

---

# Développement Social

**RAPPORT ANNUEL**

2021-2022

# **Développement social**

## **RAPPORT ANNUEL 2021-2022**

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

ISBN 978-1-4605-3122-8 (bilingual print edition)  
ISBN 978-1-4605-3124-2 (PDF: French edition)  
ISBN 978-1-4605-3123-5 (PDF: English edition)

ISSN 1921-7056 (bilingual print edition)  
ISSN 2368-5700 (PDF: French edition)  
ISSN 2368-5700 (PDF: English edition)

22-00054 | 2022.11 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

# Lettres d'accompagnement

## **DU MINISTRE A LA LIEUTENANTE-GOUVERNEURE**

**Son Honneur l'honorable Brenda Murphy  
Lieutenante-gouverneure du Nouveau-Brunswick**

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel du ministère du Développement social de la province du Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

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



L'honorable K. Dorothy Shephard  
Ministre

---

## **DU SOUS-MINISTRE AU MINISTRE**

**L'honorable K. Dorothy Shephard  
Ministre du Développement social**

Madame la Ministre,

Je suis heureux de vous présenter le présent rapport annuel décrivant les activités du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

Recevez, Madame la Ministre, l'assurance de ma très haute considération.



Jim Mehan  
Sous-ministre

# Table des matières

Lettres d'accompagnement	
Message de la ministre	1
Message de la sous-ministre	2
Priorités du gouvernement Répondre aux besoins des Néo-Brunswickois	3
Résultats en matière de rendement	8
Survol des opérations du Ministère	13
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants	14
Information financière	23
Résumé des activités de recrutement du personnel	26
Résumé des projets de loi et des activités législatives	27
Résumé des activités liées aux langues officielles	29
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	30
Rapport en vertu de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	33

# Message du ministre

Je suis extrêmement heureuse de présenter le rapport annuel de 2021-2022 du ministère du Développement social.

Le rapport nous permet d'examiner le travail étonnant réalisé par le Ministère au cours de la dernière année. Même si la COVID-19 a continué à poser des problèmes durant cette période, le personnel enthousiaste du Ministère a tout de même su mener à bien d'innombrables projets et initiatives d'importance pour améliorer les vies des personnes les plus vulnérables du Nouveau-Brunswick.

Chacune des réalisations survenues au cours de l'exercice 2021-2022 a eu une incidence marquée sur les vies des Néo-Brunswickois. Nous avons accru pour une seconde fois des périodes de soins assurés aux pensionnaires des établissements de soins de longue durée en les portant à un total de 3,3 heures, nous avons entamé le processus de recherche de responsables de foyers de soins professionnels pour enfants et jeunes, et nous avons permis à plus de familles à faible revenu de soumettre une demande de l'allocation Canada-Nouveau-Brunswick pour le logement.

Nous avons également soutenu les Néo-Brunswickois travaillant au sein de nos secteurs vulnérables qui avaient été touchés par la pandémie. Le soutien fourni a compris un supplément salarial à l'intention :

- des aides à domicile qui offrent des soins directs et en personne aux aînés, aux adultes et aux enfants;
- du personnel des foyers de groupe, des résidences communautaires, des foyers de soins spéciaux, des refuges pour sans-abri et des maisons de transition;
- des intervenantes en violence conjugale;
- des travailleurs des banques alimentaires et des soupes populaires.

Un autre fait saillant survenu en 2021-2022 est la réforme de l'aide sociale. Le travail à cet égard a débuté l'année précédente et nous avons vu certains résultats commencer à se manifester avec les changements annoncés à la Politique sur le revenu du ménage en mars 2022. Les changements apportés permettent aux bénéficiaires d'aide sociale de partager des facilités de logement et ils sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2022. Il y a encore du travail à faire, mais je suis extrêmement heureux de ce qui a été réalisé jusqu'ici.

Nous avons aussi pu fournir à plus de familles ayant un faible revenu de travail un accès au programme Allocation Canada-Nouveau-Brunswick pour le logement, qui leur accorde une allocation de courte durée les aidant à joindre les deux bouts.

Il y a tellement d'autres buts et réalisations que je pourrais mentionner... Je sais qu'au fur et à mesure que nous progresserons, nous continuerons à enrichir notre liste de réalisations dignes de mention.

L'ardeur au travail et l'appui dont le personnel du Ministère a fait preuve auprès des gens du Nouveau-Brunswick se sont poursuivis bien au-delà de la pandémie et je l'en remercie. Je me réjouis d'avance à l'idée de travailler avec tout le personnel et nos partenaires pour continuer à améliorer les vies des Néo-Brunswickois de tous âges.



L'honorable K. Dorothy Shephard  
La ministre du Développement social

# Message du sous-ministre

Je suis heureux de présenter, au nom du ministère du Développement social, le rapport annuel de 2021-2022.

Le rapport met en relief à la fois les défis que nous avons dû relever et nos réalisations au cours de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2022. Le personnel de Développement social et nos partenaires font chaque jour preuve de l'attachement profond qu'ils éprouvent pour les gens du Nouveau-Brunswick et nous espérons qu'il transparaîtra dans le présent rapport.

De nombreuses mesures ont été prises cette année pour améliorer la vie des Néo-Brunswickois. Nous pourrions vous faire part de nombreux exemples de ces mesures, mais l'une qui nous vient à l'esprit est la poursuite du travail sur la réforme de l'aide sociale. Les changements que nous avons pu implanter cette année ont permis aux clients de conserver une part supérieure de leurs gains.

Dans les établissements de soins de longue durée, nous avons pris des mesures pour améliorer les soins et le soutien fournis aux Néo-Brunswickois en augmentant les heures de soins, en fournissant un soutien financier accru aux établissements résidentiels pour adultes et en soutenant davantage les aides à domicile et les travailleurs de soutien familial afin de les aider à absorber les hausses des coûts de transport.

Pour aider les enfants et les jeunes du Nouveau-Brunswick, nous avons jeté les bases nécessaires en vue du dépôt de la nouvelle *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* au cours du printemps 2022.

La Loi modernisera les efforts que nous déployons pour assurer le bien-être des enfants et des jeunes du Nouveau-Brunswick, et elle tient compte de leurs points de vue ou préférences durant les prises de décisions.

Nous félicitons par ailleurs le personnel de la Direction des services à l'enfance et à la jeunesse d'avoir réalisé notre but de créer de nouveaux foyers de soins professionnels pour les enfants ayant des besoins complexes. Huit de ces foyers se trouvent à divers stades de leur mise en place. Les foyers en question fourniront des soins à temps plein aux enfants pris en charge par le Ministère ayant des besoins en matière de comportement ou de santé mentale ou des besoins spéciaux complexes.

Pendant que ce genre de travail se poursuit, je veux remercier nos nombreux partenaires qui continuent à nous aider à assumer notre important mandat prévoyant la fourniture de multiples services et programmes aux Néo-Brunswickois dans le besoin.

Le Ministère ne serait pas non plus en mesure de soutenir les Néo-Brunswickois comme nous le faisons sans notre personnel exceptionnel. Je suis incroyablement fier de ce que nous avons accompli et continuons à réaliser au fur et à mesure que nous allons de l'avant. Nous demeurons ensemble déterminés à aider les personnes les plus vulnérables de notre province.



Jim Mehan  
Le sous-ministre du Développement social

# Priorités du gouvernement

## *Au service des Néo-Brunswickois*

### UNE ÉQUIPE, UN GNB

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

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

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

### GESTION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) utilise un système de gestion officielle fondé sur les pratiques fonctionnelles de pointe en vue de créer, de communiquer et d'examiner des stratégies.

Ce processus donne à la fonction publique une méthode éprouvée permettant d'exécuter la stratégie, d'accroître la reddition de comptes et d'alimenter constamment l'amélioration.

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

### PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

Notre vision pour 2021-2022 est celle d'un Nouveau-Brunswick dynamique et durable. Pour progresser vers la réalisation d'une telle vision, nous devons nous concentrer sur les priorités du gouvernement.

