



Ministère du Développement social

Rapport annuel
2013-2014



Ministère du Développement social

Rapport annuel
2013-2014

Ministère du Développement social
Rapport annuel 2013-2014

Publié par:
Ministère du Développement social
Province du Nouveau-Brunswick
CP 6000, Fredericton NB E3B 5H1 CANADA

Imprimé au New Brunswick

ISBN 978-1-4605-0613-4 (édition bilingue imprimée)
ISBN 978-1-4605-0615-8 (PDF : version française)
ISSN 1921-7056 (édition bilingue imprimée)
ISSN 2368-5719 (PDF : version française)

10021



L'honorable Jocelyne Roy Vienneau
Lieutenante-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

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



L'honorable Cathy Rogers
Ministre

L'honorable Cathy Rogers
Ministre du Développement social

Madame,

Je suis heureuse de vous soumettre le présent rapport annuel du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



Edith Doucet
Sous-ministre

Table des matières

Message de la ministre	1
Message de la sous-ministre	2
Faits saillants	3
Priorités stratégiques	5
<i>Gestion stratégique.</i>	5
<i>Les approches du Schéma stratégique</i>	5
<i>Schéma stratégique du Ministère</i>	5
<i>Mesures du rendement</i>	7
Survol des opérations du ministère	13
<i>Division de la conception des programmes et de gestion de la qualité</i>	14
<i>Division de la prestation des programmes</i>	15
<i>Division des services ministériels</i>	16
<i>Direction des communications</i>	17
<i>Unité du processus d'excellence du rendement.</i>	17
Information financière	18
Résumé des activités de recrutement.	20
Résumé des projets de loi et des activités législatives	21
Résumé des activités liées aux langues officielles	22
Résumé des recommandations du bureau de la vérificatrice générale.	24

Message de la ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2013-2014 du ministère du Développement social, qui offre cette année une toute nouvelle présentation et mise en page.

La première des priorités du Ministère au cours de la dernière année consistait à offrir des programmes et des services de qualité aux Néo-Brunswickois tout en veillant à leur viabilité. C'est grâce au travail acharné et au dévouement de nos précieux employés, qui relèvent des défis quotidiennement en entreprenant des initiatives et des projets spéciaux uniquement pour aider les autres, que nous pouvons y arriver.

En 2013-2014, le ministère du Développement social a mis en œuvre diverses initiatives qui ont amélioré les conditions de vie des aînés, des personnes à faible revenu ainsi que des familles, des enfants et des personnes ayant un handicap.

L'adoption d'un grand nombre de réformes touchant les politiques relatives à l'aide sociale a marqué une étape importante pour le Ministère au cours de la dernière année. Ces changements qui s'inscrivent dans le travail constant qui est accompli pour réduire la pauvreté au Nouveau-Brunswick devraient avoir un effet positif sur nos clients.

En ce qui concerne le domaine des soins aux aînés, le Ministère a continué à construire, remplacer, agrandir, rénover et réparer des foyers de soins.

Parmi les réalisations notables de 2013-2014, nous comptons également la modernisation du programme de soutien aux enfants ayant un handicap et à leur famille. Le Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap, auparavant connu sous le nom de programme de Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux, offre un soutien social et des ressources financières pour aider les familles à répondre aux besoins particuliers de leur enfant en matière de développement.

Il ne s'agit là que d'une partie des nombreuses activités et du travail extraordinaire qui ont été réalisés cette année, toujours dans le respect du budget.

Bien du travail nous attend encore dans les domaines qui importent le plus aux Néo-Brunswickois.

J'ai hâte de voir les progrès qui seront réalisés au cours de la prochaine année.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cathy Rogers', with a long, sweeping flourish extending to the right.

Cathy Rogers
Ministre

Message de la sous-ministre

Au cours de la dernière année, beaucoup d'importantes initiatives ont été prises en appui à la mission du Ministère, qui consiste à accroître l'autonomie et à améliorer la qualité de vie des personnes dans le besoin ainsi qu'à les protéger.

Dans un contexte économique et fiscal difficile, le ministère du Développement social a connu une augmentation du nombre de demandes auprès de ses différents programmes et services. Nous avons travaillé dur pour changer notre façon de travailler et pour veiller à être en mesure de répondre à cette augmentation de la demande, à assurer la viabilité des services ainsi qu'à diminuer les coûts et à accroître nos moyens à l'interne. C'est donc avec plaisir que je signale que 2013-2014 a été une année de progrès et de réalisations.

Cette année, notre rapport annuel est présenté dans un nouveau format. Nous y avons apporté des changements pour dresser aux lecteurs un tableau clair de ce que nous faisons et pour expliquer en quoi consistent nos plans pour offrir de l'aide à ceux qui en ont le plus besoin.

Le rapport met maintenant l'accent sur la présentation de l'information sur le rendement, qui offre au Ministère la structure nécessaire pour mesurer le progrès réalisé dans l'atteinte de ses objectifs et pour se conformer aux thèmes stratégiques de la province.

Avec l'adoption d'un système de gestion officiel et de la méthode Lean Six Sigma, notre ministère s'est donné le défi d'adhérer à une philosophie axée sur l'amélioration continue afin d'offrir au public des services de façon plus efficace et efficiente.

En 2013-2014, nous avons rempli les attentes cibles liées aux activités d'amélioration des services, comme le nombre de clients de l'aide sociale orientés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et la mise en œuvre d'un processus d'accueil centralisé.

Le travail de la dernière année a contribué à établir une base solide d'excellence du rendement au sein du ministère du Développement social et a commencé à mettre en place les circonstances favorables nécessaires à l'accroissement de notre culture de l'amélioration continue.

Notre équipe a fait un travail exceptionnel pour atteindre les objectifs de cette année et, alors que nous nous préparons pour l'année à venir, nous espérons qu'elle continuera à faire preuve d'autant de dévouement et d'engagement.



Edith Doucet
Sous-ministre

Faits saillants

Le Ministère a élaboré et mis en œuvre un plan stratégique ministériel axé sur trois thèmes stratégiques, soit une qualité de vie améliorée, vivre selon nos moyens et la préparation de l'organisation.



Le Ministère, en consultation avec le ministère des Communautés saines et inclusives et le ministère de la Santé, a élaboré la stratégie triennale *D'abord chez soi*, qui constitue un nouveau modèle de soins aux aînés rassemblant divers services et secteurs et visant à offrir un continuum complet de soins à domicile et de soins communautaires. Le principal objectif de cette stratégie consiste à aider les aînés à bien vieillir à la maison et dans leur collectivité ainsi qu'à améliorer les résultats pour les clients et à diminuer la demande de services de soins de santé et de soins à long terme, et ce, en évitant les admissions à l'hôpital et les placements en résidence inutiles. Le ministère du Développement social est le principal responsable de la stratégie *D'abord chez soi*.



Une importante restructuration du programme de Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux a été menée à bien. Le nouveau programme, Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap, a été conçu en fonction des commentaires fournis au Ministère dans le cadre d'une consultation publique menée auprès de diverses personnes et parties prenantes. Le programme offre du soutien social et des ressources financières pour aider les familles à répondre aux besoins particuliers de leur enfant en matière de développement. La modernisation du programme offrira davantage de soutien aux familles relativement à l'accès aux programmes et services dont ils ont besoin pour élever un enfant ayant un handicap et offrira aux enfants ayant un handicap et à leur famille une approche axée sur la famille et fondée sur les forces.



