



**2011-2012**

***Annual Report***

Department of  
Social  
Development

**2011-2012**

***Rapport annuel***

Ministère du  
Développement  
social

2011-2012 Annual Report

Published by:  
Department of Social Development  
P.O. Box 6000  
Fredericton, New Brunswick  
E3B 5H1  
Canada  
[www.gnb.ca](http://www.gnb.ca)

November 2012

Cover:  
Communications New Brunswick

ISBN 978-1-55471-694-4

ISSN 1209-0042

Printing and Binding:  
Printing Services, New Brunswick Internal Services Agency

Printed in New Brunswick

Think Recycling!

Rapport annuel 2011-2012

Publié par:  
Ministère du Développement social  
C.P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
E3B 5H1  
Canada  
[www.gnb.ca](http://www.gnb.ca)

Novembre 2012

Couverture :  
Communications Nouveau-Brunswick

ISBN 978-1-55471-694-4

ISSN 1209-0042

Imprimerie et reliure :  
Services d'imprimerie, Agence des services internes du  
Nouveau-Brunswick

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Pensez à recycler!



**2011-2012**

***Annual Report***

Department of  
Social  
Development

**2011-2012**

***Rapport annuel***

Ministère du  
Développement  
social



Department of Social Development  
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.  
E3B 5H1

Office of the Minister

The Honourable Graydon Nicholas  
Lieutenant Governor of the  
Province of New Brunswick

Dear Sir:

It is my privilege to present, for the information of your Honour and the Legislative Assembly, the Annual Report of the Department of Social Development for fiscal year 2011-2012.

Respectfully submitted,



Madeleine Dubé

Department of Social Development  
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.  
E3B 5H1

Office of the Deputy Minister

The Honourable Madeleine Dubé  
Minister of Social Development  
Province of New Brunswick

Dear Madam:

I have the honour to submit, for your consideration, the Annual Report of the Department of Social Development for the fiscal year 2011-2012.

This report contains detailed information about the programs and activities undertaken by the department during this period.

Respectfully submitted,



Edit Doucet

*"Self-reliance, an improved quality of life, and protection for those who need it."*

Ministère du Développement social  
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.)  
E3B 5H1

Cabinet de la ministre

L'honorable Graydon Nicholas  
Lieutenant-gouverneur de la  
Province du Nouveau-Brunswick

Votre Honneur,

J'ai l'honneur de vous présenter, ainsi qu'à l'Assemblée législative, le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'année financière 2011-2012.

Veillez agréer, Votre Honneur, l'expression de ma haute considération,



Madeleine Dubé

Ministère du Développement social  
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.)  
E3B 5H1

Cabinet du sous-ministre


L'honorable Madeleine Dubé  
Ministère du Développement social  
Province du Nouveau-Brunswick

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'année 2011-2012.

Vous y trouverez de nombreux renseignements sur les activités et les programmes du Ministère au cours de cette période.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération,



Edith Doucet

*L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux qui en ont besoin.*



## TABLE OF CONTENTS

Introduction.....	10
Strategic Plan.....	11
Organizational Chart.....	16
Legislation.....	17
Regional Offices.....	18

### Core Business Area: Self-Reliance

Transitional Assistance Program.....	19
Case Management Services for Social Assistance Clients.....	19
Career Development Options for Social Assistance Clients.....	19
Youth Services.....	20
Youth Policy.....	20
Public Housing Program.....	20
Funding for Homelessness.....	21
Engineering Services.....	21
Rural and Native Rental Housing Program.....	21
Non-profit Social Housing Program.....	22
Rent Supplement Program.....	22
Affordable Rental Housing Program.....	22
Community Initiatives.....	23
Rental and Rooming House Program.....	23
Rental Conversion Program.....	24
Shelter Enhancement Program.....	24
Homeowner Assistance/Home Completion Program.....	24
Rural and Native Homeowner Program.....	25
Community Involvement Program.....	25
Home Orientation Management Program.....	25

### Core Business Area: Prevention

Support Services to Education.....	26
Child Witness of Family Violence.....	26
Senior Services.....	26

### Core Business Area: Improved Quality of Life

Federal/Provincial Repair Program.....	27
Energy Efficiency Retrofit Program.....	27
Federal/Provincial Economic Stimulus Program.....	27

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	10
Plan stratégique.....	11
Organigramme.....	16
Législation.....	17
Bureaux régionaux.....	18

### Secteur d'activité principale: Autonomie

Programme d'assistance transitoire.....	19
Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale.....	19
Possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale.....	19
Services aux jeunes.....	20
Politique axée sur la jeunesse.....	20
Programme de logement public.....	20
Financement pour la lutte contre l'itinérance.....	21
Services d'ingénierie.....	21
Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires).....	21
Programme de logement social à but non lucratif.....	22
Programmes de suppléments du loyer.....	22
Programme de logement locatif abordable.....	22
Initiatives communautaires.....	23
Programmes de logements locatifs et de maisons de chambres.....	23
Programme de conversion des logements locatifs.....	24
Programme d'amélioration de l'habitat.....	24
Programme d'aide à l'accession à la propriété/Programme de prêts pour la finition de l'habitat.....	24
Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires).....	25
Programme de participation communautaire.....	25
Programme d'orientation et de gestion du logement.....	25

### Secteur d'activité principal: Prévention

Services de soutien à l'éducation.....	26
Programme pour enfants témoins de violence familiale.....	26
Services aux aînés.....	26

### Secteur d'activité principal: Meilleure qualité de vie

Programme fédéral-provincial de réparations.....	27
Programme d'améliorations du rendement Énergétique.....	27
Programme fédéral-provincial de stimulation économique.....	27

Community-Based Services for Children with Special Needs.....	28	Services communautaires pour enfants ayant des besoins spéciaux.....	28
Health Services.....	28	Services d'assistance médicale.....	28
Post Adoption Disclosure Services.....	29	Services de divulgation de renseignements après l'adoption.....	29
Extended Benefits Program.....	29	Programmes de prestations prolongées.....	29
Special Needs Benefits.....	30	Prestations spéciales.....	30
Long-term Care Services.....	30	Services de soins de longue durée.....	30
Home Support Services.....	31	Services de soutien à domicile.....	31
Adult Residential Services.....	32	Services résidentiels pour adultes.....	32
Day Activities for Adults.....	33	Activités de jour pour adultes.....	33
Day Activities for Seniors.....	33	Activités de jour pour aînés.....	33
Nursing Home Services.....	33	Services des foyers de soins.....	33

**Core Business Area:  
Protection for Those Who Need It**

Emergency Repair Program.....	34	Programme de réparations d'urgence.....	34
Community Volunteer Action Program.....	35	Programme Action communautaire bénévole.....	35
Family Support Orders Service.....	35	Service des ordonnances de soutien familial.....	35
Access and Assessment.....	36	Accueil et évaluation.....	36
Transition House Funding.....	36	Financement des maisons de transition.....	36
Adoption Program.....	36	Programme d'adoption.....	36
Children's Residential Services (CRS).....	37	Services résidentiels pour enfants (SRE).....	37
Child Protection.....	38	Protection de l'enfance.....	38
Child in Care.....	38	Enfants pris en charge.....	38
Family Group Conference.....	39	Concertation familiale.....	39
Immediate Response Conference.....	39	Conférence d'intervention immédiate.....	39
Family Enhancement Services.....	39	Services d'appui à la famille.....	39
Youth Treatment Program.....	40	Programme de traitement pour jeunes.....	40
Adult Protection.....	40	Protection des adultes.....	40
After Hours Emergency Social Services (AHES).....	41	Services de permanence centralisé (SPC).....	41
Community Agency Support.....	41	Soutien aux organismes communautaires.....	41

**Secteur d'activité principal:  
Protection pour ceux qui en ont besoin**

**Core Business Area:  
Valued Employees**

Human Resource Services.....	41	Services des ressources humaines.....	41
Employee and Organizational Development.....	42	Perfectionnement des employé(e)s et développement organisationnel.....	42
Employee Relations Services.....	42	Services des relations avec les employé(e)s.....	42

**Secteur d'activité principal:  
Valorisation des employés**

**Core Business Area:  
Managing Effectively and Efficiently**

Policy, Legislation and Intergovernmental Relations.....	43	Politiques affaires législatives et relations.....	43
Policy Development.....	44	Élaboration des politiques.....	44
Consultation and Negotiation.....	44	Consultation et négociations.....	44
Legislative Support.....	44	Soutien législatif.....	44
Integrated Planning, Reporting and Accountabilities.....	45	Planification intégré, établissement de rapports et imputabilité.....	45
Planning.....	45	Planification.....	45
Research.....	45	Recherche.....	45
Reports.....	45	Rapports.....	45
Evaluation.....	46	Évaluation.....	46
Communications.....	46	Communications.....	46

**Secteur d'activité principal:  
Gestion efficace et efficient**



Finance and Administration .....	46	Finances et administration .....	46
Budget and Financial Reporting.....	46	Rapports budgétaires et financiers .....	46
Accounting and Administrative Services.....	47	Services de comptabilité et services administratifs.....	47
Audit Services .....	47	Services de vérification .....	47
Information Technology Services Branch .....	48	Direction des services de technologie de l'information .....	48
Systems Development and Support .....	48	Développement et soutiens des systèmes .....	48
		Soutien aux activités des systèmes relatifs aux	
Client Systems Business Support.....	48	clients .....	58
Operations and Technical Support .....	49	Soutien technique et des opérations.....	49
Program Design and Quality Management.....	49	Conception des programmes et gestion de la qualité.....	49
Community and Individual Development .....	49	Développement communautaire et individuel .....	49
		Développement communautaire et des ressources	
Community and Human Resources Development.....	49	humaines .....	49
Housing and Homelessness .....	50	Logement et itinérance .....	50
Child and Youth Services.....	50	Services à l'enfance et à la jeunesse.....	50
Nursing Home Services .....	50	Services des foyers de soins.....	50
Services to Adults with Disabilities and			
Senior Services .....	51	Services aux adultes ayant un handicap et aux aînés.....	51
Dental Advisory Board .....	52	Comité consultatif sur les services dentaires.....	52
Medical Advisory Board .....	52	Commission consultative médicale.....	52
Property Management .....	52	Gestion des propriétés.....	52
Official Languages .....	52	Langues officielles .....	52
Public Interest Disclosure Act .....	53	Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public.....	53
Family Income Security Appeals Board.....	53	Commission d'appel sur la sécurité du revenu	
		familial.....	53
<b>Table (Appendix 1).....</b>	<b>55</b>	<b>Tableau (Annexe 1).....</b>	<b>55</b>

## Introduction

The year 2011-2012 saw the Department of Social Development continue to provide programs and services that touched the lives of many individuals and families. Services include community-based and residential supports for seniors, social assistance, housing, child welfare, and disability support programs. Many of these services are delivered through partnerships with other government departments and community-based service providers.

Services to seniors continue to grow as a portion of the department's budget. The number of seniors served in the long-term care program increased from 12,090 on March 31, 2011 to 12,182 on March 31, 2012. This includes 4,412 seniors served at home, 3,870 in residential facilities other than nursing homes and 3,900 in nursing homes.

Priority continues to be put on increased community based investments to allow seniors to stay in their homes longer. The department continues to work with home support agencies to improve the recruitment and retention of home support workers. It supports community resource centres and day activity centres for seniors. Funding is also provided to the Canadian Red Cross for Friendly Visiting and Telephone Reassurance Services to seniors in all regions of New Brunswick.

For those seniors that can no longer remain at home, good quality residential care is important. The nursing home renovation and replacement plan has been reviewed to find efficiencies. This was a three-step review that included a demographic review, an assessment of the condition of each facility and a design standards review. The new 2011-2016 Nursing Home Renovation and Replacement Plan was announced in March 2012. In 2011-12, work was underway on eight nursing homes – from design work to construction.

During the 2011-2012 fiscal year, the social assistance caseload remained relatively stable with an average monthly caseload of 25,121 New Brunswick households. This is the first year since 2008-2009 where there was not a significant increase in the year-over-year case load. The disability supplement was increased. The school supplement was also increased with the amount being doubled and the benefit extended to all low-income families receiving the New Brunswick Child Tax Benefit.

## Introduction

L'année 2011-2012 a vu le ministère du Développement social continuer d'offrir des programmes et des services qui ont changé la vie de nombreuses personnes et familles. Parmi les services offerts, mentionnons le soutien communautaire et résidentiel aux personnes âgées, l'aide sociale, le logement, le bien-être à l'enfance et le soutien aux personnes ayant un handicap. Beaucoup de ces services sont offerts dans le cadre de partenariats avec d'autres ministères et fournisseurs de services communautaires.

Les services aux aînés continuent de recevoir une plus grande partie du budget du Ministère. Le nombre d'aînés desservis par le Programme des soins de longue durée est passé de 12 090 au 31 mars 2011 à 12 182 au 31 mars 2012, ce qui comprend 4 412 aînés à domicile, 3 870 vivant dans des établissements résidentiels autres que des foyers de soins et 3 900 vivant dans des foyers de soins.

Il demeure prioritaire d'augmenter les investissements communautaires pour permettre aux aînés de rester chez eux plus longtemps. Le Ministère poursuivra sa collaboration avec les organismes de soutien à domicile afin d'améliorer le recrutement et le maintien en poste d'aides à domicile. Il appuie les centres de ressources communautaires et d'activités de jour pour personnes âgées. Un financement est également accordé à la Croix-Rouge canadienne pour effectuer des visites amicales et offrir des services d'appels téléphoniques de réconfort aux aînés de toutes les régions du Nouveau-Brunswick.

Quant aux aînés qui ne peuvent plus rester chez eux, il importe de leur offrir des soins en établissement de bonne qualité. Le plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins a fait l'objet d'un examen en vue de trouver des économies. Le processus d'examen comportait les trois étapes suivantes : une analyse démographique, l'évaluation de l'état de chaque installation et l'examen des normes de conception. Le Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins 2011-2016 a été divulgué en mars 2012. En 2011-2012, des travaux allant de la conception à la construction ont été entrepris dans huit foyers de soins.

Au cours de l'année financière 2011-2012, le nombre de cas d'aide sociale est demeuré relativement stable. En moyenne, 25 121 ménages par mois ont bénéficié d'une telle aide. Il s'agissait de la première année depuis 2008-2009 où il n'y a pas eu d'augmentation importante du nombre de cas sur 12 mois. Le supplément d'invalidité a été augmenté, tout comme le supplément scolaire. Le montant de ce dernier a été doublé et la prestation s'étend maintenant à toutes les familles à faible revenu qui reçoivent la prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

Access to safe, affordable housing continues to be a priority for the department. Social Development owns and maintains 3,786 public housing units. It also works with a number of not-for-profit and private developers to increase the availability of affordable housing. Enhanced federal funding was available for 2009-2010 and 2010-2011 as part of the Federal/Provincial Economic Stimulus Program. This funding was matched by the province. The Federal/Provincial Economic Stimulus Program ended in March 2011.

The protection of vulnerable children continued to be one of Social Development's most important responsibilities. With the New Directions in Child Welfare model, a prevention based approach is seeing fewer children coming into the care of the minister. The department also continued to make investments to address recommendations in the Child and Youth Advocate's independent review of First Nation Child and Family Services. Social workers with specialized knowledge and experience in the area of First Nations child welfare have been hired in the following areas – program consultant, training specialist, clinical auditor and family group conference coordinator. The department will continue to work with First Nations and the federal government to address recommendations in the report.

This was the first fiscal year where the Disability Support Program for adults between 19 and 65 years of age was available province-wide. The number of adults with disabilities receiving services continued to grow, increasing from 6,498 in 2010-2011 to 6,562 in 2011-2012.

L'accès à des logements sécuritaires et abordables est toujours une priorité pour le Ministère. Ce dernier possède et entretient 3 786 logements publics. Il travaille également avec des promoteurs des secteurs privés et à but non lucratif afin d'augmenter le nombre de logements abordables disponibles. Un financement accru a été fourni par le gouvernement fédéral en 2009-2010 et en 2010-2011 dans le cadre des mesures de programme fédéral-provincial de stimulation économique. Le gouvernement provincial a apporté une contribution égale à la somme versée par le fédéral. Comme les mesures de programme fédéral-provincial de stimulation économique ont pris fin en mars 2011.

La protection des enfants vulnérables demeure l'une des responsabilités les plus importantes de Développement social. En raison du modèle des Nouvelles orientations en protection de l'enfance, une approche axée sur la prévention fait en sorte que moins d'enfants sont pris en charge par la ministre. Le Ministère continue également à investir afin de donner suite aux recommandations formulées par le défenseur des enfants et de la jeunesse dans son rapport après son examen indépendant des services aux enfants et aux familles des Premières Nations. Des travailleurs sociaux possédant des connaissances spécialisées et de l'expérience en matière de bien-être à l'enfance des Premières Nations ont été embauchés, soit dans des postes de conseiller en programmes, de spécialiste de la formation, de vérificateur clinique et de coordonnateur de la concertation familiale. Le Ministère collaborera encore avec les Premières Nations et le gouvernement fédéral pour mettre en œuvre les recommandations présentées dans le rapport.

C'était la première année fiscale où le programme de soutien aux personnes handicapées pour les adultes entre 19 et 65 ans était disponible à l'échelle de la province. Le nombre d'adultes ayant un handicap qui reçoivent des services augmente toujours, passant de 6 498 en 2010-2011 à 6 562 en 2011-2012.

### Strategic Plan

#### Mission

Self-reliance, an improved quality of life and protection for those who need it.

#### Values – How we Work

##### *The People We Serve:*

- We serve our clients equitably, respectfully and in a caring way.
- We recognize and build on people's strengths.
- We value initiative and individual responsibility.
- We provide excellent service.

### Plan stratégique

#### Mission

L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux et celles qui en ont besoin.

#### Valeurs – Notre méthode de travail

##### *Notre clientèle :*

- Nous offrons un service équitable, courtois et attentionné.
- Nous reconnaissons les forces des gens et cherchons à les exploiter.
- Nous valorisons l'initiative et la responsabilité individuelle.
- Nous offrons un excellent service.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

### *Our Employees:*

- We value each other and take pride in the work that we do.
- We are responsible and accountable for our work.
- We act in an ethical, honest and professional manner.
- We learn from each other and the people we serve.

### *How we Work:*

- We promote and develop effective partnerships.
- We place a high value on flexibility and teamwork.
- Our organizational structure promotes a collaborative approach to service delivery.
- We make decisions that are fair and equitable.
- We communicate in a constructive, open and supportive manner.
- We foster creativity, innovation and continuous improvement.

### **Vision - Where Are We Heading**

#### **Client-Focused and Integrated Service Delivery**

The Department of Social Development is a client-focused organization. We are known as a department that truly cares about people and their issues. Clients are treated with respect, fairness and empathy. The department always applies a client perspective before taking action, asking "How is what I am about to do going to help my clients?"

We encourage our clients and support them in their efforts to become more self-reliant, even though we recognize that many of them will never achieve total independence. For these clients, the aim is to ensure their safety and to help them improve their quality of life. We build on our clients' strengths, and they are full partners in finding a solution to their problems.

Our services are client-centred, that is, they focus on the security, development and growth of the individual, the family and the community. They are individualized in that clients receive only the benefits and services required to meet their unique needs. Clients are not expected to "fit" programs; programs and services are designed to address their needs.

### *Nos employés :*

- Nous valorisons nos collègues et sommes fiers de notre travail.
- Nous sommes responsables et fiables.
- Nous agissons de façon honnête, professionnelle et conforme à l'éthique.
- Nous apprenons des autres et de notre clientèle.

### *Notre méthode de travail :*

- Nous aidons à promouvoir et à former des partenariats efficaces.
- Nous accordons une importance particulière à la souplesse et au travail d'équipe.
- La structure de notre organisation encourage une approche collaborative.
- Nous prenons des décisions justes et équitables.
- Nous assurons une communication constructive et ouverte en offrant un soutien.
- Nous encourageons la créativité, l'innovation et l'amélioration continue.

### **Vision - Ce que nous visons**

#### **Prestation de services intégrés et axés sur les clients**

Le ministère du Développement social est une organisation axée sur les clients. Nous sommes connus comme un ministère qui se soucie vraiment des gens et de leurs problèmes. Les clients sont traités avec respect, équité et empathie. Le Ministère cherche également à tenir compte des clients avant de prendre des mesures, en se demandant : « Comment la mesure que je vais prendre aidera-t-elle mes clients? ».

Nous encourageons et nous appuyons les clients afin de les rendre plus autonomes, même si nous savons que bon nombre d'entre eux ne le deviendront jamais tout à fait. Quant à ces derniers, nous cherchons à assurer leur sécurité et à améliorer leur qualité de vie. Nous misons sur les points forts de nos clients, qui sont des partenaires à part entière dans la recherche d'une solution à leurs problèmes.

