

# Développement social

Rapport annuel  
**2019–2020**



Développement social  
Rapport annuel 2019-2020

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

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

ISBN 978-1-4605-2555-5 (version imprimée bilingue)  
ISBN 978-1-4605-2557-9 (version française en ligne)  
ISBN 978-1-4605-2556-2 (version anglaise en ligne)

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

12951 | 2020.11 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

## **Lettres d'accompagnement**

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

L'honorable Brenda L. Murphy  
Lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel du ministère du Développement social de la province du Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

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



L'honorable Bruce Fitch  
Ministre

---

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

L'honorable Bruce Fitch  
Ministre du Développement social

Monsieur,

Je suis heureux de vous présenter le présent rapport annuel décrivant les activités du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération,



Eric Beaulieu  
Sous-ministre

# Table de matières

Message du ministre . . . . .	1
Message du sous-ministre . . . . .	3
Grandes priorités du gouvernement . . . . .	4
Faits saillants . . . . .	5
Mesures de rendement. . . . .	7
Survol des activités du Ministère. . . . .	12
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants . . . . .	13
Information financière . . . . .	19
Résumé des activités de recrutement . . . . .	21
Résumé des projets de loi et des activités législatives . . . . .	22
Résumé des activités liées aux langues officielles . . . . .	24
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général . . . . .	26
Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> . . . . .	30

# Message du ministre

Je suis fier de présenter le rapport annuel de 2019-2020 du ministère du Développement social.

Il est important de mentionner que ce rapport fait état du travail du Ministère jusqu'en mars 2020, c'est-à-dire juste à l'arrivée de la COVID-19 au Nouveau-Brunswick.

La pandémie de la COVID-19 a été éprouvante pour notre province, mais il est réconfortant de savoir que, durant ces jours incertains, nous pouvons être assurés que le personnel consciencieux du ministère du Développement social continue à travailler sans relâche pour les personnes ayant besoin d'aide.

Je suis très fier d'avoir été nommé ministre du Développement social. Je ne prends pas le mandat du Ministère à la légère. Nous avons la responsabilité extrêmement importante envers les citoyens de la province d'améliorer la vie des familles, des enfants et des aînés au Nouveau-Brunswick. Je remercie l'ancienne ministre du Développement social, Dorothy Shephard; son travail assidu et son dévouement sont évidents dans les pages de ce rapport. Je suis également incroyablement reconnaissant envers le personnel vaillant et dévoué du ministère du Développement social qui, animé d'une ferme volonté d'aider les autres, a rendu ces réalisations possibles.

Le Ministère a beaucoup accompli cette année. Grâce à la participation accrue du public et des intervenants, Développement social cherche à améliorer la prestation de services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse au Nouveau-Brunswick. Le Ministère a reçu environ 1 600 réponses au sondage en ligne et autres commentaires qui ont été compilés en vue de leur utilisation dans l'élaboration de la législation. Des changements touchant le système, qui nécessiteront une planification à court terme et à long terme, sont en cours et se poursuivront.

En mai 2019, le Ministère a lancé le premier plan d'action triennal dans le cadre d'un accord provincial-fédéral de dix ans sur le logement annonçant un investissement de 300 millions de dollars au cours de la prochaine décennie. Nous investirons aux termes du premier plan triennal plus de 63 millions de dollars dans la réparation, la rénovation et la création de logements locatifs abordables.

Un nouveau foyer de soins ultramoderne, Losier Hall, a par ailleurs ouvert ses portes à Miramichi en octobre 2019. Il a remplacé l'ancien foyer de soins Mont Saint-Joseph et a ajouté 24 lits de plus au sein du réseau. Nous maintenons nos précieuses relations avec tous les foyers de soins et établissements de soins de longue durée partout dans la province afin d'optimiser la prestation des services aux personnes nécessitant des soins.

Les réalisations susmentionnées ne sont que quelques-unes des nombreuses initiatives salutaires menées à bien durant le dernier exercice. Le ministère du Développement social s'efforce chaque jour de s'assurer que les Néo-Brunswickois vulnérables bénéficient des services dont ils ont besoin quand ils en ont besoin.

J'ai hâte de diriger l'équipe de Développement social et de constater les réussites que réserve l'avenir.

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

L'hon. Bruce Fitch  
Ministre du Développement social

# Message du sous-ministre

Je suis heureux de présenter, au nom du ministère du Développement social, le rapport annuel de 2019-2020 mettant en évidence nos défis, nos épreuves et nos succès durant la période financière ayant pris fin le 31 mars 2020. Le rapport souligne le travail assidu et consciencieux du personnel qui s'efforce d'améliorer les vies des enfants, des familles, des personnes ayant un handicap et des aînés au Nouveau-Brunswick.

Nous avons plusieurs réalisations à signaler par rapport à 2019-2020, comme le révèlent les lignes qui suivent.

Dans le cadre de notre engagement d'améliorer l'expérience client et les résultats obtenus, le poste de Chef de l'expérience a été créé. Le Chef de l'expérience s'applique à simplifier, intégrer et assurer à l'échelle de l'ensemble du Ministère des expériences de qualité et des services efficaces à la clientèle.

L'Équipe des relations avec les Premières Nations du Ministère a de plus continué à fournir un soutien et une orientation au sein de tous les programmes, services, partenariats et politiques ayant une incidence sur les Autochtones au Nouveau-Brunswick.

Pour améliorer la prestation des services aux aînés, le Ministère a mené un examen de la Table ronde provinciale sur le vieillissement en santé. Nous avons adopté une formule modifiée pour consulter les intervenants sur les questions touchant les aînés et le vieillissement en santé. La nouvelle formule permettra une plus grande participation des parties prenantes et sera plus ciblée.

Le Ministère a collaboré avec l'Institut de recherche, de données et de formation du Nouveau-Brunswick pour transférer de façon sécuritaire les données anonymisées du programme de Soins de longue durée afin de faciliter les recherches et l'évaluation.

Je suis infiniment fier du Ministère et de tout ce que nous avons accompli durant l'exercice 2019-2020. Je tiens à remercier les employés de Développement social de leur ardeur au travail et de leur engagement pour faire bénéficier toutes les personnes que nous servons d'une excellente expérience client. Nous continuerons au cours de l'avenir à faire preuve de notre passion et de notre dévouement aux Néo-Brunswickois qui en ont besoin.



Eric Beaulieu  
Sous-ministre

# Grandes priorités du gouvernement

## Gestion de la stratégie et des opérations

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

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

Nos grandes priorités :

## Un gouvernement abordable et prêt à agir

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

## Des soins de santé publics fiables

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

## Une éducation de première classe

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

## Un secteur privé dynamisé

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

## Des communautés dynamiques et viables

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

## Une organisation hautement performante

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

# Faits saillants

Au cours de l'exercice 2019-2020, le Ministère s'est concentré sur les priorités stratégiques suivantes :