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

# INTERVENTIONS FACE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

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

## Gestion des éclosions

- Entre avril et juillet 2021, Développement social a facilité l'établissement de logements commerciaux pour les travailleurs non essentiels devant s'isoler au moment de leur venue dans la province, conjointement avec le ministère de la Santé, la Croix-Rouge et l'Organisation des mesures d'urgence (OMU). Des partenariats ont contribué à la fourniture de soutien et ont répondu aux besoins essentiels des voyageurs aux moyens de repas, de tests de dépistage de la COVID et de services de sécurité.
- Le Ministère a mis sur pied l'équipe d'intervention face à la COVID composée de membres de toutes les régions de la province appelés à œuvrer ensemble et à coordonner leurs efforts pour aider les établissements à gérer les éclosions et les interventions. Les membres de l'équipe d'intervention face à la COVID ont été en contact régulier avec les établissements comptant des cas positifs de COVID afin de leur fournir les ressources et articles essentiels nécessaires sept jours sur sept, y compris en dehors des heures normales de travail. Des statistiques provenant des établissements ont été régulièrement fournies au Ministère et on a créé un tableau de bord sur la COVID pour surveiller des données clés sur les éclosions et les interventions, les cas positifs et les taux de vaccination à l'intérieur des établissements en question. Au 31 mars 2022, on avait dénombré un total de 702 éclosions et interventions actives à l'intérieur des établissements relevant du mandat de Développement social.
- Le Ministère a financé l'établissement de lieux d'isolement pour les clients des refuges pour sans-abri à Moncton, à Saint John et à Fredericton. Les endroits en question ont servi aux clients ayant obtenu un résultat positif pour la COVID-19 et devant s'isoler. Le Ministère a collaboré avec des partenaires clés, comme le ministère de la Santé, la Croix-Rouge, l'Organisation des mesures d'urgence et la Société John Howard pour déterminer les emplacements de ces endroits et fournir les commodités essentielles.

## Équipement de protection individuelle

- Le Ministère a continué à fournir l'équipement de protection individuelle (EPI) essentiel aux foyers de groupe, aux placements spécialisés, aux refuges d'urgence, aux maisons de transition, aux établissements de soins de longue durée, aux services d'aide à l'enfance et à la famille des Premières Nations et aux réseaux d'inclusion communautaire, de même qu'au personnel ministériel. Le processus prévoyait également des tests de dépistage aux points de service; au 31 mars 2022, le Ministère avait distribué plus de 2,2 millions trousse de test aux établissements de soins de longue durée.
- Une formation sur l'EPI a été fournie au personnel des établissements de longue durée tout au long de la pandémie. L'équipe d'intervention immédiate en réponse à la COVID de Développement social a fourni une formation à 502 membres du personnel entre le 1er avril et le 31 août 2021, tout en appuyant l'élaboration de plans opérationnels et en facilitant les liens avec Santé publique. Nous avons également retenu les services du Groupe clinique Beacon à forfait afin qu'il fournisse une formation sur l'EPI au personnel à l'intérieur des établissements de soins de longue durée et 1 631 membres du personnel avaient suivi cette formation au 31 mars 2022.
- Le Ministère a mis sur pied une équipe préposée aux essais d'ajustement des masques N95 au début de 2022. Un message a été transmis à tous les établissements de soins de longue durée afin de leur offrir une aide pour les essais d'ajustement des masques N95 auprès de leur personnel. Au 31 mars 2022, 1 322 membres du personnel au total de 46 établissements de soins de longue durée avaient participé à des essais d'ajustement des masques.

## **Vaccinations**

- Les taux de vaccination parmi les établissements de soins de longue durée de la province ont augmenté au fur et à mesure que se sont tenues des cliniques de vaccination pour les pensionnaires et le personnel. Au 31 mars 2022, 99 % des employés et 97 % des pensionnaires avaient reçu deux doses. Les établissements de soins de longue durée ont signalé les troisièmes doses administrées (doses de rappel), et au 31 mars 2022, 33 % des employés et 91 % des pensionnaires avaient reçu leur troisième dose.

## **Adaptation des services essentiels**

- Le ministère du Développement social a collaboré avec des partenaires de la collectivité pour créer de nouveaux lits de soins de longue durée d'urgence dans la province en guise de solution à court terme aidant à réduire la pression exercée sur le système de soins de santé. Ces lits nous dotent d'options de placement de rechange pour les patients attendant dans les hôpitaux qu'un lit se libère à leur emplacement de préférence. Entre janvier et mars 2022, 44 personnes ont été admises dans ces lits d'urgence.
- Au début de 2022, nous avons simplifié les services de soutien à domicile afin de faciliter la prestation de services au maximum de personnes. Ces mesures de soutien ont permis d'aider les congés des hôpitaux et de prévenir les admissions aux services dans la collectivité. L'horaire intérimaire a été élargi pour englober les personnes de moins de 65 ans et les plafonds normaux limitant les services ont été suspendus.

## FAITS SAILLANTS

Au cours de l'exercice financier de 2021-2022, Développement social s'est concentré sur les priorités gouvernementales en misant sur les volets suivants :

### Cap sur les aînés

- Le gouvernement provincial a accru le budget annuel des services des foyers de soins de 15 millions de dollars afin d'augmenter les heures de soins dans les foyers de soins à 3,2 heures de soins par pensionnaire en octobre 2021, puis à 3,3 heures de soins par pensionnaire en avril 2022. Le budget de 2021-2022 comprenait en outre 12,4 millions de dollars pour les augmentations de salaires des travailleurs au sein du secteur des services à la personne.
- On a annoncé en février 2022 la construction de deux nouveaux foyers de soins à Moncton et à Fredericton, lesquels ajouteront 120 lits au réseau de soins de longue durée de la province en l'espace de deux ans. Le foyer de Moncton devrait ouvrir d'ici novembre 2023, alors que celui de Fredericton devrait ouvrir en avril 2024.
- De nouvelles initiatives visant à aider les aînés à demeurer chez eux le plus longtemps possible ont été annoncées en novembre 2021 dans le cadre du plan de soins de santé provincial **Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent**. Le soutien pour les aînés qui veulent vieillir chez eux est l'un des cinq volets d'action décrits dans le plan de santé du gouvernement. La première initiative réalisée a été l'addition de personnel de Développement social aux équipes de mise en congé des patients dans dix hôpitaux de la province. La mesure permettra aux personnes âgées de sortir de l'hôpital pour retourner dans leur foyer grâce à la mise en place de plan de soins continus pertinents.

### Familles et enfants

- Développement social a fait équipe avec le gouvernement fédéral pour mettre en place l'Allocation Canada-Nouveau-Brunswick pour le logement, lancée le 6 avril 2021. L'allocation aide les familles ayant un faible revenu de travail à accéder à des logements locatifs adéquats et abordables, et, indirectement, à assumer les coûts de la nourriture, des vêtements, des services de garde d'enfants et de transport.

- En octobre 2021, le gouvernement provincial a mis fin à sa pratique des signalements à la naissance, mettant davantage l'accent sur le soutien des mères enceintes, comme le recommandait le rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées. La pratique, établie en 2009, prévoyait un signalement aux autorités hospitalières pour les informer de risques possibles en ce qui a trait à la sécurité d'un enfant à naître. Les autres mesures de protection existantes des nouveau-nés demeureront en place et le ministère du Développement social continuera à offrir des services aux parents biologiques.
- Des foyers de soins professionnels ont été établis dans la province pour fournir des soins à temps plein aux enfants ayant des besoins complexes pris en charge par le ministère du Développement social. Les candidats approuvés doivent posséder une expérience du travail auprès des enfants et des jeunes ayant des besoins en matière de comportements et de santé mentale ou des besoins spéciaux complexes. Ils doivent également faire preuve des connaissances, des études et des compétences requises pour soutenir les enfants et les jeunes ayant tout un éventail de besoins.

### Réforme de l'aide sociale

- Nous avons, dans le cadre de la réforme de l'aide sociale, établi en septembre 2021 un groupe de travail chargé d'examiner les services et les programmes de soutien aux personnes ayant un handicap, y compris le soutien du revenu. Le groupe de travail se compose de représentants des soins de santé primaires et des soins paramédicaux, du Conseil du premier ministre pour les personnes handicapées et du Réseau du personnel de direction des personnes handicapées du Nouveau-Brunswick, ainsi que de personnes et membres de familles ayant une expérience directe des services et des programmes de soutien aux personnes ayant un handicap.
- Depuis octobre 2021, les bénéficiaires de l'aide sociale peuvent toucher un revenu supérieur à la suite de changements apportés aux programmes

de Développement social. Parmi les changements survenus, les bénéficiaires de l'aide sociale ne verront désormais plus leurs prestations réduites s'ils reçoivent également des aliments pour enfants, l'Allocation Canada–Nouveau-Brunswick pour le logement ou des montants compensatoires liés à des lésions corporelles. L'exclusion salariale a en outre été accrue, ce qui permet aux clients de conserver une tranche de leurs prestations d'aide sociale tout en travaillant. Le gouvernement provincial a en plus annoncé l'indexation à l'inflation de tous les taux d'aide sociale. Le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, les taux d'aide sociale augmenteront donc d'un pourcentage correspondant à la variation de l'indice des prix à la consommation du Nouveau-Brunswick.