Nos services sont axés sur les clients, c'est-à-dire qu'ils mettent l'accent sur la sécurité, le développement et l'épanouissement de la personne, de la famille et de la collectivité. Il s'agit de services personnalisés, en ce sens que les clients bénéficient seulement des avantages et des services dont ils ont besoin pour satisfaire leurs besoins particuliers. Nous ne demandons pas aux clients de s'adapter aux programmes; les programmes et les services sont plutôt conçus pour répondre à leurs besoins.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

The Department of Social Development delivers integrated comprehensive and individualized case management services to its clients. The department has a common understanding of the case management process. Case Management begins when the client first contacts the department, but not every client has a case plan. Some require access to specific services or benefits (such as a day care subsidy or housing repair loan) but do not require full case plans. Other clients find themselves in more complex situations and require a number of departmental services and thus a comprehensive case plan.

Case planning begins with a comprehensive assessment of the client's needs. Case plans, which build on client strengths, are mutually agreed upon with the case management team and the client. We take an interdisciplinary approach to building case plans (intervention plans). Departmental staff work in teams with clients to implement case plans, but these teams are not necessarily permanent. The lead role in implementing case plans may move from one team member to another, depending on the needs of the client and the skills of the individual team members. Information about clients is shared, but client privacy is respected. The department offers a varied menu of benefits and services that may be accessed by staff as required, to meet the needs of the clients.

Government is no longer the exclusive provider of services for our clients. Social Development staff have strong ties with partners in their communities and other departments. Partnerships with community agencies, service providers and other departments are collaborative and coordinated. We recognize that communities know their own needs best and must take a more active role in the decisions that affect their lives. We are leaders in supporting the efforts of our communities to build their own capacity to help their citizens.

Service delivery is supported by state-of-the art technology that allows for informed decision making and the sharing of information on common clients. Administrative procedures and policies are consistent province-wide in every office. Programs and policies are consistent and complementary.

### **Caring, Professional Staff**

The Department of Social Development is known as a department which profoundly values the work of its staff. Employees are leaders in their fields and are highly professional. Every employee is valued for the role he or she plays in serving our clients. We work in a climate of trust and

Le ministère du Développement social fournit des services de gestion de cas intégrés, complets et personnalisés à la clientèle. Il a une définition commune du mode de gestion de cas. La gestion de cas commence dès le premier contact avec le Ministère, mais tous les clients ne font pas l'objet d'un plan de gestion de cas. Parfois, les clients doivent accéder à des services ou à des prestations particulières (comme l'aide pour les services de garderie ou un prêt pour les réparations domiciliaires), mais ils n'ont pas besoin d'un plan de gestion de cas complet. D'autres clients vivent dans des situations plus complexes et requièrent plusieurs services du Ministère et, de ce fait, un plan de gestion de cas global.

La planification de la gestion de cas commence par une évaluation complète des besoins du client. Le plan de gestion de cas, qui mise sur les points forts du client, est convenu entre l'équipe de gestion de cas et le client. Nous appliquons une approche interdisciplinaire pour l'établissement des plans de gestion de cas (plan d'intervention). Le personnel du Ministère travaille en équipe et en collaboration avec les clients pour mettre ces plans en œuvre. Cependant, les équipes ne sont pas nécessairement permanentes. La responsabilité de la mise en œuvre peut passer d'un membre à l'autre, selon les besoins du client et les compétences de chacun des membres. Les renseignements au sujet des clients sont partagés, mais la protection des renseignements personnels est respectée. Le Ministère offre un menu varié de prestations et de services auxquels peut accéder le personnel, s'il y a lieu, pour répondre aux besoins des clients.

Le gouvernement n'est plus le seul et unique fournisseur de services à nos clients. Le personnel de Développement social a des liens solides avec les partenaires locaux et les autres ministères. Les partenariats avec les organismes communautaires, les fournisseurs de services et les autres ministères misent sur la collaboration et la coordination. Nous reconnaissons que ce sont les collectivités qui connaissent le mieux leurs besoins et qu'elles doivent prendre une part plus active aux décisions qui touchent leur quotidien. Nous sommes des chefs de file dans le soutien des efforts des collectivités pour renforcer leur capacité d'aider leurs citoyens.

La prestation des services est appuyée par une technologie de pointe qui permet de prendre des décisions éclairées et de partager les renseignements sur les clients communs. Les modalités et les directives administratives sont uniformes dans chaque bureau de la province. Les programmes et les directives sont uniformes et complémentaires.

### **Compassion du personnel professionnel**

Le ministère du Développement social est connu comme le meilleur ministère où travailler. Les employés sont des chefs de file dans leur domaine et sont très professionnels. Chacun est valorisé pour son rôle dans la prestation de services à la clientèle. Nous travaillons dans un climat de confiance où tous

## Department of Social Development Ministère du Développement social

all managers communicate openly and frequently with their employees.

We have a team-based style of management that provides us with opportunities to affect change within the organization. The leadership of the department is strengthened by the participation of employees at all levels in the decision making process. We have the authority, responsibility and support needed to do our jobs well. The organization values team success over individual success but recognizes individual contributions. We are expected to work with others within the department as well as with government, business and community partners.

We strive to solve problems creatively and to be innovative in our approach. We have confidence that our ideas will receive the attention they deserve. Job functions are well defined to avoid duplicating efforts. Our skills are being used to their best advantage.

### Key Result Areas and Goals

#### Self-Reliance through Client-Focused Services:

- To reduce barriers to work and increase the long-term employability of our clients.
- To increase the supply and availability of affordable housing for low-income New Brunswickers.
- To increase our involvement in community capacity-building initiatives.
- To increase the extent to which our programs and services address our clients' unique needs.

#### Prevention Services

To increase the capabilities of individuals and families to care for themselves and dependent family members.

#### Protection for Those Who Need it

- To reduce neglect, abuse and violence.
- To ensure the existence of safe and secure environments for families and individuals.
- To place more children in adoptive homes.

#### Valued Employees

- To increase the extent to which staff believes they work in a healthy, safe and respectful environment.
- To increase the extent to which staff believes they work in an organization in which they are supported and recognized for their contribution.

les gestionnaires communiquent ouvertement et souvent avec les membres du personnel.

Notre style de gestion axé sur les équipes nous donne la possibilité de provoquer un changement au sein de l'organisation. Le leadership du Ministère est renforcé par la participation du personnel à tous les paliers du processus décisionnel. Nous avons le pouvoir, la responsabilité et le soutien nécessaires pour bien remplir nos fonctions. L'organisation valorise le succès collectif plutôt qu'individuel, mais elle reconnaît les contributions personnelles. Nous sommes tenus de travailler avec nos collègues du Ministère et avec nos partenaires du gouvernement, du milieu des affaires et de la collectivité.

Nous cherchons à faire preuve de créativité et d'innovation dans notre façon de résoudre les problèmes. Nous avons l'assurance que nos idées reçoivent l'attention qu'elles méritent. Nos fonctions sont bien définies, alors nous ne faisons pas double emploi. Nous sommes employés au mieux de nos compétences.

### Domaines de résultats clés et buts

#### Autonomie grâce à des services axés sur les clients :

- Réduire les obstacles au travail et accroître l'employabilité à long terme des clients.
- Accroître l'offre et la disponibilité de logements abordables pour les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises à faible revenu.
- Accroître notre participation aux initiatives de mise en valeur du potentiel communautaire.
- Accroître la mesure dans laquelle nos programmes et nos services répondent aux besoins particuliers des clients.

#### Services de prévention

Accroître les capacités des personnes et des familles de s'assumer et de s'occuper des personnes à leur charge.

#### Protection pour ceux qui en ont besoin

- Réduire la négligence, les mauvais traitements et la violence.
- Voir à créer des milieux de vie sains et sécuritaires pour les familles et les personnes.
- Accroître le placement en adoption des enfants.

#### Valorisation des employés

- Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans un milieu de travail sain, sécuritaire et respectueux.
- Augmenter la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans une organisation où il bénéficie d'un appui et d'une reconnaissance pour

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

- To increase open and transparent communication.

sa contribution.

- Rendre les communications plus ouvertes et plus transparentes.

**Manage Effectively and Efficiently through an integrated Service Delivery Approach**

- To increase the decision-making authority within our organization.
- To increase the value we obtain from our financial resources and stay within budget.
- To increase the effectiveness of our work environment.
- To implement an integrated departmental structure.
- To increase our accountability to the clients we serve and to the citizens of New Brunswick.

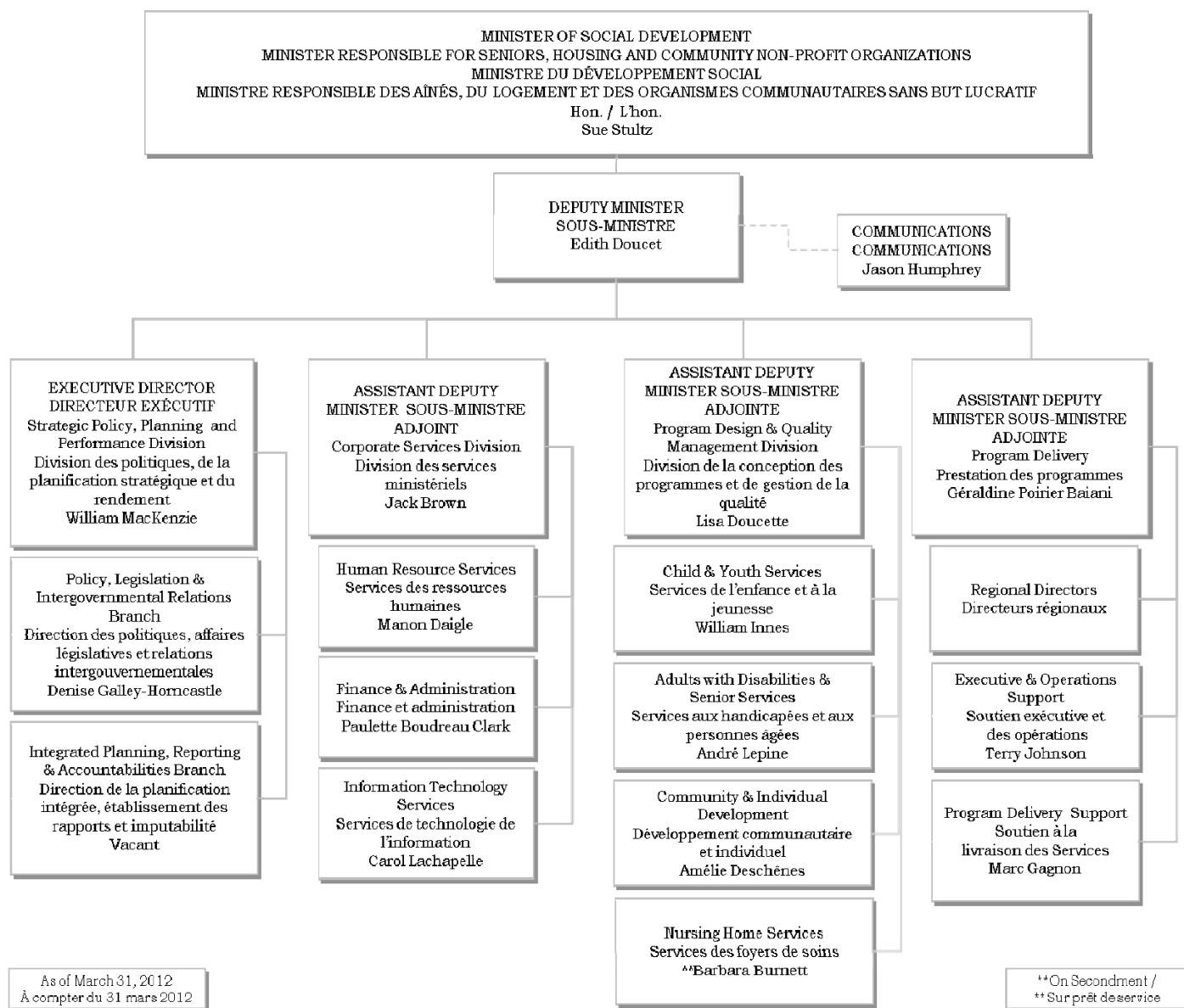
**Gestion efficace et efficace grâce à une prestation intégrée de services**

- Augmenter le pouvoir de décision dans notre organisation.
- Augmenter la valeur que nous tirons de nos ressources financières et fonctionner dans les limites de notre budget.
- Augmenter l'efficacité de notre milieu de travail.
- Mettre en œuvre une structure ministérielle intégrée.
- Renforcer notre obligation de rendre compte à nos clients et aux gens du Nouveau-Brunswick.

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

Organizational Chart

Organigramme





**Legislation**

Statutes under the jurisdiction of the Minister of Social Development and administered by the Department of Social Development.

- *Charitable Donation of Food*
- *Economic and Social Inclusion Cooperation*
- *Education* (section 19)
- *Essential Services in Nursing Homes*
- *Family Income Security*
- *Family Services* (except Part VII)
- *Health Services* (section 10)
- *Hospital* (section 21)
- *Intercountry Adoption*
- *Nursing Homes*
- *Reciprocal Recognition and Enforcement of Judgements in Civil and Commercial Matters* (section 10)
- *Vocational Rehabilitation of Disabled Persons*

Statutes under the jurisdiction of the Minister of Social Development and administered by a board, commission or other body.

- Family Services (Part VII) – Department of Justice
- Fishermen's Disaster Fund (except functions of Minister of Finance) – Fishermen's Disaster Fund Committee
- New Brunswick Housing – New Brunswick Housing Corporation

**Législation**

Lois relevant de la compétence de la ministre du Développement social et mises en application par le ministère du Développement social

- *Dons de nourriture par bienfaisance*
- *Société d'inclusion économique et sociale*
- *Éducation* (article 19)
- *Services essentiels dans les foyers de soins*
- *Sécurité du revenu familial*
- *Services à la famille* (sauf la partie VII)
- *Services d'assistance médicale* (article 10)
- *Hospitalière* (article 21)
- *Adoption internationale*
- *Foyers de soins*
- *Reconnaissance et exécution réciproques des jugements en matière civile et commerciale* (l'article 10)
- *Réadaptation professionnelle des personnes handicapées*

Lois relevant de la compétence du ministère du Développement social et mises en application par un conseil, une commission ou un autre organisme

- Services à la famille (partie VII) – ministère de la Justice
- Fishermen's Disaster Fund (sauf les responsabilités du ministre des Finances) – Fishermen's Disaster Fund Committee
- Habitation au Nouveau-Brunswick – Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

**5. Restigouche**

157 Water Street, 7<sup>th</sup> Floor/157, rue Water, 7<sup>e</sup> étage  
Campbellton, NB / Campbellton (N.-B.)  
E3N 3H5  
**1-866-441-4245**

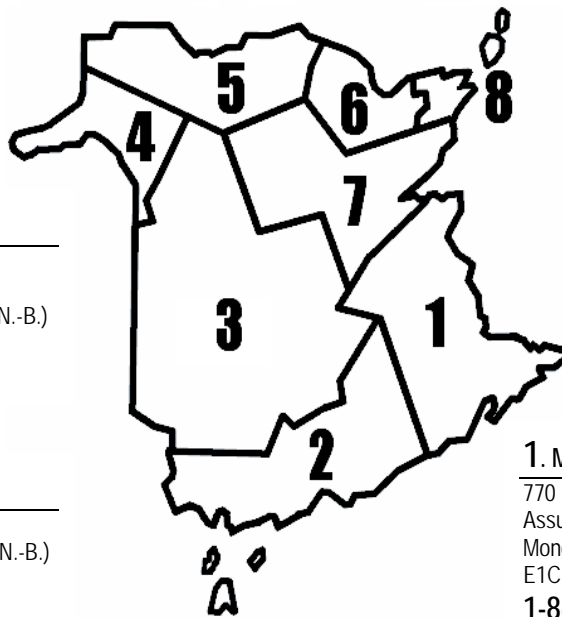
**6. Chaleur**

275 Main Street, Suite 300 /  
275, rue Main, bureau 300  
Bathurst, NB / Bathurst (N.-B.)  
E2A 3Z9  
**1-866-441-4341**

**8. Acadian Peninsula/ Péninsule acadienne**

3514, 3<sup>rd</sup> floor, Main Street /  
3514, rue Principale, 3<sup>e</sup> étage  
Tracadie-Sheila, NB / Tracadie-Sheila (N.-B.)  
E1X 1C9  
**1-866-441-4149**

**SD REGIONS / RÉGIONS DE DS**



**4. Edmundston**

121 Church Street, Suite 407 /  
121, rue de l'Église, bureau 407  
Edmundston, NB / Edmundston (N.-B.)  
E3V 3L3  
**1-866-441-4249**

**7. Miramichi**

152 Pleasant Street / 152, rue Pleasant  
Roach Building / Édifice Roach  
Miramichi, NB / Miramichi (N.-B.)  
E1V 1Y1  
**1-866-441-4246**

**3. Fredericton**

460 Two Nations Crossing  
Fredericton, NB / Fredericton (N.-B.)  
E3B 1C3  
**1-866-444-8838**

**1. Moncton**

770 Main Street, 12<sup>th</sup> Floor / 770, rue Main, 12<sup>e</sup> étage  
Assumption Place / Place de l'Assomption  
Moncton, NB / Moncton (N.-B.)  
E1C 8R3  
**1-866-426-5191**

**2. Saint John**

1 Agar Place / 1, place Agar  
Saint John, NB / Saint John (N.-B.)  
E2L 3R6  
**1-866-441-4340**

**For Further Information:**

Phone: (506) 453-2001  
Fax: (506) 453-7478  
Email: [sd-ds@gnb.ca](mailto:sd-ds@gnb.ca)

**Pour plus de renseignements :**

Téléphone : 506-453-2001  
Télécopieur : 506-453-7478  
Courriel : [sd-ds@gnb.ca](mailto:sd-ds@gnb.ca)

**Core Business Area:  
Self-Reliance**

**Secteur d'activité principal:  
Autonomie**

**Transitional Assistance Program**

**Programme d'assistance transitoire**

This program is intended to provide financial assistance to persons and families who have the potential to become self-reliant once certain barriers to employment have been addressed.

Ce programme assure une aide financière aux personnes et aux familles aptes à devenir autonomes une fois certains obstacles à l'emploi surmontés.

The average monthly caseload for fiscal year 2011-2012 was 18,739.

Le nombre moyen de cas au cours de l'année 2011-2012 s'est élevé à 18 739 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	<u>2011-2012</u>	<u>2010-2011</u>	<u>2011-2012</u>	<u>2010-2011</u>
Moncton	3 432	3 686	6 446	6 409
Saint John	5 543	5 255	10 201	9 855
Fredericton	3 406	3 234	6 514	6 266
Edmundston	1 156	1 190	2 039	2 110
Restigouche	1 220	1 209	2 097	2 136
Chaleur	999	1 010	1 732	1 789
Miramichi	1 236	1 232	2 169	2 193
Acadian Peninsula /	1 746	1 773	2 838	2 918
Provincial Total / Total provincial	18 739	18 590	34 034	33 676

**Case Management Services for Social Assistance Clients**

**Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale**

Case management services are provided to all individuals receiving income support. Individuals with the potential to become self-reliant can take advantage of career development services designed to help them become self-reliant.

Les services de gestion de cas sont offerts à toutes les personnes qui reçoivent de l'aide au revenu. Les personnes capables de devenir autonomes bénéficient de services de développement de carrière conçus pour les aider à devenir autonomes.

**Career Development Options for Social Assistance Clients**

**Possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale**

Social assistance clients with the potential to become self-reliant receive career development services to increase their ability to obtain long-term sustainable employment. The interventions provided are those that prepare clients to participate in education, training and employment programs. The department works in partnership with the Department of Education and Early Childhood Development and the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour to provide education, training and employment opportunities to clients. Clients also have access to funding to cover expenses related to career development activities.

Les clients de l'aide sociale capables de devenir autonomes bénéficient de services de développement de carrière afin d'accroître leur aptitude à obtenir un emploi durable. Les interventions visent à préparer les clients à participer à des programmes d'éducation, de formation et d'emploi. Le Ministère travaille en partenariat avec le ministère de l'Éducation et développement de la petite enfance et le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour procurer aux clients des possibilités d'éducation, de formation et d'emploi. Les clients peuvent aussi obtenir de l'aide financière pour payer les dépenses relatives aux activités de développement de carrière.

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

In 2011-2012, 11,840 social assistance recipients received 18,112 services in both the Career Development Options program and the Work Services program.

### Youth Services

Youth Services provides assessment services, personal and career counselling, and training and employment development services to young people 15 and 24 years of age who are social assistance recipients or their dependants. A variety of interventions targeting the unique needs of youth are available throughout New Brunswick. These programs and services are designed to assist youth to overcome multiple barriers and promote interdepartmental collaboration to identify local solutions to complex youth needs.