- En mai 2019, le gouvernement a investi 16 millions de dollars dans l'attribution de hausses de salaire au personnel de soutien à domicile. Ces hausses salariales ont été accordées aux préposés aux soins directs travaillant au sein des services de soutien à domicile, des foyers de soins spéciaux, des services de soutien des familles et des soins auxiliaires, qui fournissent tous les soins nécessaires pour aider les clients. Les augmentations de salaire visent à améliorer le recrutement et la rétention des travailleurs.
- Le gouvernement provincial a nommé un fiduciaire chargé de surveiller le fonctionnement du foyer de soins de Campbellton pour aider les aînés attendant un placement dans la région à accéder à un lit dans cet établissement. Le fiduciaire supervisera le fonctionnement de l'établissement de 100 lits durant une période maximale de 12 mois.
- Dans le cadre de son engagement à améliorer l'expérience de la clientèle et des employés, le ministère du Développement social a apporté des changements marqués à sa structure. Il a recruté de nouveaux membres parmi l'équipe de la haute direction tout en se concentrant sur l'amélioration de la communication de toutes parts et l'obtention de commentaires des employés fournissant des services directs.
- Le Ministère a reçu, en janvier 2019, un rapport détaillé sur le régime de protection de l'enfance qui a mis au jour plusieurs aspects nécessitant des améliorations. Le Ministère a donné suite à plusieurs points, notamment :
  - Des modifications ont été proposées à la *Loi sur les services à la famille* afin de permettre l'établissement d'un nouveau règlement sur les services aux enfants et les ressources. Le règlement renforcera les approches permettant aux enfants de demeurer en toute sécurité au sein du réseau de leur famille élargie et soutenant la mise en place de nouveaux services et ressources, comme un programme de prise en charge par la parenté et le transfert de la tutelle.
  - Nous avons remis entre les mains des huit régions de la province les services d'accueil de la protection de l'enfance au lieu de les maintenir centralisés. La mesure vise à aider les travailleurs sociaux à donner suite aux préoccupations en comprenant mieux le contexte local.
  - Les travailleurs sociaux ont désormais accès à des cellulaires, ce qui leur permet de mieux soutenir et demeurer en contact avec leurs clients, leurs surveillants et les autres travailleurs sociaux.
  - Un processus de consultation a été lancé en vue d'élaborer une nouvelle loi sur le bien-être de l'enfance pour mieux protéger les enfants et promouvoir la santé des familles.
- En février 2020, le ministère du Développement social a annoncé le financement d'un partenariat avec le service de police de Saint John et les Services de traitement des dépendances et de santé mentale offrant des évaluations sur place des besoins aigus en matière de traitement des dépendances et de santé mentale, ainsi que des services d'intervention spécialisée en situation de crise. Le Ministère a de plus posté deux travailleurs sociaux à la protection de l'enfance directement dans le bureau central du service de police de Saint John.
- En mars 2020, le ministère du Développement social a mis à jour, en préparation et en réaction à la pandémie de la COVID-19, des plans de continuité des activités. Il a établi un centre des opérations d'urgence de Développement social, a affecté du personnel à l'acquisition et à la distribution d'équipement de protection individuelle, et a affecté des employés au Centre des opérations d'urgence du ministère de la Santé.

- Durant les premiers stades de la pandémie, le Ministère a continué à collaborer avec les organismes, les partenaires communautaires et les personnes pour maintenir les vérifications du mieux-être, les évaluations et l'accès à des services appropriés pour répondre aux besoins des clients. Les services de soutien à domicile offerts par le Ministère ont été jugés essentiels et ont continué, dans la mesure de possible, de fournir un soutien aux clients. Les soins à domicile de nombreux clients n'ont été touchés que de façon limitée, car leurs services se sont poursuivis sans interruption. Le Ministère a également fourni des fonds au Fonds de la compassion de Centraide et au Fonds Dépôt alimentaire pour contribuer à la coordination des efforts déployés dans les collectivités locales et pour fournir un soutien supplémentaire partout dans la province.

# Mesures de rendement

Objectifs	Mesures
<b>Gouvernement abordable et prêt à agir</b>	
Éliminer les déficits et réduire la dette	Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées
<b>Soins de santé publics fiables</b>	
Améliorer les soins aux aînés	L'âge médian des aînés qui font leur entrée dans un foyer de soins
Améliorer les soins aux aînés	Le pourcentage des aînés (au sein d'un programme de soins de longue durée) qui reçoivent des soins communautaires
Améliorer les soins aux aînés	Le délai médian entre le premier contact et la prestation de services aux clients des soins de longue durée

## Gouvernement abordable et prêt à agir

### Objectif de la mesure

Éliminer les déficits et réduire la dette

### Mesure

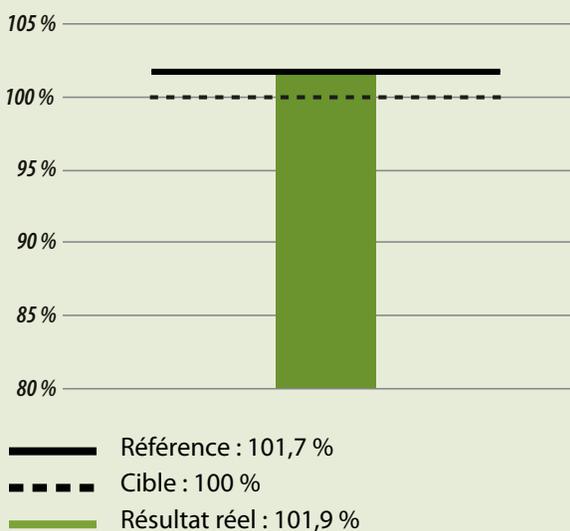
Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées

### Description de la mesure

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

### Rendement général

Les dépenses ont suivi au fil des ans une courbe ascendante en raison du vieillissement de la population, de l'augmentation de la charge de travail dans certains programmes et d'une augmentation des cas complexes. Le Ministère n'a pas atteint la cible établie durant l'exercice 2019-2020.



### Raison d'être de cette mesure

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

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

Les secteurs de programmes ont mis l'accent sur diverses initiatives et divers projets visant à limiter les dépenses. Les prestations de sécurité du revenu, les coûts des services aux aînés et des soins de longue durée et les autres prestations ont été inférieurs aux montants budgétisés, alors que les coûts des services de bien-être à l'enfance et des services de soutien aux personnes ayant un handicap, les coûts de prestations des services de la sécurité du revenu, les coûts de logement et les frais des services ministériels, ainsi que les autres services ont dépassé les montants budgétisés. Des renseignements plus détaillés sur le budget figurent à la [page 19](#), y compris l'état des renseignements financiers relatifs au Ministère.

## Soins de santé publics fiables

### Objectif de la mesure

Améliorer les soins aux aînés

### Mesure

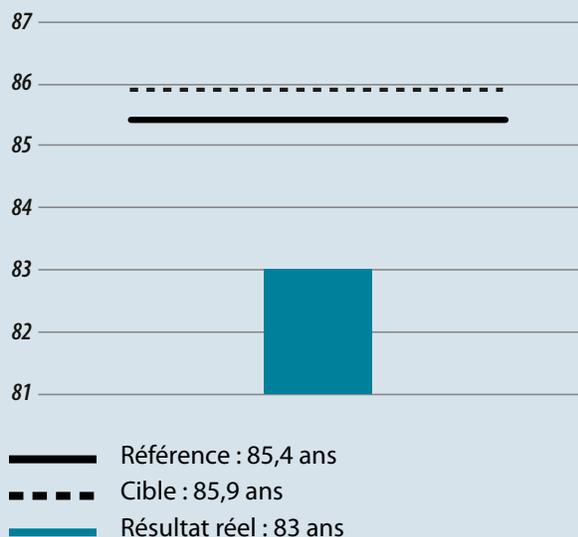
L'âge médian des aînés qui font leur entrée dans un foyer de soins

### Description de la mesure

Âge médian des aînés à leur entrée dans un foyer de soins.

### Rendement général

Au cours de l'année fiscale, le Ministère a été témoin d'une baisse marquée de l'âge médian d'entrée à la suite d'initiatives lancées en raison de la pandémie de la COVID-19.



### Raison d'être de cette mesure

Pour améliorer les soins liés au vieillissement, le Ministère s'est concentré sur les interventions qui conviennent au moment qui convient. Grâce à l'appui d'autres efforts visant à améliorer les soins liés au vieillissement, les aînés demeureront autonomes plus longtemps, de sorte qu'ils auront besoin de soins dans des foyers de soins plus tard au sein du continuum des soins.

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

En mars 2020, 219 résidents ont été transférés d'un hôpital à un foyer de soins dans le but d'améliorer la capacité du réseau hospitalier. Ces transferts ont réduit l'âge médian d'entrée dans les foyers de soins.

