

Développement social

RAPPORT ANNUEL

2023-2024

Développement social

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

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

ISBN 978-1-4605-4112-8 (version imprimée bilingue)

ISBN 978-1-4605-4113-5 (PDF : version anglaise)

ISBN 978-1-4605-4114-2 (PDF : version française)

ISSN 1921-7056 (version imprimée bilingue)

ISSN 2368-5700 (PDF : version anglaise)

ISSN 2368-5700 (PDF : version française)

24-01452 | 2024.11 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

LETTRES D'ACCOMPAGNEMENT

Des ministres à la lieutenant-gouverneure

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

Madame la Lieutenant-Gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel du ministère du Développement social de la province du Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Rapport respectueusement soumis par



L'honorable Cindy Miles
Ministre du Développement social

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

Madame la Lieutenant-Gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel du ministère du Développement social de la province du Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Rapport respectueusement soumis par



L'honorable Lyne C. Boudreau
Ministre responsable de l'Égalité des femmes et des aînés

Du sous-ministre à la ministre

L'honorable Cindy Miles
Ministre du Développement social

Madame la Ministre,

Je suis heureux de vous présenter le présent rapport annuel décrivant les activités du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Rapport respectueusement soumis par



Jim Mehan
Sous-ministre

Table des matières

Lettres d'accompagnement.....	3
Messages des ministres.....	5
Message du sous-ministre	7
Priorités gouvernementales	8
Faits saillants	9
Résultats en matière de rendement	11
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants	16
Renseignements financiers.....	24
Résumé des activités de recrutement.....	26
Résumé des projets de loi et des activités législatives.....	28
Résumé des activités liées aux langues officielles	31
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général.....	32
Rapport au titre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	35

MESSAGES DES MINISTRES

L'honorable Cindy Miles

En tant que nouvelle ministre du développement social, c'est à la fois un honneur et un privilège de présenter ce rapport annuel, qui reflète le travail acharné, le dévouement et la flexibilité du département tout au long de l'année écoulée.

Cette année a été une période de croissance remarquable pour notre ministère. Les efforts de collaboration ont permis d'élaborer des politiques et d'améliorer des initiatives qui profiteront à l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick.

Nous avons œuvré de concert à la présentation et à la promulgation de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*, la première de l'histoire du Nouveau-Brunswick à être vouée entièrement à la protection et la sécurité générale des enfants et des jeunes.

En partenariat avec les municipalités du Nouveau-Brunswick, le gouvernement provincial a contribué à la mise en place de carrefours de services communautaires pour lutter contre l'itinérance et fournir diverses ressources aux personnes sans logement stable. Le Ministère continue de travailler en étroite collaboration avec les municipalités, les partenaires et les intervenants afin de mieux cibler les services à offrir par l'intermédiaire des carrefours.

De nouvelles collectivités ont été reconnues par le ministère du Développement social comme étant des communautés amies des aînés, dans la mesure où elles ont pris des mesures durables afin d'être des lieux accueillants pour tous les âges et de favoriser le vieillissement en santé et le mieux-être. Ce réseau compte désormais 16 communautés à travers la province! En outre, le Ministère a négocié et signé l'Accord de financement entre le Canada et le Nouveau-Brunswick pour vieillir dans la dignité (2023-2024 à 2027-2028), qui vise à améliorer l'accès aux services de soins de longue durée de qualité dans l'ensemble de la province.

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



L'honorable Cindy Miles
Ministre du Développement social

L'honorable Lyne C. Boudreau

Je suis heureuse de présenter le rapport annuel de 2023-2024 du ministère du Développement social.

Au cours de l'année écoulée, le Ministère a entrepris de nombreuses démarches pour veiller à ce que toutes les personnes âgées puissent vieillir dans le confort et la dignité.

Pour aider les personnes âgées à faire face à l'augmentation du coût de la vie, nous avons instauré le supplément pour personnes âgées à faible revenu à l'intention des bénéficiaires de la Prestation pour personnes âgées à faible revenu, qui est resté en place jusqu'à ce que l'allocation pour personnes âgées à faible revenu passe à 600 \$ de façon permanente le 1^{er} avril dernier. Nous avons également mis à jour la politique du Ministère pour veiller à ce que 40 pour cent maximum, du revenu du ménage soient consacrés aux frais de soins en établissement, et permettre ainsi au conjoint vivant à la maison d'y rester et de vieillir avec plus d'argent en poche.