### Youth Policy

The Youth Policy is intended to support and encourage youth aged 16-20 who are receiving income assistance and living outside the parental home to obtain their high school diplomas and/or acquire additional education or training. Through the case management process they receive counselling and career advice so that they can stay in or return to school.

In 2011-2012, 405 active cases were logged.

### Public Housing Program

The purpose of the Public Housing Program is to provide safe and affordable housing to low-income New Brunswick families, individuals and seniors. Tenants pay rent based on a rent-to-income ratio of 30 per cent calculated on adjusted household income.

Public Housing projects range in size from the very large projects found in major urban centres to more modest projects built in small communities. There are 3,786 public housing units owned and maintained by the province of New Brunswick.

In 2011-2012, under the responsibility of Engineering Services, approximately \$1.4 million for major modernization and improvements was disbursed for upgrades to public housing projects around the province.

A total of 69 senior and family housing projects were upgraded, positively impacting approximately 520 senior units and 1,188 family housing units.

En 2011-2012, 11 840 clients de l'aide sociale ont bénéficié de 18 112 services dans le cadre des programmes Options de développement de carrière et Services au travail.

### Services aux jeunes

Les Services aux jeunes offrent aux personnes âgées de 15 à 24 ans qui sont des clients de l'aide sociale ou qui sont des personnes à charge de clients de l'aide sociale des services d'évaluation, de consultations personnelles, d'orientation professionnelle et de développement de l'emploi. Divers programmes d'intervention axés sur les besoins particuliers des jeunes sont offerts partout au Nouveau-Brunswick. Ces programmes et services sont destinés à aider les jeunes à surmonter les multiples obstacles auxquels ils sont confrontés. Ils favorisent aussi la collaboration interministérielle afin de trouver des solutions locales aux problèmes complexes des jeunes.

### Politique axée sur la jeunesse

Ce programme a pour but d'encourager et d'aider les jeunes de 16 à 20 ans qui reçoivent une aide sociale et habitent à l'extérieur du domicile de leurs parents à obtenir un diplôme d'études secondaires ou à acquérir une formation ou une scolarité additionnelle. Grâce au processus de gestion de cas, ils reçoivent des services de counseling et d'orientation professionnelle pour pouvoir rester à l'école ou y retourner.

En 2011-2012, il y a eu 405 dossiers actifs.

### Programme de logement public

Le Programme de logement public a pour but d'offrir des logements sûrs et abordables aux familles, aux particuliers et aux aînés à faible revenu du Nouveau-Brunswick. Les locataires paient un loyer proportionné au revenu qui équivaut à 30 % du revenu rajusté du ménage.

L'envergure des projets de logement public va des projets majeurs des grands centres urbains aux projets plus modestes des petites localités. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick possède et entretient 3 786 logements publics.

En 2011-2012, sous la responsabilité des Services d'ingénierie, des décaissements d'environ 1,4 million de dollars ont été effectués pour des travaux de modernisation et d'amélioration d'envergure aux ensembles de logement public dans la province.

Au total, 69 ensembles de logements pour personnes âgées et pour familles ont été améliorés, ce qui a eu un effet positif sur environ 520 logements pour personnes âgées et 1 188 logements pour familles.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

In 2011-2012, Public Housing expenditures net of revenues totaled \$12.2 million.

Within the stimulus program in 2011-2012, approximately \$5.1 million for major modernization and improvements was disbursed for upgrades. Approximately \$3.1 million was disbursed on various exterior renovations and site works, retrofits and roof replacement; \$1.9 million on heating, plumbing and electrical upgrades; and \$500,000 on interior renovations and retrofits.

### Funding for Homelessness

One of the priority actions under the Poverty Reduction plan is to provide stable funding for homeless shelters. In 2011-2012, \$500,000 in funding was provided to emergency shelter providers so that shelter clients receive the supports they require to work towards an organized departure for their residents.

### Engineering Services

In addition to the responsibility for Modernization and Improvement of Public Housing, Engineering Services is also mandated to provide technical advice to the Social Development regional offices with regard to building maintenance construction, renovations, the Green Building Policy, and the Federal/Provincial home repair programs for low-income families and to non-profit groups. This unit is also responsible for the facility management aspects of all Social Development regional offices.

### Rural and Native Rental Housing Program

The objective of the Rural and Native Housing Program is to provide safe, adequate and affordable rental housing to low-income New Brunswickers living in rural areas. Under this program, the province owns and manages 851 rural rental units. These dwellings are available to low-income families and households with special needs on a rent-to-income ratio of 30 per cent. The department has the responsibility for the day-to-day management of these properties to ensure that they are properly maintained and to protect the province's investment in its housing stock.

The program had operating expenditures of \$4.2 million in 2011-2012.

En 2011-2012, les dépenses au titre du logement public ont totalisé 12,2 millions de dollars.

De plus, il y a eu, en 2011-2012, dans le cadre du programme de stimulation économique, des décaissements d'environ 5,1 millions de dollars pour d'importants projets de modernisation et d'amélioration. Notamment, environ 3,1 millions ont été dépensés pour divers projets de rénovation et de modernisation extérieures, d'aménagement de terrain et de remplacement de toiture; 1,9 million pour des travaux d'amélioration des systèmes de chauffage, de plomberie et d'électricité; et 500 000\$ dollars pour des projets de rénovation et de modernisation intérieures.

### Financement pour la lutte contre l'itinérance

L'une des mesures prioritaires du Plan d'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick consiste à fournir un financement stable aux refuges pour sans-abri. En 2011-2012, la somme de 500 000 \$ a été offerte aux fournisseurs de refuge d'urgence afin que leurs clients puissent obtenir l'aide dont ils ont besoin pour quitter le refuge de façon organisée.

### Services d'ingénierie

En plus d'être responsables des travaux de modernisation et d'amélioration des propriétés publiques, les Services d'ingénierie ont comme mandat de fournir des conseils techniques aux bureaux régionaux de Développement social, ainsi qu'aux groupes à but non lucratif, relativement à l'entretien, à la construction, à la rénovation de bâtiments, à la politique d'écologisation des bâtiments et aux programmes fédéraux-provinciaux de réparations domiciliaires pour les familles à faible revenu. De plus, les Services d'ingénierie sont responsables de la gestion des installations de tous les bureaux régionaux de Développement social.

### Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires)

Ce programme a pour but d'offrir aux Néo-Brunswickois à faible revenu vivant dans les régions rurales des logements locatifs sûrs, adéquats et abordables. Le gouvernement provincial possède et gère actuellement 851 logements locatifs dans les régions rurales dans le cadre du programme. Ces logements sont offerts aux familles à faible revenu et aux ménages ayant des besoins spéciaux, en fonction d'un loyer égal à 30% du revenu. De plus, le Ministère voit à la gestion courante des propriétés pour veiller à ce qu'elles soient bien entretenues et pour protéger l'investissement du gouvernement dans son parc de logements.

Les dépenses de fonctionnement du programme se sont élevées à 4,2 millions de dollars en 2011-2012.

### **Non-profit Social Housing Program**

The Non-profit Social Housing Program provides subsidies to non-profit organizations to maintain their social housing portfolios. Currently, there are 4,955 rental units and 3,582 nursing home beds funded under this program. Subsidies are provided either to cover net operating losses or in the form of an interest write-down.

In 2011-2012, subsidies for this program totaled \$12.2 million.

### **Rent Supplement Program**

The Rent Supplement Program helps low-income households obtain affordable, adequate and suitable rental housing by subsidizing eligible rental dwellings in the private sector.

Low-income families, seniors, non-elderly singles, persons with disabilities and persons with special needs have benefited from the Rent Supplement Program. The amount of assistance is based on the difference between the agreed-upon market rent and the tenant's ability to pay.

A client's ability to pay is based on a household paying no more than 30 per cent of its adjusted household income toward fully serviced rental accommodations (rent, heat, hot water, refrigerator and stove.)

In 2011-2012, 126 new rent supplement units were created under the Rent Supplement Program.

Of the provincially funded units, 20 went towards new construction under the Affordable Rental Housing Program, and the remaining 106 went to existing landlords to accommodate low-income households. This brings the total number of rent supplement units in the portfolio to 3,723.

In 2011-12, Rent Supplement subsidies totaled \$17.3 million.

### **Affordable Rental Housing Program**

The program provides assistance in the form of a forgivable loan and is based on the cost of eligible work and the number of eligible self-contained units or beds within a project. Rent supplement assistance is also available to ensure that newly developed units are affordable to low-income households. The maximum forgivable contribution for projects sponsored by non-profit groups is \$40,000 per unit and may include 100 per cent of the units within a project.

### **Programme de logement social à but non lucratif**

Le Programme de logement social à but non lucratif offre des subventions à des organismes sans but lucratif afin de leur permettre de maintenir leur parc actuel de logements sociaux. À l'heure actuelle, 4 955 logements locatifs et 3 582 lits de foyers de soins sont financés dans le cadre de ce programme. Des subventions sont accordées afin d'éponger les déficits nets de fonctionnement ou de réduire les intérêts.

En 2011-2012, les subventions offertes par ce programme se sont chiffrées à 12,2 millions de dollars.

### **Programme de suppléments du loyer**

Ce programme aide les ménages à faible revenu ayant besoin d'un logement locatif abordable, adéquat et convenable en subventionnant des logements locatifs admissibles du secteur privé.

Des familles à faible revenu, des aînés, des personnes seules non âgées, des personnes ayant un handicap et des personnes ayant des besoins spéciaux ont bénéficié du Programme de suppléments du loyer. Le montant de l'aide est fondé sur la différence entre le loyer convenu selon les prix du marché et les moyens financiers du locataire.

Les moyens financiers du client sont déterminés ainsi : le ménage ne consacrer pas plus de 30 % de son revenu rajusté à un logement locatif muni de tous les services (loyer, chauffage, eau chaude, réfrigérateur et cuisinière).

En 2011-2012, 126 nouveaux logements ont été créés grâce au Programme de suppléments du loyer.

Des logements financés par le gouvernement provincial, 20 ont été affectés à la nouvelle construction au titre du Programme de logement locatif abordable et les 106 autres ont été affectés aux propriétaires-bailleurs actuels pour répondre aux besoins des ménages à faible revenu. Ces ajouts portent à 3 723 le nombre total de logements visés par le supplément du loyer dans le portefeuille.

En 2011-2012, les dépenses au titre des suppléments du loyer ont totalisé 17,3 millions de dollars.

### **Programme de logement locatif abordable**

L'aide offerte dans le cadre de ce programme est sous forme d'un prêt-subvention. Elle est basée sur le coût des travaux admissibles et sur le nombre de logements autonomes ou de lits admissibles dans le projet. Une subvention d'aide au loyer peut également être accordée pour faire en sorte que les nouveaux logements soient abordables pour les ménages à faible revenu. Le montant maximal du prêt-subvention est de 40 000 \$ par logement pour les groupes à but non lucratif et peut inclure 100 % des logements du projet.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

Private entrepreneurs may be eligible for a maximum forgivable contribution of \$40 000 per unit, up to a maximum of 50 per cent of the total units within a project.

Low-income families, seniors, non-elderly singles, households with disabled family members and persons who have special needs benefit from this program. Supportive housing programs may also be used to help vulnerable seniors and adults maintain or resume independent living in their own homes.

Proposal development funding may be available to eligible non-profit and cooperative sponsors to help them develop proposals.

In November 2011, a new agreement was signed with the Government of Canada for Phase V of the Affordable Rental Housing Program.

During the fiscal year 2011-2012, three projects were committed creating 24 new units, of which 20 received rent supplement assistance. One of these projects has been completed and occupied, and the remaining two will be completed prior to March 31, 2013. Funding for these 20 units totaled \$800,000.

Actual funding disbursed in 2011-2012, under all phases of the Affordable Rental Housing Program, was approximately \$1.2 million.

### Community Initiatives

Under the Community Initiatives, a subsidy was provided to the Centre Père J. Angus MacDonald, a transitional care facility, to offset the costs associated with the mortgage and taxes.

### Rental and Rooming House Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance to the owners of substandard rental housing (self-contained units and rooming houses) occupied by low-income households. This assistance allows them to bring these dwellings up to minimal health and safety standards. In 2011-2012, the maximum forgivable amount available for each self-contained unit was \$24,000 and bed units (rooming house) \$16,000.

Assistance is in the form of a forgivable loan extended for a period of seven to 12 years.

During the 2011-2012 fiscal year, \$888,701 in funding was

Le montant maximal du prêt-subvention pour les entrepreneurs privés est de 40 000 \$ par logement et est limité à 50 % des logements du projet.

Les familles, les aînés et les célibataires non âgés de même que les ménages avec personnes ayant un handicap et les personnes ayant des besoins spéciaux bénéficient de ce programme. Les programmes de logement avec soutien peuvent aussi servir à aider les aînés et les adultes vulnérables à maintenir ou à retrouver leur autonomie dans leur propre domicile.

Des fonds pour l'élaboration de propositions sont offerts aux groupes à but non lucratif et aux groupes coopératifs d'habitation admissibles pour les aider à élaborer des propositions.

En novembre 2011, une nouvelle entente, d'une valeur de 6,8 millions de dollars, a été signée avec le gouvernement fédéral pour la phase V du Programme de logement locatif abordable.

Pendant l'année financière 2011-2012, trois projets prévoyaient la création de 24 logements, dont 20 ont reçu du financement. Un de ces projets est terminé et occupé, et les deux autres seront terminés avant le 31 mars 2013. Le financement de ces 20 logements a totalisé 800 000 \$.

Le montant réel des décaissements au cours de l'année financière 2011-2012 s'établissait à 1,2 million de dollars pour toutes les phases du Programme de logement locatif abordable.

### Initiatives communautaires

Une subvention a été octroyée au Centre Père-J.-Angus-MacDonald, un centre transitionnel de soins, afin de compenser les coûts liés à l'hypothèque et à l'impôt foncier.

### Programme de logements locatifs et de maisons de chambres

Ce programme fédéral-provincial accorde une aide financière aux propriétaires de logements locatifs (logements autonomes et maisons de chambres) qui ne répondent pas aux normes et qui sont destinés aux ménages à faible revenu. Cette aide vise à rendre les logements conformes aux normes minimales de salubrité et de sécurité. En 2011-2012, le montant maximal du prêt-subvention possible était de 24 000 \$ pour chaque logement autonome et de 16 000 \$ pour les maisons de chambres.

L'aide est fournie sous forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 7 à 12 ans.

Au cours de l'année financière 2011-2012, un financement de

## Department of Social Development Ministère du Développement social

approved for 11 projects to upgrade 73 self-contained rental units. In addition to this funding, eight projects were approved for non-profit energy grants, totalling \$343,559. Actual disbursements realized for the Rental and Rooming House (RRAP) Program within fiscal 2011-2012 were \$975,118 and \$219,869 in landlord energy grants.

### Rental Conversion Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance to owners to convert non-residential properties into affordable, self-contained rental housing units and/or bed units to be occupied by low-income households.

Assistance is in the form of a forgivable loan extended for a period of seven to 12 years.

During the 2011-2012 fiscal year, \$312,000 in funding was approved to create 13 self-contained rental units for low-income households. During 2011-2012, no dollars were disbursed.

### Shelter Enhancement Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance in the form of forgivable loans to repair/rehabilitate emergency shelters and second stage housing for victims of family violence to an acceptable standard of health, safety and security. Funding is also available for new construction projects to increase the number of emergency shelters and second stage housing units.

During fiscal year 2011-2012, renovations were approved for three shelters with 51 beds and four self-contained units, for a total cost of \$270,137.

New Construction Shelter Enhancement funds were also approved for one shelter with 10 beds, for a total cost of \$84,162. Disbursements in the amount of \$51,504 were made under the Shelter Enhancement program in the 2011-2012 fiscal year.

### Homeowner Assistance/Home Completion Program

The Homeowner Assistance Program provides assistance in the form of a second mortgage and an interest write down subsidy to modest income households (total income less than \$40,000). Program participants must be able to obtain private financing that, when combined with program funding makes it possible for them to buy or build a modest first home.

888 701 \$ a été approuvé pour 11 ensembles afin d'améliorer 73 logements autonomes. En outre, des subventions visant des améliorations éco énergétiques par des organismes à but non lucratif ont été approuvées pour huit ensembles, totalisant 343 599 \$. En 2011-2012, les montants réels des décaissements pour le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) se sont établis à 975 118 \$, tandis que les subventions aux propriétaires pour les améliorations éco énergétiques se sont élevées à 219 869 \$.

### Programme de conversion des logements locatifs

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui offre une aide financière aux propriétaires pour la conversion de biens non résidentiels en logements locatifs autonomes abordables ou en chambres, qui seront occupés par des ménages à faible revenu.

L'aide est fournie sous forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 7 à 12 ans.

En 2011-2012, la somme de 312 000 \$ a été approuvée pour la création de 13 logements locatifs autonomes destinés aux ménages à faible revenu, mais aucune somme n'a été déboursée.

### Programme d'amélioration de l'habitat

Ce programme fédéral-provincial offre une aide financière sous forme de prêt-subvention pour des travaux de réparation ou de remise en état visant à rendre des refuges d'urgence et des logements de transition pour victimes de violence familiale conformes à des normes acceptables de salubrité et de sécurité. Des fonds sont également disponibles pour des projets de construction de nouveaux refuges d'urgence et logements de transition afin d'accroître leur nombre.

En 2011-2012, des rénovations d'une valeur totale de 270 137 \$ ont été approuvées pour trois refuges comptant 51 lits et quatre logements locatifs autonomes.

Des fonds ont également été approuvés pour la construction d'un refuge comptant 10 lits, au coût de 84 162 \$. Des décaissements de 51 504 \$ ont été faits au titre du Programme d'amélioration de l'habitat au cours de l'année financière 2011-2012.

### Programme d'aide à l'accession à la propriété/ Programme de prêts pour la finition de l'habitat

Le Programme d'aide à l'accession à la propriété accorde une aide financière sous la forme d'une hypothèque de deuxième rang et d'une subvention pour réduire l'intérêt. Elle est destinée aux ménages à revenu modeste (dont le revenu total est inférieur à 40 000 \$), pouvant obtenir des fonds de source privée qui, combinés au financement du programme, leur



The Home Completion Program provides assistance in the form of a loan and an interest write down subsidy, based on income levels, to low and modest income households to complete their partially constructed homes.

During 2011-2012, more than \$1 million was provided to assist in the construction or purchase of 34 new dwellings under these programs. The programs are funded entirely by the province.

#### **Rural and Native Homeowner Program**

The objective of the Rural and Native Homeowner Program is to provide low-income rural residents with financial assistance to purchase a modest home. The province currently administers 284 subsidized mortgages.

In 2011-2012, operating expenditures totalled \$123,506 for this program.

#### **Community Involvement Program**

This program provides support for the establishment of tenant associations and Community Volunteer Groups in public housing communities in three regions of New Brunswick. Community involvement coordinators work with the associations and groups to help tenants gain access to resources that will enable them to help themselves, and organize social and educational activities for the youth and families residing in the housing community. Across the province, there are 15 active tenant associations, one group in the process of becoming a tenant association and three informal groups. Valuable partnerships have been created with other community agencies such as the RCMP, the YMCA, Boys and Girls Clubs and municipal governments.

#### **Home Orientation and Management Program**

Personal development sessions/activities designed to promote individual responsibility and skill acquisition are conducted for social housing tenants. Understanding a lease, how to care for a new unit, financial literacy, food literacy, community pride and engagement, CPR and First Aid Training are some of the subjects covered by this program, which is cost-shared with the federal government under the Social Housing Devolution Agreement.

permettent d'acheter ou de construire une première maison.

Le programme de prêts pour la finition de l'habitat permet aux ménages à faible revenu ou à revenu modeste d'obtenir un prêt et une subvention visant à réduire les intérêts, en fonction des plafonds de revenu, pour achever leur maison partiellement construite.

En 2011-2012, la somme d' 1 million \$ a été accordée pour la construction ou l'achat de 34 nouveaux logements grâce à ces programmes. Les programmes sont entièrement financés par le gouvernement provincial.

#### **Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires)**

Ce programme a pour but d'offrir à des résidents ruraux à faible revenu une aide financière en vue de l'achat d'une maison modeste. À l'heure actuelle, la province administre 284 hypothèques subventionnées.

En 2011-2012, les dépenses de fonctionnement de ce programme se sont chiffrées à 123 506 \$.