- Développement social a accru les fonds attribués aux établissements résidentiels pour adultes pour les services fournis aux aînés et aux personnes handicapées. Le gouvernement a versé pour l'exercice 2021-2022 un paiement rétroactif de 20,1 millions de dollars sous la forme d'une augmentation des coûts quotidiens engagés aux fins de la fourniture des services à 7 000 pensionnaires.
- Le gouvernement provincial a investi 5 millions de dollars pour aider les travailleurs de soutien familial et les aides à domicile à assumer les coûts de transport supérieurs qu'ils s'engagent pour servir leurs clients. Ces fonds ont permis à environ 4 200 aides à domicile et 1 100 travailleurs de soutien familial de bénéficier d'une aide ponctuelle pour leurs frais de kilométrage.

### **Amélioration de l'accès à l'information**

- Le service téléphonique 211 a été élargi et comprend maintenant une nouvelle base de données en ligne consultable, [nb.211.ca](https://nb.211.ca), qui donne des renseignements sur les ressources communautaires et gouvernementales au Nouveau-Brunswick. Gratuit et confidentiel, le service aide les gens à trouver rapidement les programmes et services gouvernementaux et communautaires dont ils ont besoin.
- Le **site Web Soutiens sociaux NB**, un site Web convivial renfermant des renseignements au sujet des programmes et des services gouvernementaux et communautaires, dont le logement, les services de santé et les soins à domicile, a été élargi pour englober des renseignements concernant l'aide accessible aux familles et aux jeunes, l'aide accessible aux personnes handicapées, et l'aide financière; des cartes des ressources communautaires; ainsi que des renseignements sur les carrières au sein des services à la personne.

### **Financement accru**

- Le Ministère a offert un supplément salarial de 3 \$ l'heure aux travailleurs fournissant des services aux pensionnaires vulnérables qui touchent moins de 18 \$ l'heure. Le supplément est entré en vigueur conjointement avec le passage du gouvernement provincial à la phase 3 du plan pour l'hiver en réponse à la COVID-19. Le supplément salarial pour les travailleurs essentiels d'urgence représente un investissement de 8 millions de dollars.

# Résultats en matière de rendement

## Résultat 1

### L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS

#### Description de la priorité

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

#### Importance de la priorité

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

#### Rendement global

La réussite de l'expérience des clients passe par :

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

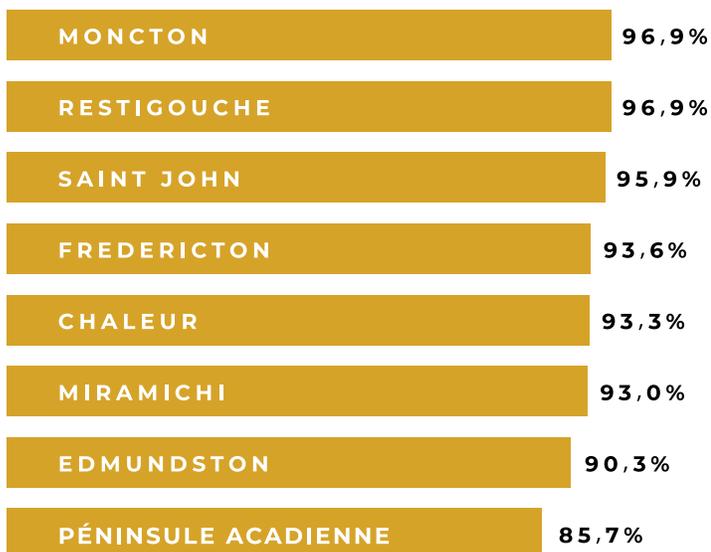
### Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année visée par le rapport pour atteindre les résultats souhaités?

#### Allocation Canada–Nouveau-Brunswick pour le logement

- Les gouvernements provincial et fédéral ont fait équipe pour mettre en place l'Allocation Canada–Nouveau-Brunswick pour le logement, lancée le 6 avril 2021. L'allocation aide les familles ayant un faible revenu de travail en rendant plus abordables les logements locatifs au sein du marché privé, leur permettant de réaffecter les autres sources de revenus du ménage aux coûts de la nourriture, des vêtements, des services de garde d'enfants et du transport. Le lancement de ce nouveau programme, conjointement à l'enrichissement continu du site Web Soutiens sociaux NB, a permis à Développement social de réduire le fardeau administratif des clients et d'élargir les options technologiques d'interaction avec le Ministère.
- Nous avons créé une demande en ligne de l'ACNBL, et 1 395 personnes (représentant des ménages parentaux au sein du marché locatif privé) au total, avec 1 328 (95,2 %) personnes ayant soumis une demande en ligne, ont demandé l'allocation au cours de l'exercice 2021-2022. Les nombres de demandeurs ont varié à l'échelle régionale comme indiqué. L'ACNBL a de plus amélioré l'expérience client en utilisant un cadre d'évaluation de son implantation pour stimuler l'innovation et les améliorations au programme. L'approche a procuré aux clients la possibilité de livrer une rétroaction qui a ensuite été incorporée dans la prestation de l'allocation. On a amélioré la communication et la collaboration en consultant les partenaires de la collectivité et en créant des démarches d'aiguillage bidirectionnelles au sein du GNB et des organismes extérieurs. On a fourni aux clients de l'ACNBL des mesures de soutien intégrées et holistiques en s'efforçant de comprendre leurs besoins et de les diriger vers des services accessibles au-delà de la portée du programme afin de réduire et de surmonter les obstacles.

- Les intéressés peuvent trouver de plus amples renseignements au sujet de l'Allocation Canada-Nouveau-Brunswick pour le logement ici :  
[Soutiens sociaux NB | Gouvernement du Nouveau-Brunswick.](#)

**ACNBL FOYERS DEMANDEURS  
- EXERCICE FISCAL 2021-22  
% DE CEUX QUI ONT DEMANDÉ EN  
LIGNE PAR RÉGION SOUS-PROVINCIALE**



# Résultat 2

## L'EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS

### Descriptions de la priorité

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

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

### Importance de la priorité

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

### Rendement global

La réussite de l'expérience des employés passe par :

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

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

### Mesures de soutien des employés

**Insights Discovery** : Développement social incorpore Insights Discovery au sein de sa culture dans le but d'améliorer l'efficacité personnelle, interpersonnelle et

collective. Deux membres du personnel sont devenus des praticiens Insights Discovery accrédités et ont, malgré les réapparitions de la COVID-19, tenu 7 séances Insights Discovery auprès de 82 participants au total.

**Intégration des employés** : Une section d'intégration des employés a été créée sur le réseau intranet de Développement social. La section fournit au personnel des renseignements sur le Ministère, des témoignages d'employés, des renseignements au sujet de nos bureaux, un dictionnaire de sigles et d'acronymes, et beaucoup plus.

**Mise à niveau du site intranet** : Nous avons modernisé le site intranet de Développement social pour le rendre le plus convivial possible aux utilisateurs. La mise à niveau permet au personnel de trouver les renseignements dont ils ont besoin pour exécuter rapidement leur travail, d'accéder avec facilité aux ressources de santé mentale et de parcourir des anecdotes d'intérêt humain.

**Nos coups de cœur** : Développement social a lancé en juin 2021 un nouveau bulletin de communication hebdomadaire à l'intention du personnel appelé Nos coups de cœur. Le bulletin s'attarde à des anecdotes « positives » axées sur les employés. Il est déposé dans les casiers du personnel chaque vendredi pour que la semaine se termine sur une note positive. Depuis son lancement, 42 numéros du bulletin ont été distribués sans qu'aucune semaine soit négligée.

**Système de gestion de l'apprentissage** : L'équipe de Développement organisationnel a testé un système de gestion de l'apprentissage visant à moderniser la formation des membres du personnel afin qu'ils aient rapidement accès aux possibilités d'apprentissage et de perfectionnement applicables à leurs postes. Deux cours, Femmes dans le leadership et Ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale, ont été offerts sous une forme fusionnée renfermant des éléments d'apprentissage selon un rythme personnel et d'apprentissage dirigé par un formateur.

## **Résultat 3**

### **SERVICES DE QUALITÉ**

#### **Description de la priorité**

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

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

#### **Importance de la priorité**

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

#### **Rendement global**

La qualité des services passe par :

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

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

##### **Révision des plans de gestion des cas exceptionnels**

Développement social a réalisé un examen détaillé des plans de gestion des cas exceptionnels prévus dans le cadre des programmes pour enfants, jeunes et adultes handicapés. L'examen visait l'adoption d'une approche uniforme et une transition harmonieuse pour les clients entre le programme pour enfants et jeunes et le programme pour adultes, ainsi que la mise en commun des meilleures pratiques entre les zones de Développement social. Une partie de l'examen nous a également assurés que tous les plans de prestation de services comportaient des résultats propres aux clients aux fins d'une surveillance continue de la croissance et du développement de chacun à l'intérieur de la collectivité. Les résultats prévus pour les clients nous permettent de mesurer l'efficacité des fournisseurs de services offrant des soins et des programmes à ces clients.