Le ministère du Développement social a apporté des améliorations à son programme de Services aux enfants pris en charge à la suite de la parution du rapport intitulé *À la recherche d'un chez-moi : Un compte rendu des premières auditions des jeunes pris en charge au Nouveau-Brunswick*. Le rapport a été rédigé à la suite des auditions des jeunes pris en charge dans le cadre desquelles des jeunes anciennement pris en charge ont fourni de l'information sur leur expérience et ont formulé des commentaires sur les améliorations qui pourraient être apportées au programme.



En appui au Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins 2011-2016, l'année financière 2013-2014 a vu l'ouverture de deux nouveaux foyers de soins, l'achèvement de la rénovation d'un foyer permettant l'ajout de 30 lits, la construction de deux foyers de soins, le lancement de quatre nouveaux chantiers de construction et le lancement de la phase de conception de huit foyers.



Dans le cadre de l'engagement à diminuer la pauvreté au Nouveau-Brunswick, le ministère du Développement social a apporté les plus importants changements aux politiques d'aide sociale depuis les années 1990. Ces améliorations devraient donner des résultats positifs pour les personnes ayant besoin d'un soutien du revenu et contribuer à les soutenir davantage. Voici les points saillants de cette réforme :

- Une augmentation des taux d'aide sociale de l'ordre de 7 % et une amélioration du barème qui ont permis d'augmenter les prestations d'aide sociale de beaucoup de clients.
- Des ajustements à la politique sur l'exemption de salaire afin de permettre aux prestataires de l'aide sociale de conserver 30 % de plus de leur revenu sans que cela touche leurs prestations.

-
- Des modifications aux déductions pour les frais de logement touchant les personnes ayant un handicap vivant avec leurs parents leur permettant de conserver une plus grande part de leurs prestations d'aide sociale.
 - Un élargissement de la Politique sur le revenu des domiciles, dont un nouveau critère relatif aux besoins désignés qui favorise des conditions de logement rentables pour les clients aux prises avec de nombreux obstacles à l'emploi à long terme.
 - Une hausse du supplément de revenu de 20 % pour les familles avec des enfants aux prises avec des frais de logement élevés.
 - Une augmentation supplémentaire du supplément d'invalidité de 5 %.



Le Ministère a mis en œuvre un nouveau modèle de prestation des services centralisé pour le signalement des mauvais traitements ou des négligences concernant des enfants et des adultes.



Le Ministère a réalisé des économies de 768 568 \$ en menant quatre projets Lean Six Sigma et multiples exercices de « chasse au gaspillage ». Dans le cadre des projets Lean Six Sigma, on a mis en œuvre la normalisation des différents programmes.

Priorités stratégiques

Gestion stratégique

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) a instauré un système de gestion officiel qui met à profit les pratiques opérationnelles d'avant-garde en matière d'élaboration, de communication et de révision des stratégies. Grâce à ce processus, la fonction publique dispose d'une méthodologie ayant fait ses preuves dans les secteurs public et privé pour établir une stratégie.

Le système de gestion officiel commence par une vision stratégique. La vision du gouvernement s'exprime par les thèmes de la vision d'une économie plus forte et d'une meilleure qualité de vie, tout en vivant selon nos moyens. Cette vision stratégique s'articule autour du Schéma stratégique, un outil permettant de cibler les axes d'intervention et de donner une orientation globale dans une optique d'amélioration.

Les approches du Schéma stratégique

Le Schéma stratégique met l'accent sur ce qui est important pour les citoyens : stimuler la création d'emplois et accroître le nombre de gens qui travaillent, donner accès aux programmes et services nécessaires et s'assurer que les fonds publics sont utilisés de manière optimale.

La perspective financière tient compte des exigences financières dont nous avons besoin pour appuyer de façon durable l'engagement pris auprès des citoyens. Cette dimension financière s'attache principalement à soutenir le secteur privé afin de stimuler la croissance, de s'assurer que le gouvernement vit selon ses moyens en établissant un budget viable et de financer les programmes prioritaires pour contribuer à améliorer la qualité de vie des citoyens.

Les processus internes constituent l'action directe que doit prendre le gouvernement pour réaliser la vision. Ces processus constituent les améliorations stratégiques que le gouvernement doit mettre en œuvre avec succès pour concrétiser la vision. Chaque ministère établit ses propres objectifs et priorités, au regard des thèmes stratégiques définis, de manière à les harmoniser à ses programmes et ses besoins particuliers.

Les catalyseurs veillent à ce que le GNB soit prêt à exécuter la stratégie au moyen du processus interne. Les dirigeants et les employés doivent acquérir et adopter des comportements qui font participer autrui pour assurer la réussite des projets stratégiques. Les dirigeants doivent avoir accès en temps opportun à des renseignements pertinents et de qualité pour prendre des décisions stratégiques, et la culture de l'excellence du rendement doit harmoniser et souligner l'apport des personnes qui participent à la réalisation de la stratégie.

Schéma stratégique du Ministère

Le schéma stratégique du ministère du Développement social (DS) qui figure à la page suivante se veut un plan pour la description, la mesure et l'harmonisation de la priorité du Ministère. Il fait état des objectifs du Ministère relatifs à l'atteinte d'une économie plus robuste et à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens, tout en vivant selon nos moyens financiers.

La mission du ministère du Développement social, soit offrir une **plus grande autonomie**, une **meilleure qualité de vie** et une **protection pour ceux dans le besoin**, décrit son rôle dans la prestation de services publics aux citoyens.

Améliorer la qualité de vie :

- Accroître le plus nombre de gens qui travaillent
- Prestation de services efficace pour la protection des personnes dans le besoin

- S'assurer que la main-d'œuvre est mieux préparée
- Fournir le bon service au bon moment et au bon coût
- Fournir des programmes et des services innovateurs