#### **Programme de participation communautaire**

Ce programme aide à établir des associations de locataires et des groupes bénévoles communautaires dans les ensembles de logements publics dans trois régions du Nouveau-Brunswick. Les coordonnateurs de la participation communautaire travaillent avec ces associations et groupes pour aider les locataires à accéder aux ressources qui leur permettront d'être autonomes et d'organiser des activités sociales et éducatives à l'intention des jeunes et des familles résidant dans les ensembles domiciliaires. Dans la province, 15 associations de locataires et trois groupes informels sont en marche, tandis qu'un groupe est en train de constituer une association de locataires. Des partenariats utiles sont créés avec d'autres organismes communautaires, comme la GRC, le YMCA, les clubs garçons et filles et les administrations municipales.

#### **Programme d'orientation et de gestion du logement**

Des séances et des activités de développement personnel visant à favoriser la responsabilité individuelle et l'acquisition de compétences sont organisées pour les locataires de logements sociaux. L'interprétation d'un bail, l'entretien d'un nouveau logement, la littératie financière, le savoir-faire dans la cuisine, la fierté et l'engagement communautaires, la RCR et le secourisme, voilà des exemples de sujets visés par le programme, dont les frais sont partagés avec le gouvernement fédéral en vertu de l'Entente de transfert des responsabilités en matière de logement social.

**Core Business Area:  
Prevention**

**Secteur d'activité principal:  
Prévention**

**Support Services to Education**

The Support Services to Education Program provides social work and psychology services to students, teachers, school administrators and parents in school districts. Aimed at improving the functioning of students, these services include screening and assessment; direct intervention in matters involving students and their families; parent education; consultations with teachers, families and schools; presentations and workshops with teachers, school staff and families; and links/referrals to other agencies and service providers.

During fiscal year 2011-2012, a total of 746 students were served, of which 333 were new active cases.

**Child Witnesses of Family Violence**

This program provides interventions in the form of play-based therapy in transition houses across the province to preschool children who have witnessed spousal assault. Referrals and linkages to other agencies and professionals are made as appropriate. Support to mothers in their parenting role is a secondary objective. It is hoped that these interventions will help break the intergenerational cycle of violence.

**Senior Services**

Services and information to respond to the particular health and social needs of the province's seniors include:

- Healthy aging fact sheets on body, mind and spirit health and lifestyle choices.
- *Seniors' Guide to Services and Programs*.
- Senior Goodwill Ambassador (SGA) Program.

Senior Goodwill Ambassadors are involved in a variety of activities, with a mandate of promoting New Brunswick, both within the province and where they may travel. At full capacity, there are 35 Senior Goodwill Ambassadors representing the 15 counties of New Brunswick. Ambassadors are appointed for a two-year term by the Minister responsible for seniors.

**Services de soutien à l'éducation**

Le programme des Services de soutien à l'éducation offre des services en travail social et en psychologie aux élèves, aux enseignants, aux administrateurs scolaires et aux parents dans les districts scolaires. Les services ont pour but d'améliorer le fonctionnement des élèves et comprennent, notamment, le dépistage et l'évaluation, l'intervention directe dans les affaires qui concernent les élèves et leur famille, l'éducation parentale, les consultations avec les enseignants, les familles et les administrations scolaires, l'organisation de conférences et d'ateliers avec les enseignants, le personnel scolaire et les familles et, enfin, la liaison avec d'autres organismes et dispensateurs de services et l'orientation vers ces services.

Durant l'année financière 2011-2012, le nombre total d'élèves à obtenir des services était de 746, desquels 333 représentaient de nouveaux cas.

**Programme pour enfants témoins de violence familiale**

Ce programme offre aux enfants d'âge préscolaire dans les maisons de transition de la province qui ont été témoins de violence conjugale des interventions sous forme de thérapies par le jeu. Au besoin, ces enfants sont dirigés vers d'autres professionnels et d'autres organismes. Un objectif accessoire du programme est d'aider les mères dans leur rôle de parent. Le résultat souhaité à l'aide de ces interventions est de briser le cycle de violence d'une génération à l'autre.

**Services aux aînés**

Les services et les publications visant à répondre aux besoins de santé et aux besoins sociaux particuliers des aînés de la province comprennent ce qui suit :

- feuillets d'information *Viellir en santé* sur la santé mentale physique et spirituelle et les modes de vie.
- *Guide des services et programmes* pour les personnes âgées.
- programme des ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté (AABV).

Les ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté participent à diverses activités et leur mandat est de faire la promotion du Nouveau-Brunswick, ici comme ailleurs. Un maximum de 35 ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté représentent les 15 comtés de la province. Ils sont nommés pour un mandat de deux ans par le ministre responsable des aînés.

**Core Business Area:  
Improved Quality of Life**

**Secteur d'activité principal:  
Meilleure qualité de vie**

**Federal/Provincial Repair Program**

This program provides financial assistance in the form of a loan, part of which may be forgiven, to low income homeowners occupying existing substandard housing so they can carry out the work needed to repair or improve their dwellings to a minimum level of health and safety.

The program also allows for modifications to improve the accessibility of homeowner and rental units for disabled occupants or for seniors who have difficulty with daily living activities. Eligible households may also make certain modifications to accommodate an aging parent. A portion of the program is cost-shared with the Government of Canada.

During fiscal year 2011-2012, \$4.8 million was approved in forgivable loan funding and \$3 million in repayable loans through the Federal/Provincial Repair Program, providing assistance to 823 low-income households.

**Energy Efficiency Retrofit Program**

The program provides financial assistance to improve the energy efficiency of housing occupied by low income households.

In 2011-2012, 231 households received grants worth more than \$1.9 million.

**Federal/Provincial Economic Stimulus Program**

In February 2009, the Government of Canada announced an economic stimulus program to improve and expand the social housing stock in Canada. There were three components to the program:

- Housing for low-income seniors
- Housing for persons with disabilities
- Renovation and retrofit of existing social housing stock

Federal dollars are used for capital grant and provincial dollars are used for rent supplement agreements. In addition, the province contributed some matching funding for the renovation and retrofit component in order to meet the cost share requirements.

In 2011-2012, \$561,482 was disbursed to complete the construction of two new construction projects for seniors and persons with disabilities.

**Programme fédéral-provincial de réparations**

Ce programme fournit une aide financière sous forme de prêt, dont une partie peut devenir non remboursable, à des propriétaires à faible revenu qui occupent des logements insalubres afin qu'ils puissent effectuer des travaux de réparation ou d'amélioration pour rendre leur habitation conforme à des normes minimales de salubrité et de sécurité.

Le programme permet également de procéder à des modifications pour améliorer l'accessibilité des maisons et des logements locatifs destinés aux personnes ayant un handicap ou aux aînés qui ont de la difficulté dans les activités de la vie courante. Les ménages admissibles peuvent aussi procéder à certaines modifications pour répondre aux besoins d'un parent âgé. Une partie des coûts du programme est partagée avec le gouvernement du Canada.

En 2011-2012, les sommes de 4,8 millions de dollars ont été approuvées respectivement sous forme de prêts-subventions et 3 million de dollar de prêts remboursables dans le cadre du Programme fédéral-provincial de réparations, ce qui a permis d'aider 823 ménages à faible revenu.

**Programme d'améliorations du rendement énergétique**

Le fournit un soutien financier pour améliorer l'efficacité énergétique des logements occupés par des ménages à faible revenu.

En 2011-2012, 231 ménages ont reçu des subventions totalisant plus de 1,9 million de dollars.

**Programme fédéral-provincial de stimulation économique**

En février 2009, le gouvernement du Canada a annoncé un programme de subvention améliorer et stimuler le parc de logements sociaux au Canada. Le programme comptait trois volets :

- Logements pour personnes âgées à faible revenu;
- Logements pour personnes ayant un handicap;
- Rénovation et amélioration des logements sociaux existants.

Des fonds fédéraux ont été utilisés pour accorder des subventions d'immobilisations et des fonds provinciaux, à des fins d'ententes de suppléments du loyer. De plus, le gouvernement provincial a fourni des fonds de contrepartie pour le volet rénovation et amélioration afin de répondre aux besoins en matière de partage des coûts.

En 2011-2012, la somme de 561 482 \$ a été déboursée pour terminer la construction de deux nouveaux ensembles de logements pour aînés et personnes ayant un handicap.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

Approximately \$5.2 million for major modernization and improvements was disbursed for upgrades to projects/units owned and managed by the province. In addition, \$1.2 million was disbursed to assist community non-profit housing groups with major upgrades/improvements to their housing projects.

Des décaissements d'environ 5,2 millions de dollars pour des projets de modernisation et de modernisation d'envergure ont été effectués afin d'améliorer des ensembles et des logements dont le gouvernement provincial est propriétaire et gestionnaire. De plus, la somme de 1,2 million de dollars a été dépensée pour aider des groupes communautaires sans but lucratif à améliorer ou à moderniser leurs ensembles de logements.

### **Community-Based Services for Children with Special Needs**

Families who have children with severe developmental disabilities (0–19 years of age) can apply to Social Development for support services to assist them in meeting their child's special developmental needs at home. Based on the child's requirements and the program's resources, families deemed eligible could receive one or more services, including social work, relief care, parent aides, rehabilitation equipment and babysitting. The family must make a contribution to the child's intervention plan based on its net income and family size. Services are mainly focused on children with severe physical, mental, intellectual or emotional/behavioral disabilities or a combination of disabilities that significantly interfere with the normal developmental process of the child. The availability of resources within the community may differ from region to region.

### **Services communautaires pour enfants ayant des besoins spéciaux**

Les familles qui ont des enfants (de la naissance à 19 ans) atteints de troubles graves du développement peuvent présenter une demande à Développement social afin d'obtenir des services de soutien pour les aider à répondre à leurs besoins spéciaux à domicile. Les familles jugées admissibles peuvent recevoir, selon les besoins de l'enfant et les ressources du programme, un ou plusieurs des services suivants : services sociaux, soins de relève, services d'auxiliaires parentaux, matériel de réadaptation, services de garde. La famille doit contribuer aux frais du plan d'intervention de l'enfant en fonction de son revenu net et de la grandeur de la famille. Les services sont surtout destinés aux enfants atteints de graves troubles physiques, mentaux, intellectuels, affectifs ou comportementaux, ou d'une combinaison de ces troubles qui entrave gravement le développement normal de l'enfant. Les ressources disponibles dans la collectivité peuvent varier d'une région à l'autre.

The Community Based Services for Children with Special Needs Program served approximately 923 families or 977 children with severe developmental disabilities during the fiscal year 2011-2012.

Au cours de l'année 2011-2012, les Services communautaires pour enfants ayant des besoins spéciaux ont aidé environ 923 familles comptant 977 enfants atteints de troubles graves du développement.

### **Health Services**

The Health Services program assists eligible individuals with the purchase of certain medical services, supplies or items. Benefits available under this program extend to social assistance recipients and their dependents, children in the care of the province, special needs children, adults in residential facilities, and nursing home residents whose care is subsidized by the province.

### **Services d'assistance médicale**

Ce programme fournit de l'aide aux personnes admissibles en vue de l'achat de certains services ou articles médicaux ou de certaines fournitures médicales de base. Les avantages de ce programme sont offerts aux bénéficiaires de l'aide sociale et aux personnes à leur charge, aux enfants pris en charge, aux enfants ayant des besoins spéciaux, aux adultes dans des installations résidentielles et aux pensionnaires de foyers de soins dont les soins sont subventionnés par la province.

Available benefits include prescription drugs and ambulance services, both administered by the Department of Health, certain vision and dental services, including an enhanced dental service package for social assistance clients involved in exit-related programming; hearing aids; alimentation services; orthopedic items; ostomy and oxygen supplies; and prostheses and various convalescent and rehabilitative items.

Parmi les services offerts, mentionnons les médicaments sur ordonnance et les services d'ambulance, tous deux administrés par le ministère de la Santé, et certains soins de la vue et soins dentaires, y compris un programme amélioré de services dentaires pour les clients de l'aide sociale participant à des programmes visant la cessation de l'aide, des appareils auditifs, des services d'alimentation, des appareils orthopédiques, des fournitures pour la stomie et l'oxygène, des prothèses et divers articles de convalescence et de réadaptation.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

In 2011-2012, \$19.6 million was spent on providing health services to social assistance recipients, children in care, nursing home residents and long-term care clients. Dental services expenditures were \$5 million. Vision care expenditures were \$2 million. An additional \$12.6 million was spent on other health services.

En 2011-2012, 19,6 millions de dollars ont été affectés aux services d'assistance médicale destinés aux clients de l'aide sociale, aux enfants pris en charge, aux pensionnaires de foyers de soins et aux clients des services de soins de longue durée. Les dépenses au titre des services dentaires se sont chiffrées à environ 5 millions de dollars; les dépenses au titre des services de soins de la vue étaient de 2 millions et celles au titre d'autres services médicaux, de 12,6 millions.

### Post Adoption Disclosure Services

Post Adoption Disclosure Services helps adult adoptees (19 years of age or older), adoptive parents, birth parents and adult birth siblings obtain information and/or establish contact with each other. Services include the provision of non-identifying background information to people separated by adoption as well as maintaining the Post Adoption Disclosure Register. On the register, both adoptees and birth relatives can request a search for the person they are seeking. Other services include priority medical searches, Indian Status entitlement, intermediary requests and the exchange of information between the birth and adoptive parents of underage adoptees.

### Services de divulgation de renseignements après l'adoption

Les Services de divulgation de renseignements d'adoption aident les adoptés adultes (âgés de 19 ans et plus), les parents adoptifs, les parents biologiques et les frères et sœurs naturels adultes d'une personne adoptée à obtenir de l'information ou à communiquer les uns avec les autres. Parmi les services offerts, notons la prestation de renseignements non-identificateurs aux personnes qui ont été séparées par l'adoption et la tenue du Registre de divulgation post-adoption. Ce registre permet aux personnes adoptées et aux personnes apparentées de demander qu'une recherche soit faite sur une personne qu'elles veulent trouver. Les autres services offerts sont, notamment, les recherches médicales prioritaires, les recherches sur le droit au statut d'Indien, les recherches à la demande d'intermédiaires et l'échange d'information entre les parents biologiques et les parents adoptifs d'enfants adoptés d'âge mineur.

In 2011-2012, the department responded to 1641 requests for service from adoptees, adoptive parents, birth relatives and others. Services provided included responding to 166 requests for non-identifying information, conducting 209 searches and facilitating 66 reconnections between adoptees and birth relatives.

En 2011-2012, le Ministère a traité 1641 demandes provenant de personnes adoptées, de parents adoptifs, de personnes apparentées et d'autres. Parmi ces demandes, 166 visaient l'obtention de renseignements non identificateurs, 209 avaient trait à des recherches et 66 visaient la mise en rapport de personnes adoptées avec des personnes apparentées.

### Extended Benefits Program

This program is intended to provide financial support to persons and families whose dependency on the department is long term. Social assistance recipients may receive benefits under this program if they are certified by the provincial Medical Advisory Board to be blind, deaf or disabled.

### Programme de prestations prolongées

Ce programme fournit de l'aide financière aux personnes et aux familles ayant besoin d'une aide financière à long terme du Ministère. Les clients de l'aide sociale peuvent recevoir des prestations de ce programme s'ils sont déclarés aveugles, sourds ou invalides par la Commission consultative médicale de la province.

On October 1, 2011 the monthly Disability Supplement was increased by five per cent and went from \$83.33 to \$87.50.

Le 1er octobre 2011, le supplément mensuel pour invalidité a augmenté de 5 %, passant de 83,33 \$ à 87,50 \$.

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

Extended Benefits Program Programme de prestations prolongées				
Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011
Moncton	1 490	1 442	1 622	1 576
Saint John	1 329	1 324	1 505	1 489
Fredericton	1 116	1 096	1 297	1 274
Edmundston	471	452	569	540
Restigouche	405	386	489	468
Chaleur	376	369	444	440
Miramichi	358	363	399	406
Acadian Peninsula/ Péninsule acadienne	554	560	613	621
Total	6 099	5 991	6 938	6 815

### Special Needs Benefits

Special needs benefits are supplementary to basic social assistance and can be provided to meet one-time emergencies or extended for a longer term.

Most of these benefits are for medically related services, as well as fuel, disability and school supplements and the monthly income supplement benefit.

In 2011-2012, \$2.7 million was spent on special benefits. In particular, \$3.9 million was spent on the fuel supplement, \$6.1 million on the disability supplement, \$1.9 million on the school supplement and \$3 million on the monthly income supplement benefit. The average monthly caseload was 25,292 clients.

### Long-term Care Services

Long-term care services under the Long Term Care Program and the Disability Support Program assist frail and vulnerable seniors and adults with long-term limitations in their own homes, in alternate family living arrangements, or in a residential facility when in-home services are not an acceptable option.

### Prestations spéciales

Les prestations spéciales s'ajoutent aux prestations de base pour répondre à des urgences ponctuelles ou à des besoins s'échelonnant sur une plus longue période.

Ces prestations servent surtout à payer les services paramédicaux, le combustible, les suppléments d'école et d'invalidité ou le supplément de revenu mensuel.

En 2011-2012, 2,7 millions de dollars ont été affectés aux prestations spéciales. Plus précisément, 3,9 millions de dollars ont été affectés au supplément pour le combustible, 6,1 millions au supplément d'invalidité, 1,9 million au supplément d'école et 3 millions au supplément de revenu mensuel. Le nombre moyen de cas traités s'est élevé à 25 292 clients par mois.

### Services de soins de longue durée

Les services de soins de longue durée fournis dans le cadre du Programme de soins de longue durée et du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap aident les aînés fragiles et vulnérables, de même que les adultes ayant des limitations de longue durée vivant dans leur propre foyer, dans une famille de remplacement ou dans un établissement résidentiel lorsque les services à domicile ne sont pas une option acceptable.

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

Because long-term care services are not insured under the *Canada Health Act*, the client is expected to pay the cost of support services. Clients who are unable to pay the full cost of these services may receive a subsidy through the Standard Family Contribution policy.

Comme les services de soins de longue durée ne sont pas assurés en vertu de la *Loi canadienne sur la santé*, le client est tenu de payer le coût des services de soutien. Les clients qui sont incapables de payer tous les coûts associés aux services peuvent recevoir une subvention en vertu de la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles.

During fiscal year 2011-2012, the department received more than 7,000 requests for long-term care services.

Durant l'année financière 2011-2012, le Ministère a reçu plus de 7 000 demandes de services de soins de longue durée.

Long-Term Care Clients as of March 31 (Including Nursing Home Clients) Clients des soins de longue durée au 31 mars (y compris les clients des foyers de soins)			
	<u>Seniors / Aînés</u>	<u>Adults / Adultes</u>	<u>Total</u>
2011-2012	12 182	6 562	18 744
2010-2011	12 090	6 498	18 588

*Individuals who do not require financial assistance from the department can purchase home support services privately.*

*Les personnes qui n'ont pas besoin d'aide financière du Ministère peuvent se procurer des services de soutien à domicile directement du secteur privé.*

### Home Support Services

Home Support Services are generally provided at home and in alternate family living arrangements under the Long-Term Care Program and the Disability Support Program to clients who require non-professional personal assistance with care needs or with essential light housekeeping tasks and who may require financial assistance from the department to obtain these services. Personal care needs may include help with dressing, bathing, grooming and transferring. Housekeeping tasks may include activities such as cleaning, laundry, meal preparation and other household tasks. Home support services can also be provided as a respite service.

### Services de soutien à domicile

Des services de soutien sont fournis à domicile et dans des familles de remplacement, dans le cadre du Programme de soins de longue durée et du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap, à des clients qui ont besoin de soins personnels fournis par des non-professionnels ou d'une aide pour accomplir des tâches ménagères légères essentielles, et qui ont besoin de l'aide financière du Ministère afin d'obtenir ces services. Les soins personnels sont, notamment, les soins nécessaires pour s'habiller, prendre son bain, s'occuper de son hygiène personnelle et se déplacer. Les tâches ménagères sont notamment le nettoyage, la lessive, la préparation des repas et d'autres tâches d'entretien de la maison. Les services de soutien à domicile peuvent également être offerts à titre de service de relève.

Clients contribute according to their ability to pay. Their contribution is determined in relation to their net family income. The maximum number of hours for in-home support services is 336 hours per month.

La contribution des clients est établie en fonction de leur capacité de payer. Elle est déterminée à partir du revenu familial net. Le nombre maximum d'heures pour les services de soutien à domicile est de 336 heures par mois.

Clients can receive home support services from home support agencies. These agencies are approved by the department through a tendering process and must comply with certain standards. The home support services standards are not designed to regulate home support services within New Brunswick. They are involved when the Department of Social Development retains the services of a home support agency on behalf of its clients. Clients may choose to receive services from private individuals.

Les services de soutien à domicile peuvent être fournis aux clients par des organismes de services de soutien à domicile. Ces organismes sont approuvés par le Ministère par voie de soumissions et doivent se conformer à certaines normes. Celles-ci ne sont pas établies dans le but de réglementer les services de soutien à domicile au Nouveau-Brunswick. Elles s'appliquent lorsque le ministère du Développement social retient les services d'organismes de services de soutien à domicile pour le compte de ses clients. Les clients peuvent choisir de recevoir les services de particuliers.