Nous avons continué à augmenter le nombre de lits en foyers de soins à travers le réseau dans le cadre du Plan pour les foyers de soins 2018-2023, de manière à assurer des services adaptés aux personnes âgées qui en présentent le besoin. En outre, le Ministère a signé l'Accord de financement entre le Canada et le Nouveau-Brunswick pour vieillir dans la dignité (2023-2024 à 2027-2028), qui vise à améliorer l'accès à des services de soins de longue durée de qualité dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

Cette année, nous avons également assisté à l'élargissement du programme Foyers de soins sans murs. Le projet pilote, lancé il y a cinq ans dans quatre établissements, s'est élargi à plus de vingt établissements dans la province. La croissance de ce réseau se poursuit et il est très gratifiant de voir de plus en plus de sites désireux d'offrir leurs services aux personnes âgées vivant dans leur collectivité.

Je suis fière de constater les efforts collaboratifs continus du Ministère et de tous nos précieux partenaires dans le secteur des soins de longue durée. Je suis convaincue qu'ensemble, nous continuerons à réussir et à veiller à ce que toutes les personnes âgées de la province puissent vieillir dans la dignité et le confort.



L'honorable Lyne C. Boudreau
Ministre responsable de l'Égalité des femmes et des aînés

MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Je suis heureux de présenter, au nom du ministère du Développement social, le rapport annuel de 2023-2024.

Le ministère du Développement social est chargé d'aider la population à atteindre son plein potentiel. Le présent rapport nous donne l'occasion de célébrer nos réalisations, mais également de réfléchir aux défis auxquels nous avons fait face au cours de l'exercice écoulé.

Nous avons continué à tirer parti des avancées réalisées l'année dernière et assisté à la proclamation de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*, la première loi distincte consacrée au bien-être des enfants dans l'histoire de la province. Nous nous sommes ainsi dotés de protections et de mesures de soutien modernes au bénéfice des jeunes Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises.

Pour faire face à l'augmentation du coût de la vie, de la nourriture et du logement, nous avons procédé à la mise en place d'un nouveau supplément mensuel pour les ménages bénéficiaires de l'aide sociale et les clients des Services d'engagement jeunesse. Cette mesure s'ajoute au supplément pour personnes âgées à faible revenu, qui a été porté à 600 \$ de façon permanente le 1^{er} avril 2024.

Le Ministère s'est également efforcé d'améliorer l'accès aux services communautaires, quel que soit le niveau de soins requis. L'initiative pilote Foyers de soins sans murs, lancée dans quatre communautés rurales, fait appel aux foyers de soins pour offrir des services de soutien aux membres de la collectivité. Le programme se poursuit avec succès et est désormais mis en œuvre dans 20 établissements approuvés!

Au cours de l'année écoulée, le personnel du Ministère ainsi que nos précieux partenaires ont fait preuve d'un dévouement et d'un engagement sans pareils à l'égard de la population du Nouveau-Brunswick. J'ai pu le constater directement chaque jour, et je suis persuadé que cela se ressentira dans les pages du présent rapport.



Jim Mehan
Sous-ministre

PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

Gestion de la stratégie et des opérations

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) adopte des pratiques fonctionnelles de pointe en vue de créer, de communiquer et d'examiner des stratégies. Cette façon de faire 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.

Priorités gouvernementales

Notre vision pour 2023-2024 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 viables;
- un gouvernement abordable, prêt à agir et hautement performant;
- des soins de santé publics fiables;
- une éducation de première classe;
- l'environnement.

FAITS SAILLANTS

Au cours de l'exercice financier de 2023-2024, Développement social s'est concentré sur les priorités gouvernementales en misant sur les volets suivants :

Personnes âgées et soins de longue durée

- Ajout de 210 nouveaux lits en foyers de soins, dont 120 à Moncton, 60 à Fredericton et 30 à Miramichi. Annonce de la construction de deux nouveaux foyers de soins à Oromocto et à Moncton, lesquels ajouteront 120 lits au réseau de soins de longue durée de la province en l'espace de deux ans.
- Nouvelles initiatives visant à aider les personnes âgées à vieillir chez elles annoncées en 2023. Services mobiles de radiologie offerts, à partir de mai, aux pensionnaires des établissements de soins de longue durée dans toute la province. Ces services, fournis par l'intermédiaire du Programme extra-mural et financés par le ministère de la Santé, permettront aux pensionnaires des foyers de soins d'être traités sur place plutôt que d'être transportés à l'hôpital. Annonce, en novembre, de la modification de la politique concernant les contributions des conjoints aux soins en établissement, afin de s'assurer que le conjoint qui reste à domicile conserve au moins 60 pour cent du revenu du ménage. Inscription, en mars, du vingtième établissement au programme Foyers de soins sans murs.