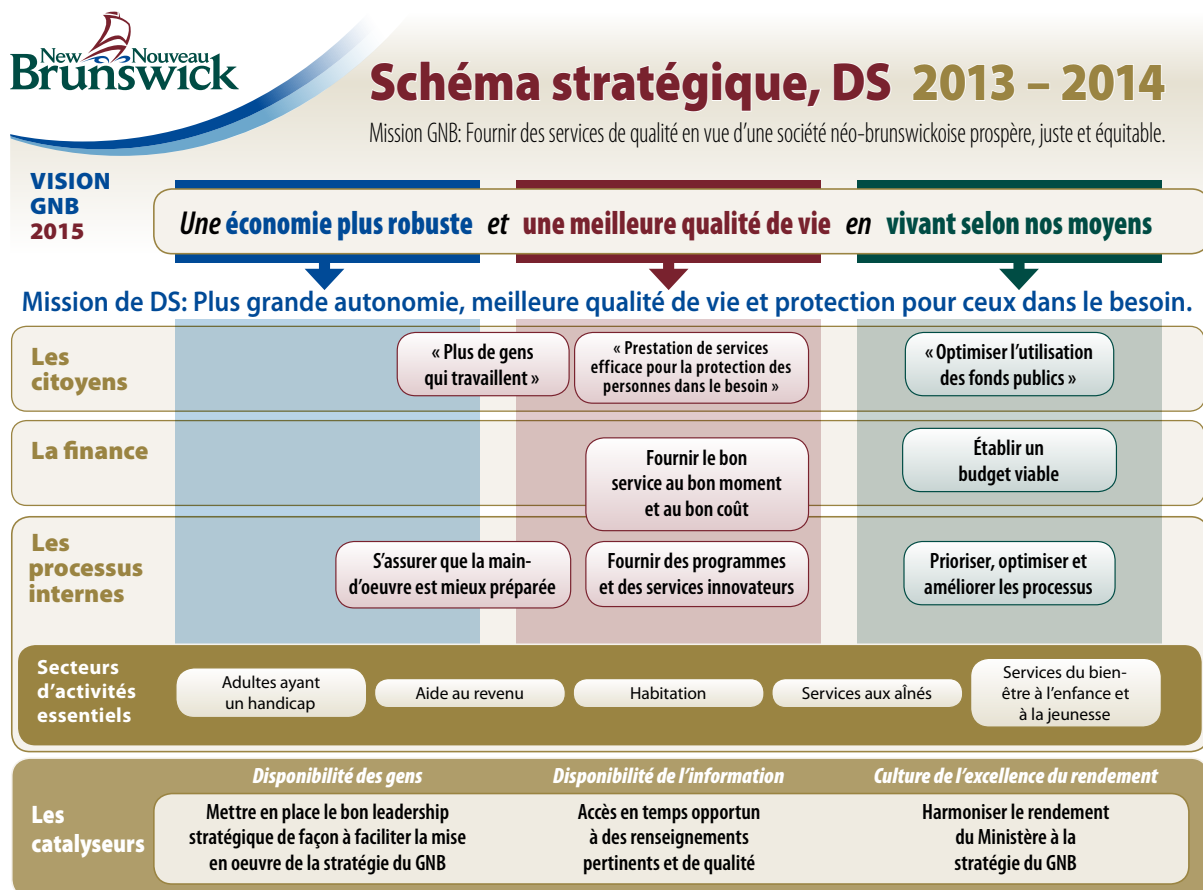
Vivre selon nos moyens :

- Optimiser l'utilisation des fonds publics
- Établir un budget viable
- Prioriser, optimiser et améliorer les processus

Catalyseurs :

- Mettre en place le bon leadership stratégique de façon à faciliter la mise en œuvre de la stratégie du GNB
- Accès en temps opportun à des renseignements pertinents et de qualité
- Harmoniser le rendement du Ministère à la stratégie du GNB

Les valeurs de la fonction publique du Nouveau-Brunswick sont à la base du schéma stratégique. Il s'agit des valeurs auxquelles nous adhérons chaque jour au travail. Elles sont essentielles pour produire un effet positif sur l'avenir de notre ministère et sur les personnes que nous servons.



VALEURS DE LA FONCTION PUBLIQUE DU N.-B. : COMPÉTENCE – IMPARTIALITÉ – INTÉGRITÉ – RESPECT – SERVICE

Mesures du rendement

Un cadre qui traduit la stratégie de l'organisation en objectifs et mesures du rendement a été élaboré en fonction du schéma stratégique afin de permettre au Ministère de mesurer les progrès réalisés dans l'atteinte de ses objectifs. Les mesures du rendement ne tiennent pas compte de l'ensemble des activités quotidiennes du Ministère, mais plutôt des thèmes stratégiques sur lesquels il doit se concentrer pour apporter des améliorations. Le tableau ci-dessous résume les mesures du rendement du ministère du Développement social pour 2013-2014.

Thème stratégique : Une meilleure qualité de vie	Mesures
Plus de gens qui travaillent	Médiane de l'exemption salariale des cas qui déclarent un salaire tout en recevant de l'aide sociale
S'assurer que la main-d'œuvre est mieux préparée	Nombre de clients de l'aide sociale aiguillés vers Éducation postsecondaire, Formation et Travail
Prestation de services efficaces pour la protection des personnes dans le besoin	Pourcentage de dérogations discrétionnaires (voir la définition à la page 10) dans les évaluations des accueils en protection de l'enfance
Fournir le bon service au bon moment et au bon coût	Nombre de cas cessant de recourir à l'assistance sociale (différence nette)
Thème stratégique : Vivre selon nos moyens	Mesures
Établir un budget viable	Ratio des recettes budgétées et des recettes réelles

Une meilleure qualité de vie : Plus de gens qui travaillent

Mesure

Médiane de l'exemption salariale des cas qui déclarent un salaire tout en recevant de l'aide sociale

Description de la mesure

La médiane de l'exemption salariale des cas qui reçoivent de l'aide sociale est calculée en fonction du revenu estimé.

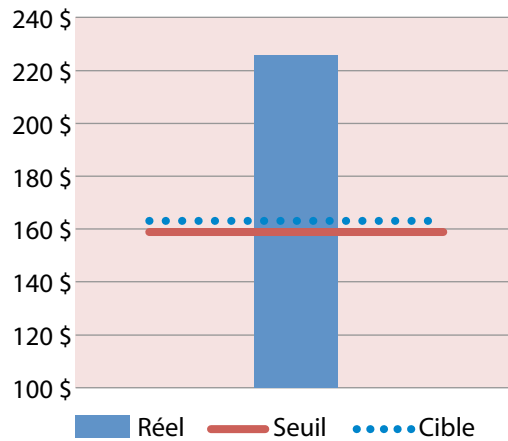
Rendement général

En raison des changements à la politique d'exemption de salaire touchant les clients de l'aide sociale, en vigueur depuis octobre 2013, la mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Seuil : 158,90 \$

Cible : 163,00 \$

Réel : 225,87 \$



Raison d'être de cette mesure

Les clients qui reçoivent des prestations d'aide sociale veulent travailler et être autosuffisants. Le ministère du Développement social a des programmes en place pour les aider dans leur transition vers le marché du travail. Cette mesure représente notre succès à accroître le salaire médian signalé lorsque les clients travaillent.

La médiane de l'exemption salariale est calculée comme une mesure de l'efficacité des clients à obtenir un emploi qui leur permet de gagner un revenu en plus de leurs prestations d'aide sociale pour effectuer une transition vers le marché du travail. Plus la médiane de l'exemption salariale est élevée, plus les clients acquièrent de l'expérience en matière de travail et se préparent à effectuer leur transition vers le marché du travail et à quitter l'aide sociale.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Depuis octobre 2013, des changements à la politique d'exemption salariale permettent aux clients de garder 30 sous de chaque dollar supplémentaire gagné au-delà de l'ancien seuil d'exemption. Ce changement à la politique a encouragé davantage de clients à entrer sur le marché du travail ou à augmenter leur revenu.

Une meilleure qualité de vie : S'assurer que la main-d'oeuvre est mieux préparée

Mesure

Nombre de clients de l'aide sociale aiguillés vers Éducation postsecondaire, Formation et Travail

Description de la mesure

Ceci est le nombre mensuel de clients de l'aide sociale aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour des programmes de formation ou de formation au travail.