### Adult Residential Services

Adult residential services are available under the Long-Term Care Program and the Disability Support Program. A financial assessment is carried out to determine the eligibility of applicants for financial aid from the government.

Adult residential facilities provide an environment where the medical, physical, social and psychological needs of the residents are met by providing:

- support in the activities of daily living.
- holistic care for residents, including emotional and behavioural supports.
- support in a manner so as to help the individual resident attain and maintain an optimal level of functioning, self care and independence.
- opportunities for residents to participate in community life.

Adult residential facilities are licensed and monitored by the department to ensure the proper care and safety of adults and seniors. Special care homes and community residences are inspected and issued Certificates of Approval each year. Incidents and complaints are investigated. Unannounced visits are made during the year to special care homes and community residences.

In New Brunswick, as of March 31, 2012, there are 500 residential facilities (special care homes, specialized care bed homes and community residences) with 7,202 beds for out-of-home long-term care services.

#### Level 1 and Level 2 residential facilities

These facilities provide services mainly to adults and seniors who require low to moderate levels of care on a regular basis.

As of March 31, 2012, there were approximately 410 special care homes providing residential services for approximately 5,600 residents with level 1 or level 2 care needs.

#### Level 3 and Level 4 residential facilities

These facilities provide services to adults who have high levels of need but do not require regular nursing care.

As of March 31, 2012, there were approximately 90 community residences and specialized care bed homes providing residential services to approximately 701 clients with level 3 or level 4 care needs.

### Services résidentiels pour adultes

Ces services sont offerts dans le cadre du Programme de soins de longue durée et du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap. Une évaluation des moyens financiers des demandeurs est effectuée afin de vérifier leur admissibilité à une aide financière du gouvernement.

Les établissements résidentiels pour adultes répondent aux besoins médicaux, physiques, sociaux et psychologiques des pensionnaires en leur offrant les services suivants :

- un soutien pour les activités de la vie quotidienne.
- des soins holistiques, y compris un soutien affectif et comportemental.
- une aide individuelle pour qu'ils puissent atteindre et maintenir un niveau optimal de fonctionnement, d'autogestion de la santé et d'autonomie.
- des possibilités de participer à la vie communautaire.

Pour assurer la qualité des soins fournis et la sécurité des adultes et des aînés, le Ministère délivre des permis aux établissements résidentiels pour adultes et surveille leur fonctionnement. Les foyers de soins spéciaux et les résidences communautaires sont inspectés et reçoivent un certificat d'agrément chaque année. Les incidents et les plaintes font l'objet d'enquêtes. Des visites imprévues ont lieu au cours de l'année dans les foyers de soins spéciaux et dans les résidences communautaire.

Au 31 mars 2012, au Nouveau-Brunswick, il y avait 500 établissements résidentiels (foyers de soins spéciaux, foyers de soins spécialisés et résidences communautaires) pour un total de 7 202 lits affectés aux soins de longue durée à l'extérieur du domicile.

#### Établissements résidentiels - niveaux 1 et 2

Ces établissements fournissent des services principalement aux adultes et aux aînés qui ont régulièrement besoin de soins de niveau léger ou moyen.

Au 31 mars 2012, il y avait environ 410 foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 5 600 pensionnaires avec besoins de niveau 1 ou 2.

#### Établissements résidentiels - niveaux 3 et 4

Ces établissements offrent des services aux adultes qui ont de grands besoins, sans avoir régulièrement à faire appel à des soins infirmiers.

Au 31 mars 2012, environ 90 résidences communautaires et foyers de soins spécialisés fournissaient des services résidentiels à environ 701 clients avec besoins de niveau 3 ou 4.



### Day Activities for Adults

These programs provide long-term care clients with appropriate opportunities to learn skills in a centre or community-based setting. In a supported environment, the program focuses on useful training activities that encourage personal development, socialization, individual support and personal growth.

Approximately 1,200 long-term care clients under the age of 65 who live with their families or in a residential facility received day services via 38 Adult Developmental Activities, Programs and Training (ADAPT) agencies in the province.

### Day Activities for Seniors

These centres provide a variety of programs that address physical, psychological and social needs through a holistic approach. These services are provided within a congregate setting that enhances the quality of life of clients and their caregivers and supports their continued involvement in the community.

### Activités de jour pour adultes

Ces programmes offrent aux clients des soins de longue durée des possibilités appropriées d'apprentissage dans un centre ou dans la collectivité. Dans un milieu encadré, le programme d'activités met l'accent sur une formation utile qui favorise l'épanouissement personnel, la socialisation et le soutien des personnes.

Environ 1 200 clients des soins de longue durée âgés de moins de 65 ans qui vivent avec leur famille ou dans un établissement résidentiel reçoivent des services de jour de 38 organismes du programme Activités de développement pour adultes, programmes et formation (ADAPF) dans la province.

### Activités de jour pour aînés

Ces centres emploient une approche holistique de la santé pour fournir divers programmes portant sur les besoins physiques, psychologiques et sociaux. Ces services sont fournis dans un milieu collectif qui favorise la qualité de vie des clients et de leurs soignants et qui encourage leur participation continue au sein de la collectivité.

Long-Term Care Services by Living Arrangements as of March 31, 2012 Soins de longue durée par type d'hébergement au 31 mars 2012				
	At home / À domicile	Residential Facility / Établissement résidentiel	Nursing Home / Foyer de soins	Total
Seniors / Aînés	4 412	3 870	3 900	12 182
Adults / Adultes	3 719	2 431	412	6 562
Total / Total	8 131	6 301	4 312	18 744

### Nursing Home Services

Nursing home services are intended for individuals who are medically stable but need nursing care. The department's objectives for the nursing home sector are to improve the residents' quality of life, help safeguard their dignity and ensure that appropriate, quality residential services are provided as efficiently as possible within available resources. This is accomplished by ensuring that the 65 nursing homes in the province comply with the *Nursing Homes Act*, Regulations under the Act, and the departmental standards and policies; by managing the size, structure and general operations of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network; and by subsidizing eligible residents.

### Services des foyers de soins

Les services des foyers de soins visent les personnes dont l'état de santé est stable et qui ont besoin de soins infirmiers. Les objectifs du Ministère pour le secteur des foyers de soins sont d'améliorer la qualité de vie des pensionnaires, de faire en sorte que leur dignité soit protégée et de veiller à la prestation aussi efficace que possible de services appropriés de qualité en établissement résidentiel, dans les limites des ressources disponibles. Pour ce faire, le Ministère veille à ce que les 65 foyers de soins de la province se conforment à la *Loi sur les foyers de soins* et à ses règlements d'application ainsi qu'aux normes et aux directives ministérielles; il gère la taille, la structure et le fonctionnement général du réseau de foyers de soins; il assure la liaison appropriée avec les autres services de santé et services communautaires; enfin, il subventionne les services fournis aux pensionnaires admissibles.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

In 2011-2012, there were 65 nursing homes in the province providing 4,440 beds. There were 1,338 admissions and 1,357 discharges. The average age on admission to a nursing home was 83.2 years, with the average length of stay being 2.9 years. As of March 31, 2012, there were 4,312 nursing home residents, most of them female (66 per cent). Half (50.1 per cent) of nursing home residents were 85 years of age or older. As of March 31, 2012, 85.7 per cent of the residents required government subsidies for nursing home services.

The Nursing Home Services Branch supported a number of renovation and construction projects. York Manor in Fredericton completed construction (phase 2). The replacement of Forest Dale Nursing Home in Riverside-Albert was completed with 10 additional beds. Villa Saint-Joseph in Tracadie-Sheila started construction. Loch Lomond Villa in Saint John continued with construction (phase 1). Les Résidences Jodin continued with design of a 180-bed facility for Edmundston. Foyer Notre-Dame-de-Lourdes in Bathurst completed design and began construction of a 30-bed addition to the facility. Nashwaak Villa in Stanley completed design and began construction of a 30-bed replacement facility. Grand Manan Nursing Home completed design and tendered the 30-bed replacement facility.

The new 2011-2016 Nursing Home Renovation and Replacement Plan was announced in March 2012. As part of the plan, 354 nursing home beds and 704 new special care beds will be created.

En 2011-2012, il y avait dans la province 65 foyers de soins offrant un total de 4 440 lits. Il y a eu 1 338 admissions et 1 357 départs. L'âge moyen à l'admission à un foyer de soins est de 83,2 ans, et le séjour moyen est de 2,9 années. Au 31 mars 2012, il y avait 4 312 pensionnaires de foyers de soins, dont la majorité était des femmes (66 %). La moitié (50,1 %) des pensionnaires de foyers de soins étaient âgés de 85 ans ou plus. Au 31 mars 2012, 85,7 % des pensionnaires devaient bénéficier de subventions gouvernementales pour payer les services de foyers de soins.

Les Services des foyers de soins ont appuyé un certain nombre de projets de rénovation et de construction. À Fredericton, on a terminé la construction (phase 2) du York Manor. Le projet de remplacement du Forest Dale Nursing Home, à Riverside-Albert, a été achevé à l'automne, ce qui a créé 10 nouveaux lits. La construction de la Villa Saint-Joseph, à Tracadie-Sheila, a commencé au printemps et s'est poursuivie tout au long de l'année. Le projet de construction (phase 1) de la Loch Lomond Villa, à Saint John, s'est poursuivi toute l'année. Les Résidences Jodin a continué le processus de conception d'un établissement de 180 lits à Edmundston. Le foyer Notre-Dame-de-Lourdes, à Bathurst, a terminé la conception et entamé la construction d'un agrandissement comportant 30 lits. La Nashwaak Villa, à Stanley, a terminé la conception et entamé la construction d'un établissement de remplacement de 30 lits. Au Grand Manan Nursing Home, le processus de conception et d'appel d'offres pour un établissement de remplacement de 30 lits a été achevé.

Le nouveau Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins de 2011-2016 a été dévoilé en mars 2012. Faisant parti du plan, 354 lits de foyer soins et 704 nouveaux lits à besoin spéciaux seront ajoutés.

**Core Business Area:  
Protection for Those Who Need It**

### Emergency Repair Program

This program provides financial assistance in the form of a grant to low-income homeowners who require emergency repairs for the continued safe occupancy of their homes. Repairs are limited to items urgently required to render the units fit for human habitation, rather than restore housing to minimum property standards. During fiscal year 2011-2012, 839 New Brunswickers received emergency repair assistance at a cost of \$1.3 million. A portion of the program is cost shared between the federal and provincial governments.

**Secteur d'activité principal:  
Protection pour ceux qui en ont besoin**

### Programme de réparations d'urgence

Une aide financière est accordée sous la forme d'une subvention aux propriétaires à faible revenu qui doivent procéder à des réparations d'urgence afin de continuer d'occuper leur maison en toute sécurité. Le programme se limite aux réparations d'urgence qui sont nécessaires pour rendre le logement habitable; il n'a pas pour but de rendre le logement conforme aux normes minimales de logement. Durant l'année financière 2011-2012, une aide a été accordée à 839 Néo-Brunswickois, ce qui représente des coûts de 1.3 million de dollars. Une partie des coûts du programme est partagée entre les gouvernements fédéral et provincial.

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

**Community Volunteer Action Program**

The department shares a commitment with non-profit community resource agencies to make the community more aware of the basic needs of low-income people. Agencies such as food banks, community kitchens and clothing and furniture banks receive grants to assist them in the provision of these services.

During 2011-2012, approximately \$1.3 million was provided to 46 groups across the province through the Community Volunteer Action Program.

**Family Support Orders Services**

The Department of Social Development has significant involvement in child support to assist children who rely on social assistance to meet their basic needs because one of the parents has left the home.

In conjunction with the Department of Justice, the Family Support Orders Services Program was established to help low-income single-parent families seek child support from parents who are not making support payments.

The Family Support Orders Services Program allows the department to negotiate and file child support agreements on behalf of custodial parents and their dependents. When the non-custodial parents are able to pay child support, the department negotiates voluntary support agreements on behalf of the children of social assistance recipients.

Once agreements are signed, money collected from support orders is deposited in an account belonging to the Minister of Finance. If the support payment is sent directly to the custodial parent, the department deducts that amount from the social assistance paid to the client.

**Programme Action communautaire bénévole**

Le Ministère s'est engagé, de concert avec des organismes communautaires à but non lucratif, à sensibiliser davantage la collectivité aux besoins essentiels des personnes à faible revenu. Il subventionne à cette fin des banques alimentaires, des cuisines populaires ainsi que des comptoirs vestimentaires et de meubles d'occasion.

Au cours de 2011-2012, une somme d'environ 1,3 million de dollars a été attribuée à 46 groupes de la province dans le cadre du programme Action communautaire bénévole.

**Service des ordonnances de soutien familial**

Le ministère du Développement social joue un rôle important à l'égard des pensions alimentaires en faveur des enfants qui comptent sur l'aide sociale pour subvenir à leurs besoins parce qu'un parent a quitté le foyer familial.

Le Service des ordonnances de soutien familial a été établi de concert avec le ministère de la Justice, pour aider les familles monoparentales à faible revenu à obtenir une pension alimentaire des parents qui ne respectent pas l'ordonnance de soutien.

Le Service des ordonnances de soutien familial permet au Ministère de négocier et d'enregistrer des ententes de soutien financier au nom des parents ayant la garde des enfants. Lorsque les parents qui n'ont pas la garde des enfants sont en mesure de payer une pension alimentaire, le Ministère négocie des ententes de soutien financier volontaire au nom des enfants des bénéficiaires d'aide sociale.

Une fois l'entente conclue, les montants recueillis sont versés dans un compte géré par le ministre des Finances. Si la pension alimentaire est envoyée directement au parent qui a la garde, le Ministère déduit ce montant de l'aide sociale versée au client.

Judicial District/District judiciaire	Minister of Finance Account-Dollars Collected/Sommes perçues au compte du Ministère des finances	Minister of Finance caseload/Nombre de cas du Ministère des finances
Saint John	1 216 788.92	621
Moncton	917 472.48	590
Fredericton	559 961.41	307
Bathurst	713 462.60	404
Miramichi	471 443.62	221
Campbellton	350 333.27	244
Edmundston	321 761.18	208
Woodstock	232 025.70	131
<b>Total 2011/12</b>	<b>4 723 249.18</b>	<b>2726</b>
<b>Total 2010/11</b>	<b>4 516 939.92</b>	<b>2662</b>
<b>%Change/Variation %</b>	<b>8.2%</b>	<b>2.3%</b>

### Access and Assessment

Access to child welfare and adult protection services offered by the department are determined by an eligibility assessment.

Access and Assessment Services receives all reports relating to the protection of the children and adults who have been evaluated or who have been the subject of an investigation by a social worker. Crisis response and stabilization services are provided to persons requiring emergency or short-term social services. As well, general information and/or referrals to other departmental services or related community services are provided.

### Transition House Funding

Through a contractual arrangement between the department and 13 transition houses; women with or without children, who are victims of relationship violence and abuse, are able to stay free of charge for up to 30 days in a confidential emergency shelter. Staff provides emotional support, crisis intervention, information and referrals to relevant community resources. Shelters also provide the same confidential services to women who do not wish to leave their homes. These services are available 24 hours per day, seven days per week.

In 2011-2012, approximately \$2.8 million was provided to the transition houses to assist with operating costs and an additional \$430,000 for Child Witness of Family Violence program. An estimated 715 women and 469 children sought refuge in transition houses.

### Adoption Program

The department may provide subsidies for adopted children with special needs. During the fiscal year 2011-2012, approximately 322 families received a monthly subsidy on an ongoing basis.

In the fiscal year 2011-2012, the department placed less than 10 infants for adoption and processed 27 private adoptions and 31 international adoption applications.

The adoption program for older, special needs children and sibling groups continues to ensure a more effective delivery system. It includes the provision of 27 hours of parent resources for Information, development and education (PRIDE) pre-service training for adoptive applicants. Since 2002, 877 children have been placed with adoptive families.

### Accueil et évaluation

L'évaluation de l'admissibilité détermine l'accès aux services de protection de l'enfance et protection aux adultes.

Les Services d'accueil et d'évaluation reçoivent tous les rapports concernant la protection des enfants et des adultes qui sont évalués ou font l'objet d'une enquête des travailleurs sociaux. Des services d'intervention en situation de crise et des services de stabilisation sont fournis aux personnes nécessitant des services sociaux d'urgence ou à court terme. De plus, de l'information générale ou une orientation vers d'autres services du Ministère et des services communautaires sont offertes.

### Financement des maisons de transition

En vertu d'un accord contractuel entre le Ministère et 13 maisons de transition, les femmes avec ou sans enfants qui sont victimes de violence et de mauvais traitements de la part de leur partenaire peuvent séjourner sans frais pour une période pouvant aller jusqu'à 30 jours dans un refuge d'urgence dont l'endroit est tenu confidentiel. Le personnel des refuges fournit soutien affectif, intervention d'urgence, information et orientation vers les ressources communautaires pertinentes. Les refuges offrent aussi les mêmes services confidentiels aux femmes qui ne désirent pas quitter leur foyer. Ces services sont accessibles tous les jours, 24 heures sur 24.

En 2011-2012, les maisons de transition ont reçu environ 2,8 millions de dollars comme contribution à leurs frais de fonctionnement et 430 000 \$ pour aider les enfants témoins de violence familiale. Elles ont accueilli environ 715 femmes et 469 enfants.

### Programme d'adoption

Le Ministère peut offrir des subventions pour les enfants ayant des besoins spéciaux qui sont adoptés. Au cours de l'année financière 2011-2012, environ 322 familles ont reçu une subvention mensuelle de façon continue.

En 2011-2012, le Ministère a placé moins de 10 bébés en adoption, en plus d'avoir traité 27 adoptions privées et 31 demandes d'adoption internationale.

Le programme d'adoption destiné aux enfants plus âgés, aux enfants ayant des besoins spéciaux ou aux groupes de frères et sœurs continue de permettre une prestation plus efficace des services. Il comprend la prestation de 27 heures de formation préalable PRIDE à l'intention des parents adoptifs éventuels. Depuis 2002, 877 enfants ont été placés dans des familles adoptives.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

In addition, the New Brunswick Adoption Foundation continues to increase public awareness and public education and to donate its services to promote adoption in the province.

### Children's Residential Services (CRS)

The Children's Residential Services social workers recruit, assess, approve and support foster families and child care residential centres (e.g., youth group homes) for children placed in the care of the minister. The program also provides foster family and group home placements for youths who have been sentenced to open custody under the *Youth Criminal Justice Act*.

Families (both parents) undergo an extensive assessment of their home and their family including criminal record checks and must complete PRIDE (Parent Resources, Information, Development and Education) pre-service training before being approved as foster families. After receiving approval as a foster family both foster parents are required to complete ongoing training through the PRIDE Core Modules program. Modules 1 and 9 are mandatory as well as Applied Suicide Intervention Skills Training. Each foster family has a Family Development Plan established that is reviewed and updated during the annual review of the foster family by the CRS Social Workers.

CRS Social Workers work with not-for-profit boards of agencies that have been approved by the minister to develop and maintain child care residential centres based on the regulations and standards established for such resources. The CRS social workers monitor the compliance to programs and services offered by the operators through annual reviews and regular visits.

CRS social workers are responsible for placements of children in care of the minister with foster families and child care residential centres as well as monitoring programming and adherence to program standards.

The CRS social worker provides ongoing support and development to the foster families and child care residential centres.

As of March 2012, there were 531 foster homes/provisional families and 37 child care residential centres.

De plus, la Fondation du Nouveau-Brunswick pour l'adoption continue d'accroître la sensibilisation du public et de faire don de ses services.

### Services résidentiels pour enfants (SRE)

Les travailleurs sociaux des Services résidentiels pour enfants recrutent, évaluent, approuvent et appuient les familles d'accueil et les centres résidentiels pour services de soins aux enfants (p. ex. : les foyers de groupe pour les jeunes) pour les enfants qui sont sous la tutelle du Ministère. Le programme des Services résidentiels pour enfants assure également des placements dans des familles d'accueil ou dans des foyers de groupe pour les jeunes condamnés à la garde en milieu ouvert conformément à la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Les deux parents de la famille doivent se soumettre à une évaluation approfondie de leur foyer et de leur famille, y compris des vérifications du casier judiciaire. Ils doivent également suivre la formation préalable PRIDE (Parents, Ressources, Information, Développement et Éducation) avant de recevoir leur agrément à titre de famille d'accueil. Après avoir reçu l'agrément à titre de famille d'accueil, les deux parents doivent suivre une formation continue dans le cadre des modules de base du programme PRIDE. Les modules 1 et 9 ainsi que la formation en techniques d'intervention face au suicide sont obligatoires. Chaque famille d'accueil a un Plan de perfectionnement de la famille qui est révisé et mis à jour par les travailleurs sociaux des Services résidentiels pour enfants durant l'examen annuel de la famille d'accueil.

