des domaines à améliorer. Nous avons invité les personnes qui reçoivent des services de soutien et nos partenaires de la prestation des services à nous faire activement part de leurs expériences. Ces commentaires ont été fondamentaux pour orienter la conception de nouvelles initiatives, motiver d'importants changements aux programmes et nous aider à évaluer dans quelle mesure nos services de soutien répondent aux besoins des gens que nous servons.

Dans le cadre du **projet pilote des Services de soutien aux personnes ayant un handicap dans la zone du Centre**, une nouvelle méthode de prestation des services que nous espérons plus simple et plus utile pour les personnes ayant un handicap et leurs familles a été mise à l'essai. Avant le changement : 58 % des personnes trouvaient que Développement social était convivial.

Après le changement, elles étaient 66 % à trouver qu'il était plus facile d'interagir avec un travailleur de première ligne et 65 % à sentir mieux écoutées et comprises. D'autres commentaires seront recueillis en 2025 pour trouver comment améliorer le programme et mieux soutenir les personnes ayant un handicap.

Efforts concertés pour soutenir les aînés : les ministères du Développement social et de la Santé ont mis à l'essai une initiative visant à accélérer le processus d'évaluation des besoins des aînés hospitalisés pour effectuer leur transition vers le retour à domicile ou vers un établissement de soins. Les commentaires ont été recueillis auprès des intervenants, y compris les membres du personnel, les partenaires fournisseurs de services, les aînés et les aidants. Les résultats de cette consultation ont révélé que les aînés et les aidants recevaient systématiquement un soutien d'excellente qualité, indépendamment de qui répondait à leurs demandes de renseignements ou coordonnait leurs services.

Amélioration des mesures de soutien intégrées et holistiques : le Ministère continue d'améliorer les parcours des clients, dans le cadre de son partenariat avec 211, qui apporte un soutien aux gens du Nouveau-Brunswick pour les orienter 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En 2024-2025 :

- près de 32 000 personnes ont composé le 211, dont 55 % pour demander de l'aide pour répondre à leurs besoins fondamentaux, comme le logement, les services publics et l'alimentation.
- En juillet, une nouvelle fonction de clavardage 211 a été intégrée à www.soutienssociauxnb.ca. Plus de 1 100 personnes l'ont utilisée pour se renseigner et obtenir un soutien.

Ces initiatives illustrent l'engagement de Développement social à l'égard de la promotion d'une culture centrée sur la personne et de l'amélioration de l'expérience pour les gens du Nouveau-Brunswick ainsi que sa progression dans ces domaines.

Résultat 2 — 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.

Pourquoi est-ce important?

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

L'excellence de l'expérience du personnel passe par :

- l'amélioration de l'approche de gestion du talent;
- la mise à profit de la technologie pour améliorer l'expérience du personnel;
- l'amélioration de la mise en commun de l'information à l'interne;
- la promotion du mieux-être et de la participation du personnel;
- l'amélioration de l'accès aux ressources et au soutien à la formation, aux initiatives et aux projets mis en œuvre.

L'équipe du Programme de prêt d'équipement adapté et de mobilité (PPEAM) lauréate du Prix de reconnaissance de l'Association canadienne des ergothérapeutes (ACT) – Les membres de l'équipe du PPEAM des Services d'assistance santé de Développement social ont reçu le Prix de reconnaissance de l'ACT. La communauté thérapeutique des professionnels qui présentent des demandes d'équipement au programme a proposé la candidature de l'équipe du PPEAM, récompensée de ses efforts de modernisation de la prestation des services du PPEAM en élaborant un cadre, des documents et une formation qui ont amélioré l'efficacité du programme et l'expérience générale de ses clients. Félicitations!

Parents-substituts et soutien équitable – Des formations sur le rôle de parent-substitut et les soutiens équitables aux jeunes adultes ont été offertes dans l'ensemble de la province aux travailleurs sociaux spécialisés dans les services à l'enfance et à la jeunesse. Le Ministère a collaboré avec d'autres provinces et avec l'Université Saint Thomas à un nouvel outil d'évaluation (créé au Nouveau-Brunswick) concernant les parents-substituts en reconnaissant les points forts familiaux et l'importance des liens familiaux. Mélanie Doucet, Ph. D., ancienne jeune prise en charge, a animé une formation sur les normes équitables pour les jeunes pris en charge destinée aux travailleurs sociaux. Le personnel a ainsi pu se former auprès de personnes ayant une expérience vécue de la prise en charge afin de pouvoir appliquer des pratiques exemplaires dans leur travail avec les jeunes et leurs familles.

Amélioration des possibilités de formation et d'apprentissage du personnel – Des formations sont élaborées et offertes régulièrement aux membres du personnel à l'appui de leur perfectionnement personnel et professionnel. Pendant ce dernier exercice financier, le Ministère a offert des formes d'apprentissage diversifiées dans tous ses secteurs d'activité, y compris sur des éléments de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*; le programme de formation L'esprit au travail, de la Commission de la santé mentale du Canada, ainsi que la série intitulée « Travailler avec les personnes âgées » pour étudier les principaux problèmes des populations vieillissantes, dont la santé mentale gériatrique, et en discuter. Développement social a appuyé l'investissement dans 108 places pour les leaders actuels et futurs dans les programmes Leaders en évolution et Aspirants leaders, sans compter la série de modules « Core 500 » pour les superviseurs en travail social.

Résultat 3 — Services de qualité

Description de la priorité

- La qualité des services fait référence à notre responsabilité de veiller à nous doter des meilleurs outils et des meilleures ressources disponibles pour que les services que nous offrons produisent les meilleurs résultats possibles pour les gens du Nouveau-Brunswick. Nous espérons offrir une expérience positive grâce à des services de qualité.
- Résultat : améliorer les résultats pour les clients en surveillant et en modifiant les services.

Pourquoi est-ce important?

Nous offrirons 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 est assurée grâce à ce qui suit :
- 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.

Soins Communautaires N.-B. : promotion des soins intégrés au Nouveau-Brunswick

Soins Communautaires N.-B. (SCNB) est une nouvelle plateforme numérique conçue pour améliorer les soins coordonnés et centrés sur la personne pour la population du Nouveau-Brunswick. À la suite d'un projet pilote réussi en 2024-2025 dans la zone du Sud-Ouest, ses composantes clés sont étendues à l'échelle de la province.