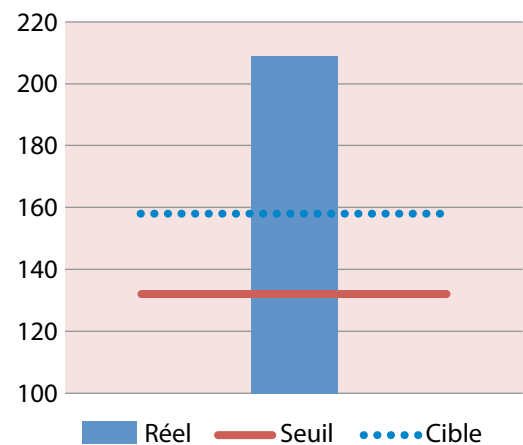
Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Seuil : 132 cas par mois

Cible : 158 cas par mois

Réel : 209 cas par mois



Raison d'être de cette mesure

Nos clients sont mieux préparés à entrer sur le marché du travail grâce à la planification de cas et au fait que nous offrons le bon service au bon moment. Le fait de mesurer le nombre de cas aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail fournit un indicateur du nombre de clients qui suivent actuellement une formation pour entrer sur le marché du travail ou qui accroissent leurs compétences pour favoriser leur sortie du programme d'aide sociale.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Tout au long de l'année financière 2013-2014, des améliorations ont été apportées au modèle de prestation de services d'options de développement de carrière.

Au cours de l'année financière 2013-2014, un total de 2 651 clients ont été aiguillés, ce qui représente une augmentation de 1 064 clients par rapport à l'année financière 2012-2013.

Les ministères du Développement social et de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail continuent à travailler en collaboration pour fournir des programmes de formation et d'emploi aux clients dans le besoin.

Une meilleure qualité de vie : Prestation de services efficace pour la protection des personnes dans le besoin

Mesure

Pourcentage de dérogations discrétionnaires dans les évaluations des accueils en protection de l'enfance

Description de la mesure

Cette mesure met l'accent sur l'efficacité du processus de prise de décisions relatives à la protection de l'enfance. Il s'agit d'un ratio entre le nombre de dérogations discrétionnaires et le nombre total d'orientations.

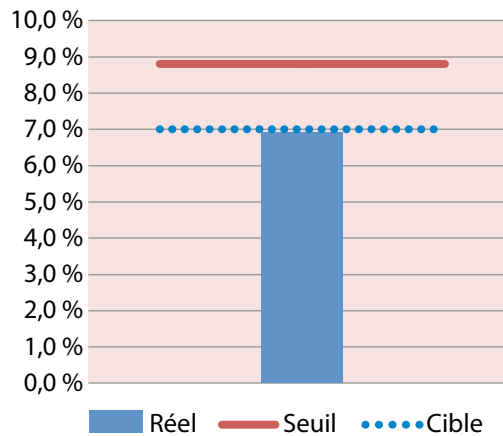
Rendement général

Le ministère du Développement social a connu du succès dans la mise en œuvre de l'accueil centralisé.

Seuil : 8,8 %

Cible : 7,0 %

Réel : 6,9 %



Raison d'être de cette mesure

Les dérogations discrétionnaires représentent l'utilisation par les travailleurs sociaux de leur expertise clinique pour évaluer efficacement les besoins des clients. Elles surviennent lorsque les superviseurs des travailleurs sociaux souhaitent rendre une autre décision que celle indiquée par l'outil d'évaluation. Cette mesure évalue également l'incidence de la mise en œuvre de l'accueil centralisé, qui visait la création d'une approche cohérente offrant un équilibre efficace entre le jugement clinique et l'outil d'évaluation fondé sur des données probantes.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Le Ministère a mis en œuvre l'accueil centralisé afin d'améliorer la cohérence et le niveau de service relatifs à la protection des personnes dans le besoin.

Une meilleure qualité de vie : Fournir le bon service au bon moment et au bon coût

Mesure

Nombre de cas cessant de recourir à l'assistance sociale
(différence nette)

Description de la mesure

Ceci représente la différence nette entre le nombre de cas ayant recours à l'aide sociale en ce moment par rapport au mois de mars de l'année financière précédente.

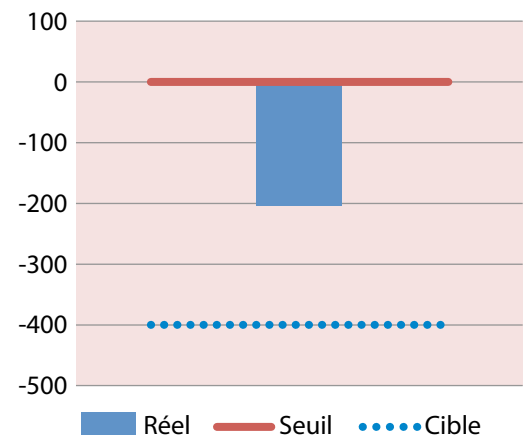
Rendement général

Même si on a réussi à diminuer le nombre de cas ayant recours à l'aide sociale, la cible n'a pas été atteinte en 2013-2014.

Seuil : 0

Cible : -400

Réel : -203



Raison d'être de cette mesure

La diminution nette du nombre de cas ayant recours à l'aide sociale représente le travail du Ministère, qui a fermé avec succès des dossiers d'aide sociale. Au moyen de la planification de cas et de services ciblés, le Ministère travaille avec les clients qui peuvent entrer sur le marché du travail afin de les amener à l'autosuffisance.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Un certain nombre de facteurs ont contribué au succès de la diminution de la charge de cas au cours de l'exercice financier 2013-2014, notamment, la réforme de l'aide sociale, qui a introduit des changements de politiques, ainsi qu'un partenariat du ministère du Développement social avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail grâce à des programmes d'emploi et de formation. Bien que la charge de cas ait diminué avec succès, le Ministère n'a pas été en mesure d'atteindre son objectif en raison des mauvaises conditions économiques. Les changements apportés à la politique sur les exemptions salariales par l'entremise de la réforme de l'aide sociale ont également augmenté la durée de transition des clients vers le marché du travail pour assurer un mouvement plus permanent.

Vivant selon nos moyens : Établir un budget viable

Mesure

Ratio des recettes budgétées et des recettes réelles

Description de la mesure

Le ratio mesure si le Ministère a dépassé son budget ou s'il a enregistré un excédent. Il se chiffrera à plus de 100 % s'il y a un dépassement budgétaire et à moins de 100 % si on a plutôt enregistré un excédent.

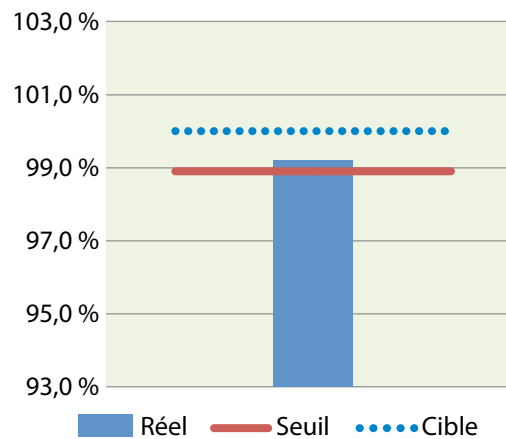
Rendement général

Le budget total du Ministère se chiffrait à 1 069 000 000 \$. Grâce à l'achèvement de plusieurs initiatives et à une surveillance étroite des dépenses, le Ministère avait un excédent de 6 300 000 \$.