## Soins de santé publics fiables

### Objectif de la mesure

Améliorer les soins aux aînés

### Mesure

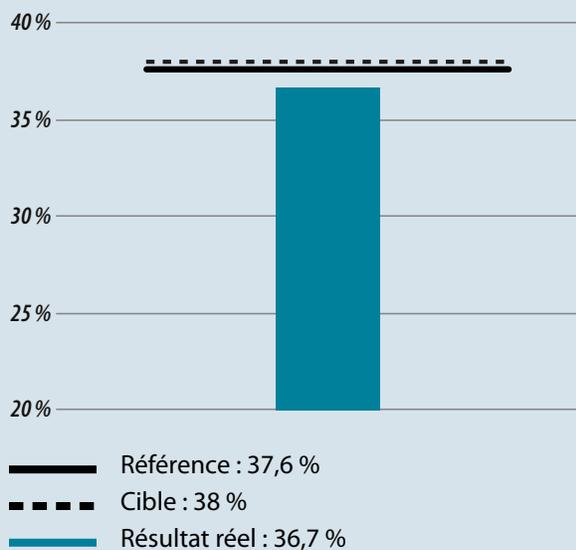
Le pourcentage des aînés (au sein d'un programme de soins de longue durée) qui reçoivent des soins communautaires

### Description de la mesure

Le nombre d'aînés (âgés de 65 ans et plus) bénéficiant de services à domicile offert par le Ministère divisé par le nombre d'aînés (âgés de 65 ans et plus) bénéficiant de services à domicile et dans un établissement (établissement résidentiel pour adulte ou foyer de soins).

### Rendement général

Cette mesure a été inférieure à la cible fixée pour l'exercice 2019-2020.



### Raison d'être de cette mesure

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

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

Divers projets ont été mis en branle dans le cadre du Projet pilote sur les aînés en santé afin d'aider les aînés à obtenir de l'information et des services leur permettant de demeurer chez eux. L'initiative Foyers de soins sans murs a été annoncée en mai 2019. Ce projet explore l'élargissement des services de soutien offerts dans les foyers de soins aux aînés demeurant encore chez eux. Un site Web d'orientation des aînés, le <https://soutienssociauxnb.ca/fr/>, a été créé au cours de l'année fiscale en vue de sa diffusion durant l'été 2020. Le site fournira aux aînés et à leurs aidants des renseignements sur les services et les programmes accessibles dans un langage clair qu'ils peuvent comprendre.

Des initiatives telles que le Premier lien de la Société Alzheimer et le Programme d'évaluation de la santé, du mieux-être et de la sécurité à domicile des aînés servent à informer les aînés et leurs aidants sur les programmes et les services offerts qui sont adaptés à leurs besoins. L'obtention plus hâtive d'information permet aux aînés et à leurs aidants de prendre de façon proactive des mesures adaptées à leurs besoins et d'éviter une situation de crise susceptible de nécessiter des formes de services plus coûteuses, comme les foyers de soins.

La réponse à la pandémie de la COVID-19 pourrait avoir affecté les résultats de fin d'exercice, car le gouvernement provincial a connu une augmentation des admissions dans les foyers de soins en mars 2020.

## Soins de santé publics fiables

### Objectif de la mesure

Améliorer les soins aux aînés

### Mesure

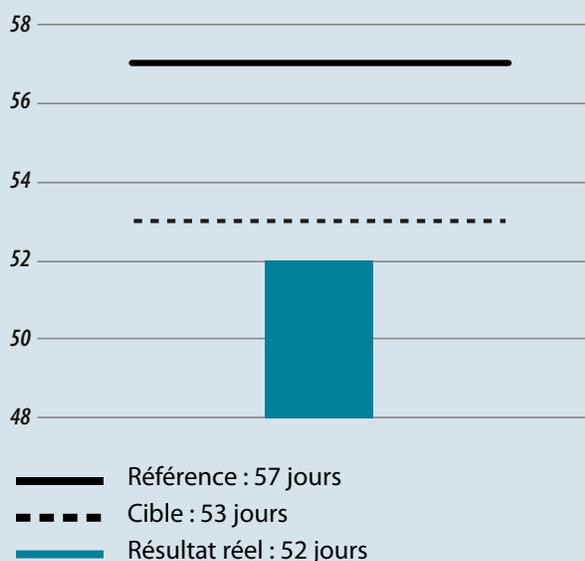
Le délai médian entre le premier contact et la prestation de services aux clients des soins de longue durée

### Description de la mesure

Le délai entre le contact initial avec le Ministère et l'obtention des premiers services.

### Rendement général

Le Ministère a dépassé sa cible de 2019-2020.



### Raison d'être de cette mesure

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

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

En 2019-2020, le processus d'évaluation des soins de longue durée a continué la surveillance de l'incidence des changements apportés dans le cadre du projet de processus d'amélioration des soins de longue durée de 2015, sur le délai d'évaluation. Divers changements ont été apportés : un appel initial du travailleur social cinq jours après l'aiguillage pour la fixation d'un rendez-vous d'évaluation; des mesures de soutien provisoires des aînés se soumettant au processus d'évaluation ont été mises en place pour faciliter un congé plus hâtif de l'hôpital ou pour prévenir une crise; et le client conservera le même travailleur social pendant qu'il participe au programme. Le Ministère a déterminé des initiatives pour assurer une amélioration continue du processus de prestation des soins de longue durée visant une harmonisation avec l'orientation stratégique préconisant la prestation de services opportuns aux aînés. Le Ministère incorporera aussi les leçons fondées sur des données probantes tirées des projets en cours dans le cadre du Projet pilote sur les aînés en santé.

# Survol des activités du Ministère

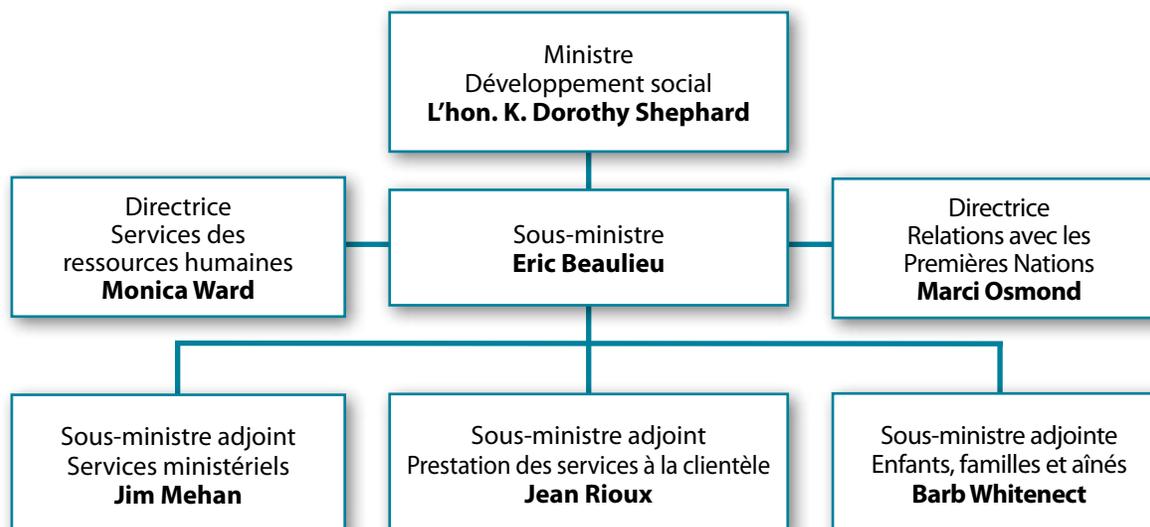
## Mission

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

Comme le montre l'organigramme ci-dessous, le Ministère est constitué de trois divisions s'appuyant sur une approche d'équipe pour soutenir nos citoyens.

## Organigramme de haut niveau

En date du 31 mars 2020



# Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

## Division de la prestation des services à la clientèle

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

Les **bureaux régionaux** voient à la prestation des programmes et des services aux gens et aux familles dans les principaux secteurs d'activité du Ministère. Les principaux secteurs d'activité de base comprennent les services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse, le logement et l'itinérance, le soutien du revenu, les services de soutien aux personnes handicapées, les soins de longue durée et les services des foyers de soins.