Au 31 mars 2022, nous avons effectué un examen initial de plus de 200 plans de cas exceptionnels. Les leçons tirées de ces examens ont été incorporées dans le processus opérationnel permanent de Développement social afin d'assurer la prestation de services de qualité optimale à nos clients.

# Résultat 4

## RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

### Description de la priorité

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

Résultat: améliorer le partage de la responsabilité financière.

### Importance de la priorité

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

### Rendement Global

La responsabilité financière passe par :

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

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

#### Contrats axés sur les résultats

Le Ministère a investi des fonds publics dans des organismes harmonisant leur action avec nos priorités et stratégies établies et aptes à produire des résultats pour nos clients. Nous élaborons et testons des contrats axés sur les résultats pour le GNB au sein de Développement social. Les cinq secteurs de programmes de Développement social ont défini les résultats escomptés pour leurs clients afin que les programmes pour lesquels nous retenons des services contractuels cadrent avec les résultats que nous souhaitons pour nos clients.

En avril 2021, on avait défini au total 271 contrats prioritaires auxquels devaient être rattachés des résultats pouvant nous aider à mesurer l'efficacité du rendement et les résultats pour nos clients. Au 31 mars 2022, 150 contrats avaient été signés (55 %). Des exemptions ministérielles ont été approuvées pour les 121 autres contrats en prévision de changements dans les ressources des enfants et au Programme de soutien aux personnes ayant un handicap. Des résultats seront précisés à l'intérieur de ces contrats et ces derniers seront assujettis au processus d'approvisionnement et à des négociations contractuelles.

Ces travaux nous ont également permis de soutenir les examens des plans de gestion de cas exceptionnels (décrits sous Services de qualité) en rattachant les résultats définis pour les clients aux résultats figurant dans les contrats de nos fournisseurs de services.

# Survol des activités du Ministère

## Vision

Des partenariats solides pour une meilleure qualité de vie.

## Mission

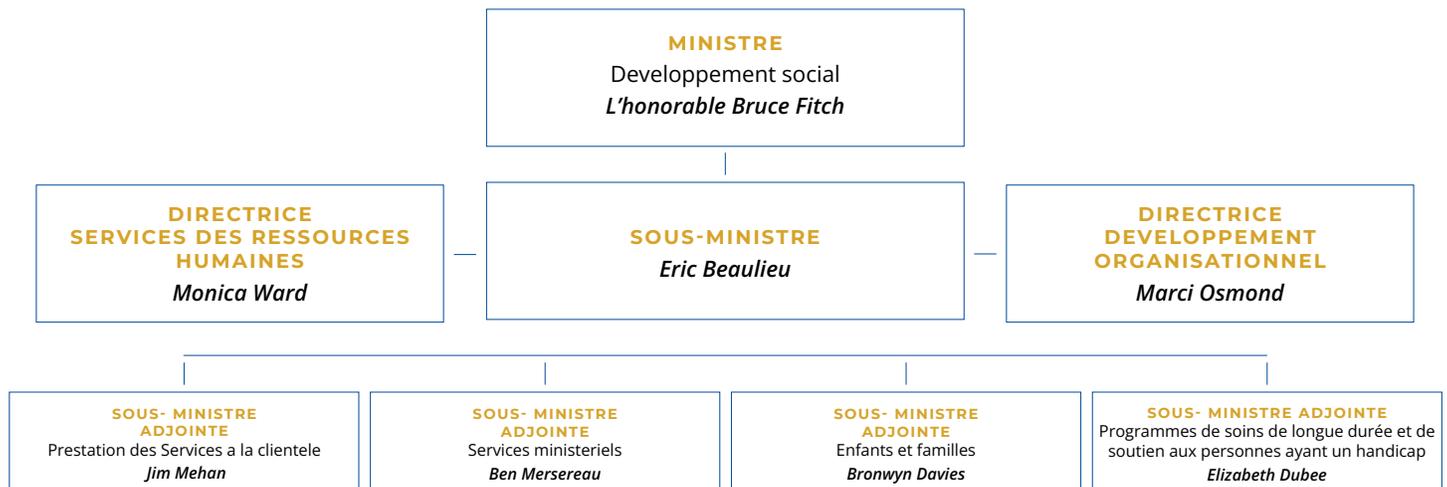
Travailler ensemble avec les individus, les familles et les partenaires communautaires pour améliorer la qualité de vie des gens.

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

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

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

## ORGANIGRAMME DES ÉCHELONS SUPÉRIEURS



# Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

## DIVISION DE LA PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

Les **zones** sont responsables de la prestation des programmes et des services aux particuliers et aux familles au sein des domaines d'activité de base du Ministère. Ces derniers englobent les services de bien-être des enfants et des jeunes, le logement et l'itinérance, le soutien du revenu, les services de soutien aux personnes ayant un handicap et les soins de longue durée.



La **Direction du soutien de la prestation des services à la clientèle** est chargée d'assurer des services à l'échelle de la province par des points d'entrée uniques et de fournir toute une gamme de mesures clés de soutien de la direction et des opérations. Les services assurés comprennent des services de permanence centralisés, des services de divulgation de

renseignements après l'adoption, des vérifications des dossiers et exemptions centralisées de Développement social, et une coordination du protocole provincial-territorial sur la protection de l'enfance. Les mesures clés de soutien de la direction et des opérations englobent la correspondance ministérielle et la correspondance de la direction, la liaison et le soutien, les réponses du site Web de Développement social, la coordination de la Commission consultative médicale, les services sociaux d'urgence, le service d'accueil intégré, de même que la responsabilité opérationnelle de la plateforme de téléphonie informatique intelligente.

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

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

## Faits saillants

### Direction du soutien de la prestation des services à la clientèle

- Le Ministère a terminé la normalisation des processus d'accueil des soins de longue durée, des services de soutien aux personnes ayant un handicap, du soutien à la famille des enfants handicapés, des services d'adoption et des familles d'accueil pour améliorer la capacité de réponse à l'échelle des zones et de la province aux demandes par téléphone et aux demandes de renseignements.
- Le Ministère a terminé l'élaboration conjointe et la mise en place du mécanisme de soumission de demandes en ligne des programmes de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap.

### Services de transformation numérique

- Le Ministère a terminé la mise au point conjointe du mécanisme de soumission de demandes en ligne du programme des soins de longue durée, du programme de soutien aux personnes ayant un handicap et de l'Allocation Canada-Nouveau-Brunswick pour le logement, ce qui a permis aux clients de soumettre des demandes en dehors des heures normales de bureau ainsi que les fins de semaine.
- Le Ministère a mis en place le mécanisme de vérification du revenu auprès de l'Agence du revenu du Canada de manière à réduire la complexité de la démarche pour les clients soumettant une demande de services nécessitant une telle mesure.

### Bureau du chef de l'expérience

- Les citoyens du Nouveau-Brunswick peuvent désormais accéder à des renseignements au sujet de tous les aspects des services de soutien par le truchement du site Web Soutiens sociaux NB. Plus de 1 000 citoyens ont soumis des demandes de soins de longue durée ou de soutien aux personnes ayant un handicap en ligne, et 25 % d'entre elles, en dehors des heures normales de bureau. Le site Web a reçu près de 500 000 visites de la part de 140 000 visiteurs.

- Nous avons aussi lancé cette année le site Web 211 pour enrichir le service téléphonique 211. Depuis son lancement en septembre 2021, 7 000 visiteurs ont accédé au site.
- Le Ministère demande directement à ses clients et aux citoyens du Nouveau-Brunswick leurs idées et commentaires sur leur accès à ses services, et il s'efforce d'intégrer leurs commentaires et points de vue lorsqu'il crée de nouveaux modèles de prestation des services et améliore les modèles existants. L'an dernier, plus de 1 000 clients et citoyens ont pris le temps de faire part de leurs expériences et réflexions.

## DIVISION DES ENFANTS ET DES FAMILLES

La **Division des enfants et des familles** assume la responsabilité de la planification, de la conception et de la surveillance des programmes du Ministère liés aux services aux enfants et aux jeunes, au soutien du revenu, aux services de santé, au logement et à l'itinérance. Elle est, à ce titre, appelée à interpréter les lignes directrices, les procédures, les directives, les normes, les règlements et les lois qui régissent le programme. La Division concentre ses efforts sur le changement de la façon dont elle offre ses services afin d'améliorer leurs efficacité et durabilité tout en maintenant la qualité. La Division est composée de la Direction des services à l'enfance et à la jeunesse, de la Direction du logement et de l'itinérance, ainsi que de la Direction du soutien du revenu.