Seuil : 98,9 %

Cible : 100 %

Réel : 99,2 %



Raison d'être de cette mesure

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

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

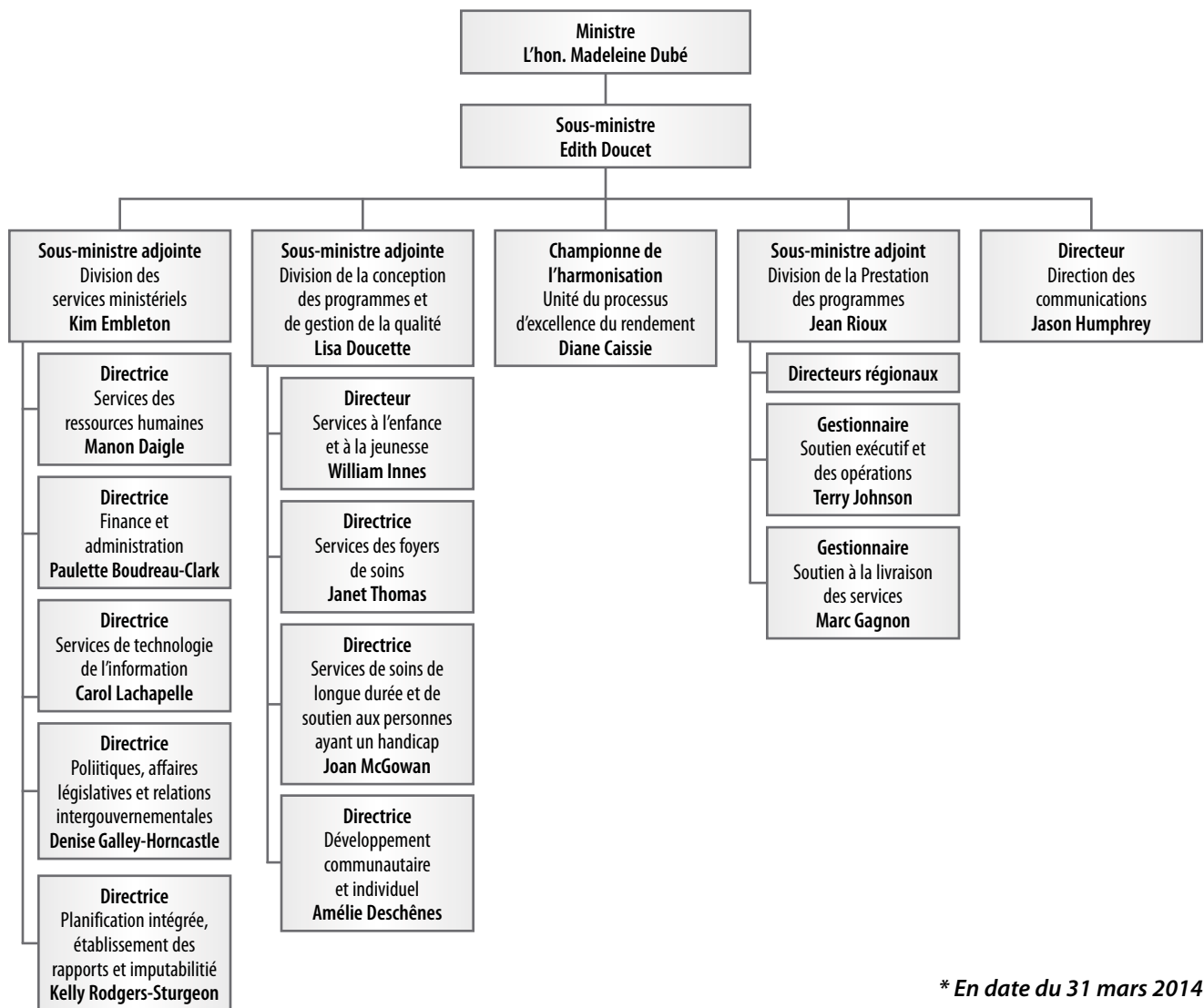
Pour atteindre cette cible, le ministère du Développement social a réalisé diverses initiatives, y compris des projets de « chasse au gaspillage » et Lean Six Sigma. Les projets Lean Six Sigma et la normalisation des processus dans différents secteurs de programme ont permis de réaliser des économies de 768 568 \$.

Survol des opérations du ministère

Le ministère du Développement social s'efforce de fournir des programmes et services visant à offrir une plus grande autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour les citoyens du Nouveau-Brunswick dans le besoin.

Dans la poursuite de sa mission, le Ministère avait embauché au 31 mars 2014 1 530 employés occasionnels, à temps plein ou contractuels.

Comme l'illustre l'organigramme ci-dessous, le Ministère est composé de trois divisions, d'une direction et d'une unité qui comptent sur une approche d'équipe pour appuyer les quatre principaux secteurs du Ministère, soit le développement communautaire et individuel, les services à l'enfance et à la jeunesse, les services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap et les services des foyers de soins.



* En date du 31 mars 2014

Division de la conception des programmes et de gestion de la qualité

La **Division de la conception des programmes et de gestion de la qualité** voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes du ministère du Développement social. À ce titre, elle interprète les lignes directrices, les procédures, les politiques, les normes, les règlements et les lois provinciales concernant les programmes. À la suite de l'augmentation de la demande auprès des programmes et services à l'échelle de la province et de l'accroissement du déficit budgétaire de la province, la Division a concentré ses efforts sur le changement de la façon dont les services sont offerts sans en compromettre la qualité et la viabilité.

La Division est composée de quatre directions, soit les services à l'enfance et à la jeunesse, le développement communautaire et individuel, les services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap et les services des foyers de soins.

La Direction des **services à l'enfance et à la jeunesse** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse du Ministère. Elle voit aussi à la mise à jour et à la surveillance constantes du système de formation en protection de l'enfance axée sur les compétences, ainsi qu'à la prestation de cette formation aux travailleurs sociaux en protection de l'enfance et leurs surveillants, y compris le personnel des Premières Nations, les gestionnaires de la prestation des programmes et les conseillers provinciaux de toute la province. Cette direction comprend le Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap (anciennement programme de Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux), le Programme d'adoption, les services d'accueil et d'évaluation, les services résidentiels pour enfants, les services de protection de l'enfance, les services aux enfants pris en charge, les services d'appui à la famille et les services aux parents biologiques.