Les travailleurs sociaux des SRE travaillent avec les conseils d'organismes sans but lucratif qui ont été agréés par le Ministère pour créer et maintenir des centres résidentiels pour services de soins aux enfants fondés sur les règlements et les normes établis pour de telles ressources. Les travailleurs sociaux s'assurent, par des examens annuels et des visites régulières, que les programmes et les services offerts par les exploitants sont conformes aux règlements et aux normes.

Les travailleurs sociaux de SRE sont responsables de placer les enfants pris en charge par le ministre dans des familles d'accueil et centres résidentiels de soins pour enfants, aussi que de surveiller le programme et le respect des normes de programme.

Les travailleurs sociaux offrent un appui et un perfectionnement continus aux familles d'accueil et aux centres résidentiels pour services de soins aux enfants.

En mars 2012, on comptait 531 familles d'accueil ou familles provisoires et 37 centres résidentiels pour services de soins pour enfants.

## Child Protection

Child Protection services are provided to families in which the abuse and/or neglect of a child has been substantiated. Social workers use structured decision making assessment tools; those tools assist social workers in their decision making and intervention with the families. Services are provided for children living at home as well as those who must be temporarily removed from their parents. In keeping with the *Family Services Act*, services are provided to any child who is deemed to be at risk of subsequent physical and/or emotional abuse and/or neglect.

In 2011-2012, there were 10,429 new child protection referrals and an average of 1,207 active family cases each month. The average number of referrals was 869 each month, resulting in a monthly average of 44 newly opened cases. On March 31, 2012, there were 1,773 children under the age of 16 and 219 children between the ages of 16 and 19 receiving child protection services. The average age of children under age 16 years receiving child protection services was 6.9 years.

## Child in Care

The Child in Care Program is designed to meet the basic needs and the best interests of children who are unable to remain with their natural families, whether on a short term or long-term basis. The main objective is to achieve permanency for children.

The department may enter into an agreement with the natural parents or may request an order from the court to place a child in the temporary care and custody of the minister. The main goal is to reunite these children with their natural families. In 2011-12, 402 children were in temporary care each month on average.

When it is not in the child's best interests to remain with the natural family, the department must seek permanent guardianship of the child, whereby all parental rights and responsibilities are transferred to the minister. Therefore, the department must provide the children with care to meet their needs and to promote healthy development and independence.

The department makes every effort to ensure that each child under permanent care has a permanent family. All children must have a case plan to ensure that their basic needs and need for permanency are met.

Under post-guardianship services, the department continues to provide support to youths between 19 and 24 years of age who are enrolled in an educational program or who are unable to support themselves because of a physical, mental or emotional disability.

## Services de protection de l'enfance

Des services de protection de l'enfance sont fournis aux familles dans les cas prouvés de violence ou de négligence. Les travailleurs sociaux utilisent des outils d'évaluation axés sur la prise de décision structurée pour les aider à prendre des décisions et à intervenir auprès des familles. Les services sont dispensés aux enfants qui vivent dans leur famille comme à ceux qu'on a dû retirer temporairement à leurs parents. Conformément à la *Loi sur les services à la famille*, les services sont offerts à n'importe quel enfant qu'on estime être en danger de violence ou négligence physique ou affective.

En 2011-2012, on a enregistré 10 429 demandes de protection de l'enfance et, en moyenne, 1 207 dossiers actifs de familles par mois. Il y a eu en moyenne 869 demandes par mois, ce qui a donné une moyenne mensuelle de 44 ouvertures de dossiers. Au 31 mars 2012, il y avait 1 773 enfants de moins de 16 ans et 219 enfants de 16 à 19 ans qui ont reçu des services de protection de l'enfance. L'âge moyen des enfants de moins de 16 ans qui ont reçu des services de protection de l'enfance était de 6,9 ans.

## Enfants pris en charge

Ce programme est destiné à répondre aux besoins fondamentaux des enfants qui ne peuvent pas vivre avec leur famille biologique, à court ou à long terme, et à voir à l'intérêt supérieur de ces enfants. Le programme vise principalement à trouver un foyer permanent pour ces enfants.

Le Ministère peut conclure une entente avec les parents biologiques ou demander au tribunal d'ordonner que l'enfant soit placé sous la garde temporaire de la ministre. Le Ministère vise avant tout le retour des enfants au foyer. En 2011-2012, il y a eu en moyenne 402 enfants sous la garde temporaire de la ministre chaque mois.

Lorsqu'il n'est pas dans l'intérêt supérieur de l'enfant de rester dans sa famille biologique, la ministre doit demander la tutelle permanente de l'enfant, ce qui a pour effet de transférer les droits et les responsabilités des parents à la ministre. Le Ministère doit donc assurer les soins de l'enfant, répondre à ses besoins et favoriser son développement sain et son autonomie.

Le Ministère déploie tous les efforts pour trouver un foyer permanent aux enfants qui sont sous la tutelle permanente de la ministre. Un plan d'intervention est établi pour chaque enfant afin de répondre à ses besoins fondamentaux et à son besoin de permanence.

Au moyen des services de post-tutelle, le Ministère continue à offrir des services de soutien aux jeunes de 19 à 24 ans inscrits à un programme d'études ou qui ne sont pas en mesure de subvenir à leurs besoins en raison d'une incapacité physique, intellectuelle ou affective.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

In 2011-2012, 581 children were in permanent care and 68 youths received post-guardianship services on average per month.

The department has an agreement with the Department of Public Safety to provide case management and residential services to youth sentenced to open custody under the *Youth Criminal Justice Act*.

### Family Group Conference

The Family Group Conference is a family-centred decision-making process which brings together a family, a social worker, family group conference coordinator and other service providers to develop a plan for the safety of the child, a plan for reunification or deciding on another permanency option that meets the needs for safety and permanency for the child and family as a whole. The conference is pre-planned, organized and facilitated by the impartial family group conference coordinator, and the process puts the family group at the centre of the problem resolution.

In fiscal year 2011-2012, there were 215 families referred for a Family Group Conference and 26 families referred for a review of their Family Group Conference plan.

### Immediate Response Conference

Immediate Response Conferencing is a professionally driven, family infused decision making process used to engage families and community members, to safeguard children who are at imminent risk of harm and who may need to or have been taken into the minister's protective care.

In fiscal year of 2011-2012, there were 240 families referred for an Immediate Response Conference.

### Family Enhancement Services

Family Enhancement Services are provided to families following a child protection report screened-in for an investigation or an assessment. Family Enhancement Services workers assess the family situation using Structured Decision Making® assessment tools. Family Enhancement Services are intended to engage the family, to enhance family functioning, to maintain the child's security or development, and to support the family when a plan for the care of a child is developed and implemented.

In 2011-2012, there was a monthly average of 62 newly opened FES cases and 391 active cases. On March 31, 2012, there were 1,047 children under the age of 16 and 150

En 2011-2012, il y avait en moyenne par mois 581 enfants sous la garde permanente de la ministre et 68 jeunes qui recevaient des services de post-tutelle.

Le Ministère a une entente avec le ministère de la Sécurité publique pour fournir des services de gestion de cas et des services résidentiels aux jeunes condamnés à la garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

### Concertation familiale

La concertation familiale est un processus décisionnel axé sur la famille et qui réunit une famille, un travailleur social, un coordonnateur et d'autres fournisseurs de services. L'objectif de la concertation est d'élaborer un plan pour assurer la sécurité de l'enfant. Ce plan peut être la réunification de la famille ou le choix d'une permanence qui répond aux besoins de sécurité et de permanence de l'enfant et de la famille. La concertation est planifiée au préalable, organisée et animée par un coordonnateur impartial et le processus met la famille au cœur de la résolution de problèmes.

Pendant l'exercice financier 2011-2012, 215 familles ont été orientées vers la concertation familiale et 26 familles ont été aiguillées pour une révision de leur plan de concertation familiale.

### Conférence d'intervention immédiate

Une conférence d'intervention immédiate est une démarche décisionnelle à caractère familial menée par des professionnels et servant à mobiliser les familles et les membres de la collectivité en vue de protéger des enfants qui courent un danger imminent et qui pourraient devoir être mis sous la protection ou qui ont été mis sous la protection du ou de la ministre.

Pendant l'exercice financier 2011-2012, 240 familles ont été orientées vers une conférence d'intervention immédiate.

### Services d'appui à la famille

Les Services d'appui à la famille sont offerts aux familles prises en charge pour une enquête ou une évaluation après un signalement à la protection de l'enfance. Les travailleurs sociaux évaluent la situation familiale à l'aide de l'outil de prise de décision structurée. Les Services d'appui à la famille visent à susciter l'engagement de la famille, à améliorer son fonctionnement, à maintenir la sécurité et le développement de l'enfant et à offrir un soutien à la famille pendant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan pour le soin de l'enfant.

En 2011-2012, il y a eu en moyenne 62 nouveaux dossiers actifs par mois aux Services d'appui à la famille, pour un total de 391 dossiers actifs. En date du 31 mars 2012,

## Department of Social Development Ministère du Développement social

children between the ages of 16 and 19 receiving Family Enhancement Services. The average of children under age 16 years receiving FES was 7.4 years.

1 047 enfants de moins de 16 ans et 150 enfants de 16 à 19 ans bénéficiaient des Services d'appui à la famille. L'âge moyen des enfants de moins de 16 ans inscrits au programme était de 7,4 ans.

### Youth Treatment Program

The Youth Treatment Program is a provincial program that provides specialized services to children and adolescents suffering from conduct disorders (anti-social behavior such as aggression, assault, drug abuse, vandalism and pyromania). The program offers assessments, treatment strategy recommendations, consultations and clinical support to professionals, the children's families, and adolescents receiving this service.

### Programme de traitement pour jeunes

Le Programme de traitement pour jeunes est un programme provincial qui fournit des services spécialisés aux enfants et aux adolescents aux prises avec de graves problèmes de conduite (comportement antisocial comme l'agression, les voies de fait, la toxicomanie, le vandalisme et la pyromanie). Le programme offre des évaluations, des recommandations relatives à la stratégie de traitement, des consultations et un soutien clinique aux professionnels, aux familles des enfants et aux adolescents bénéficiant du service.

### Adult Protection

Some adults with a disability and seniors may be subject to various forms of neglect and/or abuse including physical, sexual and mental. Abuse and neglect occurs in the home, community and institutional settings with cuts across all socioeconomic levels, and all ethnic, cultural, rural and urban populations.

### Protection des adultes

Il peut arriver que des adultes ayant un handicap et des personnes âgées soient victimes de diverses formes de négligence ou de violence de nature physique, sexuelle et mentale. La violence et la négligence se produisent à la maison, dans la collectivité et en milieu institutionnel et recourent tous les niveaux socioéconomiques ainsi que toutes les populations ethniques, culturelles, rurales et urbaines.

The Government of New Brunswick continues to strive towards a society free from abuse in which all persons can live safely with dignity and respect. The Department of Social Development is mandated, under the *Family Services Act*, to investigate and address reported incidences of abuse and neglect of adults with disabilities and seniors.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick continue à avoir pour objectif une société sans violence dans laquelle chaque personne peut vivre dans la sécurité, la dignité et le respect. Le ministère du Développement social a pour mandat, en vertu de la *Loi sur les services à la famille*, d'enquêter sur les cas signalés de violence et de négligence mettant en cause des personnes ayant un handicap et des personnes âgées, et de les régler.

Adult Protection is a complex program which must strike a balance between society's responsibility to protect vulnerable adults and seniors and the inherent right of an individual to live his or her life according to his or her own beliefs and wishes. Adult Protection services may include investigations, case management, referrals for services, court ordered supervision, property management and other trustee/guardianship duties. A mentally competent individual has the right to refuse services if he or she so chooses.

Le Programme de protection des adultes est un programme complexe qui doit trouver un juste milieu entre la responsabilité qu'a la société de protéger les adultes et les personnes âgées vulnérables et le droit inhérent qu'a chaque personne de vivre sa vie selon ses croyances et ses désirs. Les services peuvent comprendre l'enquête, la gestion de cas, l'aiguillage vers des services, la surveillance ordonnée par la cour, la gestion des biens et d'autres fonctions d'administration fiduciaire ou de tutelle. Une personne mentalement capable a le droit de refuser les services si elle le souhaite.

Adult Protection referrals can be made 24 hours per day, 7 days per week by calling the nearest regional office of Social Development.

Les demandes de protection des adultes peuvent être faites 24 heures sur 24, tous les jours de la semaine, en téléphonant au bureau régional le plus proche de Développement social.

In 2011-2012, there were 1,034 adult protection referrals with a monthly average of approximately 104 active protection cases.

Il y a eu 1 034 demandes de protection des adultes en 2011-2012, avec une moyenne mensuelle d'environ 104 dossiers actifs.



Department of Social Development  
Ministère du Développement social

**After Hours Emergency Social Services (AHES)**

After Hours Emergency Social Services is a toll-free telephone line (1-800-442-9799) that enables the Department of Social Development to respond to requests for emergency services. The AHES provides services from 4:30 pm to 8:15 am during weekdays and on a 24-hour basis on weekends, holidays, storm days and any other time when the regional offices are closed.

The social workers staffing the telephones have the authority to carry out all the functions related to receiving intakes, conducting assessments, making initial decisions regarding the provision of telephone crisis counselling, referring callers to the appropriate regional office and arranging for the provision of emergency financial assistance.

In 2011-2012, AHES processed 11,158 calls.

**Community Agency Support**

Funding is provided to the following community agencies to support and increase their capacity to provide therapeutic services in their community: Big Brothers, Big Sisters; Family Enrichment & Counselling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counselling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la Famille Nepisiguit Inc.; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); and Moncton Family Services Inc.

**Service de permanence centralisé (SPC)**

Le Service de permanence centralisé est une ligne téléphonique sans frais (1-800-442-9799) où on répond aux demandes de services d'urgence du ministère du Développement social. Le service de permanence fonctionne de 16 h 30 à 8 h 15 les jours de semaine et 24 heures sur 24 les fins de semaine, les congés fériés, les jours de tempête et à tout autre moment où les bureaux régionaux sont fermés.

Les travailleurs sociaux qui répondent au téléphone sont chargés d'assumer les fonctions reliées à l'accueil, d'effectuer des évaluations, de décider s'il s'agit d'une situation d'urgence nécessitant des services de consultation par téléphone, d'adresser la personne au bureau régional concerné et de prendre des dispositions pour fournir à la personne des prestations financières d'urgence.

En 2011-2012, le Service de permanence centralisé a traité 11 158 appels.

**Soutien aux organismes communautaires**

Un financement est accordé aux organismes communautaires ci-dessous afin d'appuyer et d'accroître leur capacité à fournir des services thérapeutiques dans leur collectivité: Grands frères, Grandes sœurs; Family Enrichment & Counselling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counselling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la famille Nepisiguit Inc.; Moncton Respite Services; Services à la famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Service d'aide à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); Services à la famille Moncton.

**Core Business Area:  
Valued Employees**

**Secteur d'activité principal:  
Valorisation des employés**

**Human Resource Services**

As a strategic business partner, the Human Resource Services (HRS) branch provides support and consulting services to management and staff in an effort to increase organizational effectiveness and to maximize performance through our people. We endeavour to create and sustain a vibrant, healthy, safe, and high performing workforce that provides excellent service to the citizens of New Brunswick. Comprised of two business units, Employee Relations Services and Employee and Organizational Development, the HRS team members work collaboratively to meet its mandate and objectives, while supporting the strategic goals of both the department and the Government of New Brunswick.

**Services des ressources humaines**

À titre de partenaire opérationnel stratégique, la Direction des services des ressources humaines offre un soutien et des services de consultation aux cadres et aux employés afin d'accroître l'efficacité organisationnelle et d'optimiser le rendement grâce au personnel. Nous nous efforçons de créer et de maintenir une main-d'œuvre dynamique, saine, sûre et très performante qui offre d'excellents services aux citoyens du Nouveau-Brunswick. La Direction 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. Les membres de son équipe collaborent pour réaliser son mandat et ses objectifs tout en appuyant les orientations stratégiques du Ministère et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

## Employee & Organizational Development

The Employee & Organizational Development unit supports and reinforces the strategic goals and vision of the Department of Social Development through the provision of a broad range of results-focused, organizational and human performance interventions and services designed to create departmental and employee excellence. They promote and foster leadership in organizational evolution and employee growth through the development and enhancement of services and strategies including, but not limited to: strategic workforce planning and succession management, competency-based performance management, leadership development, HR-related training, and the development and implementation of health, safety and workplace wellness programs. In addition, the unit coordinates Second Language training for employees, along with the development and maintenance of the department's human resources policies and the employee recognition program, as well as for the overall maintenance, synthesis, analysis and reporting of departmental workforce information.

## Employee Relations Services

The Employee Relations Services unit serves as the primary vehicle for the delivery of HR services to the department.

The consultants and staff in this unit have the lead role and responsibility for employee recruitment, selection, job classification, evaluation and the establishment of linguistic profiles. As well, members of the team are directly involved in labour relations including, but not limited to grievance handling, labour-management committees, contract negotiations, collective agreement and legislative interpretation, conflict resolution and mediation, employee discipline, and performance management.

## Overall Summary of Staffing Activity

Pursuant to section 4 of the *Civil Service Act*, the Deputy Minister of the Management Board, Office of Human Resources delegates staffing to each Deputy Head for their respective departments. Below is a summary of the staffing activity for 2011-2012 for the Department of Social Development.

- The department advertised 54 competitions, including 10 open competitions and 44 closed competitions.
- Pursuant to the sections of the *Civil Service Act*

## Perfectionnement des employés et développement organisationnel

L'Unité de perfectionnement du personnel et de développement organisationnel appuie et renforce les orientations stratégiques et la vision du ministère du Développement social en offrant au personnel et à l'organisation tout un éventail d'interventions et de services axés sur les résultats et conçus pour favoriser l'excellence au sein du Ministère et chez les employés. L'unité encourage et facilite le leadership en matière d'évolution organisationnelle et d'épanouissement personnel par la création et l'amélioration de services et de stratégies, y compris, mais non de façon limitative : la planification stratégique de l'effectif et la gestion de la relève; la gestion du rendement axé sur les compétences; le développement du leadership; la formation en matière de ressources humaines; et l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de santé, de sécurité et de mieux-être au travail. De plus, l'unité coordonne le programme d'enseignement des langues secondes pour les employés; établit et maintient les politiques relatives aux ressources humaines et le programme de reconnaissance des employés; et assure le maintien, la synthèse, l'analyse et la communication de l'information sur l'effectif du Ministère.

## Services des relations avec les employés

L'Unité des services des relations avec les employés est le principal prestataire de services de ressources humaines pour les divisions et du Ministère.

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

## Résumé général de l'activité de dotation en personnel

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique*, le sous-ministre du Bureau de gestion du gouvernement, Ressources humaines délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de son ministère respectif. Vous trouverez ci-dessous un résumé des activités de dotation pour l'exercice 2011-2012 du Ministère de Développement sociale.

- Le Ministère a publié 54 concours cette année, y compris 10 concours publics et 44 concours restreints.
- Conformément aux articles de la *Loi sur la*

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

listed below, the department made the following appointments using other processes to establish merit than the competitive process:

*Fonction publique* qui si trouve ci-dessous, le Ministère a effectué des nominations au moyen d'autres méthodes destinées à déterminer le mérite, sans concours, que voici :

Appointment type/Type de nomination en poste	Section of the <i>Civil Service Act</i> / Article de la <i>Loi sur la Fonction publique</i>	Number / Nombre
Specialized Professional, Scientific or Technical / Emplois professionnels, scientifiques out techniques spécialisés	15(1)	
Equal Employment Opportunity Program / Programme d'égalité d'accès à l'emploi	16(1)(a)	1
Departmental Talent Management Program / Programme de gestion du talent ministériel	16(1)(b)	1
Lateral Transfer / Mutation latérale	6(1) or 16(1)(c)	
Regular appointment of casual/temporary / Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	16(1)(d)(i)	5
Regular appointments of students/apprentices / Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent	16(1)(d)(ii)	
Total number of appointments without competition / Nombre total de nominations sans concours		7

- Pursuant to section 33 of the *Civil Service Act*, zero complaints alleging favouritism were made to the Deputy Head of Social Development and zero complaints were submitted to the Ombudsman.
- Conformément à l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, zéro plainte alléguant du favoritisme a été déposée au sous-ministre du Développement social et zéro plainte a été déposée auprès de l'Ombudsman.