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

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

Les programmes et les services relevant de cette direction sont axés sur les intérêts supérieurs et le bien-être des enfants et des jeunes. La priorité est accordée au renforcement de l'engagement de la famille par l'intégration de stratégies de participation familiale comme la concertation familiale et les conférences pour une intervention immédiate, afin de donner une voix aux enfants, aux adolescents et aux familles. Si l'enfant ne peut plus demeurer chez ses parents en toute sécurité, le Ministère collabore de près avec la famille pour privilégier le placement des enfants et des adolescents chez des membres de la famille. Le Ministère collabore en outre avec d'autres ministères et des organismes sans but lucratif afin d'élaborer et de soutenir différentes options de placement à l'échelle du continuum des soins pour les enfants et les adolescents.

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

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

professionnel pour les clients de l'aide sociale, le programme de prestations prolongées, les prestations spéciales et les services des ordonnances de soutien familial.

Les Services de santé sont responsables des activités quotidiennes, ainsi que de la planification, de la conception et de la surveillance du Programme de services d'assistance médicale du Ministère. Le Programme offre un certain nombre de prestations médicales et de santé ainsi que de services aux clients du ministère du Développement social titulaires d'une carte d'assistance médicale valide. Les programmes des Services d'assistance médicale englobent le Programme de prêt d'équipement adapté et de mobilité; le Programme de soins dentaires; le Programme de prothèses auditives; le Programme des fournitures et services médicaux; le Programme orthopédique; le Programme de fournitures pour stomisés et incontinents; le Programme prothétique; le Programme des services respiratoires; le Programme de nutriments thérapeutiques et le Programme de soins de la vue. Les Services d'assistance médicale sont également responsables du régime dentaire De beaux sourires et une belle vision, de même que du Programme de traitement pour fentes palatines du Nouveau-Brunswick. Les groupes de clients particuliers admissibles aux services d'assistance médicale incluent les bénéficiaires de l'aide sociale et les personnes à leur charge, les clients titulaires de la carte d'assistance médicale seulement (c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas assumer les coûts des services en raison de besoins médicaux considérables), les clients servis par la Direction des services à l'enfance et à la jeunesse, les clients des Soins de longue durée demeurant dans un établissement résidentiel pour adultes, les clients des foyers de soins et les clients des services de santé mentale demeurant en établissement.

## Faits saillants

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

- Le Ministère du Développement social a lancé en partenariat avec le ministère de la Santé, une nouvelle ressource appelée Foyer de soins professionnels pour les enfants ayant des besoins complexes. Cette addition au continuum de soins des options de placement soutient davantage les enfants ayant subi des traumatismes complexes en mettant des mécanismes de soutien cliniques à la disposition des familles s'occupant de tels enfants.

- Le gouvernement a offert un soutien financier supplémentaire aux fournisseurs de soins (c'est-à-dire parents d'accueil, foyers de groupe) œuvrant auprès des enfants et des jeunes pris en charge par le ministre en vertu de la loi. Citons par exemple un montant de 2,045 millions de dollars pour les frais supplémentaires associés à la pandémie de COVID-19 et un montant de 2,08 millions de dollars pour les coûts de la vie supérieurs. Un montant de 1,17 million de dollars a été accordé en vue d'une hausse de la rémunération des travailleurs de soutien familial.

### Direction du logement et de l'itinérance

- Le gouvernement provincial a investi six millions de dollars sur trois ans dans le projet Marée montante. Initiatives communautaires Marée montante inc., un organisme sans but lucratif établi à Moncton, a pour mission principale de stimuler le développement et la durabilité de logements abordables pour les sans-abris ou les personnes à risque de se retrouver sans domicile fixe et créera 162 logements abordables dans la ville.
- Développement social s'est engagé à consacrer 1,4 million de dollars à la réalisation d'un projet de logement de la société John Howard à Fredericton. Le projet prévoit la conversion de l'actuel City Motel en 20 logements de type studio, 12 logements avec soutien par les pairs, un refuge pour sans-abri de 24 lits, des salles de réunion, un restaurant, de même que des bureaux de services cliniques et de sensibilisation.

### Direction du soutien du revenu

- De nouveaux investissements de 8 millions de dollars ont visé à réduire la pauvreté et à aider les clients de l'aide sociale à s'appuyer davantage sur l'emploi. Les initiatives entamées ont comporté l'indexation annuelle de tous les taux d'aide sociale et la suppression des déductions liées aux paiements d'aliments pour enfants, à l'Allocation Canada-Nouveau-Brunswick pour le logement, aux allocations compensatoires pour lésions corporelles ou au pourcentage d'aide mensuelle consacré au logement. Les bénéficiaires d'aide sociale conserveront de plus une tranche supérieure du revenu qu'ils gagnent, mesure qui vise à les aider à maintenir un emploi.

## **DIVISION DES PROGRAMMES DE SOINS DE LONGUE DURÉE ET DE SOUTIEN AUX PERSONNES AYANT UN HANDICAP**

La **Division des soins de longue durée et des programmes de soutien aux personnes ayant un handicap** est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance des programmes de développement social visant les aînés et les personnes handicapées. Elle interprète, à ce titre, les lignes directrices, les procédures, les politiques, les normes, les règlements et les lois provinciales concernant les programmes. La Division concentre ses efforts sur le changement de la façon dont elle assure ses services afin d'améliorer leurs efficacité et durabilité tout en maintenant la qualité. La Division est constituée de la Direction des ressources communautaires pour adultes et de la Direction des services de soutien aux clients adultes.

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

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

## Faits saillants

### Direction des ressources communautaires pour adultes

- Quatre nouveaux foyers de soins ont été annoncés à Moncton, à Saint John et à Fredericton pour répondre à la demande accrue de la population vieillissante de la province. Moncton recevra 120 nouveaux lits, alors que Fredericton et Saint John recevront chacune 60 lits. Les établissements sont prévus dans le plan provincial relatif aux foyers de soins qui visent l'addition de 600 lits en foyer de soins au réseau. Les établissements sont aménagés en vertu d'un concept de campus de soins permettant aux pensionnaires de bénéficier de la possibilité de passer du temps dans un environnement évoquant une rue de petite ville dotée d'une salle polyvalente servant de chapelle et de salle de spectacle, d'un salon de coiffure, d'un café et d'une salle d'assemblée publique.
- Le ministère du Développement social verse aux établissements résidentiels pour adultes des indemnités quotidiennes pour les clients subventionnés en fonction d'un taux établi. Il aide ainsi les clients à vivre dans ces établissements lorsqu'ils ne sont pas en mesure de payer la totalité des coûts. Dans les foyers de soins spéciaux, les services assurés à environ 90 % des pensionnaires de longue durée et à tous les clients du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap sont subventionnés. La province compte plus de 450 établissements résidentiels pour adultes offrant des soins et des services à plus de 7 000 pensionnaires dans des foyers de soins spéciaux autorisés, des foyers de soins pour personnes atteintes de troubles de la mémoire et des foyers de soins généralistes, ainsi que des résidences communautaires.

### Direction du soutien des services aux clients adultes

- Dans le cadre de la réforme de l'aide sociale, on a mis sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les services et programmes de soutien aux personnes ayant un handicap offert par le ministère du Développement social, notamment le soutien du revenu. Le groupe de travail conseille le Ministère sur les aspects relatifs à l'amélioration des services de soutien et la coordination de la prestation de ces services. Les membres proposeront un modèle détaillé comprenant des recommandations à mettre en œuvre.

- Le cadre Vieillir chez soi est une vision d'intervention en collaboration entre les ministères de la Santé et du Développement social. Le travail amorcé dans le cadre de la Stratégie sur le vieillissement se poursuit par le truchement de ce cadre qui, à partir de recommandations stratégiques de haut niveau, a créé des initiatives mesurables qui faciliteront la production de rapports et une communication claire des progrès réalisés aux intervenants.

## DIVISION DES SERVICES MINISTÉRIELS

La **Division des services ministériels** soutient la réussite et la responsabilisation par rapport à la gestion financière et budgétaire du Ministère, à la gestion des contrats, à la gestion opérationnelle, aux politiques, à l'analytique, à la recherche, à l'évaluation, à la planification et à l'amélioration continue. La Division est constituée des directions des politiques et de l'analytique, des finances et de l'administration, et de la planification stratégique et de la responsabilisation.