La Direction du **développement communautaire et individuel** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et services du Ministère visant à soutenir les personnes et les familles ainsi qu'à leur permettre de devenir et de demeurer autonomes. Cette direction comprend le Programme d'assistance transitoire, les services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, le Programme de possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale, le Programme de prestations prolongées, le Programme de prestations spéciales, les services des ordonnances de soutien familial, les services aux jeunes, le Programme de politique axée sur la jeunesse, le financement pour la lutte contre l'itinérance, le financement des maisons de transition, le Programme de logement public, le Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires), le Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires), le Programme de logement social à but

Faits saillants :

- La Direction du développement communautaire et individuel a mené des efforts communs afin d'améliorer le perfectionnement des compétences améliorant l'employabilité des bénéficiaires de l'aide sociale, qui ont permis de faire passer à 1 064 le nombre de clients orientés vers les services d'emploi et de formation offerts par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (augmentation de 67 % par rapport à 2011-2012).
- La Direction du développement communautaire et individuel a procédé à des ajustements aux programmes de logement qui ont donné les résultats suivants :
 - Un tout nouveau Programme de suppléments au loyer transférables pour personnes ayant un handicap qui a entraîné la création de 31 nouvelles subventions provinciales au logement pour les personnes ayant un handicap.
 - L'ajout de 170 unités locatives abordables partout au Nouveau-Brunswick grâce au Programme de logement locatif abordable.
- Dans le cadre du Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins 2011-2016 de la province, la Direction des services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap a aidé le gouvernement dans la création et l'attribution de 704 nouveaux lits de soins spécialisés pour les clients atteints d'Alzheimer ou de démence.
- La Direction des services des foyers de soins a collaboré avec le secteur pour améliorer la gestion des réclamations de Travail sécuritaire NB, faisant passer le taux de l'industrie des foyers de soins de 5,46 \$/100 \$ à 4,60 \$/100 \$ des gains assurables.

non lucratif, le Programme de suppléments au loyer transférables, le Programme de suppléments au loyer, le Programme de logement locatif abordable, le Programme sur les initiatives de partenariats communautaires, le Programme de logements locatifs et de maisons de chambres, le Programme de conversion locatif, le Programme d'amélioration de l'habitat, le Programme d'aide à l'accèsion à la propriété/Programme de prêts pour la finition de l'habitat, le Programme de participation communautaire, le Programme d'orientation et de gestion du logement, le Programme fédéral-provincial de réparations et le Programme de réparations d'urgence.

La Direction des **services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et services du Ministère offerts aux adultes ayant un handicap. Cette direction comprend les services de soins de longue durée, les services de soutien à domicile, les services résidentiels pour adultes, les activités de jour pour adultes et la protection des adultes.

La Direction des **services des foyers de soins** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des services du Ministère offerts au secteur des foyers de soins dans le but d'améliorer la qualité de vie des résidents des foyers de soins, de contribuer à préserver leur dignité et de veiller à la prestation aussi efficace que possible de services appropriés de qualité en établissement résidentiel, dans les limites des ressources disponibles. À ce titre, elle offre notamment du soutien consultatif et financier pour les activités des foyers de soins ainsi que pour la gestion des établissements et assure la gestion des projets de rénovation et de remplacement des foyers de soins.

Division de la prestation des programmes

La **Division de la prestation des programmes** est composée de huit bureaux régionaux et de deux unités. Elle voit à la prestation des programmes, y compris de ceux offerts directement par le bureau central du Ministère. Tous les membres du personnel et les fonds liés à la prestation des programmes sont situés dans cette division.

Faits saillants :

- Au cours de la dernière année, la Division a travaillé en collaboration avec l'Organisation des mesures d'urgence et la Croix-Rouge pour répondre à diverses situations d'urgence, dont les suivantes :
 - L'incendie de forêt de Perth-Andover (mai 2013),
 - La tempête de verglas qui a touché la région de Saint John (décembre 2013),
 - Le déraillement de train à Plaster Rock (janvier 2014) et
 - La tempête de verglas qui a touché la région de Shediac/Richibucto (mars 2014).
- L'Unité de soutien exécutif et des opérations a entrepris le projet de gains d'efficacité à la sélection afin d'améliorer l'ensemble des services de sélection, de normaliser les processus et de diminuer le temps d'attente pour les requérants.
- L'Unité de soutien à la livraison des services a mis en œuvre un nouveau modèle de prestation de services centralisé pour signaler les situations de violence ou de négligence touchant des enfants ou des adultes.

Les **huit bureaux régionaux** sont responsables de la prestation des programmes provinciaux visant à appuyer les quatre principaux secteurs du Ministère, soit le développement communautaire et individuel, les services à l'enfance et à la jeunesse, les services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap et les services des foyers de soins, ainsi que les services offerts par l'Unité de soutien à la livraison des services.

L'Unité de **soutien exécutif et des opérations** voit à offrir au quotidien du soutien au personnel des huit bureaux régionaux et du bureau central relativement à diverses questions opérationnelles. Les programmes offerts par l'unité sont la Commission consultative médicale et les services sociaux en cas d'urgence. L'unité est aussi chargée de la correspondance des cadres.

L'Unité de **soutien à la livraison des services** est responsable des services visant les enfants, les jeunes, les adultes et les aînés vulnérables. Ces programmes et services sont offerts par le bureau central du Ministère au moyen d'un modèle provincial de prestation de services à guichet unique et comprennent l'accueil centralisé pour les demandes de protection des enfants et des adultes, le service de permanence centralisé, la concertation familiale, la conférence pour une

intervention immédiate, les services de médiation en protection de l'enfance, les services de divulgation de renseignements après l'adoption et la vérification préalable de dossiers centralisée.

Division des services ministériels

La **Division des services ministériels** offre toute une gamme de services de soutien et de services directs essentiels aux quelques 1 530 employés du Ministère. Elle travaille en partenariat avec les autres divisions du Ministère et participe au succès de l'organisation sur le plan des finances, de la dotation en personnel, des technologies et de la gestion de l'information, de la recherche, de l'évaluation et de la planification ainsi qu'à la réussite de ses initiatives liées à la réglementation et aux politiques.

La **Direction de la planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité** est responsable de diriger le processus de planification stratégique ainsi que le cycle annuel de planification et de reddition de comptes du Ministère. Elle fournit des conseils et des directives au Ministère en menant des recherches et des évaluations des programmes et services ministériels et en fournissant un soutien statistique pour l'élaboration des politiques et des programmes. Elle voit également à l'analyse des données du Ministère ainsi qu'à la surveillance du rendement de ses programmes et services et à la reddition de comptes à ce sujet. En outre, la Direction assure la gestion du portefeuille des projets.