Familles et enfants

- Proclamation de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* du Nouveau-Brunswick le 26 janvier 2024. C'est la première fois dans l'histoire de la province qu'une loi distincte est consacrée à la protection et au bien-être des enfants et des jeunes. Cette loi importante met l'accent sur l'intérêt supérieur, la protection, la participation et le bien-être des enfants, des jeunes et des jeunes adultes, ainsi que sur l'intervention précoce. Les programmes et les services ont fait l'objet d'une refonte pour assurer leur conformité à la *Loi* et à la nouvelle philosophie.
- Élargissement des programmes pour soutenir les jeunes et les jeunes adultes qui ne peuvent pas vivre à la maison, et ce, jusqu'à l'âge de 26 ans, conformément à la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*. Ces programmes cherchent à offrir de meilleurs résultats aux jeunes et aux jeunes adultes en les appuyant sur la voie de la participation communautaire, l'éducation, la formation, l'emploi et l'accès au logement.
- Établissement de partenariats avec d'autres provinces et des écoles de service social du Nouveau-Brunswick pour créer et adopter un nouvel outil d'évaluation consacré à la prise en charge par la parenté. Cet outil d'évaluation axé sur les relations permettra de s'assurer que les enfants et les jeunes qui ne peuvent continuer à vivre dans le domicile parental pourront vivre avec des personnes avec lesquelles ils entretiennent des relations positives.

Abordabilité

- Depuis décembre 2023, les bénéficiaires de la Prestation pour personnes âgées à faibles revenus sont admissibles à un supplément financier de 200 \$. La Prestation est officiellement passée à 600 \$ le 1^{er} avril 2024.
- Un supplément de 200 \$ par mois pour les ménages bénéficiaires de l'aide sociale et les clients des Services d'engagement jeunesse est entré en vigueur le 1^{er} février 2024 afin de les aider à composer avec l'augmentation du coût de la nourriture et du logement.

Amélioration de l'accès à l'information

- En mars 2024, Soutiens sociaux NB, un site Web convivial qui comprend des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, a lancé une nouvelle fonction clavardage accessible entre 8 h et 22 h (HNA).

- Le Ministère a investi dans d'autres outils pour améliorer la façon dont les clients et les partenaires interagissent, dont un nouveau portail en ligne pour les demandes d'accueil et d'adoption, et des outils numériques d'inspection qui facilitent l'échange de renseignements entre le personnel et les foyers de soins.

Financement accru

- Le Ministère a accordé une augmentation du salaire horaire de 2,50 \$ aux personnes travaillant dans le secteur des soins, ce qui représente un investissement de 44,9 millions de dollars. Le gouvernement provincial a débloqué 9,7 millions de dollars pour augmenter les salaires dans les foyers de groupe, les résidences communautaires et les services de soutien à la famille et de soins auxiliaires, ainsi que 8,8 millions de dollars pour pallier l'augmentation des coûts des organismes de soutien à domicile qui assurent des services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap.
- Le gouvernement provincial a mené à bien les négociations et la signature de l'accord bilatéral entre le Canada et le Nouveau-Brunswick pour vieillir dans la dignité visant à améliorer l'accès à des services de qualité en matière de soins de longue durée. Dans le cadre de cet accord, 2,4 millions de dollars seront investis dans l'amélioration des équipements essentiels et de sécurité personnelle des établissements résidentiels pour adultes; 1,7 million de dollars seront consacrés à la modernisation des systèmes de sonnette d'appel dans les foyers de soins; et 1,6 million de dollars seront alloués au remplacement des lits dans les foyers de soins.

RÉSULTATS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

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

Résultat 1

Expérience de la clientèle

Description de la priorité

- L'expérience 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-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.
- But : Améliorer l'expérience des clients en leur offrant un service personnalisé, rapide et bénéfique.

Pourquoi est-ce important?

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

Rendement global

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

- 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.