- **Commandes numériques de service modernisées** – Rationalisation des commandes, de la facturation et des paiements qui allège le fardeau administratif et améliore la communication entre le personnel de Développement social et les partenaires communautaires.
- **Rapports d'incidents par voie numérique** – Suivi proactif du bien-être des patients et interventions plus précoces pour aider les clients à rester chez eux en toute sécurité.
- **Accès intégré aux données sur l'éducation** – Données fournies en temps réel sur l'absentéisme des enfants pris en charge, ce qui facilite les interventions éducatives ciblées.

- **Outils numériques d'inspection des foyers de soins** – Modernisation des processus d'inspection et de surveillance, ce qui garantit des soins d'excellente qualité dans les établissements de soins de longue durée.
- **Portail des partenaires** – Collaboration et améliorations continues des systèmes facilités pour les fournisseurs de services de l'ensemble de la province.

Ces innovations réduisent collectivement le fardeau administratif, améliorent la prestation de services et les résultats des soins pour les citoyens.

Renforcement de l'approche palliative des soins de longue durée (RAP-SLD) – La phase 2 de l'initiative Renforcement de l'approche palliative des soins de longue durée (RAP-SLD) a permis d'améliorer l'accès à des soins palliatifs d'excellente qualité et adaptés à la culture dans 62 foyers de soins de longue durée et 10 établissements résidentiels pour adultes. Des progrès notables ont été réalisés dans la constitution de l'équipe des champions des soins palliatifs (+ 55 %), dans les évaluations faisant appel à l'échelle de performance pour patients en soins palliatifs et dans l'information des familles.

- La mise à jour des ensembles de modèles d'ordonnances de fin de vie a été signalée dans 89 % des foyers.
- Plus de 600 champions ont suivi leurs modules de formation en RAP-SLD.
- Plus de 403 participants à des webinaires en direct ont été enregistrés.

Ces efforts collectifs ont amélioré l'expérience des pensionnaires et des familles, tout en établissant les fondations d'une viabilité à long terme. La sécurité culturelle a été renforcée grâce à une formation en trois parties sur la culture des soins, élaborée avec les conseils d'aînés autochtones et de la personne championne des soins palliatifs autochtones, nommée récemment.

Soutien aux bénéficiaires d'aide sociale : le programme d'aide sociale offre des prestations et des services de planification des cas individualisés pour aider les bénéficiaires de l'aide sociale dans leur préparation aux études, à la formation et à l'emploi. Ce soutien a permis à plus de 3 380 bénéficiaires de l'aide sociale d'obtenir et de conserver un emploi. Les gestionnaires de cas travaillent en partenariat avec d'autres ministères et des ressources communautaires pour améliorer la vie, l'expérience des clients et les résultats pour les personnes qui reçoivent l'aide sociale.

Augmentation des taux d'aide sociale : le 1^{er} avril 2024, les taux d'aide sociale ont été augmentés de 3,55 %, conformément à la variation en pourcentage des moyennes annuelles de l'indice des prix à la consommation du Nouveau-Brunswick entre 2022 et 2023.

Accélération de l'accès aux services nécessaires et réduction de la demande de soins en établissement – Le ministère du Développement social, en collaboration avec le Réseau de santé Horizon (Horizon), a mis à l'essai le transfert des évaluations en matière de soins de longue durée (SLD) des personnes hospitalisées au personnel d'Horizon. Cette initiative visait à rationaliser le processus d'évaluation, à accélérer l'accès aux services nécessaires et à réduire la demande de soins en établissement.

- Le projet pilote a été lancé le 2 juillet 2024 à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers et à l'Hôpital public d'Oromocto.

- Le personnel d'Horizon a participé à deux composantes du processus à suivre pour les évaluations de SLD, notamment :
 - la prestation de services provisoires de soutien à domicile (c.-à-d. services à court terme fournis en vue de permettre un retour à la maison sans qu'une évaluation complète ait été effectuée);
 - le déroulement du processus à suivre pour les évaluations de SLD (c.-à-d. réalisation d'une évaluation complète des SLD et élaboration d'un plan d'intervention pour le soutien à domicile ou en vue d'un placement).
- Au cours de la période d'évaluation du projet pilote (de juillet à septembre 2024), 157 patients ont bénéficié des services du personnel d'Horizon dans le cadre de services provisoires de soutien à domicile ou du processus d'évaluation des SLD.
- **Résultat :** Le mode de prestation a été rationalisé en permettant au personnel d'Horizon d'approuver les services provisoires de soutien à domicile pour les demandeurs de SLD qui y ont droit. Cette mesure est entrée en vigueur à l'échelle provinciale en mai 2025. Le personnel infirmier clinicien et les travailleurs sociaux du Programme extra-mural, du réseau de santé Vitalité et d'autres hôpitaux du réseau de santé Horizon ont dès lors pu approuver l'offre de services provisoires de soutien à domicile en fonction des critères du programme. Le personnel d'Horizon continue de mener des évaluations des SLD dans les deux établissements pilotes. En collaboration avec Horizon et le ministère de la Santé, le Ministère continue d'étudier les options et les recommandations.

Résultat 4 – Responsabilité financière

Description de la priorité

- La responsabilité financière signifie que nous offrons les meilleurs services possibles tout en respectant notre budget approuvé et en rendant des comptes aux contribuables du Nouveau-Brunswick.
- Résultat : Améliorer le partage de la responsabilité financière.

Pourquoi est-ce important?

Il est important de dépenser judicieusement ainsi que d'utiliser et de partager les ressources disponibles de notre mieux. Il est primordial que chacun d'entre nous veille à ce que l'argent des contribuables qui nous est confié serve à obtenir les meilleurs résultats 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.

Nouvel outil de reddition de comptes du portefeuille – Pour appuyer la responsabilité financière par la prise de décisions fondées sur les données, Développement social a lancé un nouvel outil de reddition de comptes pour le portefeuille qui améliore la reddition de comptes et la gestion de projets. L'outil suit l'état des projets, les demandes de décision, les risques et les tâches en offrant une source d'information unique et fiable pour les dirigeants et les équipes de tout le Ministère. Les conseillers et les décideurs bénéficient de la transparence de l'information et peuvent se conformer aux résultats souhaités, dont la responsabilité financière.

Nouveau programme de financement de transition du curateur – Instauration d'un nouveau programme de financement de transition pour les pensionnaires des foyers de soins qui ont entamé le processus de curatelle avec le Bureau du curateur public.