La **Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales** est chargée d'élaborer les politiques et les propositions législatives du Ministère et de fournir des conseils et un soutien constants relativement à l'interprétation de ses lois. Elle voit à représenter le Ministère dans diverses discussions interministérielles et représente la province dans différentes tribunes intergouvernementales liées au logement, aux services sociaux et aux questions relatives aux Premières Nations. Elle est également responsable au sein du Ministère des questions juridiques et de litige en plus de fournir une orientation au Ministère relativement à ses réponses aux demandes et enquêtes de l'ombudsman, de la commissaire à l'accès à l'information et à la

Faits saillants :

- La Direction de la planification, intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité a élaboré et mis en œuvre un plan stratégique ministériel axé sur trois thèmes stratégiques, soit une qualité de vie améliorée, le respect de nos moyens et la préparation de l'organisation. En menant à bien ce plan stratégique, le Ministère contribuera également à ce que le gouvernement du Nouveau-Brunswick puisse atteindre sa vision.
- La Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales a négocié avec succès le renouvellement jusqu'en 2019 de l'entente d'investissement dans le logement abordable conclue entre le Nouveau-Brunswick et la Société canadienne d'hypothèque et de logement. Il s'agit d'un investissement fédéral-provincial de 78 millions de dollars sur cinq ans visant à aider davantage de personnes et de familles qui ont besoin d'un logement.
- La Direction des services des ressources humaines a formé le Comité sur l'excellence des employés. Il s'agit d'un comité permanent du groupe des cadres supérieurs du ministère du Développement social qui offre une tribune pour la collaboration, la discussion, l'élaboration de stratégies et la planification horizontales dans le but d'atteindre des résultats opérationnels en se centrant sur notre bien le plus précieux, soit nos gens.
- La Direction des services des ressources humaines, en partenariat avec les responsables des huit bureaux régionaux et du bureau central du ministère du Développement social, a organisé des séances à l'intention des employés visant à les faire participer à un dialogue leur permettant de proposer des suggestions et des solutions afin d'améliorer leur milieu de travail ainsi que la mobilisation et la productivité générales des employés.
- La Direction des finances et de l'administration a veillé à ce que le Ministère enregistre un excédent budgétaire de 6,26 millions de dollars.
- La Direction du service de technologie de l'information est responsable du projet de solution de logement intégrée. Il s'agit d'un grand projet de transformation opérationnelle dont le mandat consiste à moderniser le système de gestion du logement et à remplacer la technologie vieillissante qui l'appuie. D'importants progrès ont été réalisés pour simplifier les processus opérationnels et mettre en place de nombreux gains d'efficacité et d'améliorations. Grâce à ce projet, les services offerts aux clients gagneront en efficacité et en efficience.

protection de la vie privée, du commissaire aux langues officielles, du défenseur des enfants et de la jeunesse et de la Commission des droits de la personne.

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 et le rendement de l'organisation. Elle s'efforce de créer et de maintenir une main-d'œuvre dynamique, saine, sûre et très performante qui offre d'excellents services aux citoyens du Nouveau-Brunswick. La Direction, qui est composée de deux unités opérationnelles, soit l'Unité des services des relations avec les employés et l'Unité de perfectionnement du personnel et de développement organisationnel, travaille en collaboration afin de remplir son mandat et d'atteindre ses objectifs tout en appuyant les objectifs stratégiques du Ministère et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

La **Direction des finances et de l'administration** travaille avec les cadres afin de veiller à ce que les ressources financières du Ministère soient dépensées conformément au cadre fiscal du gouvernement. Elle fournit des renseignements et des conseils afin de veiller à la cohérence des activités de budgétisation, de communication de l'information financière et d'administration. La Direction offre des services de vérification visant à surveiller de près les activités des programmes et services du Ministère. Elle assure la gestion de dossiers pour le bureau central et offre au Ministère des services de gestion des établissements.

La **Direction du service de technologie de l'information** voit à la conception, à l'élaboration et à la mise en œuvre de solutions opérationnelles novatrices en établissant des partenariats avec les différentes divisions du Ministère. Elle aide également tous les secteurs de programmes à atteindre leurs objectifs opérationnels en leur fournissant des services et des solutions de technologie de l'information appropriés, comme le soutien de gestion technique au système client, l'entretien des applications, la gestion des contrats, l'architecture d'entreprise et les services de sécurité.

Direction des communications

La Direction des **communications** dirige les activités liées à la planification, à l'élaboration et à la mise en œuvre des communications ministérielles et des initiatives de sensibilisation du public. La Direction est chargée de fournir des conseils et du soutien stratégiques liés à la communication à la ministre, à la sous-ministre, aux cadres supérieurs, au personnel du Ministère ainsi qu'au gouvernement. Elle voit aussi à répondre aux demandes des médias et à assurer les relations avec les médias; à surveiller les médias; à écrire des communiqués de presse et des discours; à diffuser des communiqués de presse et à organiser des conférences de presse; à offrir des services de rédaction, de relecture, de révision et de conception; à aider le personnel dans l'élaboration de matériel promotionnel et de publicité; à gérer les pages intranet du Ministère ainsi que ses sites Internet et à appuyer la ministre pendant la séance législative.

Unité du processus d'excellence du rendement

L'Unité du **processus d'excellence du rendement** dirige les activités liées à l'adoption d'un processus d'excellence du rendement au sein du Ministère, qui consiste en une approche à long terme axée sur les résultats de la façon dont le Ministère fait en sorte d'améliorer son efficacité et sa responsabilisation ainsi que les services offerts au public, de simplifier l'administration et de voir des améliorations constantes

Faits saillants :

L'équipe du processus d'excellence du rendement a mené quatre projets Lean Six Sigma et multiples exercices de « chasse au gaspillage » qui ont permis de réaliser des économies de 768 568 \$. Dans le cadre des projets Lean Six Sigma, on a mis en œuvre la normalisation de plusieurs secteurs de programmes.

partout au sein du Ministère. Ce processus fait appel à plusieurs méthodes et outils de pratique exemplaire, notamment à un schéma stratégique, à un tableau de bord équilibré ainsi qu'aux méthodes d'amélioration des processus SOMIA (Stratégie, Objectif, Mesure, Initiative et Plan d'action) et Lean Six Sigma, dans le but d'harmoniser la stratégie du Ministère avec le schéma stratégique et le tableau de bord équilibré du gouvernement.

Quatre facilitateurs de l'amélioration des processus ont reçu une formation Lean Six Sigma.

Information financière

Ce bilan financier a été préparé sur la base de la meilleure information disponible au moment de la publication et, par conséquent, peut ne pas correspondre exactement aux chiffres qui ont ensuite été publiés dans les comptes publics.

Dépenses	Budget (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Écart plus (moins) (000 \$)	% plus (moins)	Remarque
Services généraux et autres	12 426,3	11 954,5	(471,8)	(3,8)	
Services de la sécurité du revenu – coûts de la prestation des services	20 120,9	20 696,6	575,7	2,9	
Services de la sécurité du revenu – prestations	215 996,0	218 178,3	2 182,3	1,0	1
Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse	122 635,8	121 195,2	(1 440,6)	(1,2)	2
Soins de longue durée	587 533,5	582 092,8	(5 440,7)	(0,9)	3
Habitation	78 648,5	77 363,0	(1 285,5)	(1,6)	4
Autres prestations	32 200,0	31 816,5	(383,5)	(1,2)	
Total	1 069 561,0 \$	1 063 296,9 \$	(6 264,1 \$)	(0,6)	

Compte à but spécial-dépenses	Budget (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Écart plus (moins) (000 \$)	% plus (moins)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	18 851,0 \$	16 221,6 \$	(2 629,4 \$)	(13,9)	5

Revenus	Budget (000 \$)	Recettes (000 \$)	Écart plus (moins) (000 \$)	% plus (moins)	Remarque
Produits de placements	3 105,0	2 235,0	(870,0)	(28,0)	
Licences et permis	40,0	30,4	(9,6)	(24,0)	
Vente de biens et services	19 071,0	16 655,1	(2 415,9)	(12,7)	6
Recettes diverses	7 646,0	6 808,2	(837,8)	(11,0)	
Subventions conditionnelles – Canada	27 752,0	27 909,5	157,5	0,6	
Total	57 614,0 \$	53 638,2 \$	(3 975,8 \$)	(6,9)	