**Core Business Area:**  
Managing Effectively and Efficiently

**Secteur d'activité principal:**  
Gestion efficace et efficiente

**Policy, Legislation and Intergovernmental Relations**

**Politiques, affaires législatives et relations intergouvernementales**

The Policy, Legislation and Intergovernmental Relations Branch is responsible for the development, analysis and interpretation of public policy and legislation related to the work of the department; providing information, background material and legal and policy interpretation to other divisions of the department; cultivating relationships and maintaining linkages with other provincial government departments, with other provincial and territorial governments and with the federal government on social policy issues; providing policy support and briefing materials to the minister during sessions of the Legislative Assembly; and co-ordination of responses to Human Rights Complaints, Right-to-Information requests, Ombudsman investigations, Access to Information and Privacy Commissioner investigations and Child and Youth Advocate investigations.

La Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales est chargée d'élaborer, d'analyser et d'interpréter les politiques publiques et les lois ayant trait au travail du Ministère; de fournir des renseignements, de la documentation et des interprétations de textes juridiques et de directives aux autres divisions du Ministère; de cultiver des relations et d'assurer la liaison avec d'autres ministères de la province, les autres gouvernements provinciaux et territoriaux et le gouvernement fédéral, pour les questions de politique sociale; de fournir des services de soutien, de la documentation et des analyses à la ministre pendant les sessions de l'Assemblée législative et de coordonner les réponses aux plaintes concernant les droits de la personne et aux demandes invoquant la Loi sur le droit à l'information, ainsi que les enquêtes menées par l'ombudsman, le Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et le défenseur des enfants et de la jeunesse.

## Policy Development

The branch has been actively involved in various initiatives and projects related to Government Renewal and the implementation of the Economic and Social Inclusion plan, with representation on several committees and working groups both within the department and in partnership with other government of New Brunswick departments, Economic and Social Inclusion Corporation (ESIC) and stakeholder groups. The branch is also responsible for developing all Memorandums to Executive Council, Policy & Priorities Committee and Board of Management.

Significant policy initiatives in 2011-2012 include Government Renewal; support to ESIC Advisory Committee on Health Benefits in the development of a new vision and dental plan for children in low-income families; development of the 2011-2016 Nursing Home Renovation and Replacement Plan; and development of a new Regulation which will further strengthen New Directions in Child Protection.

## Consultation and Negotiation

The branch represented the interests of New Brunswick in a number of Federal/Provincial/Territorial forums, including social services, housing and seniors, as well as participating in an Atlantic Forum of deputies responsible for Social Services. The Labour Market Agreement for Persons with Disabilities was extended to 2013, and the branch has represented New Brunswick's interests during consultations related to the new federal disability data strategy.

The branch is working closely with both New Brunswick First Nations and Aboriginal Affairs and Northern Development Canada (AANDC) to provide training, support and advice related to the implementation of new social assistance rates and eligibility criteria for First Nations in New Brunswick; consult and negotiate with AANDC and First Nations on the development of a new service delivery model for child and family services in First Nation communities; and finalize the implementation of Jordan's Principle.

## Legislative Support

The branch prepares background material and briefing notes for the minister on emerging issues, responses in the Legislative Assembly, the Speech from the Throne, and the budget and estimates debates. The branch also supported the

## Élaboration des politiques

La Direction a participé activement à divers projets et initiatives associés au renouvellement du gouvernement et à la mise en œuvre du Plan d'inclusion économique et sociale. À cette fin, elle a siégé à plusieurs comités et groupes de travail à l'intérieur du Ministère et en partenariat avec d'autres ministères néo-brunswickois, la Société d'inclusion économique et sociale (SIES) et divers groupes d'intervenants. La Direction est également responsable de préparer tous les mémoires au Conseil exécutif, au Comité des politiques et priorités et au Conseil de gestion.

Les initiatives stratégiques importantes de 2011-2012 sont les suivantes renouvellement du gouvernement; appui au Comité consultatif de la SIES sur les prestations de maladie relativement à la conception d'un nouveau régime de soins dentaires et de soins de la vue pour les enfants issus de familles à faible revenu; élaboration du Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins de 2011-2016 et formulation d'un nouveau règlement en vue de renforcer davantage les nouvelles orientations en protection de l'enfance.

## Consultation et négociations

La Direction a représenté les intérêts du Nouveau-Brunswick au sein de nombreux forums fédéraux-provinciaux-territoriaux portant notamment sur les services sociaux, le logement et les aînés. Elle a aussi participé au forum des sous-ministres de l'Atlantique responsables des services sociaux. L'Entente sur le marché du travail visant les personnes ayant un handicap a été prolongée jusqu'en 2013 et la Direction a représenté les intérêts du Nouveau-Brunswick durant les consultations portant sur la nouvelle stratégie fédérale relative aux données sur les personnes ayant un handicap.

La Direction travaille en étroite collaboration avec les Premières Nations du Nouveau-Brunswick ainsi qu'avec Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, notamment en fournissant une formation, un soutien et des conseils sur la mise en œuvre de nouveaux taux d'aide sociale et de nouveaux critères d'admissibilités pour les Premières Nations du Nouveau-Brunswick; en consultant et en négociant avec Affaires indiennes et Développement du Nord Canada et les Premières Nations relativement à l'élaboration d'un nouveau modèle de prestation de services à l'enfance et à la famille dans les communautés des Premières Nations et en finalisant la mise en œuvre du Principe de Jordan.

## Soutien législatif

La Direction rédige, à l'intention de la ministre, de la documentation et des notes d'information concernant les questions de l'heure, les réponses à l'Assemblée législative, le discours du Trône ainsi que les débats sur le budget et les

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

minister throughout the process of proclaiming a number of amendments to the *Family Services Act and the Family Income Security Act*.

prévisions budgétaires. De plus, la Direction a appuyé la ministre durant tout le processus de proclamation de plusieurs modifications à la *Loi sur les services à la famille* et à la *Loi sur la sécurité du revenu familial*.

### **Integrated Planning, Reporting and Accountabilities**

The Integrated Planning, Reporting and Accountabilities Branch is responsible for coordinating the strategic planning process, undertaking research relevant to the department, strategic data analysis, reporting on program and services for performance management and service delivery, and evaluating departmental programs and services.

### **Planification intégrée, établissement de rapports et imputabilité**

La Direction de la planification intégrée, de l'établissement de rapports et de l'imputabilité est responsable de coordonner le processus de planification stratégique, de mener des recherches dans des domaines pertinents pour le Ministère, de réaliser des analyses stratégiques de données, de produire des rapports sur la gestion du rendement et la prestation des programmes et services, et d'évaluer les programmes et services du Ministère

### **Planning**

In 2011-2012, the branch coordinated Social Development's participation in the Government Renewal process, including the analysis of the department's core functions, and the identification of initiatives aimed at improving the efficiency and effectiveness of service delivery. The branch also undertook a departmental strategic planning process.

### **Planification**

En 2011-2012, la Direction a coordonné la participation du ministère du Développement social au processus de renouvellement du gouvernement en s'occupant notamment de l'analyse des fonctions de base du Ministère et l'identification d'initiatives destinées à améliorer l'efficacité et l'efficience en matière de prestation des services. La Direction a également entrepris un processus de planification stratégique ministérielle.

The branch provided ongoing support to the Economic and Social Inclusion Corporation. In addition, a comprehensive demographic review was undertaken as part of the three step review of nursing homes in the province. This demographic review helped inform recommendations made in the "2011-2016 Nursing Home Renovation and Replacement Plan" document.

La Direction a fourni un soutien continu à la Société d'inclusion économique et sociale. Elle a aussi réalisé une analyse démographique complète dans le cadre de l'examen, en trois étapes, des foyers de soins de la province. Cette analyse démographique a servi à la formulation des recommandations faites dans le Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins de 2011-2016.

### **Research**

The branch continued to participate in various provincial and national working groups and research networks. Branch staff co-chaired the working group on homelessness and served as the provincial representative for the National Housing Research Committee. Branch members are also engaged with the New Brunswick Social Policy Research Network where links and contacts are being made to become more involved with research related to Social Development in the province.

### **Recherche**

La Direction a maintenu sa participation à divers groupes de travail et réseaux de recherche provinciaux et nationaux. Son personnel a coprésidé le groupe de travail sur l'itinérance et a représenté le Nouveau-Brunswick au sein du Comité national de recherche sur le logement. Les membres de la Direction participent également au Réseau de recherche sur les politiques sociales du Nouveau-Brunswick, où ils établissent des liens et des contacts afin d'accroître la participation du Ministère aux recherches dans le domaine du développement social dans la province.

### **Reports**

The Corporate Data and Analysis unit produced approximately 226 ad hoc reports and a total 10,812 regular reports from the specified client information systems representing a 7.3 per cent increase from 2010-11. In addition 888 regular monthly reports as well as 13 ad hoc reports were produced pertaining to telephone screening. This increase in reports is reflective of

### **Rapports**

L'Unité des données et des analyses a produit environ 226 rapports spéciaux et 10 812 rapports courants à partir des systèmes d'information sur les clients, ce qui représente une augmentation de 7,3 % comparativement à 2010-2011. Elle a aussi généré 888 rapports mensuels courants ainsi que 13 rapports spéciaux sur le dépistage par téléphone. Cette

## Department of Social Development Ministère du Développement social

an increased emphasis on monitoring and accountability within the department.

### Evaluation

The branch was involved in a number of evaluations in 2011-2012 including evaluations of: an NB Adoption Network Pilot Project to promote peer support for pre- and post-adoptive families, the 3.5 Hours of Care in Nursing Home Pilot Project, the new service delivery model for After Hours Emergency Social Services (AHES), and all programs under the Social Housing Agreement. Work on these evaluation projects are at various stages of completion and will continue into 2012-2013.

### Communications

The role of the Communications Branch is to provide public awareness of departmental programs, policies and services

The branch is responsible for advising the minister and senior managers on communications issues; communication strategic planning; news release, speech, pamphlet and brochure writing/proofreading/editing/design services; coordinating news conferences; public awareness campaign development; responding to requests from media outlets; media relations support; media monitoring; print, broadcast and website advertising; coordinating production and publication of the department's annual report and providing ministerial support and coordinating activities related to the Legislative Assembly.

### Finance and Administration

The Finance and Administration Branch consists of the following units: Budget and Financial Reporting, Accounting and Administration Services.

### Budget and Financial Reporting

Budget and Financial Reporting is responsible for financial reporting, financial planning, budgeting and the interim financial statement process. This unit provides financial information on revenues and expenditures, analysis and advice to management and central agencies. (See Appendix 1)

augmentation du nombre de rapports témoigne de l'importance accrue accordée à la surveillance et à la reddition de comptes au sein du Ministère.

### Évaluation

La Direction a participé à plusieurs projets d'évaluation en 2011-2012, y compris l'évaluation d'un projet pilote pour un réseau néo-brunswickois d'adoption destiné à favoriser l'entraide chez les familles adoptives avant et après l'adoption; le projet pilote des 3,5 heures de soins dans les foyers de soins; le nouveau modèle de prestation des services pour le Service de permanence centralisé; et tous les programmes découlant de l'Entente sur le logement social. Ces travaux d'évaluation avancent à différents rythmes et se poursuivront en 2012-2013.

### Communications

La Direction des communications a pour fonction de renseigner la population sur les programmes, les politiques et les services du Ministère.

Elle est responsable de donner des conseils à la ministre et aux cadres supérieurs en ce qui concerne les questions relatives aux communications. Elle s'occupe aussi de la planification stratégique des communications; de la rédaction, de la correction d'épreuves, de l'édition et de la conception des communiqués de presse, des discours, des dépliants et de brochures; de la coordination des conférences de presse; de l'élaboration des campagnes de sensibilisation du public; des relations avec les médias et de la surveillance des médias; de la publicité dans les médias écrits, à la radio, à la télévision et sur le Web; de la coordination, de la production et de la publication du rapport annuel du Ministère; ainsi que des services de soutien et des activités de coordination associés à l'Assemblée législative.

### Finances et administration

La Direction des finances et de l'administration est composée des unités suivantes: Rapports budgétaires et financiers, Services de comptabilité et services administratifs et services de vérification.

### Rapports budgétaires et financiers

Cette unité est chargée des rapports financiers, de la planification financière, de l'établissement du budget et d'états financiers intermédiaires pour le Ministère. Elle fournit des renseignements financiers sur les recettes et les dépenses ainsi que des analyses et des conseils à la direction et aux organismes centraux (voir l'annexe 1).

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

**Accounting and Administration Services**

Accounting and Administration Services develops financial policies and procedures to ensure sound practices.

The unit administers central office accommodations, reception, security, records management, the PASS Project, GNB Infosource, central office supplies, mail services and Health Services benefits.

**Audit Services**

The Audit Services Unit is responsible for the Internal Audit, Caseload Sampling and Telephone Case Review units.

Internal Audit

Internal Audit is an independent group within the department responsible for evaluating internal control systems and measuring their effectiveness.

During fiscal year 2011-2012, 15 operational and control reviews were performed. Throughout the year, the group was involved with several fraud cases and the departmental Canada Revenue Agency Set-Off Program.

Caseload Sampling

The Caseload Sampling Unit is responsible for monitoring the continuing eligibility of the provincial social assistance caseload that is administered by the Program Delivery Division.

The unit also provides an advisory service to regional investigators and coordinates professional development sessions for both the unit and regional investigators.

During fiscal year 2011-2012, the unit sampled 1527 cases and realized a net reduction in caseload expenditures amounting to \$33,639 for at least one month. In addition, a total of 54 overpayments representing \$134,454 were identified and set up in NB Case.

Telephone Case Review

The Telephone Case Review Unit is responsible for complementing the case management process by contacting selected groups of social assistance clients via telephone to confirm the information on file.

**Services de comptabilité et services administratifs**

Les Services de comptabilité et services administratifs élaborent des directives et des modalités financières afin de garantir de saines pratiques.

L'unité s'occupe aussi des locaux du bureau central, de la réception, de la sécurité, de la gestion des documents, du projet SSA, du répertoire du GNB, des fournitures de bureau, des services postaux et des prestations de santé pour le bureau central.

**Services de vérification**

Les Services de vérification ont la responsabilité des vérifications internes, de l'échantillonnage des clients et des enquêtes par téléphone sur les dossiers.

Vérifications internes

L'Unité de vérification interne est, au sein du Ministère, un groupe autonome chargé d'évaluer les mécanismes internes de contrôle et d'en mesurer l'efficacité.

Durant l'année financière 2011-2012, l'unité a réalisé 15 examens opérationnels et révisions centrales. Elle a aussi enquêté sur plusieurs cas de fraude et a participé au programme de compensation de dette par remboursement de l'Agence du revenu du Canada.

Échantillonnage des clients

L'Unité d'échantillonnage des clients a pour rôle de vérifier l'admissibilité continue des cas de l'aide sociale dont l'administration relève de la Division de la prestation des programmes.

L'unité fournit également des services de consultation aux enquêteurs régionaux et elle coordonne les séances de perfectionnement professionnel destinées à son personnel et aux enquêteurs régionaux.

Durant l'année financière 2011-2012, l'unité a échantillonné 1 527 dossiers et a réalisé des économies nettes de 33 639 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses liées au nombre de cas. De plus, elle a détecté un total de 54 cas de trop-payé représentant 134 454 \$ et les a inscrits dans NBCas.

Enquêtes par téléphone sur les dossiers

L'Unité des enquêtes par téléphone complète le processus de gestion des cas, en communiquant par téléphone avec des groupes choisis de clients de l'aide sociale afin de confirmer les renseignements au dossier.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

During fiscal year 2011-2012, this unit completed 1,678 telephone reviews and identified changes in information that realized a net reduction in caseload expenditures amounting to \$63,316 for at least one month. In addition, 294 telephone reviews were completed in the Long Term Care In-Home Services Program that resulted in net monthly savings of \$12,794 for at least one month.

En 2011-2012, l'unité a mené 1 678 enquêtes qui ont permis de détecter des changements aux renseignements, ce qui a engendré des économies nettes de 63 316 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses liées au nombre de cas. L'unité a aussi réalisé 294 enquêtes par téléphone auprès des clients des Services à domicile du Programme de soins de longue durée, ce qui a généré des économies mensuelles nettes de 12 794 \$ pour au moins un mois.

### Information Technology Services Branch

The Information Technology Services (ITS) Branch partners with and supports all departmental program areas in achieving their business objectives by providing a supportive catalyst for change through innovative business solutions design and development and the implementation of the appropriate information technology tools and services. A key part of this responsibility is focusing on the essential business policies, practices and processes that the department's applications and systems support.

### Direction des services de technologie de l'information

La Direction du service de technologie de l'information (STI) appuie tous les secteurs de programmes du Ministère et travaille en partenariat avec eux pour qu'ils puissent atteindre leurs objectifs opérationnels. Pour ce faire, il agit comme catalyseur de changement grâce à la conception de solutions opérationnelles innovatrices et à l'élaboration et la mise en œuvre d'outils et de services appropriés en matière de technologie de l'information. Un des volets importants de ce mandat consiste à axer ses efforts sur les politiques, les pratiques et les processus administratifs essentiels qui sont appuyés par les applications et les systèmes du Ministère.

Specifically, ITS is responsible for Systems Development, Support and Maintenance, Client Systems Business Support, and the coordination of Information Technology infrastructure related services, obtained through outside service providers.

De façon plus particulière, la Direction du service de technologie de l'information est responsable du développement, du soutien et de l'entretien des systèmes, du soutien aux activités des systèmes-clients et de la coordination des services associés à l'infrastructure des technologies de l'information obtenus auprès de fournisseurs de services externes.

### Systems Development and Support

The Systems Development and Support Unit provide application development, maintenance and support services for more than 120 departmental business applications. These services encompass applications user account administration, production control, systems operation, ongoing maintenance, application enhancements, report creation and new systems development.

### Développement et soutien des systèmes

L'Unité de développement et de soutien des systèmes fournit des services de développement, d'entretien et de soutien pour plus de 120 applications d'entreprise du Ministère. Les services offerts comprennent, entre autres, l'administration des comptes d'utilisateur des applications, le contrôle de la production, l'exploitation des systèmes, la maintenance régulière, l'amélioration des applications, la production de rapports et le développement de nouveaux systèmes.

The Internal Application Support Unit received, responded to and completed 685 application inquiries, helpdesk and change requests in addition to operational requirements.

En plus de s'occuper de ses tâches opérationnelles, l'équipe du Service de soutien aux applications internes a répondu à 685 demandes de renseignements sur les applications, de dépannage et de modifications.

### Client Systems Business Support

The Client Systems Business Support Unit provides day-to-day user support, business analysis and consultation to all regional offices and central office staff on business applications, business improvement projects and work process issues as well as the management of all system enhancements to the NBCase, NBClient, Executive Information System, Financial Operating System, VEIS and

### Soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients

L'Unité de soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients offre au personnel des bureaux régionaux et du bureau central des services de soutien courants, d'analyse des activités et de consultation sur les applications d'entreprise, les projets d'amélioration des activités et les processus de travail, de même que des services de gestion des améliorations aux systèmes NBCas, NBClient et Familles NB, au système



NBFamilies applications.

d'information de haute gestion, au système d'exploitation financière et au système de facturation électronique des vendeurs.

### **Operations and Technical Support**

This unit is responsible for the architecture, design, oversight and monitoring of technology solutions that support the needs of Social Development business programs and services. This includes strategic technical direction, enterprise architecture, and coordination of all IT infrastructure service providers and the information Systems Security Office for Social Development.

### **Soutien technique et des opérations**

Cette unité est responsable de l'architecture, ébauche, surveillance et le contrôle des solutions technologiques qui subviennent aux besoins des programmes d'affaires et de services du Développement social. Ceci inclut la direction stratégique technique, entreprise architecturale, et la coordination de toute l'infrastructure électronique assurant les services et le système de sécurité des bureaux du développement social.

### **Program Design and Quality Management**

The Program Design and Quality Management Division (PD&QM) is responsible for the planning, design and monitoring, from a provincial perspective, of all departmental programs. This would include the interpretation of program guidelines, procedures, policies, standards, regulations and legislation. The PD&QM Division has three branches, each responsible for a number of core businesses: Community and Individual Development; Child and Youth Services and Adults with Disabilities and Seniors Services.

### **Conception des programmes et gestion de la qualité**

La Division de la conception des programmes et de la gestion de la qualité voit à planifier, à concevoir et à surveiller, selon une perspective provinciale, tous les programmes du Ministère. À ce titre, elle interprète les lignes directrices, les procédures, les directives, les normes, les règlements et les lois concernant les programmes. La Division a trois directions, chacune responsable d'un certain nombre de secteurs d'activité principaux : Développement communautaire et individuel, Services à l'enfance et à la jeunesse, Services aux adultes ayant un handicap et aux aînés.

### **Community and Individual Development**

The Community and Individual Development Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental programs and services intended to help develop the community capacity necessary to support the clients of the department as well as to help individuals achieve and maintain self-reliance.