Initiatives ou projets mis en œuvre en vue de l'atteinte du résultat :

Accès opportun aux services de soins de longue durée (SLD)

Une initiative a été lancée afin de réduire les délais de prestation des services de SLD aux personnes admissibles. Cette initiative s'est soldée par une réduction de 30 pour cent du délai d'attente. Les principaux domaines d'intervention étaient les suivants :

- Affectation d'un travailleur social responsable de l'accueil dans chaque zone afin de gérer la prestation des services de première ligne; cette personne est chargée d'appeler les nouveaux demandeurs dans les cinq jours et d'orienter les clients vers le bon processus d'évaluation. Ce premier contact vise à fournir des renseignements, à trouver le bon processus d'évaluation et à proposer des soins provisoires, au besoin.
- Identification précoce, puis hiérarchisation des demandes au moyen de critères normalisés en vue de favoriser une transition rapide vers des services de soins communautaires. Cela inclut les demandeurs qui sont hospitalisés et en attente d'une évaluation des SLD.
- Promotion de la demande de financement de l'Agence du revenu du Canada pour simplifier le processus de demande de subvention financière.

Aider les personnes âgées à rester plus longtemps chez elles

Le programme Foyers de soins sans murs vise à rehausser l'expérience du vieillissement en donnant les moyens aux personnes âgées, accompagnées de leurs partenaires de soins, de rester chez elles plus longtemps. D'abord lancé sous la forme du Projet pilote sur les aînés en santé dirigé par la

D^{re} Suzanne Dupuis-Blanchard, chercheuse de l'Université de Moncton, le programme favorise un vieillissement en santé à la maison en offrant l'accès aux connaissances, au soutien et aux services appropriés. En permettant aux personnes âgées de vieillir chez elles, Foyers de soins sans murs contribue à une indépendance prolongée, minimisant le besoin d'admission prématurée dans des établissements de soins de longue durée et diminuant les visites inutiles aux urgences.

- Chaque site du programme Foyers de soins sans murs est dirigé par un foyer de soins qui noue des relations au sein de la collectivité afin de répondre aux besoins, d'atteindre les objectifs et de combler les lacunes en matière de soutien et de services pour le vieillissement à domicile. Les personnes âgées, les partenaires de soins, les membres de la collectivité et le personnel du programme Foyers de soins sans murs collaborent à la création de services appropriés et gratuits pour les personnes âgées et leurs partenaires de soins en tirant parti des actifs communautaires et des foyers de soins. Ce modèle communautaire œuvre notamment à établir des liens solides et à redéfinir le vieillissement comme étant un processus positif où les personnes âgées sont valorisées et impliquées dans la collectivité, tout en optimisant leur autonomie.
- Un engagement pris dans le cadre du plan provincial de la santé Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent a été concrétisé par la mise en œuvre du programme Foyers de soins sans murs dans 20 sites dans toute la province en 2023-2024. La mise en œuvre et l'expansion provinciale de ce programme sont soutenues par un partenariat avec Excellence en santé Canada, l'Université de Moncton et Développement social. Une nouvelle phase d'expansion est prévue en 2024-2025.
- Au 31 mars 2024, le programme comptait 20 établissements et 700 inscriptions.

Résultat 2

Expérience du personnel

Description de la priorité

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

Pourquoi est-ce important?

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

Rendement global

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

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

Initiatives ou projets mis en œuvre en vue de l'atteinte du résultat :

Formation, perfectionnement et soutien

- Formation : Développement social a appuyé plus de 40 possibilités d'apprentissage et de perfectionnement dans l'ensemble du Ministère. Il s'agit d'un point important, car les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement sont essentielles pour encourager une main-d'œuvre compétente et qualifiée, ce qui renforce en retour la satisfaction du personnel et améliore le recrutement, la fidélisation et l'expérience de la clientèle.
- Perfectionnement en leadership : Développement social a investi dans 61 leaders actuels et futurs par le biais des programmes Leaders en évolution et Les femmes dans le leadership, sans compter la série de modules Core 500 pour les superviseurs en travail social.
- Soutien : Le comité des champions et championnes de la culture est un forum permettant aux employés de se réunir pour discuter d'initiatives ministérielles, échanger des pratiques exemplaires, trouver des solutions et innover. Il a pour but d'habiliter les employés à promouvoir une expérience du personnel qui favorisera une culture saine et positive. Cette culture sera développée de manière organique au fil du temps, dans le but ultime de faire de Développement social un employeur de choix.