Nouveau processus d'embauche pour les foyers de soins – Le processus d'embauche conditionnelle pour certains employés non syndiqués des foyers de soins a été abrogé.

SURVOL DES ACTIVITÉS DU MINISTÈRE

Vision

Des partenariats solides pour une meilleure qualité de vie.

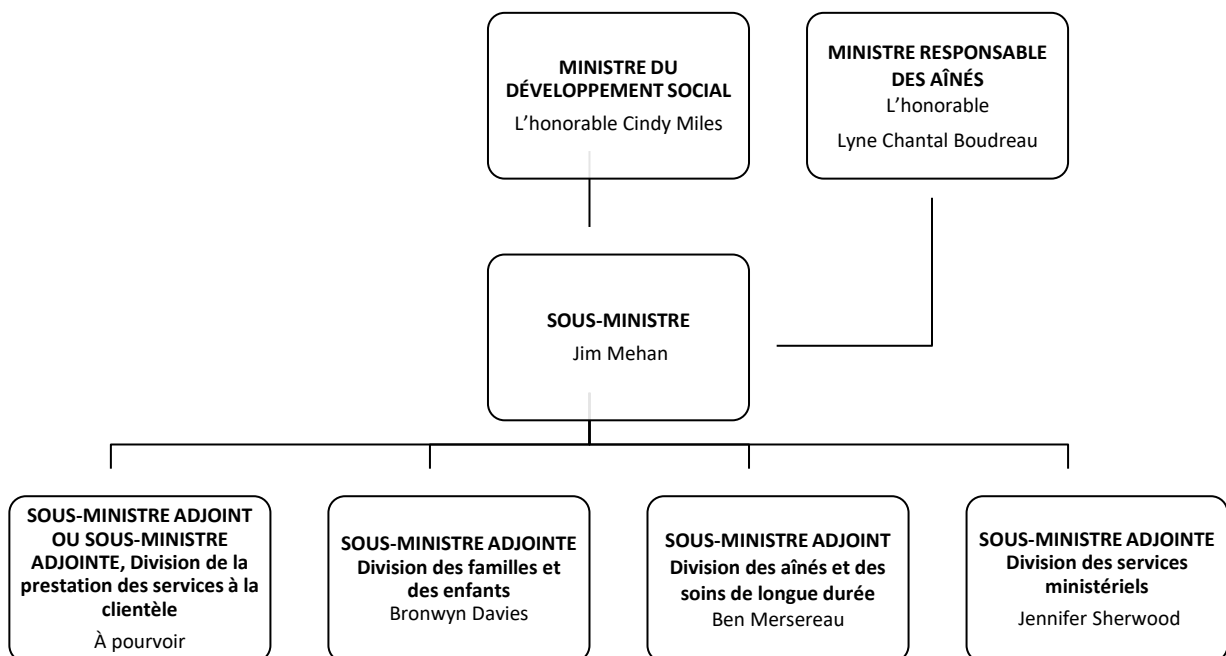
Mission

Travailler en collaboration avec les personnes, 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, soit l'expérience de la clientèle, l'expérience du personnel, la qualité des services et la responsabilité financière.

Le ministère du Développement social gère des programmes et des services visant à offrir une protection et des soins aux personnes et aux familles, tout en favorisant l'indépendance et l'autonomie. Il collabore avec des fournisseurs de services et des partenaires de la collectivité qui jouent aussi un rôle en contribuant à la sécurité, à la protection et à la santé des gens du Nouveau-Brunswick. Le Ministère est constitué de quatre divisions, comme l'indique l'organigramme ci-dessous qui s'inscrit dans une approche d'équipe pour soutenir les citoyens du Nouveau-Brunswick.

Organigramme des échelons supérieurs



VUE D'ENSEMBLE DES DIVISIONS



Division de la prestation des services à la clientèle

Vue d'ensemble

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 exerce son activité dans quatre zones et comprend 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 au sein des secteurs d'activité de base du Ministère. Ses principaux secteurs d'activité sont les services de soutien et de bien-être des enfants et des jeunes, le soutien du revenu, les services de soutien aux personnes ayant un handicap et les soins de longue durée.

La **Direction du soutien organisationnel à la prestation des services à la clientèle** est chargée de faciliter la mise en œuvre des principales initiatives prioritaires au sein de la Direction de la prestation des services à la clientèle. L'équipe travaille en collaboration avec le bureau central et les zones pour guider la mise en œuvre et le suivi des activités d'amélioration de la qualité. L'équipe dirige les soutiens exécutifs et opérationnels, y compris la coordination de la Commission consultative médicale, les services sociaux d'urgence, les services d'accueil intégrés, de même que la propriété fonctionnelle de la plateforme de téléphonie informatique intelligente Intelligent Computer Exchange (ICE).

Division des familles et des enfants

Vue d'ensemble

La **Division des familles et des enfants** assume la responsabilité de la planification, de la conception et de la surveillance des programmes du Ministère liés aux services à l'enfance et à la jeunesse, à la prestation intégrée des services, au soutien au revenu, aux services de santé, au soutien aux personnes ayant un handicap, à l'itinérance et aux logements supervisés. Cela comprend l'interprétation des lignes directrices, des procédures, des directives, des normes, des règlements et des lois qui régissent les programmes. La Division concentre ses efforts sur le changement de la façon dont elle assure ses services afin de mieux les centrer sur les personnes, et d'améliorer leur efficacité et leur durabilité tout en maintenant leur qualité. La Division est composée de la Direction des services de bien-être des enfants et des jeunes, de la Direction de soutien du revenu et de l'itinérance, de la Direction du soutien aux personnes ayant un handicap et des services de santé et de l'Équipe de soutien stratégique en matière d'itinérance.

La **Direction des services de bien-être des enfants et des jeunes** est responsable de la conception, de la mise en œuvre et du suivi de programmes et de services axés sur les points forts visant à protéger et à soutenir la sécurité et le bien-être des nouveau-nés, des enfants, des jeunes et des jeunes adultes. Elle 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 possibles pour les enfants et les jeunes. Sa vision est d'assurer la sécurité, le bien-être, un sentiment d'appartenance et des liens durables pour tous les enfants et tous les jeunes du Nouveau-Brunswick. 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 les conférences pour une intervention immédiate, afin de donner une voix aux enfants, aux adolescents et aux familles.