La **Direction du soutien à la prestation des services à la clientèle** est chargée d'assurer des services à l'échelle de la province par le truchement de points d'entrée uniques et de fournir toute une gamme de soutiens essentiels à la direction et aux opérations. Parmi les services fournis, citons : l'accueil centralisé pour les demandes de protection des enfants et des adultes, les aiguillages vers les services aux parents biologiques et les services d'appui à la jeunesse, le service de permanence centralisée, la concertation familiale, la conférence pour une intervention immédiate, les services de médiation en matière de protection de l'enfance, les services de divulgation de renseignements après l'adoption, les vérifications des dossiers et les exemptions centralisées de Développement social et la coordination du protocole provincial-territorial sur la protection de l'enfance. Les soutiens essentiels à la direction et aux opérations comprennent le service d'accueil intégré, la correspondance ministérielle, la Commission consultative médicale et les services sociaux d'urgence.

## Faits saillants

Direction du soutien à la prestation des services à la clientèle

- ♦ Le Ministère a terminé la conception et la mise en place d'un comité d'évaluation de la vérification des dossiers du DS pour l'attribution d'exemptions au cours de l'automne 2019.
- ♦ La Direction est intervenue pour une deuxième année à la suite d'inondations importantes causées par les crues de 2019. L'ajout de ce nouveau rôle de gestion des cas par le truchement de la Croix-Rouge dans le cadre de l'intervention a substantiellement réduit le délai global de la transition de retour des évacués dans leurs foyers.

## Division enfants, familles et aînés

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

La Division est composée de cinq directions : la Direction des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse, la Direction du soutien du revenu, la Direction du logement et de l'itinérance, la Direction des services de soutien aux clients adultes et la Direction des ressources communautaires pour adultes.

La **Direction des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse** veille à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des services à l'enfance et à la jeunesse. La Direction voit à la mise à jour et à la surveillance constantes du système de formation en matière du bien-être à l'enfance axée sur les compétences ainsi qu'à la prestation de cette formation aux travailleurs sociaux en bien-être à l'enfance et à leurs surveillants, y compris les travailleurs sociaux des agences de services à l'enfance et à la famille des Premières nations, les gestionnaires de la prestation des programmes et les consultants provinciaux. La Direction englobe le Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap, le programme d'adoption, les services d'accueil et d'évaluation, les services résidentiels pour enfants, les services de protection de l'enfance, les services aux enfants pris en charge, les services aux parents biologiques, les services d'engagement jeunesse et la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

La **Direction du soutien du revenu** est chargée de fournir des prestations financières aux personnes et aux familles dans le besoin. La Direction est également responsable de planifier, de concevoir et de surveiller les programmes et les services de soutien aux personnes et aux familles, et de les aider à devenir et à demeurer autonomes et, le cas échéant, avec les services du programme d'autosuffisance visant à améliorer leur aptitude au travail. La Direction englobe le programme d'assistance transitoire, les services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, les possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale, le programme de prestations prolongées, les prestations spéciales, les services des ordonnances de soutien familial.

Les Services de santé sont responsables des opérations quotidiennes, ainsi que de la planification, de la conception et de la surveillance du Programme de services d'assistance médicale du Ministère. Le Programme offre un certain nombre de prestations médicales et de santé, ainsi que des services aux clients du ministère du Développement social titulaires d'une carte d'assistance médicale valide. Les programmes des services d'assistance médicale englobent le Programme de prêt d'équipement adapté et de mobilité; le Programme de soins dentaires; le Programme de prothèses auditives; le Programme des fournitures et services médicaux; le Programme orthopédique; le Programme de fournitures

pour stomisés et incontinents; le Programme prothétique; le Programme des services respiratoires; le Programme de nutriments thérapeutiques et le Programme de soins de la vue. Les Services de santé sont également responsables de De beaux sourires et une bonne vision et du Programme de la fente palatine du Nouveau-Brunswick. Les groupes de clients particuliers admissibles aux services d'assistance médicale incluent les bénéficiaires de l'aide sociale et les personnes à leur charge, les clients titulaires de la carte d'assistance médicale seulement (c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas couvrir les coûts des services en raison de besoins médicaux considérables), les clients servis par la Direction des services à l'enfance et à la jeunesse, les clients des Soins de longue durée demeurant dans un établissement résidentiel pour adultes, les clients des foyers de soins et les clients des services de santé mentale demeurant en établissement.

La **Direction du logement et de l'itinérance** a la responsabilité de planifier, de concevoir et de surveiller tous les programmes et services ministériels en matière de logement et de lutte contre l'itinérance. Ceux-ci englobent les programmes de logement public, de supplément de loyer, de logement pour les ruraux et les Autochtones, de logement à but non lucratif et de coopératives d'habitation; les programmes de lutte contre l'itinérance, les maisons de transition; les programmes de réparations pour propriétaires et de réparations d'urgence; le programme de logement locatif abordable; le programme d'aide à la remise en état des logements locatifs; les programmes d'aide à l'accession à la propriété et de prêts pour la finition de l'habitat; la gestion de la propriété et l'administration des prêts. La Direction est également responsable de l'élaboration de nouveaux programmes de logement visant à combler les lacunes systémiques et de la détermination des possibilités d'amélioration liées à la politique existante et à l'exécution des programmes.

La **Direction des services de soutien aux clients adultes** est responsable de planifier, de concevoir et de surveiller les programmes et les services fournis aux aînés et aux adultes handicapés. Le Secrétariat des aînés et du vieillissement en santé relève de cette direction et sert de point de contact pour faciliter l'harmonisation, la coordination, la planification et la liaison par rapport aux questions touchant les aînés et le vieillissement en santé au sein du gouvernement. Les programmes et les services relevant de la Direction comprennent le programme de protection des adultes; le Programme de soutien aux

personnes ayant un handicap; le Programme de soins de longue durée; les services de soutien à domicile; les centres de jour pour adultes; les services de l'emploi et du soutien; les initiatives dans le cadre de la stratégie D'abord chez soi; le projet pilote sur les aînés en santé; le Programme de reconnaissance des communautés amies des aînés; les centres de ressources pour aînés; les séances locales de mieux-être pour les aînés et le Programme des ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté. La Direction offre aussi une formation sur les services et les programmes destinés aux aînés partout dans la province.

La **Direction des ressources communautaires pour adultes** est chargée de surveiller la qualité et la conformité des établissements résidentiels pour adultes et des foyers de soins autorisés qui offrent des soins au sein de tout le continuum dans l'ensemble de la province. Les établissements résidentiels pour adultes comprennent les foyers de soins spéciaux, les résidences communautaires, les foyers de soins pour personnes atteintes de troubles de la mémoire et les foyers de soins généralistes. Les objectifs du Ministère consistent à améliorer la qualité de vie des pensionnaires, à préserver leur dignité et à faire en sorte que des services résidentiels de qualité adéquats soient fournis le plus efficacement possible au moyen des ressources disponibles. Pour y parvenir, la Direction veille à ce que les établissements respectent l'ensemble des lois, des règlements connexes et des normes et politiques ministérielles qui s'appliquent. La surveillance assurée a pour but d'améliorer la responsabilisation, l'efficacité et l'efficience de la planification et de la prestation des services aux adultes et aux aînés. La Direction est aussi chargée de fournir un soutien opérationnel aux foyers de soins agréés par le truchement de financement, de services consultatifs et de la gestion de projets de réparation, de rénovation et de remplacement des immobilisations. La prestation directe des services des foyers de soins aux pensionnaires incombe à chaque foyer de soins.

## Faits saillants

Direction des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse

- ♦ Participation accrue du public et des intervenants pour améliorer la prestation des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse. Le travail à cet égard a notamment comporté la publication du projet de règlement sur les services aux enfants et les ressources à l'intention du public, la tenue d'une séance sur l'amélioration du placement des enfants et la préparation par Alliance pro-jeunesse d'un guide sur le droit de savoir à l'intention des jeunes pris en charge.