### **Développement communautaire et individuel**

La Direction du développement communautaire et individuel voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services du Ministère visant à contribuer au renforcement des capacités communautaires nécessaires pour soutenir les clients du Ministère et pour aider les gens à devenir ou à demeurer autonomes.

### **Community and Human Resources Development**

The Community and Human Resource Development Unit is responsible for the planning, design and monitoring of income support programs and all departmental programs and services intended to help develop the community capacity necessary to support the clients of the department as well as to help individuals achieve and maintain self-reliance. Programs and services in this area include: Transitional Assistance and Extended Benefits Programs, all income support benefits, the Family Support Ordered Services, Financial Case Management Services for Social Assistance clients, Career Development Options Program and Work Services for Social Assistance clients, the Community Involvement Program, the Home Orientation and Management Program and the Community Volunteer Action Program.

### **Développement des ressources communautaires et humaines**

Le secteur du développement des ressources communautaires et humaines voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes d'aide au revenu et tous les programmes et services du Ministère visant à renforcer les capacités communautaires nécessaires pour aider les clients du Ministère et d'autres personnes à devenir ou à demeurer autonomes. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : le Programme d'assistance transitoire et le Programme de prestations prolongées, toutes les prestations de supplément du revenu, le Service des ordonnances de soutien familial, le Service de gestion de cas financiers pour les clients de l'aide sociale, les programmes Options de développement de carrière et Services au travail destinés aux clients de l'aide sociale, le Programme de participation communautaire, le Programme d'orientation et de gestion du logement et le programme Action communautaire bénévole.

### Housing and Homelessness

The Housing and Homelessness Unit is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental housing and homelessness programs and services, which include the Public Housing Program, Rent Supplement and Rural and Native Housing Programs, Non-Profit and Cooperative Housing Programs, the Federal/Provincial Repair Program, the Energy Efficiency Retrofit Program, the Affordable Rental Housing Program, the Home Completion and Home Ownership Assistance Programs, and other housing loan programs.

The unit works in partnership with Efficiency NB in the delivery of an Energy Efficiency Repair Program.

### Child and Youth Services

The Child and Youth Services Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental child welfare and youth programs and services. These include the following programs and services: Access and Assessment, Child Protection Services, Family Enhancement Services, Child In Care/Post-guardianship Services, Adoption Services, Community-Based Services for Children with Special Needs, Children's Residential Services (foster homes and group homes), Open Custody under the *Youth Criminal Justice Act*, and birth parent services and programming for youth such as the Social Assistance Youth Policy. The branch is also responsible for the ongoing development and monitoring of the Competency Based Child Welfare Training System as well as the delivery of training to child welfare social workers, social work supervisors, including First Nations staff, program delivery managers and provincial consultants throughout the province.

### Nursing Home Services

The Nursing Home Services Branch is responsible for the planning, design and monitoring of the services provided to residents in nursing homes. The branch is working actively with the New Brunswick Nursing Home Association on relevant issues. During fiscal year 2011-2012, the Nursing Home Services Branch also continued to work with the NB Association of Nursing Homes and WorksafeNB in its efforts to support and improve workplace health and safety in nursing homes.

### Logement et itinérance

L'Unité du logement et de l'itinérance est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance de l'ensemble des services et programmes de logement et d'itinérance du Ministère, notamment : le programme de logement public, le programme de supplément du loyer, le programme de logement pour les ruraux et les Autochtones, le programme de logement à but non lucratif et des coopératives d'habitation, le programme fédéral-provincial de réparations, le programme d'amélioration de l'efficacité énergétique, le programme de logement locatif abordable, la finition de l'habitat, l'aide à l'accession à la propriété et d'autres programmes de prêts pour le logement.

L'Unité travaille en partenariat avec Efficacité NB à la prestation d'un Programme de réparations visant à améliorer l'efficacité énergétique.

### Services à l'enfance et à la jeunesse

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. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Accueil et évaluation, Services de protection de l'enfance, Services d'appui à la famille, Enfants pris en charge et Services de post-tutelle, Services d'adoption, Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux, Services résidentiels pour enfants (foyers d'accueil et foyers de groupe), Services de garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, Services aux parents biologiques et programmes pour les jeunes, comme la Politique d'aide sociale pour les jeunes. La Direction voit également 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 dans toute la province.

### Services des foyers de soins

La Direction des services de foyers de soins s'occupe de planifier, de concevoir et de surveiller les services fournis aux résidents des foyers de soins. Elle travaille activement avec l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick sur diverses questions pertinentes. Au cours de l'exercice financier de 2011-2012, la Direction a continué à travailler avec l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick et Travail sécuritaire NB pour poursuivre les efforts visant à favoriser et à améliorer la santé et la sécurité au travail dans les foyers de soins.

## Department of Social Development Ministère du Développement social

The Nursing Home Services Branch, in partnership with the Department of Transportation and Infrastructure, completed a comprehensive review of the province's nursing home bed replacement and renovation needs. The *2011-2016 Nursing Home Renovation and Replacement Plan* was released in March 2012; it is multi-phased and will be implemented over five years.

During fiscal year 2011-2012, all five Regional positions of Liaison Officers were filled. Regional Liaison Officers are responsible to ensure the safety of residents through the inspection, monitoring and licensing of nursing homes. Major incidents and complaints are reported to the Liaison Officers. Liaison Officers also provide professional and program advice to Nursing Home Directors and Managers.

### Services to Adults with Disabilities and Senior Services

The Adults with Disabilities and Senior Services Branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental programs and services provided to adults with disabilities and to seniors. Programs and services in this area include the Long-Term Care Services Program, the Disability Support Program, Home Support Services, Adult Residential Facilities (special care homes and community residences), Alternative Family Living Arrangements, Adult Protection, Adult Developmental Activities Programs and Training (ADAPT) Program, Adult Day Care and the Senior Goodwill Ambassadors Program.

The Adult with Disabilities and Senior Services Branch was also actively involved in the Disability Support Program. At the end of March 2012, 1,844 individuals were receiving disability supports under this program.

Work was also done by the branch in partnership with the Department of Health to develop initiatives to improve access to long-term services for a rapidly aging New Brunswick population. Special care home operators can apply for a residential supplement of \$16 per day for residents waiting for nursing home placement. As of March 31, 2012, 32 residents were receiving this supplement. Seniors requiring more care to remain at home can receive more hours of home support.

New enhanced special care home beds were approved in areas where the waiting lists for nursing home placements were the greatest. Eleven emergency care beds in special care homes have been approved, which are reserved for

La Direction des services de foyers de soins, en partenariat avec le ministère des Transports et de l'Infrastructure, a mené un examen complet des besoins en remplacement et en rénovation de lits dans les foyers de soins de la province. Le *Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins 2011-2016* a été publié en mars 2012. Il compte plusieurs phases et il sera mis en œuvre sur une période de cinq ans.

Au cours de l'exercice financier de 2011-2012, les cinq postes d'agents de liaison régionaux ont été pourvus. Ces agents doivent assurer la sécurité des résidents par l'inspection, la surveillance et l'agrément des foyers de soins. Les incidents et les plaintes majeurs leur sont communiqués. Les agents fournissent aussi des conseils professionnels et en matière de programmes aux directeurs et aux gestionnaires des foyers de soins.

### Services aux adultes ayant un handicap et aux aînés

La Direction des Services aux adultes ayant un handicap et aux aînés voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes et les services du Ministère destinés aux adultes ayant un handicap et aux aînés. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Programme de soins de longue durée, Programme de soutien aux personnes ayant un handicap, Services de soutien à domicile, Établissements résidentiels pour adultes (foyers de soins spéciaux et résidences communautaires), Arrangements d'hébergement en famille de remplacement, Protection des adultes, Activités de développement pour adultes, programmes et formation (ADAPF), Accueil de jour pour les adultes, Ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté.

La direction pour adulte avec invalidité et personnes âgées était aussi activement impliquée dans le programme de support invalidité. À la fin mars 2012, 1 844 individus recevaient un support pour invalidité sous ce programme.

La Direction des services aux adultes ayant un handicap et aux aînés a travaillé de concert avec le ministère de la Santé afin d'élaborer des initiatives ayant comme objectif d'accroître l'accessibilité aux services à long terme pour la population vieillissante du Nouveau-Brunswick. Les exploitants de foyers de soins spéciaux peuvent désormais faire une demande pour obtenir un supplément résidentiel de 16 \$ par jour pour les pensionnaires qui attendent d'être placés dans un foyer de soins. Depuis le 31 mars 2012, 32 personnes reçoivent ce supplément. Par ailleurs, les personnes âgées nécessitant davantage de soins pour demeurer chez elles ont dorénavant droit à plus d'heures de soutien à domicile.

L'ajout de lits de soins améliorés a été approuvé dans les régions où les listes d'attente des foyers de soins sont les plus longues. Onze lits de soins d'urgence dans des foyers de soins spéciaux ont également été approuvés. Ces lits sont

## Department of Social Development Ministère du Développement social

short-term stays for adults whose care providers are not immediately available due to a crisis.

### Dental Advisory Board

The Dental Advisory Board provides professional advice to the department in the area of dental benefits. This expert review ensures that social assistance clients receive the best service available within budgetary limits.

In 2011-2012, the Dental Advisory Board met six times to adjudicate 2,591 cases.

### Medical Advisory Board

The Medical Advisory Board reviews applications for blindness, deafness and disability certification. This certification is used to determine eligibility for social assistance benefits through the Extended Benefits Program.

In 2011-2012, the Medical Advisory Board reviewed 1,240 applications in the disability, blind and deaf categories of assistance, resulting in the approval of 535 applications. The Medical Advisory Board also reviewed 731 applications for the long-term needs designation (including those refused for the disability category of assistance), of which 609 were approved.

### Property Management

This program provides operational and administrative services in managing the department's Real Property (land) Portfolio. All of the department's property assets are held in the name of the New Brunswick Housing Corporation. Through the corporation, the assets of the public housing portfolio, the rural and native/basic shelter rental housing portfolio, and undeveloped land are held and administered.

Activities such as acquisitions, dispositions, evaluations, tendering, requests for proposals and the sale of urban renewal land are undertaken. Land sale activity continued to be significant as the department undertook initiatives under its housing strategy.

### Official Languages

The Department of Social Development recognizes its obligations and is committed to actively offering and providing quality services to clients in their official language of choice. This fiscal year, four complaints were filed with the Commissioner of Official Languages in connection with

réservés aux adultes ayant besoin de soins à court terme parce que leurs pourvoyeurs de soins ne sont pas immédiatement disponibles en raison d'une situation de crise

### Comité consultatif sur les services dentaires

Le Comité consultatif sur les services dentaires donne des conseils professionnels au Ministère dans le domaine des prestations dentaires. Ce comité d'experts veille à ce que les clients de l'aide sociale reçoivent les meilleurs services possibles dans les limites budgétaires.

En 2011-2012, le Comité consultatif sur les services dentaires a tenu six réunions pour statuer sur 2 591 cas.

### Commission consultative médicale

La Commission consultative médicale a pour rôle d'examiner les demandes de certification de cécité, de surdité et d'invalidité. Cette certification rend les personnes admissibles aux prestations d'aide sociale par l'intermédiaire du Programme de prestations prolongées.

En 2011-2012, la Commission consultative médicale a examiné au total 1 240 demandes de certification d'invalidité, de cécité et de surdité, et 535 demandes ont été approuvées. La commission a également examiné un total de 731 demandes de désignation des besoins à long terme (y compris celles refusées dans la catégorie d'invalidité), et 609 demandes ont été approuvées.

### Gestion des propriétés

Le programme de gestion des propriétés offre des services opérationnels et administratifs de gestion du portefeuille des biens réels du Ministère. Tous les biens du Ministère sont détenus au nom de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick. Cette société détient et administre les avoirs du portefeuille du logement public, du portefeuille du logement locatif de base pour les ruraux et les Autochtones, ainsi que les terrains non aménagés.

Parmi les activités entreprises, mentionnons les acquisitions, les aliénations, les évaluations, les appels d'offres, les demandes de propositions et la vente de terrains pour le réaménagement urbain. Le Ministère a continué de mener d'importantes activités de vente de biens fonciers tandis qu'il entreprenait des activités dans le cadre de sa stratégie d'habitation.

### Langues officielles

Le ministère du Développement social reconnaît ses obligations et s'est engagé à offrir activement et à fournir des services de qualité aux clients dans la langue officielle de leur choix. Cette année, quatre plaintes ont été déposées auprès du commissaire aux langues officielles en ce qui a trait aux

## Department of Social Development Ministère du Développement social

services provided by Social Development. All of the complaints were addressed.

In 2011-2012, the Integrated Planning, Reporting and Accountabilities Branch assumed responsibility for monitoring the progress of implementation of Social Development's new Official Languages Action Plan, stemming from the Government Plan on Official Languages (2011-2013).

### *Public Interest Disclosure Act*

The Department of Social Development recognizes its obligations regarding the *Public Interest Disclosure Act*. This fiscal year, no complaints were received by the designated officer or the Conflict of Interest Commissioner.

### Family Income Security Appeals Board

The Family Income Security Appeals Board provides an independent appeals process for applicants and clients who are unhappy with departmental decisions concerning their eligibility and benefits. This is a quasi-judicial tribunal that is independent of the department. Appeals are heard in the appellant's language of choice.

Its members are people from the community who do not work for the department. Their job is to provide applicants and clients with the independent review of a departmental decision. The *Family Income Security Act* allows for an initial appointment of up to three years. Former recipients of income assistance may be members of the board.

A hearing by the Family Income Security Appeal Board (FISAB) is the final step in a two-tiered appeal process. The first step is an administrative review by the Area Reviewer. The second and final step is an appeal to the board. Given its quasi-judicial nature, the board is required to conduct hearings in a court-like manner according to the rules of natural justice and fairness. Appeals may be filed by an applicant or recipient under the following circumstances:

- financial assistance has been denied
- the financial assistance granted is insufficient
- financial assistance has been discontinued or reduced
- financial assistance has been unreasonably delayed

The board also investigates and reports to the minister on matters under the Act or regulations that may be referred to them by the minister.

services fournis par Développement social. Toutes les plaintes ont été examinées.

En 2011-2012, la Direction de la planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité s'est chargée de surveiller l'évolution de la mise en œuvre du nouveau Plan d'action sur les langues officielles du ministère du Développement social, qui découle du Plan sur les langues officielles du GNB (2011-2013).

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

Le ministère du Développement social reconnaît ses obligations en ce qui a trait à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*. Cette année, aucune plainte n'a été reçue par l'agent désigné ou le commissaire aux conflits d'intérêts.

### Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial

La Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial offre une procédure d'appel indépendante aux requérants et aux clients qui sont insatisfaits des décisions du Ministère par rapport à leur admissibilité et aux prestations. Il s'agit d'un tribunal quasi judiciaire indépendant du Ministère. Les appels sont entendus dans la langue choisie par l'appelant.

Les membres sont des gens de la collectivité qui ne travaillent pas pour le Ministère. Ils sont là pour assurer aux requérants et aux clients une révision indépendante d'une décision du Ministère. La *Loi sur la sécurité du revenu familial* prévoit la nomination des membres pour un mandat initial de trois ans. D'anciens bénéficiaires de l'aide au revenu peuvent aussi être membres de la commission.

L'audience de la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial est la dernière étape d'un processus d'appel à deux niveaux. La première étape consiste en un examen administratif effectué par un réviseur de secteur; la seconde et la dernière est le processus d'appel auprès de la commission. En raison de son caractère quasi judiciaire, la commission doit tenir ses audiences à la manière d'un tribunal et respecter les règles de justice naturelle et d'équité. Les requérants ou les bénéficiaires peuvent faire appel pour les motifs suivants :

- demande d'aide financière rejetée
- demande d'aide financière accordée mais insuffisante
- annulation ou réduction de l'aide financière
- retard déraisonnable dans le versement de l'aide financière

La commission fait également enquête sur tout point que la ministre lui a signalé à l'égard de l'application de la loi et de ses règlements, et elle lui rend compte des résultats de l'enquête.

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

Frequency of Appeals

Fréquence des appels

Over the past two fiscal years, the frequency of appeals was as follows:

Au cours des deux dernières fiscales, la fréquence des appels était comme suit:

Year/Année	Frequency of Appeals/Fréquence des appels
2011-2012	107
2010-2011	131

Appeals by outcome for 2011-2012:

Résultats des appels pour 2011-2012 :

Allowed - 36

Jugements favorables - 36

\*Dismissed – 71

\* Jugements défavorables – 71

(\* Includes no shows and cancelled) – 11

(\* Comprend les causes des appelants qui ne se sont pas présentés ainsi que les audiences annulées) – 11

2011-2012 Financial Overview

Aperçu financier 2011-2012

This financial overview was prepared on the basis of the best available information at the time of publication, and therefore, may not correspond exactly with the figures that were subsequently published in the public accounts.

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

Program/ Programme	Main Estimate/ principal	Budget	Expenditures/ Dépenses	%	Variance (Under) over	Note
Corporate and Other Services / Services généraux et autres		12 793.5	11 573.5	1.2	(1 220.0)	1
Income Security – Service Delivery Costs / Services de la sécurité du revenu- coûts de la prestation des services		21 174.4	19 838.6	2.0	(1 335.8)	2
Income Security – Benefits / Services de la sécurité du revenu - Prestations		237 035.0	243 554.1	24.2	6 519.1	3
Child Protection and Child Development / Protection et développement de l'enfance		122 537.7	123 440.2	12.2	905.2	4
Long Term Care / Soins de longue durée		532 034.1	530 212.7	52.8	(1 821.4)	5
Housing / Habitation		81 052.9	74 347.9	7.4	(6 705.0)	6
Economic & Social Inclusion Corp./Soc.de l'Inclusion Économique & Sociale		1880.0	1880.0	0.2	0	
Total		1 008 507.7	1 004 847	100.0	(3 660.7)	

*Numbers are expressed in thousands/Les chiffres sont exprimés en milliers*

Department of Social Development  
Ministère du Développement social

Notes :	Notes :
1. Under expenditure due to vacant positions and lower overhead costs.	1. Excédent de fonds attribuable aux postes vacants et à une diminution des coûts indirects.
2. Under expenditure due to one time savings in Information Technology by not refreshing laptop & desktop computers.	2. Excédent de fonds attribuable à des économies uniques au chapitre des technologies de l'information parce qu'on n'a pas renouvelé les ordinateurs portables et de bureau.
3. Over expenditure due to lower than anticipated Social Assistance caseload decline. Special Needs Benefits expenditures higher than anticipated for Medical Transportation & Medically related services offset by implementation delay for Health Services Dental/Vision families, as well as lower demand for Income Seniors' Benefit & Home Energy Assistance programs.	3. Excédent de dépenses attribuable à une diminution moins importante que prévu du nombre de clients d'aide sociale; aux coûts plus élevés que prévu des prestations spéciales du transport pour raisons médicales et des services médicaux compensés par un retard de la mise en œuvre des programmes de soins de la vue et de soins dentaires pour familles ainsi qu'une diminution de la demande dans le cadre du Programme de prestations pour personnes âgées à faible revenu et du Programme d'aide pour l'énergie domestique.
4. Over expenditure due to increased costs for Child Protection services offset by lower than anticipated Program Delivery costs.	4. Excédent de dépenses attribuable à des coûts plus élevés pour les services de protection de l'enfance, compensés par des coûts moins élevés que prévu pour la prestation des programmes.
5. Under expenditure due to implementation delay for Contingency/Capital Renewal Plan and Renovations Plan for Nursing Homes, Pension – Interest payment only, higher than anticipated Client Contribution Revenue offset by increased costs of Disability Support Program, Health cards, Program Delivery costs offset by savings for In-Home Seniors –new assessment tool.	5. Excédent de fonds attribuable à un retard de mise en œuvre du plan de rénovations et du plan de renouvellement capital/imprévus pour les foyers de soins; au paiement d'intérêts seulement pour les pensions; aux recettes plus élevées que prévu au chapitre de la contribution des clients compensées par une augmentation des coûts du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap; aux cartes d'assistance médicales; aux coûts de prestation des programmes compensés par des économies attribuables au nouvel outil d'évaluation pour les soins à domicile pour personnes âgées.
6. Under expenditure due to decreased costs for Economic Stimulus related to a housing project extension approved to disburse in 2012-13 as well as other projects disbursements occurred in 2010-11. Modernization and Improvement program offset by increased costs for Rent Supplement and Non-profit subsidies.	6. Excédent de fonds attribuable à une diminution des coûts du programme de stimulation économique en raison de la prolongation d'un projet d'habitation de sorte que les décaissements se poursuivent en 2012-2013, ainsi qu'à des décaissements associés à d'autres projets en 2010-2011; excédent de fonds attribuable également au programme de modernisation et d'amélioration compensé par une augmentation des coûts des suppléments de loyer et des subventions pour logement social à but non lucratif.