La Direction englobe les services de protection des enfants et des jeunes, les services à l'enfance et à la jeunesse pris en charge, les services de ressources aux enfants, la prise en charge par un parent-substitut, l'adoption, les services aux parents attendant un enfant et aux parents biologiques, les services d'engagement jeunesse et les services aux jeunes adultes, le soutien aux familles des enfants ayant un handicap, les approches collaboratives et les services offerts en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. De plus, elle travaille en collaboration avec d'autres ministères et organismes communautaires pour élaborer et soutenir des programmes qui assureront de meilleurs résultats pour les enfants, les jeunes et les jeunes adultes. Elle est également partenaire de la prestation des services intégrés, de même que du comité provincial de soutien intégré, qui se veulent des partenariats multidisciplinaires visant à améliorer les services aux enfants, aux jeunes et aux jeunes adultes jugés à risque ou ayant des besoins complexes en matière de santé sociale, émotionnelle, physique, médicale ou mentale. Participer à des programmes, les améliorer et les créer en collaboration avec des personnes ayant une expérience vécue et avec des partenaires illustre une valeur et un engagement solide à l'égard de ce travail pour améliorer les résultats pour les enfants, les jeunes, les jeunes adultes et les familles.

La **Direction de soutien du revenu et de l'itinérance** est chargée de fournir de l'aide et des prestations financières aux personnes et aux familles dans le besoin. Cette direction est également chargée de planifier, de concevoir et de surveiller tous les programmes et services en matière de logements supervisés et d'itinérance. Ceux-ci englobent les projets de refuges d'urgence et de logements supervisés visant à remédier aux lacunes systémiques, à déterminer des occasions

d'amélioration dans l'infrastructure existante en matière d'itinérance, y compris les programmes d'approche et les refuges d'hiver. Son but consiste à soutenir les personnes et les familles, à les aider à devenir et à demeurer autonomes et, le cas échéant, de concert avec les services du programme d'autosuffisance, à améliorer leur employabilité.

La **Direction des services de soutien aux personnes ayant un handicap** est responsable de deux programmes : le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap et le Programme des services d'assistance médicale.

Le **Programme de soutien aux personnes ayant un handicap** est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance des services fournis aux adultes ayant un handicap. En utilisant une approche centrée sur la personne, le programme s'efforce d'établir des relations respectueuses et attentives avec les personnes et les familles. L'objectif du programme est de respecter les points forts et les circonstances propres à chaque personne, tout en assurant l'accès aux outils, aux ressources et aux conseils qui soutiennent la vie autonome, la dignité et la participation active à la vie communautaire.

Les **Services de santé** sont responsables des activités quotidiennes, de la planification, de la conception et de la surveillance du Programme des services d'assistance médicale du Ministère. Le Programme des services d'assistance médicale offre bon nombre de prestations médicales et de santé ainsi que de services aux clients du ministère du Développement social titulaires d'une carte d'assistance médicale valide. Ces services sont offerts dans le cadre des programmes suivants : le Programme de prêt d'équipement adapté et de mobilité; le Programme de soins dentaires; le Programme de prothèses auditives; le Programme des fournitures médicales 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 de santé sont également responsables du programme De beaux sourires et une belle vision et du Programme de traitement pour fentes palatines du Nouveau-Brunswick. Les groupes de clients particuliers ayant droit 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 assumer 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.

Division des aînés et des soins de longue durée

Vue d'ensemble

La **Division des aînés et des soins de longue durée** est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance des programmes de Développement social visant les aînés et la protection des adultes. Pour ce faire, elle interprète les lignes directrices, les procédures, les politiques, les normes, les règlements et les lois provinciales concernant les programmes. Elle concentre ses efforts sur le changement de la façon dont elle assure sa prestation de service afin d'améliorer leur efficacité et leur durabilité, tout en maintenant la qualité. Elle est constituée de la Direction des ressources communautaires pour adultes et de la Direction des services aux clients adultes et de la Direction de l'excellence opérationnelle.

La **Direction des ressources communautaires pour adultes (foyers de soins)** est chargée de la surveillance de la qualité et de la conformité des foyers de soins autorisés qui offrent des soins et de la conception du programme des foyers de soins. Le Ministère vise à améliorer la qualité de vie des pensionnaires, à contribuer à la préservation de leur dignité, ainsi qu'à veiller à ce que des services de foyers de soins pertinents et de qualité leur soient fournis le plus efficacement possible au moyen des ressources disponibles. Pour y parvenir, la Direction veille au respect de l'ensemble des lois et de leurs règlements pertinents, ainsi qu'à l'élaboration de normes et de politiques ministérielles applicables. Cette surveillance vise à améliorer la responsabilisation, ainsi que l'efficacité de la planification et de la prestation de ces services aux pensionnaires des foyers de soins.

La **Direction des ressources communautaires pour adultes (établissements résidentiels pour adultes)** est chargée de diriger la planification, la conception et la mise en œuvre provinciales d'initiatives, de stratégies, de programmes, de services et d'un cadre pour améliorer les établissements résidentiels pour adultes. La Direction offre également des services de conseil et de consultation à l'appui de la prestation de services aux clients dans les zones et surveille les résultats des programmes. Le Ministère vise à améliorer la qualité de vie des pensionnaires, à contribuer à la préservation de leur dignité, ainsi qu'à veiller à ce que des services de qualité leur soient fournis. Il y parvient en élaborant des normes complètes pour les programmes.

La **Direction des services de soutien à la clientèle adulte** est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance des programmes et des services fournis aux aînés vivant à domicile et au sein de la collectivité. Le Secrétariat des aînés et du vieillissement en santé relève de cette direction et sert de point de contact facilitant l'harmonisation, la coordination, la planification et la liaison centralisées 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 soins de longue durée, les services de soutien à domicile, les centres de jour pour adultes, Foyers de soins sans murs, le Projet pilote sur les aînés en santé, le programme de reconnaissance des communautés amies des aînés et le programme des champions et championnes du vieillissement en santé. La Direction offre de plus une formation au personnel de Développement social œuvrant au sein des services et des programmes pour adultes et aînés à l'échelle de la province.

Il incombe à la **Direction de l'excellence opérationnelle** de fournir un soutien opérationnel aux foyers de soins sans but lucratif et pratiquant le paiement à l'acte autorisés de la province. Ce soutien comprend le financement opérationnel, les services consultatifs, la gestion de l'approvisionnement en équipements de protection individuelle et la gestion des projets d'immobilisations en matière de réparations, de rénovation et de remplacement. La Direction offre également un soutien au recrutement international de travailleurs du secteur des soins de longue durée, un soutien aux infrastructures des établissements résidentiels pour adultes au titre de l'accord pour « Vieillir dans la dignité » et pour la gestion des contrats.