La **Direction des politiques et de l'analytique** comprend l'Unité des politiques et l'Unité des données, de l'analytique et de la recherche. L'Unité des politiques est responsable d'élaborer les politiques ministérielles et les propositions législatives, de même que de fournir un soutien et des conseils constants pour l'interprétation et l'application des dispositions législatives ministérielles. L'Unité fournit des services de secrétariat de soutien aux ministres responsables des services sociaux, que le Nouveau-Brunswick copréside actuellement, elle représente le Ministère à plusieurs tables interministérielles et elle représente le GNB à des forums intergouvernementaux s'intéressant aux aînés, au logement et aux services sociaux. Elle est notamment à l'avant-plan des activités ministérielles touchant les questions juridiques et la réponse du Ministère aux demandes de renseignements et aux enquêtes de l'ombud, du commissaire à l'intégrité, du commissaire aux langues officielles, du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés, et de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick. Elle est en plus responsable de toutes les questions relatives à la confidentialité, aux demandes d'accès à l'information et à la coordination des activités législatives. L'Unité facilite le processus de nomination des organismes, des conseils et des commissions liés à Développement social.

L'Unité des données, de l'analytique et de la recherche conseille et guide le Ministère en effectuant des recherches et des évaluations des programmes et des services ainsi qu'en produisant des analyses statistiques en vue de l'élaboration des politiques et des programmes. Elle est responsable du traitement analytique des données organisationnelles, de l'encadrement et de la production de rapports sur le rendement des programmes et des services du Ministère. L'Unité est responsable de soutenir

les prises de décisions fondées sur des données probantes au moyen de rapports, de recherche et d'évaluation.

La **Direction des finances et de l'administration** doit travailler avec la direction pour veiller à ce que les ressources financières du Ministère soient utilisées dans le respect du cadre financier du GNB. La Direction fournit de l'information et des conseils pour assurer l'uniformité dans l'élaboration du budget, l'administration des contrats, la soumission des rapports financiers et l'administration. Elle effectue des vérifications internes des programmes et des services du Ministère. La Direction se compose de quatre unités : Rapports budgétaires et financiers, Services de vérification, Comptabilité et services administratifs, et Administration des contrats.

La **Direction de la planification stratégique et de la responsabilisation** est chargée de diriger et de mettre en œuvre le processus de planification stratégique du Ministère et son cycle de soumission de rapports, notamment le cadre stratégique et le rapport annuel. La Direction soutient tous les volets du Ministère en facilitant les activités clés de planification et de soumission de rapports, ainsi que l'harmonisation des initiatives ministérielles clés comme moteurs de rendement. Elle dirige les efforts de gestion des initiatives des priorités ministérielles et assure une liaison avec le Bureau du Conseil exécutif pour coordonner l'harmonisation avec la stratégie du GNB. Ses autres responsabilités clés englobent la réalisation d'analyses environnementales, le soutien de l'élaboration des stratégies organisationnelles, la direction du travail lié au rendement des investissements et l'harmonisation de l'organisation avec ses partenaires partageant une vision commune.

## **Faits saillants**

### **Direction des politiques et de l'analytique**

- La Direction a assuré une élaboration des politiques fondées sur des données probantes pour appuyer et permettre de nouvelles initiatives et des modifications législatives bénéfiques aux Néo-Brunswickois dans le besoin. Cette élaboration et ce soutien des politiques ont permis une amélioration continue des programmes et des services fournis par Développement social aux Néo-Brunswickois ayant accès à de l'aide sociale, à un soutien en matière de logement, aux services de protection des enfants et des adultes, aux services de soutien aux personnes ayant un handicap, à des soins de longue durée et à des soins 24 heures sur 24 au sein des ressources communautaires pour adultes et des foyers de soins.
- La Direction a créé et lancé une nouvelle solution organisationnelle de soumission de rapports qui a automatisé la production de rapports clés et permis un meilleur accès aux rapports internes.

### **Direction des finances et de l'administration**

- La Direction a fourni un soutien précieux pour les interventions du Ministère face à la COVID-19, en dirigeant les initiatives d'approvisionnement visant toutes sortes de besoins, depuis les repas et la dotation en personnel de nettoyage aux services de collecte des ordures. Le soutien fourni a assuré une continuité des services aux citoyens vulnérables dans les établissements de soins de longue durée. L'équipe a donné suite à près de 200 demandes d'aide urgentes entre décembre 2021 et mars 2022.

### **Direction de la planification stratégique et de la responsabilisation**

- La Direction a dirigé et terminé l'élaboration du cadre stratégique du Ministère, notamment sa stratégie globale, les mesures de rendement et la détermination des projets prioritaires.

## SOUTIEN AUX EMPLOYÉS

La **Direction des services des ressources humaines** offre, à titre de partenaire stratégique opérationnel, un soutien et des services de consultation à la direction et aux employés afin d'accroître l'efficacité organisationnelle et d'optimiser le rendement par la mobilisation de notre personnel. Elle s'efforce de créer et de maintenir une main-d'œuvre dynamique, saine, sûre et hautement performante qui offre un excellent service aux citoyens du Nouveau-Brunswick. La Direction comprend deux unités opérationnelles : les Services des relations avec les employés et les Programmes et la stratégie des ressources humaines. Les membres de l'équipe travaillent en collaboration pour assumer le mandat de la Direction et réaliser ses objectifs tout en soutenant les buts stratégiques du Ministère et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

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

L'Unité des services des relations avec les employés est le principal prestataire de services de ressources humaines au Ministère. Les conseillers et le personnel de l'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. Les membres de l'équipe interviennent en plus directement dans les relations de travail, notamment le traitement des griefs, les comités de consultation entre direction et travailleurs, les négociations contractuelles, l'interprétation des lois et des conventions collectives, la résolution de conflits et la médiation, les questions disciplinaires et la gestion du rendement.

La **Direction du développement organisationnel** a été créée au cours de l'automne 2020. Elle a pour mandat d'élaborer, de mettre en œuvre et de normaliser un cadre d'apprentissage et de perfectionnement prévoyant des services culturellement adaptés à l'échelle du Ministère en vue de soutenir la mobilisation et la reconnaissance des employés, et d'améliorer l'efficacité organisationnelle. Cela englobe une stratégie de communication interne détaillée, un processus d'intégration des nouveaux employés qui les connecte à la culture, aux valeurs et à la stratégie de l'organisation; l'application d'une optique culturelle aux programmes et aux services; le repérage des possibilités de perfectionnement professionnel, de formation et de développement des compétences, ainsi qu'une collaboration accrue et soutenue avec nos partenaires communautaires quant aux possibilités de formation.

### Faits saillants

#### Direction du développement organisationnel

- Le programme de formation Fierté a été placé sous la responsabilité de la Direction du développement organisationnel, qui a pour mandat de faciliter un accès uniforme à la formation à tous les parents d'accueil, foyers de soins professionnels et parents adoptifs. L'équipe a offert 22 séances de formation à 340 participants dans l'ensemble des régions du Nouveau-Brunswick.
- La Direction du développement organisationnel a fait l'essai d'un système de gestion de l'apprentissage visant à moderniser l'apprentissage des employés afin qu'ils jouissent d'un accès opportun aux possibilités d'apprentissage et de perfectionnement applicables à leur travail. La Direction a fait l'essai de deux cours offerts sous une formule mixte comportant des éléments d'apprentissage adaptés au rythme personnel et d'apprentissage dirigé par un instructeur.

# Données financières

**TABLE 1**

**Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2022 (en milliers de dollars)**

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

DÉPENSES	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES	ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	% D'ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	REMARQUE
Services généraux et autres	10 581,1	14 426,70	3 845,60	36,3	1
Sécurité du revenu	241 811,3	209 128,7	(32 682,6)	(13,5)	2
Bien-être de l'enfance	152 960,4	165 335,6	12 375,2	8,1	3
Aînés et soins de longue durée	798 748,1	810 884,2	12 136,1	1,5	4
Logement	115 665,4	115 133,6	(531,8)	(0,5)	5
Autres prestations	53 183,0	31 195,2	(21 987,8)	(41,3)	6
Pandémie de COVID-19	12 600,0	31 771,7	19 171,7	152,2	7
<b>Total</b>	<b>1 385 549,3 \$</b>	<b>1,377 875,7 \$</b>	<b>(7 673,6) \$</b>	<b>(0,6)</b>	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

**TABLE 2**

DÉPENSES DU COMPTE SPÉCIAL	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES	ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	% D'ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	REMARQUE
Compte de financement de la SCHL	2 665,0 \$	1 880,4 \$	(784,6) \$	(29,4)	8

Les chiffres sont exprimés en milliers.

**TABLE 3**

DÉPENSES EN IMMOBILISATIONS	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES	ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	% D'ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	REMARQUE
Foyers de soins – Programmes d'immobilisation	12 000,0 \$	8 946,4 \$	(3 053,6) \$	(25,4)	9

Les chiffres sont exprimés en milliers.