Résultat 3

Qualité des services

Description de la priorité

- La qualité des services fait référence aux services et aux 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.
- But : Améliorer les résultats pour les clients en surveillant et en modifiant les services.

Pourquoi est-ce important?

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

Rendement global

La qualité des services 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.

Initiatives ou projets mis en œuvre en vue de l'atteinte du résultat :

Soutenir les soins de longue durée

- Pour garantir aux personnes âgées des soins appropriés, le Ministère a créé 210 nouveaux lits en foyers de soins dans le cadre du Plan pour les foyers de soins 2018-2023 : Gordon Hall, Moncton (60 lits); Ocean Hall, Moncton (60 lits); Mount Saint Joseph, Miramichi (30 lits) et Medley Hall, Fredericton (60 lits).
- En septembre 2023, le ministère du Développement social et la Société médicale du Nouveau-Brunswick ont formé un groupe de travail conjoint afin de réduire le fardeau administratif des médecins

causé par les documents médicaux dont les clients ont besoin pour accéder aux prestations du Ministère. Le groupe de travail a examiné 29 formulaires médicaux avant de recommander des améliorations pour simplifier la prestation des services.

- En janvier 2024, la politique concernant les contributions des conjoints aux soins en établissement a été modifiée afin de s'assurer que le conjoint restant à domicile conserve au moins 60 pour cent du revenu du ménage.

Enfants et jeunes

- La nouvelle *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* a été proclamée le 26 janvier 2024 et prévoit des mesures de soutien améliorées, notamment l'offre de services aux jeunes adultes jusqu'à l'âge de 26 ans. Cette démarche a donné lieu à 16 séances de mobilisation internes et à 20 séances externes en vue d'élaborer les règlements afférents.

Résultat 4

Responsabilité financière

Description de la priorité

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

Pourquoi est-ce important?

Il est important de dépenser judicieusement ainsi que d'utiliser et de partager les ressources disponibles de la façon la plus avisée qui soit. Il est primordial pour chacun d'entre nous de veiller à ce que l'argent des contribuables qui nous est confié serve 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.

Initiatives ou projets mis en œuvre en vue de l'atteinte du résultat :

Contrats fondés sur les résultats

Le Ministère a investi des fonds publics dans des organisations qui adhèrent à ses priorités et à ses stratégies et qui peuvent fournir des résultats à ses clients par l'intermédiaire de contrats fondés sur les résultats pour le GNB et Développement social. Au printemps 2023, tous les nouveaux contrats liés aux refuges d'urgence étaient fondés sur des résultats de manière à faciliter la mesure du rendement et des résultats pour nos clients.

SURVOL DES ACTIVITÉS DU MINISTÈRE

Vision :

Des partenariats solides pour une meilleure qualité de vie.

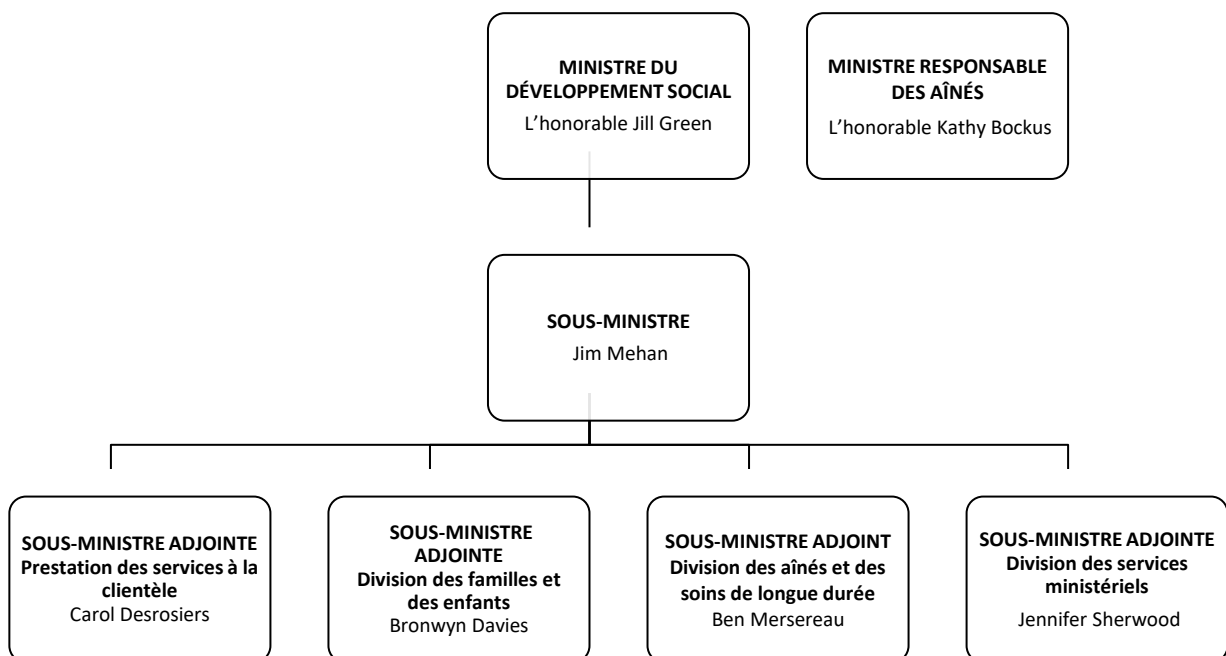
Mission :