Direction du soutien du revenu

- ♦ La Direction a terminé l'examen de la politique et du programme relatif à l'équipement de convalescence en consultant les intervenants et des partenaires clés des quatre coins de la province, en créant un nouveau guide sur le programme faisant état des critères et des règles d'admissibilité, et en revoyant toutes les formes de convalescence liées au programme. Le projet a abouti au lancement du programme de prêt d'équipement adapté et de mobilité en février 2020. Ce dernier programme permet le prêt d'équipement adapté et de mobilité particulier, prescrit par des ergothérapeutes et des physiothérapeutes, à des clients admissibles du Ministère pour répondre à leurs besoins médicaux de base et à leurs besoins en matière de sécurité permanents et continus.

Direction du logement et de l'itinérance

- ♦ Le premier plan d'action triennal établi dans le cadre de l'accord provincial-fédéral de dix ans sur le logement, annoncé en mai 2019, prévoit l'investissement de plus de 63 M\$ dans la réparation, la rénovation et la création de logements locatifs abordables. Chaque ordre du gouvernement effectuera des investissements annuels de 9,9 M\$, de 10 M\$ et de 11,6 M\$, respectivement, de 2019-2022.

#### Direction des services de soutien aux clients adultes

- ◆ Le Ministère a mené un examen de la Table ronde provinciale sur le vieillissement en santé et a adopté une formule modifiée pour faire participer divers intervenants aux questions touchant les aînés et le vieillissement en santé. La nouvelle formule permettra une plus grande participation accrue des intervenants et elle sera plus ciblée. Une structure de gouvernance interne mixte a été établie pour assurer une meilleure coordination et harmonisation avec nos partenaires gouvernementaux, en particulier le ministère de la Santé, en ce qui a trait à la priorisation et à la gestion des pressions existantes et des possibilités qui s'offrent par rapport aux aînés.
- ◆ Trois projets ont été annoncés à l'issue de la première ronde du Projet pilote sur les aînés en santé pour soutenir et encourager la mise en oeuvre de la Stratégie sur le vieillissement pour le Nouveau-Brunswick. Le premier projet fructueux, Foyers de soins sans murs, a été annoncé en mai 2019. Le projet explore l'élargissement des services de soutien offerts dans les foyers de soins aux aînés demeurant toujours chez eux. Le deuxième projet annoncé en juin 2019 a recours à la réalité virtuelle pour encourager l'exercice et la réadaptation parmi les aînés qui demeurent chez eux ou dans un établissement de soins de longue durée. Le troisième projet, qui vise à faire participer les aînés à une surveillance proactive de leur état de santé et des facteurs de risque au moyen d'une nouvelle plateforme numérique sur la santé et du soutien de professionnels de la santé, a été annoncé au début de mars 2020.

#### Direction des ressources communautaires pour adultes

- ◆ Un nouveau foyer de soins moderne, Losier Hall, a ouvert ses portes à Miramichi en octobre 2019. Il a remplacé le foyer de soins Mont Saint-Joseph et a ajouté 24 lits de plus au sein du réseau.

- ◆ Les foyers de soins ont commencé à soumettre des données interRAI sur les établissements de soins de longue durée à l'Institut canadien d'information sur la santé par le truchement du nouveau système de production de rapports interRAI intégré (IRRS) en temps réel. Le Nouveau-Brunswick est la première province ayant commencé à utiliser le système pour la soumission de données en temps réel.

### Division des services ministériels

La **Division des services ministériels** soutient le succès et la responsabilité de la gestion financière et budgétaire du Ministère, la gestion des contrats, les technologies de l'information, la gestion des opérations, les politiques, l'analyse, la recherche, l'évaluation, la planification, l'amélioration continue et la stratégie de l'expérience client. La Division est composée de la Direction des finances et de l'administration, de la Direction des politiques et de l'analytique, de la Direction de la gestion stratégique, la Direction des services de technologie de l'information et du Chef de l'expérience.

La **Direction des finances et de l'administration** est chargée de collaborer avec la direction pour veiller à ce que les ressources financières du Ministère soient utilisées conformément au cadre financier du GNB. Elle fournit des renseignements et des conseils assurant la cohérence des activités de budgétisation, d'administration de contrats, de communication de l'information financière et d'administration. La Direction réalise des vérifications internes des programmes et des services du Ministère. La Direction est composée de quatre unités : l'Unité des rapports budgétaires et financiers, l'Unité de la vérification interne, l'Unité des services de comptabilité et l'Unité de l'administration des contrats.

La **Direction des politiques et de l'analytique** est chargée d'élaborer les politiques et les propositions législatives du Ministère ainsi que de fournir des conseils et un soutien constants relativement à l'interprétation des lois relevant de sa compétence. Elle assure la présence du Ministère à diverses tables interministérielles et représente le GNB au sein de différentes tribunes intergouvernementales s'intéressant aux aînés, au logement et aux services sociaux. La Direction est également responsable au sein du Ministère des questions juridiques et litigieuses et elle fournit une orientation au Ministère relativement à ses réponses aux demandes

et enquêtes de l'ombud, du commissaire aux langues officielles, du défenseur des enfants et de la jeunesse, du défenseur des aînés et de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick. Elle est en plus responsable de toutes les questions liées à la protection des renseignements personnels, des demandes déposées en vertu du droit à l'information et de la coordination des activités législatives. Elle se charge en outre de faciliter le processus de nomination au sein des agences, conseils et commissions.

L'Unité des données, de l'analyse et des recherches fournit des conseils et des directives au Ministère en réalisant des recherches et des évaluations des programmes et des services ministériels, et en fournissant une analyse statistique pour l'élaboration des politiques et des programmes. Elle est responsable de l'analyse des données du Ministère ainsi que de la surveillance du rendement de ses programmes et services, et de la reddition de comptes à cet égard.

La **Direction de la gestion stratégique** est chargée de diriger le processus de planification stratégique ainsi que le cycle annuel de planification et de reddition de comptes du Ministère. La Direction fournit des mesures de soutien et des services à tous les volets du Ministère par le truchement de la planification, des communications internes et de l'amélioration des processus. Elle dirige les efforts de gestion des initiatives visant les priorités ministérielles et elle assure une liaison avec le Bureau du Conseil exécutif pour assurer une harmonisation des priorités avec la stratégie du GNB. La Direction veille de plus à l'élaboration, à la facilitation et à la mise en œuvre de l'excellence du rendement, notamment l'amélioration continue, l'innovation et la gestion quotidienne.

La **Direction des services de technologie de l'information** assure un leadership et une orientation aidant tous les secteurs de programmes du Ministère à atteindre leurs objectifs opérationnels en facilitant l'approvisionnement, la maintenance, la gestion du risque, le soutien et la surveillance des outils et des solutions de technologie de l'information (TI) pertinents. Les services de la Direction englobent la planification et la stratégie en matière de TI, la coordination des services de TI, les services de sécurité de l'information et les services de soutien opérationnel des systèmes clients pour la gamme d'applications opérationnelles du Ministère.

Le **chef de l'expérience** est responsable d'améliorer l'expérience client au sein du Ministère en vue d'améliorer les résultats pour les résidents du Nouveau-Brunswick. Il s'applique à l'échelle de l'ensemble du Ministère à simplifier, intégrer et fournir des expériences de qualité et des services efficaces à la clientèle.

## Faits saillants

### Direction des politiques et de l'analytique

- ♦ La Direction a collaboré avec l'Institut de recherche, de données et de formation du Nouveau-Brunswick pour transférer de façon sécuritaire des données anonymisées sur le programme de soins de longue durée en vue de faciliter les recherches et l'évaluation.

### Direction de la gestion stratégique

- ♦ La Direction a dirigé l'élaboration et la mise en place d'un cadre d'optimisation des ressources appuyant la responsabilisation opérationnelle, financière et en matière de résultats de l'équipe de la haute direction du Ministère.