**TABLE 4**

REVENUES	BUDGET	DÉPENSES RÉELS	ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	% D'ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	REMARQUE
Rendement du capital investi	1 800,0	3 980,5	2 180,5	121,1	10
Licences et permis	33,0	28,1	(4,9)	(14,8)	
Vente de biens et de services	17 890,0	17 872,4	(17,6)	(0,1)	
Divers	4 375,0	8 685,2	4 310,2	98,5	11
Subventions conditionnelles – Canada	57 393,0	41 228,2	(16 164,8)	(28,2)	12
Total	81 491,0 \$	71 794,4 \$	(9 696,6) \$	(11,9)	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

**TABLE 5**

REVENUS DU COMPTE SPÉCIAL	BUDGET	DÉPENSES RÉELS	ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	% D'ÉCART POSITIF (NÉGATIF)	REMARQUE
Compte de financement de la SCHL	698,0 \$	109,8	(588,2) \$	(84,3)	13

Les chiffres sont exprimés en milliers.

### Remarques sur les écarts importants

1. Montant supérieur au budget en raison des salaires et des coûts indirects.
2. Montant inférieur au budget en raison de la baisse du nombre moyen de cas et du coût moyen par cas pour le Programme d'assistance transitoire.
3. Montant supérieur au budget en raison de l'augmentation du nombre de cas et des coûts par cas pour les services de protection de l'enfance et de prise en charge des enfants.
4. Montant supérieur au budget en raison de l'ajout d'un supplément au tarif journalier des établissements rési-dentiels pour adultes afin de compenser les effets de l'inflation et de la COVID-19.
5. Montant inférieur au budget en raison d'une baisse des dépenses en matière d'aide au loyer et d'aide à la rénovation.
6. Montant inférieur au budget en raison d'une utilisation moins importante du crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire des personnes âgées, de la prestation fiscale pour enfants et du supplément au revenu gagné. De plus, les subventions accordées dans le cadre du projet pilote sur les aînés en santé ont été moins nombreuses en raison du ralentissement causé par la pandémie de COVID-19.
7. Montant supérieur au budget en raison des dépenses plus élevées qu'a entraînées la réponse à la pandémie de COVID-19.
8. Montant inférieur au budget en raison du report d'un projet.
9. Montant inférieur au budget parce que le nombre de projets d'immobilisations réalisés a été moins élevé en raison de la pandémie de COVID-19.
10. Montant supérieur au budget en raison principalement d'une augmentation du montant du paiement anticipé des prêts.

11. Montant supérieur au budget en raison principalement d'une augmentation des recouvrements de trop-payé d'aide sociale, ainsi que des recouvrements dans le cadre du Programme d'aide pour l'énergie domestique. Le dépassement est également dû au changement apporté à la reconnaissance des paiements de soutien familial provenant de parents n'ayant pas la garde.
12. Montant inférieur au budget en raison de revenus inférieurs à ceux prévus dans le cadre du projet pilote sur les aînés en santé.
13. Montant inférieur au budget en raison de la baisse des intérêts liés aux versements d'hypothèques de deuxième rang.

# Résumé des activités de recrutement

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la fonction publique*, le secrétaire du Conseil du Trésor délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de leurs ministères respectifs. Voici un résumé des activités de dotation de développement social pour l'exercice financier de 2021-2022.

NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS ET TEMPORAIRES AU 31 DÉCEMBRE DE CHAQUE ANNÉE		
TYPE D'EMPLOYÉS	2021	2020
Permanents	1 318	1 326
Temporaires	163	191
<b>TOTAL</b>	<b>1 481</b>	<b>1 517</b>

Le Ministère a lancé 102 concours, dont 56 concours ouverts (publics) et 46 concours restreints (internes).

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

TYPE DE NOMINATION	DESCRIPTION DE LA NOMINATION	DISPOSITION DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE	NOMBRE
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être effectuée sans concours lorsqu'un poste requiert : <ul style="list-style-type: none"> <li>un niveau d'expertise et de formation poussé;</li> <li>un degré élevé de compétences techniques;</li> <li>une reconnaissance à titre d'expert du domaine.</li> </ul>	15(1)	0
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Programme offrant aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès à des possibilités d'emploi, de formation et d'avancement.	16(1)a)	0
Programme de gestion des talents ministériels	Les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, nommément le rendement, l'état de préparation, la disponibilité et le degré d'urgence.	16(1)b)	1
Mutation latérale	Le processus de mutation du GNB permet la mutation des employés entre les parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (régies régionales de la santé) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)c)	23
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou qui est nommée pour une période déterminée en vertu de l'article 17 peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	16(1)d) (i)	0
Nomination d'étudiants ou d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants occupant un emploi d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes coopératifs ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de niveau débutant au sein de la fonction publique sans concours.	16(1)d) (ii)	0

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

# Résumé des projets de loi et des activités législatives

NO DU PROJET DE LOI	NOM DE LA LOI	DATE DE LA SANCTION ROYALE	RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS
No 65	Loi concernant la <i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> <a href="https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/ag-pg/PDF/ActsLois/2021/Chap-36.pdf">https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/ag-pg/PDF/ActsLois/2021/Chap-36.pdf</a>	17 décembre 2021	Abrogation des dispositions pertinentes faisant en sorte, par exemple, que les paiements d'aliments pour enfants ne sont désormais plus considérés comme un revenu du ménage des personnes soumettant une demande d'aide sociale et recevant une telle aide, changements mineurs ayant trait à l'échange d'information, à la confidentialité et à la modernisation de la formulation.
No 80	Loi modifiant la <i>Loi sur les foyers de soins</i> <a href="https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/ag-pg/PDF/ActsLois/2021/Chap-43.pdf">https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/ag-pg/PDF/ActsLois/2021/Chap-43.pdf</a>	17 décembre 2021	Prolongation de la période de préavis précédant le congé d'un pensionnaire d'un foyer de soins de 15 à 30 jours.

NOM DU RÈGLEMENT	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS
<i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> Modifications au <i>Règlement général</i>	1 <sup>er</sup> août 2021	Augmentation des taux mensuels d'aide des unités d'une personne et de plusieurs personnes, et élargissement des dispositions prévoyant l'indexation annuelle des taux d'aide sociale afin qu'ils incluent les unités de plusieurs personnes.
<i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> Modifications au <i>Règlement général</i>	1 <sup>er</sup> octobre 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mise à jour de la définition de « sourd » pour les besoins des programmes d'aide sociale, suivant les recommandations des intervenants.</li> <li>2. Les infirmières praticiennes autorisées signeront les formulaires médicaux des clients bénéficiant d'aide sociale qui demandent une désignation de personne ayant un handicap.</li> <li>3. Hausse de l'exclusion salariale permettant aux bénéficiaires de l'aide au revenu de toucher 500 \$ par mois sans déduction. Une déduction de 0,50 \$ par 1,00 \$ de gains salariaux s'applique aux gains salariaux touchés au-dessus des premiers 500 \$ par mois.</li> <li>4. Ajout d'exclusions du revenu pour l'Allocation Canada-Nouveau-Brunswick pour le logement ou l'indemnité compensatoire liée à des lésions corporelles.</li> <li>5. Élimination des déductions relatives au logement.</li> <li>6. Élimination des déductions à l'aide sociale relatives à la réception d'aliments pour enfant.</li> </ol>
<i>Loi sur les services à la famille, modifications au Règlement relatif aux installations de placement communautaire de type résidentiel (83-77)</i>	22 septembre 2021	Création d'une nouvelle exigence enjoignant au personnel des installations de placement communautaire de type résidentiel de se conformer à certaines obligations d'hygiène et de sécurité pour atténuer la transmission et les effets de la COVID-19.
<i>Loi sur la santé publique, Règlement sur les mesures préventives contre la COVID-19 (2021-67)</i>	19 novembre 2021	Nouveau règlement relatif à la preuve de vaccination contre la COVID-19 à l'intention du personnel des installations de placement communautaire de type résidentiel ainsi que du personnel, des bénévoles et des dispensateurs de soins personnels des foyers de soins.

Les lois qui relevaient de la compétence du Ministère en 2021-2022 figurent à l'adresse <https://laws.gnb.ca/fr/deplinks?subjectnumber=21>.

# Résumé des activités liées aux langues officielles

## INTRODUCTION

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

### Axe 1

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

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

### Axe 2

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

- Toutes les communications se font dans les deux langues officielles et la formation est offerte à l'ensemble du personnel dans les deux langues officielles.
- L'intranet du Ministère comporte une section comprenant des renseignements sur l'enseignement des langues secondes de même que des liens avec des outils et des ressources aidant les employés à s'exercer à utiliser leur seconde langue officielle.

### Axe 3

Le bilinguisme officiel représente une valeur fondamentale pour le GNB et ses employés:

- Le Ministère a recueilli de l'information au moyen d'un mécanisme de surveillance pour préparer la section sur les langues officielles de son rapport annuel.