Division des services ministériels

Vue d'ensemble

La **Division des services ministériels** offre des conseils, des ressources et des services de soutien afin de permettre au Ministère d'assurer la prestation des programmes et des services à la clientèle. Elle est constituée des directions de l'analytique conjointe, de la transformation numérique, des finances et de l'administration, des ressources humaines, du développement organisationnel, des politiques et des affaires législatives et de la stratégie et des services de consultation.

La **Direction de l'analytique conjointe** aide les ministères du Développement social et de la Santé en leur permettant de disposer de données et de connaissances analytiques d'excellente qualité. Elle effectue des analyses statistiques et quantitatives, crée des modèles prédictifs, réalise des recherches et évalue l'efficacité des programmes. Ces activités favorisent la prise de décisions fondées sur des données probantes en matière de planification, de gestion et de responsabilisation du système de santé et des opérations du ministère du Développement social.

La **Direction de la transformation numérique** assure un leadership stratégique visant à transformer la façon dont le Ministère offre de la valeur à la population du Nouveau-Brunswick, par la conception centrée sur les citoyens du début à la fin des processus qui profitent à l'organisme, tout en offrant de meilleures expériences grâce à des produits et à des services novateurs. Conformément à la vision du GNB « Une équipe, un GNB », l'équipe de la transformation numérique travaille au changement organisationnel à l'échelle du gouvernement et au sein de Développement social pour bonifier l'expérience de tous les citoyens et de toutes les citoyennes du Nouveau-Brunswick, en favorisant un accès en temps opportun à des renseignements et à des services faciles à comprendre et à utiliser.

Il incombe à la **Direction des finances et de l'administration** de veiller à ce que les ressources financières du Ministère soient utilisées dans le respect du cadre financier du GNB. Elle fournit de l'information et des conseils afin d'assurer l'uniformité dans l'élaboration du budget, l'administration des contrats, la soumission des rapports financiers et l'administration, et conduit également des vérifications internes pour les programmes et les services du Ministère. Elle comprend quatre unités : Rapports budgétaires et financiers, Services de vérification, Services de comptabilité et administratifs et Administration des contrats.

La **Direction des services des ressources humaines** offre un soutien et des services de consultation au Ministère afin d'accroître l'efficacité organisationnelle et d'optimiser le rendement grâce au personnel. Les membres de l'équipe travaillent en étroite collaboration en vue de la réalisation de son mandat et de ses objectifs, tout en soutenant les objectifs stratégiques du Ministère et du gouvernement du Nouveau-Brunswick. L'équipe est responsable de la planification stratégique de la main-d'œuvre et de la gestion de la relève, de la gestion du rendement, de la formation liée aux ressources humaines, de l'élaboration et de la mise en œuvre de programmes de santé, de sécurité et de bien-être au travail, ainsi que de l'établissement des profils linguistiques. Elle est la principale prestataire des Services de ressources humaines au Ministère. Les conseillers en ressources humaines sont les principaux responsables du recrutement, de toutes les relations de travail, ainsi que de la gestion et de l'interprétation des conventions collectives.

La **Direction du développement organisationnel** est responsable du cadre d'apprentissage et de perfectionnement du Ministère qui est inclusif et vise à améliorer l'efficacité organisationnelle. Elle

dirige l'accroissement et l'amélioration continue des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement, en vue d'améliorer l'expérience et l'engagement des employés et employées, des partenaires et de la clientèle. Elle fournit, en outre, des conseils et du soutien et assure les fonctions de communication pour tous les secteurs de programme du Ministère.

La **Direction des politiques et des affaires législatives** est chargée d'élaborer des propositions de politiques et de lois pour le Ministère et de coordonner les activités législatives. Elle offre un soutien et des conseils constants en matière d'interprétation et d'application des dispositions législatives ministérielles et est la responsable ministérielle du travail avec le Cabinet du procureur général pour les questions juridiques. Elle est la responsable ministérielle de plusieurs comités interministériels et comités fédéraux-provinciaux-territoriaux, dont le forum des aînés et le forum des ministres responsables des services sociaux. La Direction soutient les réponses ministérielles aux demandes de renseignements et aux enquêtes des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative. Il lui incombe également de fournir des conseils sur toutes les questions liées à la confidentialité et de préparer les réponses à toutes les demandes d'accès à l'information. En outre, elle facilite le processus de nomination pour les organismes, les conseils et les commissions liés à Développement social.

La **Direction de la stratégie et des services de consultation** est responsable de la planification stratégique et de l'harmonisation au sein du Ministère. Elle dirige le processus de planification stratégique, le rendement organisationnel et les efforts d'amélioration continue du Ministère dans son ensemble, en fournissant de l'expertise organisationnelle dans les secteurs des projets et de la gestion du portefeuille, de la gestion du changement et de l'amélioration continue. Elle soutient tous les secteurs d'activités du Ministère en facilitant les activités clés de planification et de soumission de rapports, ainsi que l'harmonisation des initiatives ministérielles clés comme moteurs du rendement. Elle dirige les efforts de gestion des initiatives des priorités ministérielles et assure la liaison avec le Bureau du Conseil exécutif pour coordonner l'harmonisation avec la stratégie du GNB.

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2025 (en milliers de dollars).

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

Dépenses	Budget	Dépenses réelles	Écart positif (négatif)	% d'écart positif (négatif)	Remarque
Services généraux et autres	12 427,0	19 509,7	7 082,7	57,0 %	1
Sécurité du revenu	350 484,8	391 712,1	41 227,3	11,8 %	2
Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse	189 042,7	239 216,9	50 174,2	26,50 %	3
Aînés et Soins de longue durée	1 131 904,3	1 135 545,6	3 641,3	0,3 %	4
Autres prestations	47 200,0	49 093,2	1 893,2	4,0 %	5
Total	1 731 058,9 \$	1 835 077,5 \$	104 018,6	6,0 %	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Dépenses	Budget	Dépenses réelles	Écart positif (négatif)	% d'écart positif (négatif)	Remarque
Services des foyers de soins – Programme d'immobilisation	17 000,0 \$	25 177,3 \$	8 177,3	48,1 %	6

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Revenus	Budget	Dépenses réelles	Écart positif (négatif)	% d'écart positif (négatif)	Remarque
Licences et permis	33,0	31,3	(1,7)	(5,1 %)	