### Chef de l'expérience

- ♦ Le chef de l'expérience s'est joint à l'équipe de Développement social vers la fin de 2019. Les principales priorités en matière d'expérience établies à partir des initiatives passées et des suggestions du personnel et de la clientèle comprennent :
  - la simplification des processus d'information de la clientèle et la fourniture d'information en temps opportun;
  - l'obtention d'une rétroaction directe des clients et des employés;
  - l'incorporation des résultats, de l'expérience et de la rétroaction de la clientèle dans les changements apportés aux programmes et à la prestation des services.

## Autres

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

### Services des ressources humaines

La prestation des services opérationnels et transactionnels de ressources humaines de tous les ministères de la Partie I du GNB a été transférée à Service Nouveau-Brunswick en octobre 2016. Cependant, par souci d'amélioration de la réactivité et de l'harmonisation, il a été décidé que la responsabilité des fonctions quotidiennes des ressources humaines retournerait aux ministères. Entre-temps, toutes les activités des ressources humaines sont temporairement passées à Finances et Conseil du trésor, sous la responsabilité du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines, le 1<sup>er</sup> avril 2019 jusqu'à ce que les décisions relatives à la restructuration soient clarifiées. La Direction des services des ressources humaines a été fusionnée au sein du ministère du Développement social le 1<sup>er</sup> avril 2020.

La **Direction des ressources humaines** est chargée d'offrir un soutien et des services de consultation aux cadres et aux employés afin de créer et de maintenir un environnement de travail sain et productif, ce qui est fondamental pour renforcer la mobilisation des employés, accroître l'efficacité organisationnelle et créer une main-d'œuvre hautement performante permettant l'obtention de résultats pour les citoyens et les contribuables. La Direction est composée de deux unités opérationnelles, soit l'Unité des services à la clientèle et l'Unité du perfectionnement du personnel et du développement organisationnel. Grâce à des partenariats avec les autres directions, les membres de l'équipe collaborent à faire progresser les objectifs stratégiques et la vision du Ministère et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

# Information financière

Dépenses	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Services généraux et autres	10 041,9	11 924,3	1 882,4	18,7	1
Services de la sécurité du revenu – Coûts de la prestation des services	21 452,4	23 438,1	1 985,7	9,3	2
Services de la sécurité du revenu – Prestations	208 976,0	207 965,7	(1 010,3)	(0,5)	3
Mieux-être	5 400,0	4 540,6	(859,4)	(15,9)	4
Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse	315 871,5	341 652,2	25 780,7	8,2	5
Soins de longue durée	567 679,4	555 930,7	(11 748,7)	(2,1)	6
Logement	91 695,5	100 200,4	8 504,9	9,3	7
Autres avantages	43 334,1	43 171,6	(162,5)	(0,4)	
Total	1 264 450,8 \$	1 288 823,6 \$	24 372,8 \$	1,9	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Dépenses du compte spécial	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	4 000,0 \$	5 980,9 \$	1 980,9 \$	49,5	8

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Capital	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Foyers de soins – programme d'immobilisation	12 000,0 \$	11 654,8 \$	(345,2) \$	(2,9)	9

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Revenus	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Retour sur investissement	1 800,0	1 790,3	(9,7)	(0,5)	
Licences et permis	33,0	29,9	(3,1)	(9,4)	
Vente de biens et de services	17 890,0	18 418,4	528,4	3,0	9
Divers	9 375,0	7 596,8	(1 777,3)	(19,0)	10
Subventions conditionnelles – Canada	60 325,0	38 079,0	(22 246,0)	(36,9)	11
Total	89 423,0 \$	65 914,4 \$	23 503,1 \$	(26,3)	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Dépenses du compte spécial	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	1 138,0 \$	6 201,3 \$	5 063,3 \$	445	12

Les chiffres sont exprimés en milliers.

## **Remarques sur les écarts importants :**

1. Dépassement du budget dû aux traitements et aux coûts associés à la réponse à la pandémie de la COVID-19.
2. Dépassement du budget dû à des coûts indirects supérieurs aux prévisions.
3. Montant inférieur à celui budgétisé en raison d'un nombre moyen de cas et d'un coût moyen par cas du Programme d'assistance transitoire inférieurs aux prévisions.
4. Montant inférieur à celui budgétisé en raison des coûts salariaux et des coûts indirects inférieurs aux prévisions.
5. Dépassement du budget dû aux coûts accrus de la prise de charge d'enfants, des établissements résidentiels pour enfants, des services de protection de l'enfance et des services de soutien des personnes handicapées.
6. Coûts inférieurs au montant budgétisé en raison des économies réalisées dans les établissements résidentiels pour adultes ainsi que des retards de la construction de foyers de soins.
7. Dépassement du budget dû à des frais de fonctionnement et d'entretien supérieurs dans le secteur du logement public.
8. Dépassement du budget dû à des coûts supérieurs à ceux anticipés pour le nouveau programme de logement.
9. Dépassement du budget principalement dû au roulement de la clientèle et aux réévaluations liées au loyer des logements sociaux.
10. Coûts inférieurs au montant budgétisé en raison d'une réduction des trop-payés d'aide sociale ainsi que des recouvrements inférieurs du Programme d'aide pour l'énergie domestique.
11. Coûts inférieurs au montant budgétisé en raison d'une réduction des recouvrements relatifs au Projet pilote sur les aînés en santé par suite du lancement en retard de nombreux projets, ainsi que des recouvrements inférieurs aux prévisions au titre de la phase VI de l'entente sur les logements abordables et de l'Entente des fonds consacrés à l'infrastructure sociale.
12. Dépassement du budget dû à la réception de recettes supérieures aux prévisions de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

# 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 sous-ministres les activités de dotation de leurs ministères respectifs. Vous trouverez ci-dessous un résumé des activités de dotation du ministère du Développement social pour l'exercice 2018-2019.

Nombre d'employés permanents et temporaires en date du 31 décembre de chaque année			
Type d'employé		2019	2018
Permanent		1 346	1 378
Temporaire		230	266
<b>TOTAL</b>		<b>1 576</b>	<b>1 644</b>

Le Ministère a lancé 70 concours, dont 35 concours ouverts (publics) et 35 concours restreints (internes).

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

Type de nomination	Description de la nomination	Article de la <i>Loi sur la Fonction publique</i>	Nombre
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être effectuée sans concours lorsqu'un poste requiert : – un degré élevé d'expertise et de formation – un degré élevé de compétences techniques – une reconnaissance à titre d'expert du domaine.	15(1)	0
Programme de l'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)	7
Programme de gestion du talent ministériel	Les employés permanents faisant partie des bassins de talents gouvernementaux et ministériels qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, notamment le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	16(1)(b)	4
Mutation latérale	Le processus de mutation latérale du GNB permet de muter les employés entre les parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) des services publics.	16(1) or 16(1)(c)	19
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou temporaire en vertu de l'article 17 peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	16(1)(d)(i)	0
Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants employés l'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes Coop ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de la fonction publique sans concours.	16(1)(d)(ii)	0

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

# Résumé des projets de loi et des activités législatives

N° de projet de loi	Nom de la Loi	Date de la sanction royale	Sommaire des modifications
28	<p><i>Loi modifiant la Loi sur les services à la famille</i>  <a href="https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/2/Bill-28.pdf">https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/2/Bill-28.pdf</a></p>	Le 14 juin 2019	<p>Les modifications proposées fourniront un cadre législatif convenant mieux au soutien de services améliorés ou de nouveaux services ainsi que des ressources pour les enfants et leurs familles. Le cadre modifié permet également la création d'un nouveau règlement sur les services aux enfants et les ressources détaillé en vertu de la <i>Loi sur les services à la famille</i>.</p> <p>Les modifications prévues dans ce projet de loi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– incorporent la prise en charge par la parenté dans la <i>Loi</i> comme option de prise en charge des enfants;</li> <li>– précisent que la période totale de prise en charge par le ministre ne doit pas dépasser 24 mois cumulatifs sur cinq ans dans le cas d'un enfant de moins de 12 ans;</li> <li>– procurent une nouvelle solution de rechange à l'adoption, appelée le « transfert de la tutelle » en vertu d'un arrangement avec un membre de la famille élargie ou un parent nourricier de longue date;</li> <li>– incorporent les « centres de traitement » dans la <i>Loi</i> à titre de nouvelle ressource à la disposition des enfants;</li> <li>– ajoutent des dispositions visant le processus de filtrage des personnes travaillant auprès des enfants bénéficiant de services ou de ressources en vertu de la <i>Loi</i> sur les services à la famille ou ayant des contacts fréquents avec de tels enfants.</li> </ul> <p>Les modifications en question représentent les premières de plusieurs modifications législatives détaillées qui influenceront sur le régime de bien-être à l'enfance du Nouveau-Brunswick.</p>