### Axe 4

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

- Le Ministère met l'accent sur les obligations de l'employé en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et il fournit aux employés les liens des modules d'apprentissage en ligne sur la langue de travail et sur la langue de service accessibles auprès du Centre du savoir du GNB.

### Conclusion

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

# Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

## SECTION 1

NOM ET ANNÉE DE LA VÉRIFICATION AVEC LIEN VERS LES DOCUMENTS EN LIGNE	RECOMMANDATIONS
	TOTAL
Risque de contamination dans les logements publics- 2020, Vol. III <a href="https://www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf">https://www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf</a>	2

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
8.17 Nous recommandons que le ministère du Développement social collabore avec le ministère des Transports et de l'infrastructure pour s'attaquer plus énergiquement à l'élimination du radon dans les logements publics.	<p>Développement social a actuellement vérifié plus de 27 % des quelque 4 600 logements publics au Nouveau-Brunswick. Développement social a accru le budget de 2021-2022 de 150 000 \$ par an pour le porter à 750 000 \$ en vue d'effectuer des tests de dépistage du radon et les travaux de restauration pertinents. Ce budget permettra la réalisation de tests de dépistage dans 425 logements par an, ce qui réduira la quantité de temps requise pour l'examen de tous les logements de la SHNB à huit ans (2028). Développement social a pour objectif d'effectuer 500 tests de plus en 2022-2023.</p> <p>Facteurs limitatifs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse requiert 90 jours et ne peut être réalisée qu'en période hivernale (puisque'elle doit être effectuée lorsque les fenêtres sont plus susceptibles d'être fermées pour permettre d'évaluer la concentration de radon la plus élevée possible dans le logement. Il reste donc une période de 120 jours pour effectuer les analyses (de décembre à mars)</li> <li>• L'émanation du radon est un domaine spécialisé devant être réalisé par des entrepreneurs agréés en la matière. La disponibilité des entrepreneurs étant limitée, le nombre de logements pouvant être traités l'est également.</li> </ul>
8.21 Nous recommandons que développement social avise en temps opportun les locataires des logements sociaux des résultats d'analyses révélant la présence de radon et du processus d'élimination en cours.	En novembre 2020, les locataires de tous les logements affichant des résultats d'analyse positifs avaient été avisés par écrit. Tous les locataires des autres logements seront informés par écrit dans les 60 jours suivant la réception de résultats d'analyse positifs par le Ministère. De plus, tous les logements affichant un résultat positif seront signalés dans la base de données de Logement NB et les nouveaux locataires seront avisés de l'état de leur logement en lien avec la présence de radon et les systèmes d'atténuation du radon.

NOM ET ANNÉE DE LA VÉRIFICATION AVEC LIEN VERS LES DOCUMENTS EN LIGNE	RECOMMANDATION
	TOTAL
Mise à jour sur la planification des foyers de soins et la stratégie sur le vieillissement – 2020, Vol. II <a href="https://www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V2/Agrepf.pdf">https://www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V2/Agrepf.pdf</a>	6

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
<p>4.35 Nous recommandons que le ministère du Développement social examine le Plan pour les foyers de soins 2018-2023 afin de s'assurer que les cibles sont claires, réalistes et atteignables et que les ressources sont adéquates pour obtenir les résultats escomptés en temps opportun.</p>	<p>Nous sommes en train de rajuster la mise en œuvre du plan en raison des pressions que la COVID-19 a exercées sur le secteur des foyers de soins, le secteur de la construction et les ressources ministérielles depuis 2020. Malgré ces difficultés, les projets qui suivent continuent à progresser.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moncton – 120 lits ont été attribués et 60 sont actuellement en voie de construction.</li> <li>• Dieppe – 20 lits ont été ajoutés à la suite de la conversion d'un établissement non autorisé existant.</li> <li>• Saint John – 60 lits sont en voie de construction.</li> <li>• Fredericton – 60 lits ont été attribués.</li> <li>• Shédiac – 190 lits font l'objet de négociations.</li> <li>• Péninsule acadienne – 60 lits font actuellement l'objet de négociations.</li> </ul> <p>Nous obtiendrons les 280 lits qui restent au cours de la prochaine année.</p>
<p>4.45 Nous recommandons que le ministère des Finances et du Conseil du Trésor révise les procédures opérationnelles des Services consultatifs de la DMPS pour y inclure des normes officielles pour la documentation des modèles financiers et autres analyses effectuées par l'unité. Les procédures devraient, au minimum, exiger la conservation des documents relatifs aux aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les rôles et responsabilité des personnes concernées;</li> <li>• Toutes les courses des données et des hypothèses utilisées;</li> <li>• L'examen des modèles financiers;</li> <li>• Le respect des procédures opérationnelles normalisées.</li> </ul>	<p>Les procédures opérationnelles normalisées des Services consultatifs de la DMPS ont été révisées pour inclure la consignation des renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des détails supplémentaires sur les rôles et les responsabilités des personnes concernées;</li> <li>• des détails supplémentaires sur les sources d'entrée et les hypothèses utilisées;</li> <li>• le processus d'examen suivi pour vérifier les modèles financiers;</li> <li>• une liste de vérification et un processus faisant suite au projet pour valider le respect des procédures opérationnelles normalisées.</li> </ul>

<p>4.46 Nous continuons à recommander que le ministère du Développement social évalue s'il y a un avantage économique à fournir des lits de foyer de soins selon le modèle opérationnel d'un organisme à but lucratif rapport au modèle traditionnel. Cette évaluation devrait comporter une comparaison des coûts réels et de la qualité du service.</p>	<p>Des travaux étaient en cours conjointement avec Projet et services de conseil, et ils ont été mis en suspens en raison de la pandémie de COVID-19, ainsi que du roulement du personnel au sein de Finances et Conseil du Trésor. Des données et des renseignements généraux ont été fournis. L'analyse comportera un exercice d'optimisation des ressources, un examen de la qualité des soins et une évaluation sommaire combinant les deux. Les données sur les établissements de soins de longue durée sont désormais diffusées publiquement, et on peut comparer les indicateurs clés entre tous les foyers ainsi qu'avec les points de référence sur la qualité des soins des autres provinces et les indices nationaux.</p>
<p>4.73 Nous recommandons que le ministère du Développement social élabore, en collaboration avec les parties prenantes, pertinentes des indicateurs de rendement assortis de cibles précises pour chaque mesure énoncée dans la stratégie sur le vieillissement.</p>	<p>Un cadre définissant des initiatives et des paramètres a été établi.</p>
<p>4.74 Nous recommandons que le ministère du Développement social mette au point un processus officiel pour surveiller les mesures énoncées dans la stratégie sur le vieillissement et vérifier leur mise en œuvre.</p>	<p>La collaboration se poursuit avec la présentation de mises à jour périodiques sur la situation au Comité Vieillir chez soi. Diverses initiatives en sont à différents niveaux d'achèvement. Toutes ont essuyé des retards en raison de la COVID-19, et les rapports de situation réguliers ont en conséquence été interrompus. Les activités ont repris au fur et à mesure que les activités d'intervention face à la COVID-19 ont diminué.</p>
<p>4.88 Nous recommandons que le ministère du Développement social rende publics les résultats réels comparativement aux résultats escomptés ou attendus dans le cadre de la stratégie sur le vieillissement et du plan pour les foyers de soins. Les rapports devraient expliquer les écarts entre les plans et les résultats.</p>	<p>Le cadre Vieillir chez soi et les renseignements pertinents ont été largement diffusés, c'est-à-dire qu'ils ont été présentés lors de deux séances de mobilisation des intervenants au cours desquelles une rétroaction a été reçue, ainsi qu'au Comité du Réseau de collaboration pour les soins de santé des aînés et à un groupe sur la navigation pour les aînés élargi.</p>

## SECTION 2

<b>NOM ET ANNÉE DE LA VÉRIFICATION AVEC LIEN VERS LES DOCUMENTS EN LIGNE</b>	<b>RECOMMANDATIONS</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>MISES EN ŒUVRE</b>
Foyers de groupe et placements spécialisés – 2019, vol. II <a href="https://www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V2/Agrepf.pdf">https://www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V2/Agrepf.pdf</a>	16	6
Contrat de services consultatifs- 2017, vol. I <a href="https://www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Agrepf.pdf">https://www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Agrepf.pdf</a>	16	13*

\*trois recommandations devant être mises en œuvre par Service Nouveau-Brunswick

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

Conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, le chef administratif doit établir un rapport sur les divulgations d'actes répréhensibles faites à un supérieur hiérarchique ou au fonctionnaire désigné de la division des services publics dont il est responsable. Le ministère du Développement social n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles au cours de l'exercice 2021-2022.