Revenus	Budget	Dépenses réelles	Écart positif (négalif)	% d'écart positif (négalif)	Remarque
Divers	5 175,0	5 106,6	(68,4)	(1,3 %)	
Subventions conditionnelles – Canada	39 821,0	32 921,6	6 899,4	(17,3 %)	7
Total	45 029,0 \$	38 064,0 \$	(6 965,0)	(15,5 %)	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Remarques sur les écarts importants :
1. Dépassement du budget principalement dû aux pressions récurrentes des frais généraux.
2. Dépassement du budget dû à l'augmentation du nombre de dossiers dans le cadre du Programme de prestations prolongées et du Programme d'assistance transitoire, ainsi qu'à l'augmentation du coût par dossier.
3. Dépassement du budget dû à l'augmentation des coûts liés aux placements spécialisés dans le cadre de la protection de l'enfance et pour les enfants pris en charge.
4. Dépassement du budget dû à l'augmentation des coûts liés aux placements spécialisés des adultes.
5. Dépassement du budget dû à des dépenses plus élevées que prévu pour la prestation pour personnes âgées à faible revenu et pour le Projet pilote sur les aînés en santé, ainsi que pour les frais d'administration de Service Nouveau-Brunswick pour le programme de la prestation pour personnes âgées à faible revenu.
6. Dépassement du budget en raison de la date de signature de l'entente de financement du programme « Vieillir dans la dignité », qui n'avait pas un budget de capital pour 2024-2025.
7. Montant inférieur à celui budgétisé en raison de la date de comptabilisation des produits pour le Projet pilote sur les aînés en santé.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE RECRUTEMENT

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique*, le secrétaire du Conseil du Trésor délègue la dotation de leurs ministères respectifs à chacun des administrateurs généraux. Voici un résumé des activités de dotation de Développement social pour l'exercice financier 2024-2025.

NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS ET TEMPORAIRES AU 31 DÉCEMBRE DE CHAQUE ANNÉE			
TYPE D'EMPLOYÉS	2022	2023	2024
Permanents	1 322	1 156	1 180
Temporaires	153	172	194
TOTAL	1 475	1 328	1 374

La diminution du nombre d'employés en 2023 est attribuable au fait que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (SHNB) est devenue une société autonome à compter du 1^{er} avril 2023, ce qui a donné lieu à la mutation d'environ 150 employés de Développement social à la SHNB.

Veuillez noter que les nombres de 2023 ont été modifiés par rapport à ceux figurant dans le rapport de l'année dernière parce que tous les employés temporaires n'avaient pas été pris en compte. Les nombres de 2023 figurant dans le présent rapport prennent en compte le nombre d'employés temporaires pour cette année.

Le Ministère a lancé 60 concours, dont 35 concours ouverts (publics) et 46 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 déterminer 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 effectuée sans concours lorsqu'un poste requiert : • un niveau d'expertise et de formation poussé; • un degré élevé de compétences techniques; • une reconnaissance à titre d'expert du domaine.	15(1)	5

TYPE DE NOMINATION	DESCRIPTION DE LA NOMINATION	DISPOSITION DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE	NOMBRE
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Programme offrant aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès à des possibilités d'emploi, de formation et d'avancement.	16(1)a)	1
Programme de gestion du talent ministériel	Les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, nommément le rendement, l'état de préparation, la disponibilité et le degré d'urgence.	16(1)b)	8
Mutation latérale	Le processus de mutation du GNB permet la mutation des employés entre les parties 1, 2 (districts scolaires) et 3 (régions régionales de la santé) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)c)	37
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou qui est nommée pour une période déterminée 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)	41
Nomination d'étudiants ou d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants occupant un 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)	9

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	RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS
<i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> Modifications du règlement général	1 ^{er} avril 2024	Modifications pour exempter l'Allocation canadienne pour les travailleurs du calcul de l'aide sociale et pour indexer les taux de l'assistance sociale (barème A) sur l'inflation.
<i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes</i> Modifications du règlement général	16 août 2024	Modifications pour améliorer les normes de soins et clarifier les exigences, y compris l'accès à la technologie pour les études, les qualifications et les mesures de soutien pour les parents-substituts, les dispositions relatives à la santé et à la sécurité, les normes relatives aux conditions de vie, les processus de planification et de communication, et les mesures de soutien transitoires pour les jeunes adultes.
<i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes</i> Modifications du règlement sur l'adoption	16 août 2024	Modification de la définition de frère ou sœur, et suppression de l'exigence d'un rapport médical dûment signé dans le cadre de la demande d'adoption d'un enfant ou d'un jeune.
<i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes</i> Modifications du règlement sur les services sociaux aux enfants et aux jeunes	16 août 2024	Modifications pour exiger des vérifications des antécédents pour les personnes qui offrent des soins ou des services à des enfants ou à des jeunes, clarifier les procédures judiciaires pour révéler l'identité d'un dénonciateur, restreindre et fixer les règles applicables aux avis d'audiences provisoires, définir les types de conférences de cas, fixer des échéances d'audiences liées aux ordonnances de placement et exiger le consentement écrit avant de transférer provisoirement la garde en vertu d'une ordonnance de garde par un membre de la parenté.
<i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes</i> Modification des formules	16 août 2024	Établit les formules pour les demandes de communication de l'identité d'une source d'information, les ordonnances d'intervention protectrice et de garde (y compris pour la garde

		par un membre de la parenté), les processus d'adoption (placement, consentement, demandes, ordonnances, avis) et la communication de renseignements aux parents après les interventions protectrices.
<i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> Modifications du règlement général	Le 1 ^{er} septembre 2024	Augmentation de l'allocation vestimentaire et de menues dépenses

Les lois qui relevaient de la compétence du Ministère en 2024-2025 figurent à l'adresse suivante :

[Lois qui relèvent de la responsabilité de la ministre du Développement social](#)

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS LIÉES AUX LANGUES OFFICIELLES

Introduction

Développement social respecte les quatre objectifs énoncés dans le [Plan de mise en application 2024-2031](#) pour les langues officielles du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ce plan a été élaboré et mis en place par le Secrétariat aux langues officielles. Il permet à Développement social de renforcer sa capacité à offrir des services de qualité autant en français qu'en anglais et d'améliorer la vitalité du bilinguisme au sein du gouvernement.