N° de projet de loi	Nom de la Loi	Date de la sanction royale	Sommaire des modifications
17	<p><i>Loi modifiant la Loi sur les services essentiels dans les foyers de soins</i></p> <p>Texte de la première lecture :  <a href="https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/3/Bill-17.pdf">https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/3/Bill-17.pdf</a></p> <p>Modifications :  <a href="https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/3/Bill-17-Section18.pdf">https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/3/Bill-17-Section18.pdf</a></p>	20 décembre 2019	<p>Cette mesure législative traite des décisions de la Commission du travail et de l'emploi et de la dimension judiciaire en ce qui a trait à la constitutionnalité de la <i>Loi sur les services essentiels dans les foyers de soins</i>.</p> <p>Les modifications apportées à la Loi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– clarifient la définition de « services essentiels »;</li> <li>– élargissent la portée de ce qu'il faut négocier dans le cadre de la désignation des services essentiels;</li> <li>– incluent les infirmières dans les services essentiels, y compris les désignations;</li> <li>– précisent la période de transition dont disposent tous les foyers de soins pour entamer de nouvelles négociations relativement aux services essentiels;</li> <li>– permettent un arbitrage obligatoire, assorti de conditions, si certaines conditions sont respectées;</li> <li>– exigent une médiation obligatoire/non obligatoire si les parties ne peuvent pas s'entendre sur les conditions d'un accord sur les services essentiels;</li> <li>– incorporent l'exigence de négociation de bonne foi d'un accord sur les services essentiels.</li> </ul> <p>Les modifications visent principalement à rendre la <i>Loi</i> conforme à la Charte canadienne des droits et libertés. Elles tentent en particulier de fournir à l'unité de négociation la possibilité de participer à des activités de négociation collective significatives en augmentant le nombre d'employés pouvant exercer leur droit de grève, sans interrompre les services essentiels, ce qui mettrait en danger la vie, la sécurité personnelle et la santé des pensionnaires des foyers de soins.</p>

Les lois qui relevaient de la compétence du Ministère en 2019-2020 se trouvent à l'adresse <http://laws.gnb.ca/fr/deplinks?subjectnumber=21>

# Résumé des activités liées aux langues officielles

## Introduction

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

## Axe 1

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

- La revue et la mise à jour annuelles des profils linguistiques. Les Services des ressources humaines consultent la haute direction pour discuter de la capacité linguistique de l'équipe et cerner toute lacune, veillent à l'élaboration d'un plan à court terme de « remplacement » et d'un plan à long terme pour améliorer la capacité linguistique de l'équipe (à savoir embauches, formation en langue seconde).
- Dans le cadre du processus d'accueil amélioré, les nouveaux employés doivent suivre les modules d'apprentissage en ligne obligatoires relatifs à la langue de service et à la langue de travail offerts par l'intermédiaire du Centre du savoir GNB.

## Axe 2

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

- Dans le cadre du processus de gestion du rendement du personnel, les employés doivent confirmer leur langue de communication préférée dès le début, en plus de prendre connaissance de la politique.
- Les Services des ressources humaines consultent la haute direction pour discuter de la capacité linguistique de l'équipe et cerner toute lacune, veillent à l'élaboration d'un plan à court terme de « remplacement » et d'un plan à long terme pour améliorer la capacité linguistique de l'équipe (à savoir embauches, formation en langue seconde).
- Il y a une section dans l'intranet qui renferme de l'information sur la formation en langue seconde ainsi que des liens vers des outils et des ressources pour aider les employés à pratiquer leur langue seconde.

## Axe 3

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

- Le Ministère a recueilli des renseignements et compilé les mises à jour de statut au moyen de ses mécanismes de reddition de comptes et de surveillance établis afin de remplir une section spéciale de son rapport annuel traitant des langues officielles.

## Axe 4

Les fonctionnaires ont une connaissance et une compréhension approfondies de la *Loi sur les langues officielles*, des politiques et de la réglementation pertinentes ainsi que des obligations du GNB. En ce qui concerne les langues officielles, les activités suivantes ont été réalisées :

- Le Ministère a régulièrement diffusé de l'information sur les politiques et les lignes directrices en matière de langues officielles par l'intermédiaire du bulletin d'information trimestriel et d'autres outils de communication.
- On rappelle fréquemment aux employés leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et on leur fournit des liens avec les modules d'apprentissage en ligne relatifs à la langue de travail et à la langue de service figurant sur le Centre du savoir GNB.
- Les taux d'achèvement des employés existants et des nouveaux employés embauchés sont suivis.

## **Conclusion**

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

# Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

## Section 1

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

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
3.53 Nous recommandons que le ministère du Développement social : <ul style="list-style-type: none"> <li>– élabore et mette en œuvre des normes de pratique concernant les enfants pris en charge pour traiter spécifiquement des enfants placés en garde temporaire;</li> <li>– élabore et mette en œuvre des normes pour les placements spécialisés.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère est actuellement en train de mettre au propre des normes de pratique sur la prestation des services propres aux enfants pris en charge de manière temporaire et il les rendra publiques au cours de l'automne 2020.</p> <p>Le nouveau <i>Règlement sur les services aux enfants et les ressources</i> appuyant la pratique des placements particuliers des enfants dans le cadre du modèle de prise en charge par la parenté a été approuvé par le Cabinet le 20 mars 2020. On est en train de mettre au propre les normes correspondantes relatives aux placements spécifiques aux enfants.</p>
3.59 Nous recommandons que le ministère du Développement social : <ul style="list-style-type: none"> <li>– inclue dans ses normes des indicateurs de rendement clés spécifiques pour chaque norme;</li> <li>– fixe un niveau minimal de rendement correspondant aux indicateurs de rendement spécifiés;</li> <li>– mette à jour les procédures de surveillance pour inclure des indications quant à la mesure des indicateurs de rendement pour chaque norme.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Les normes relatives aux placements particuliers des enfants comportent des indicateurs de rendement clés qui leur sont propres et ces indicateurs seront intégrés dans le modèle de contact normalisé qu'on est en train de créer pour les placements particuliers des enfants. Les normes relatives aux placements particuliers des enfants sont en train d'être mises au propre.</p>
3.66 Nous recommandons que le ministère du Développement social intègre les procédures, directives, politiques et normes clés dans ses normes actuelles et futures.	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Les normes relatives au modèle proposé de prise en charge par la parenté transforment la politique provisoire relative aux services à la parenté. Les normes sont en train d'être mises au propre.</p>
3.67 Nous recommandons que le ministère du Développement social révise les : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Normes de pratique relatives des services résidentiels pour enfants visant les centres résidentiels pour enfants;</li> <li>– Normes de service des centres résidentiels pour enfants à l'intention des responsables pour renforcer l'intégration aux politiques, directives, procédures et autres normes obligatoires.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère compte revoir les Normes de pratique des services résidentiels pour enfants visant les centres résidentiels pour enfants et les Normes de service des centres résidentiels pour enfants à l'intention des responsables au cours de l'automne 2020.</p>
3.95 Nous recommandons que le ministère du Développement social élabore et mette en œuvre des accords de niveau de service normalisés dans toutes les régions pour tous les établissements de placement spécialisé.	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère a rédigé de nouvelles normes à l'appui des placements particuliers des enfants dans le cadre du modèle de prise en charge par la parenté. L'équipe d'administration des contrats du Ministère est en train de créer un modèle de contrat normalisé en vue de ce type de placement.</p>