Compte à but spécial-revenus	Budget (000 \$)	Recettes (000 \$)	Écart plus (moins) (000 \$)	% plus (moins)	Note
Compte de financement de la SCHL	11 189,0 \$	9 911,6 \$	(1 277,4 \$)	(11,4)	7

Remarques sur les désaccords considérables :

1. Au-delà du budget à cause d'une baisse plus faible que prévu du nombre de cas d'aide sociale.
2. En deçà du budget, grâce à une diminution des coûts associés aux services de protection à l'enfance et aux services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux.
3. En deçà du budget, grâce à une diminution des coûts des soins de longue durée et soutien aux personnes ayant un handicap.
4. En deçà du budget, à cause d'un retard dans la mise en œuvre du Programme de logement locatif abordable.
5. Inférieures aux dépenses prévues sur des projets de logement.
6. Revenu plus faible que prévu pour les logements sociaux locatifs et les logements résidentiels.
7. La diminution des recouvrements en raison des dépenses plus faibles que prévu sur des projets de logements et des taux d'intérêt plus bas.

Résumé des activités de recrutement

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique*, le sous-ministre du ministère des Ressources humaines délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de leur ministère respectif. Vous trouverez ci-dessous un résumé des activités de dotation pour l'exercice 2013-2014 du Développement social.

Le ministère a annoncé 71 concours, soit neuf concours publics et 62 concours restreints (internes).

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

Type de nomination	Description de la nomination	Article de la Loi sur la Fonction publique	Numéro
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être faite sans concours lorsqu'un poste requiert : <ul style="list-style-type: none"> • 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	Ce programme offre 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)	0
Programme de gestion du talent au niveau ministériel	Ce programme identifie les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, notamment le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	16(1)(b)	0
Mutation latérale	Le processus de mutation du gouvernement du Nouveau-Brunswick facilite la mutation des employés de la partie I, II (conseils scolaires) et III (corporations hospitalières) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)(c)	11
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)	7
Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants pour les emplois d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes CO-OP ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de la fonction publique sans concours.	16(1)d)(ii)	0

Résumé des projets de loi et des activités législatives

Le ministère du Développement social n'a présenté aucun nouveau projet de loi pendant la période visée par le rapport 2013-2014.

Pour consulter l'ensemble des lois et des règlements du ministère du Développement social, veuillez visiter le : <http://laws.gnb.ca/fr/deplinks?subjectnumber=33>

Résumé des activités liées aux langues officielles

Introduction

À la suite de l'adoption du Plan sur les langues officielles 2011-2013 du gouvernement, le ministère du Développement social reconnaît qu'il détient l'obligation de mettre en œuvre des progrès relativement au Plan d'action en matière de langues officielles 2011-2014 et d'en rendre compte chaque année.

Axe 1

Pour veiller à ce que la population ait accès à des services de même qualité en français et en anglais partout dans la province, le Ministère a mis à jour et maintenu des profils linguistiques afin de s'assurer d'être en mesure d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. Voici les activités qui ont été menées :

- Le DS a examiné ses pratiques actuelles liées à l'enseignement des langues secondes, y compris les dépenses, la disponibilité et l'accessibilité qui y sont associées ainsi que le processus de sélection des candidats, dans le but d'améliorer les processus, la transparence, l'équité et la cohérence au sein du Ministère.
- Le DS a intégré l'enseignement des langues secondes à son processus général de gestion des talents afin de veiller à ce que les fonds soient alloués en fonction des besoins organisationnels et des demandes de prestation de services.

Axe 2

Pour veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail, les services au personnel et les autres services administratifs du Ministère destinés aux employés leur ont été offerts et fournis dans la langue officielle de leur choix. Voici les activités qui ont été menées :

- Régulièrement et de façon constante, le DS a donné de l'information sur le concept selon lequel le travail d'équipe permet d'offrir au personnel du DS des services au personnel et des services administratifs de qualité dans les deux langues officielles et en a fait la promotion.
- Le DS a examiné ses pratiques actuelles de prestation de service par direction et a demandé que des plans de contingence officiels soient présentés pour veiller à ce que des mécanismes soient en place pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.
- Le DS a recensé toutes les lettres et tous les formulaires administratifs et destinés au personnel utilisés par le personnel et a examiné la possibilité de les produire dans un seul format bilingue (l'anglais d'un côté et le français de l'autre).

Pour veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail, le Ministère a mis en œuvre des mécanismes pour leur permettre de communiquer dans la langue officielle de leur choix dans les cas où leur superviseur n'est pas en mesure de le faire. Voici l'activité qui a été menée :

- Le DS a examiné ses pratiques actuelles de prestation de service par secteur de programme et a demandé que des plans de contingence officiels soient présentés pour veiller à ce que des mécanismes soient en place pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.

Pour veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail, le Ministère fournit aux employés les outils de travail dans les deux langues officielles en même temps. Voici l'activité qui a été menée :

- Le DS continue à fournir et à rendre accessibles aux employés les outils de travail dans les deux langues officielles en même temps.

Axe 3

Pour veiller à ce que le gouvernement et ses employés adhèrent à la valeur fondamentale qu'est le bilinguisme officiel, le Ministère recueille des renseignements et compile 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

Afin de 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 veille à ce que le processus d'examen du rendement des employés comprenne une discussion au sujet des langues officielles. Voici l'activité qui a été menée :

- Le DS a veillé à ce que tous les formulaires d'examen du rendement et les outils pour les gestionnaires mis à jour soient accessibles sur son site intranet.

Conclusion

La mise en œuvre du Plan d'action en matière de langues officielles du Ministère a sensibilisé les employés quant aux responsabilités qu'implique la *Loi sur les langues officielles* au quotidien ainsi qu'à son incidence sur la qualité des programmes offerts au public.

Le respect des profils linguistiques lorsqu'on pourvoit des postes bilingues constitue un défi constant relatif à la mise en œuvre du Plan d'action en matière de langues officielles 2011-2014.

Résumé des recommandations du bureau de la vérificatrice générale

Foyers d'accueil – Rapport 2013 de la vérificatrice générale, volume 2	Recommandations	
	Total	Adoptées
Normes pour les foyers d'accueil	2	0
Approbation des foyers d'accueil	1	0
Surveillance des foyers d'accueil	1	0
Disponibilité des foyers d'accueil	1	0
Financement des foyers d'accueil	4	0
Information sur le programme	1	0
Rapports destinés au public	1	0

Examen du contrat sur les foyers de soins conclu avec Shannex Inc. Rapport 2009 de la vérificatrice générale, volume 3	Recommandations	
	Total	Adoptées
Examen du contrat sur les foyers de soins conclu avec Shannex Inc.	10	6

Les résultats du Rapport 2013 de la vérificatrice générale ont été présentés au ministère en Octobre 2013. Il y a eu des progrès quant à l'exécution des recommandations cependant aucun ne fut mis en œuvre avant le 31 mars 2014.