Objectif stratégique 1

Assurer les mêmes services bilingues de grande qualité à toutes les personnes du Nouveau-Brunswick :

- Nous assurons une gestion continue des profils linguistiques du Ministère afin de disposer d'une capacité suffisante pour garantir aux clients les services dans la langue de leur choix. Nous nous efforçons également d'améliorer la capacité de l'équipe linguistique au moyen du processus d'embauche et d'une formation en langue seconde.
- Les nouveaux employés doivent, dans le cadre du processus d'intégration, suivre les modules d'apprentissage en ligne obligatoires sur la langue de service et sur la langue de travail offerts par le truchement du Centre du savoir GNB.
- Le Ministère a travaillé en collaboration avec le Secrétariat aux langues officielles.

Objectif stratégique 2

Les employés du gouvernement provincial peuvent travailler et faire carrière dans la langue officielle de leur choix.

- Toutes les communications se font dans les deux langues officielles et la formation est offerte à l'ensemble du personnel dans les deux langues officielles.

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.

Objectif stratégique 3

Les Néo-Brunswickois comprennent les avantages socio-économiques du bilinguisme, grâce à une communication améliorée et efficace, et à un meilleur soutien.

- Les clients ont été invités à faire part de leurs commentaires au Ministère dans divers domaines, soit par l'intermédiaire d'un sondage ou d'une entrevue, dans la langue de leur choix.
- Le Ministère a consulté les fournisseurs de services au sujet de conceptions, là encore dans la langue de leur choix.

Objectif stratégique 4

Des mesures positives sont mises en œuvre pour promouvoir le développement des deux communautés linguistiques officielles :

- Le Ministère met l'accent sur les obligations de l'employé en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et il fournit aux employés les liens des modules d'apprentissage en ligne sur la langue de travail et sur la langue de service accessibles dans le Centre du savoir du GNB.
- Les grandes réunions, la formation des employés et les activités se déroulent dans les deux langues.

Conclusion

Le Ministère continue à sensibiliser les employés à leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles* dans leur travail quotidien, de même que sur la qualité des programmes et des services offerts au public. Le Ministère continue de plus à faire la promotion des politiques relatives à la langue de service et à la langue de travail au moyen de son site intranet et du processus d'intégration des employés.

RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS DU BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Section 1

NOM ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION ET LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS
	TOTAL
2024, volume I, chapitre 2 Contrats de soins infirmiers itinérants – Rapport du vérificateur général, 2024 – volume I	12

Élaborer une stratégie de recrutement et de maintien en poste du personnel de soins de longue durée pour s'assurer que les exigences législatives en matière de dotation sont respectées. Les données sur les postes vacants doivent être analysées pour déterminer les secteurs les plus à risque.	Le ministère du Développement social (DS) participe à différentes initiatives d'appui à la dotation en personnel des soins de longue durée. Une stratégie globale de recrutement et de maintien en poste des employés sera élaborée en collaboration avec le secteur, tout en tenant compte du fait que Développement social n'est pas l'employeur direct.
S'assurer qu'un processus de sélection documenté (comprenant notamment des critères de sélection et des matrices de notation) est en place pour appuyer l'attribution des contrats.	Le Ministère approuve cette recommandation et souligne que de tels processus sont déjà en place en ce qui a trait aux processus d'approvisionnement concurrentiels comme les demandes de propositions. Les circonstances qui ont motivé cette recommandation ne correspondent pas aux processus d'approvisionnement et de gestion de contrats habituels.
Veiller à ce que les contrats d'une valeur monétaire prédéterminée fassent l'objet d'un examen par les Services juridiques.	Le Ministère approuve cette recommandation. Un processus est en place, dans le cadre duquel le formulaire normalisé de contrat avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick ou l'entente de services normalisée de Développement social est utilisé. Toute modification importante de ces documents doit être examinée par les Services juridiques. Les écarts par rapport aux pratiques contractuelles

	normalisées étaient liés aux circonstances qui prévalaient à l'époque.
S'assurer que les modalités des contrats reflètent les besoins réels en matière de services.	Le Ministère approuve cette recommandation et souligne que les circonstances qui l'ont motivée ne correspondent pas à ses processus d'approvisionnement et de gestion de contrats habituels.
Veiller à ce que des vérifications appropriées des casiers judiciaires, des antécédents en vue d'un travail auprès des personnes vulnérables et du dossier de Développement social soient effectuées pour le personnel de soins qui travaille dans le secteur des soins de longue durée.	Le Ministère approuve cette recommandation et souligne que les circonstances qui l'ont motivée ne correspondent pas à ses processus d'approvisionnement et de gestion de contrats habituels.
S'assurer que la province est partie à tous les contrats de Développement social.	Le Ministère approuve cette recommandation dans la mesure où elle s'applique aux contrats de Développement social et souligne que les circonstances qui l'ont motivée ne correspondent pas à ses processus d'approvisionnement et de gestion de contrats habituels.
S'assurer que les contrats de service sont assortis d'une assurance responsabilité valide et appropriée.	Le Ministère approuve cette recommandation et souligne que les circonstances qui l'ont motivée ne correspondent pas à ses processus d'approvisionnement et de gestion de contrats habituels.
Établir des attentes quant aux preuves à l'appui des factures à fournir, préalablement à l'approbation des paiements lors de la passation de marchés de biens et de services.	Le Ministère approuve cette recommandation et souligne que les circonstances qui l'ont motivée ne correspondent pas à son processus d'approbation des factures habituel.
Veiller à ce que les documents justificatifs obtenus soient suffisants, fassent l'objet d'un examen et soient conformes aux modalités du contrat avant d'effectuer le paiement.	Le Ministère approuve cette recommandation et souligne que les circonstances qui l'ont motivée ne correspondent pas à son processus d'approbation des factures habituel.
Veiller à ce que les contrats octroient à la ministre le pouvoir de procéder à l'audit des fournisseurs de services.	Le Ministère approuve cette recommandation et souligne que les circonstances qui l'ont motivée ne correspondent pas à ses processus

	d'approvisionnement et de gestion de contrats habituels.
Envisager la possibilité d'auditer les fournisseurs de services contractuels, en notant les coûts et les avantages de le faire.	Le Ministère approuve cette recommandation et envisagera la possibilité de prévoir un audit de performance des fournisseurs de services contractuels dans ses plans d'audit à venir.
Effectuer un examen postérieur à la mise en œuvre sur le processus de passation de contrats et le recours au personnel infirmier itinérant.	Le Ministère appliquera les leçons et recommandations issues de l'examen du vérificateur général concernant le recours aux organismes de personnel infirmier itinérant. Toutefois, comme le Ministère n'a pas fait appel aux services de personnel infirmier itinérant depuis plus de deux ans et qu'il se concentre sur le soutien au recrutement et au maintien en poste de personnel permanent dans les foyers de soins, aucun examen postérieur à la mise en œuvre ne sera exécuté pour le moment.