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
<p>3.101 Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et mette en œuvre une stratégie documentée visant à résoudre les problèmes de capacité des foyers de groupe et de prestation de services auxquels la province est confrontée. Cette stratégie doit s'aligner sur les stratégies provinciales actuelles en matière de bien-être à l'enfance.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère explorera la faisabilité de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une stratégie provinciale visant à régler les problèmes de capacité des ressources de placement des enfants et les difficultés que pose la prestation des services.</p> <p>Les travaux sur des options pouvant améliorer les ressources de placement des enfants ont débuté conjointement avec divers intervenants et le personnel en février 2020.</p>
<p>3.108 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– prévoie la demande régionale et provinciale pour les services de placement;</li> <li>– normalise les procédures de planification des ressources devant être utilisées par les régions et mises en œuvre à l'échelle provinciale.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère explorera les possibilités d'harmonisation avec les autres processus existants au sein du Ministère afin d'améliorer sa capacité de prévoir et de planifier de manière efficiente. De plus, l'examen des Normes de pratique des services résidentiels pour enfants visant les centres résidentiels pour enfants et des Normes de service des centres résidentiels pour enfants à l'intention des responsables tiendra compte des pratiques exemplaires dans ce domaine.</p>
<p>3.115 Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et mette en œuvre des procédures de planification des cas pour le personnel régional, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– des exigences de contenu normalisées pour des résultats réalisables pour les enfants pris en charge;</li> <li>– un examen régulier du plan de cas et des exigences de révision pour se conformer aux normes.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Les normes de pratique du programme des services aux enfants pris en charge exigent, pour chacun d'eux, un plan d'intervention individuel qui répond spécifiquement à ses besoins. Le plan d'intervention de l'enfant est révisé au moins tous les six mois, et en cas de circonstances particulières.</p>
<p>3.121 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– se conforme aux normes et élabore conjointement des plans de soins avec les exploitants de foyer de groupe et de placement spécialisé;</li> <li>– normalise les exigences et les procédures documentées pour les plans de soins afin d'inclure des objectifs et des actions qui correspondent aux plans de cas du Ministère;</li> <li>– fixe des exigences spécifiques pour l'évaluation périodique des modifications du plan de soins par les travailleurs sociaux.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Les normes du programme des services aux enfants pris en charge révisées stipulent clairement qu'un plan de soins doit être élaboré dans les 14 jours civils suivant le premier jour du placement au moyen d'une approche collaborative avec l'enfant (adaptée à son âge et à son développement), le travailleur social de l'enfant, les aidants et le travailleur social des SRE.</p> <p>Le Ministère a prévu un examen du mandat du Comité de planification visant la permanence. Il explorera dans le cadre de l'examen des options d'évaluation pouvant guider les travailleurs sociaux et les fournisseurs de services vers l'adoption de buts et de résultats mesurables clairement définis dans le cadre de la planification de l'intervention et des soins qui seront revus.</p>
<p>3.131 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– s'assure que la formation requise est offerte dans les bureaux régionaux, les foyers de groupe et les établissements de placement spécialisé avant que la charge de cas ne soit attribuée au personnel;</li> <li>– offre une formation sur la sensibilisation culturelle dans les bureaux régionaux, les foyers de groupe et les établissements de placement spécialisé.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère continue, en collaboration avec le ministère de la Santé, par le truchement du réseau d'excellence, à collaborer à la coordination d'un encadrement des interventions adapté aux traumatismes pour les équipes de prestation des services intégrés (PSI) aux enfants et aux jeunes, le personnel régional et du personnel des foyers de groupe pour appuyer l'apprentissage et l'application des concepts clés du modèle ARC.</p> <p>Le Ministère continue à offrir le système de formation de base au personnel des programmes du bien-être à l'enfance, qui comprend des compétences en matière de compréhension culturelle ainsi qu'une formation de sensibilisation aux cultures autochtones.</p>

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
<p>3.138 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– définisse les exigences relatives à la vie autonome et à la transition à la vie adulte ainsi que les procédures documentées à compléter longtemps avant la date de transition prévue de l'enfant;</li> <li>– exige des évaluations périodiques du plan de préparation à la vie autonome par les travailleurs sociaux du Ministère en collaboration avec les exploitants de foyers de groupe et d'établissements de placement spécialisé.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère est en train d'améliorer le processus actuel de planification de la vie autonome et de la transition à une vie adulte autonome dans les normes de pratique en vigueur au sein du programme des services aux enfants pris en charge en fixant un échéancier pour leur examen par le Comité de planification visant la permanence et en attribuant un rôle de premier plan dans cet examen aux responsables des foyers de groupe et des établissements spécialisés de placement.</p> <p>Les normes relatives aux enfants prises en charge révisées exigent le remplissage d'une grille sur les compétences de vie autonome. Les compétences de vie autonome de chaque enfant sont examinées à l'âge de 16 ans.</p> <p>L'examen des Normes de pratique des centres résidentiels pour enfants visant les centres résidentiels pour enfants et des Normes de service des centres résidentiels pour enfants à l'intention des responsables comprendra des directives précises sur la planification de la transition en collaboration.</p>
<p>3.145 Nous recommandons que le ministère du Développement social évalue les options pour améliorer ou remplacer le système d'information Familles NB dans le but d'accroître l'efficacité et l'efficacité des pratiques de gestion de cas.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère est constamment à la recherche de moyens d'améliorer l'efficacité et l'efficacité du système Familles NB.</p>
<p>3.146 Nous recommandons que le ministère du Développement social recueille et gère des données de haute qualité sur la capacité de placement résidentiel et la capacité de service auprès des exploitants de foyer de groupe et de placement spécialisé afin de les utiliser dans les processus de planification, de surveillance et de production de rapports du Ministère.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère prévoit réaliser un examen pour vérifier la possibilité d'améliorer la collecte et la gestion des données relatives aux services des ressources de prises en charge des enfants.</p>
<p>3.154 Nous recommandons que le ministère du Développement social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– documente les réponses et les mesures prises pour répondre aux commentaires reçus et aux préoccupations exprimées lors de l'examen des formulaires d'évaluation remplis par l'exploitant;</li> <li>– assure le suivi de la rétroaction des exploitants et des résultats des mesures prises pour remédier aux problèmes cernés lors de l'évaluation annuelle.</li> </ul>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>L'examen prévu des Normes de pratique des services résidentiels pour enfants visant les centres résidentiels pour enfants et des Normes de service des centres résidentiels pour enfants à l'intention des responsables tiendra compte des pratiques exemplaires dans ce domaine.</p>
<p>3.160 Nous recommandons que le ministère du Développement social conçoive et mette en œuvre des procédures documentées de surveillance et d'évaluation du rendement des établissements de placement spécialisé.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère a rédigé et soumis à une approbation de nouvelles normes visant à soutenir les placements particuliers des enfants, notamment une section sur la surveillance. Les travaux sont en cours en vue de la création d'un modèle de contrat normalisé qui prendra en considération les pratiques exemplaires employées dans le cadre de la prestation des services de surveillance et d'évaluation.</p>
<p>3.164 Nous recommandons que le ministère du Développement social fournisse publiquement des informations statistiques à jour sur les programmes de bien-être à l'enfance et rende compte publiquement de son rendement.</p>	<p>Le Ministère accepte cette recommandation et sa mise en œuvre est en cours.</p> <p>Le Ministère est en train d'examiner diverses options pour la publication de rapports publics sur des mesures du rendement particulières des programmes sur le site Web du GNB.</p>

## Section 2

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

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

Comme le prévoit le paragraphe 18(1) de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, le chef administratif doit établir un rapport sur les divulgations d'actes répréhensibles faites à un supérieur hiérarchique ou au fonctionnaire désigné de la division des services publics dont il est responsable. Le ministère du Développement social n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles au cours de l'exercice 2019–2020.