NOM ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION ET LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS
	TOTAL
2023, volume I, chapitre 3 État de préparation et capacité d'intervention en situation de pandémie dans les foyers de soins – Ministère du Développement social Rapport du vérificateur général de 2023	8

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
Collaborer avec les foyers de soins dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de recrutement de personnel des soins cliniques dans les foyers de soins.	Le Ministère participe actuellement aux travaux concernant le pilier « Personnel » du plan provincial de la santé, mais il estime qu'il est nécessaire de mettre l'accent sur les soins de longue durée, en particulier dans le secteur des foyers de soins. À cette fin, le Ministère a déjà mis sur pied un groupe de travail sur le recrutement et le maintien en poste chargé d'établir une stratégie en la matière. Cette initiative est maintenant dirigée par la

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
	Division du recrutement de talents du ministère de la Santé.
Mettre à jour les exigences en matière de prévention et de contrôle des infections, conformément au Manuel des normes des Services des foyers de soins, de manière à les harmoniser avec les pratiques exemplaires de Prévention et contrôle des infections Canada (PCIC), en assurant l'accès auprès d'un professionnel de la prévention et du contrôle des infections désigné pour chaque tranche de 150 à 200 lits.	Des normes et des lignes directrices actualisées ont été élaborées. Nous sommes d'accord pour faire évoluer le programme selon les pratiques exemplaires de PCIC. Cela nécessitera un investissement important qui devra être approuvé par le gouvernement. En outre, une structure de soutien assortie d'une expertise pertinente est requise, que ce soit au sein du Ministère ou avec des partenaires, afin de garantir la reddition de comptes et la surveillance.
Mettre en œuvre une stratégie officialisée de gestion des risques décrivant des procédures suffisantes qui reflètent les pratiques exemplaires en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI), d'ici à ce qu'un plan d'amélioration des immobilisations puisse être élaboré.	Le Ministère réalisera une évaluation actualisée de l'état des installations afin de guider l'élaboration de futurs plans d'amélioration des immobilisations, y compris de projets proposés de remplacement et de rénovation des espaces pour remédier au vieillissement des infrastructures. Toute nouvelle construction devra respecter les normes de conception applicables aux foyers de soins. Cette planification de l'infrastructure nécessitera un investissement important et l'approbation du gouvernement. Seize autres évaluations de l'état des installations ont été achevées en 2024-2025. La fin des évaluations restantes est prévue en 2025-2026.
Mettre en place des mécanismes d'application adéquats pour garantir le respect des lois, des règlements et des normes.	Le Ministère commence à travailler à l'élaboration de lois exhaustives portant sur les soins de longue durée et la protection des adultes, ainsi qu'à la mise en place d'un solide cadre de conformité. Il convient de souligner que la mise à jour de la législation et la mise en place de mécanismes de conformité nécessiteront un investissement important et l'approbation du gouvernement.

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
Publier en ligne l'état des permis des foyers de soins.	Bien que l'état du permis d'un foyer de soins soit affiché à l'entrée du foyer, ces renseignements devraient être groupés et présentés dans un rapport auquel le public et les intervenants peuvent accéder facilement. Même si elle n'a pas encore été mise en œuvre, cette partie des exigences fait partie de celles élaborées pour le tableau de bord accessible au public, lié à notre plateforme d'inspection numérique dont le lancement est prévu fin 2025.
S'assurer que les mesures correctives consignées dans le cadre des vérifications en matière de PCI ont été mises en œuvre pour atténuer les risques actuels et futurs en matière de prévention et de contrôle des infections.	Nous sommes d'accord sur cette recommandation qui dépend toutefois de l'approbation d'un programme amélioré de PCI et de l'obtention de ressources adéquates (tel qu'il est indiqué ci-dessus).
Évaluer régulièrement les besoins en formation des foyers de soins et accorder des fonds en conséquence. La formation continue devrait porter sur les mesures de PCI fondées sur des pratiques exemplaires.	Sous réserve de l'approbation du financement fédéral, le Ministère compte mettre sur pied un plan de formation qui comprendra un volet de PCI. Les besoins en formation continue feraient partie du programme de PCI, lequel dépend de l'approbation du programme et des ressources. L'évaluation des besoins en formation des foyers de soins a été achevée en 2024 et l'année 1 sur 4 du plan de formation (2024-2025) est maintenant terminée. Ce plan de formation est mis en œuvre dans le cadre de l'Accord entre le Canada et le Nouveau-Brunswick pour vieillir dans la dignité. Le Ministère a également assuré à tous les membres du personnel des foyers de soins l'accès à l'essai d'ajustement des masques N95 en se fondant sur les recommandations relatives aux pratiques exemplaires, conformément à la mise à jour de nos normes applicables aux foyers de soins.
Collaborer avec les foyers de soins et le ministère de la Santé à l'élaboration de plans et procédures de gestion des éclosions.	Nous avons actuellement des plans en ce qui concerne la COVID-19 et la grippe, mais nous reconnaissons la nécessité de nous pencher sur toutes les maladies infectieuses afin de créer une

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
	orientation générale pour la gestion des éclosions. La collaboration avec Santé publique s’est poursuivie. Nous avons élaboré des documents d’orientation pour : la gestion des maladies virales respiratoires et des flambées de maladies gastro-intestinales. L’orientation concernant la gestion des organismes résistants aux antibiotiques propre au secteur des soins de longue durée reste à faire.

Section 2 – Comprend les périodes de rapport des années 3, 4 et 5.

Développement social n’a reçu aucune recommandation dans le rapport de 2021 et de 2022 du Bureau du vérificateur général.

NOM ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION ET LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS	
	TOTAL	MISES EN ŒUVRE
Mise à jour sur la planification des foyers de soins et la stratégie sur le vieillissement – 2020, vol. II Rapport de la vérificatrice générale, 2020, vol. II	5	1

RAPPORT AU TITRE 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 prépare un rapport sur les divulgations d'actes répréhensibles qui ont été faites à un supérieur hiérarchique ou au fonctionnaire désigné de la subdivision 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 2024-2025.