Travailler en collaboration avec les personnes, les familles et nos partenaires communautaires pour améliorer la qualité de vie des gens.

Quatre thèmes stratégiques définissent la façon dont le Ministère réalisera sa vision de partenariats solides pour une meilleure qualité de vie et assurera l'encadrement de ses buts et de ses objectifs, soit l'expérience de la clientèle, l'expérience du personnel, la qualité des services et la responsabilité financière.

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

Organigramme des échelons supérieurs



VUE D'ENSEMBLE DES DIVISIONS ET FAITS SAILLANTS

Division de la prestation des services à la clientèle

Vue d'ensemble

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

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

La **Direction générale du soutien organisationnel à la prestation des services à la clientèle** est chargée de faciliter la mise en œuvre des principales initiatives prioritaires au sein de la Direction générale de la prestation des services à la clientèle. L'équipe travaille en collaboration avec le bureau central et les zones pour guider la mise en œuvre et le suivi des activités d'amélioration de la qualité. L'équipe dirige les soutiens exécutifs et opérationnels, y compris la coordination du conseil consultatif médical, les services sociaux d'urgence; l'accueil intégrée ainsi que la plateforme téléphonique ICE (Intelligent Computer Exchange).

Faits saillants

- La Direction a codirigé les phases de conception et de mise à l'essai d'un nouveau modèle de prestation des services continus de protection de l'enfance en collaboration avec la Direction du bien-être des enfants et des jeunes. Le projet pilote a fait la preuve de son succès avec l'instauration du travailleur social pour l'enfant pris en charge de manière temporaire, du conseiller en intégration communautaire et des postes de soutien des demandes de services, ainsi que du partenariat amélioré avec le personnel infirmier de Santé publique. Le nouveau modèle de prestation de services a permis aux travailleurs sociaux de passer plus de temps avec les enfants, les jeunes et les familles, et de consacrer moins de temps aux tâches administratives comme les demandes de service aux fins du paiement des fournisseurs et des prestataires de services.



Division des familles et des enfants

Vue d'ensemble

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

La **Direction du bien-être des enfants et des jeunes** est responsable de la conception, de la mise en œuvre et du suivi de programmes et de services axés sur les forces visant à protéger et à soutenir la sécurité et le bien-être des nouveau-nés, des enfants, des jeunes et des jeunes adultes. Elle travaille en partenariat avec des collègues d'autres ministères et des services communautaires pour assurer la disponibilité de ressources et de services opportuns et culturellement adaptés, entraînant les meilleurs résultats possible pour les enfants et les jeunes. Sa vision est d'assurer la sécurité, le bien-être, un sentiment d'appartenance et des liens durables pour tous les enfants et tous les jeunes du Nouveau-Brunswick. La priorité est accordée au renforcement de l'engagement de la famille par l'intégration de stratégies de participation familiale comme la concertation familiale et les conférences pour une intervention immédiate, afin de donner une voix aux enfants, aux adolescents et aux familles.

La Direction englobe les services de protection des enfants et des jeunes, les services aux enfants et aux jeunes pris en charge, les services de ressources aux enfants, la prise en charge par la parenté, l'adoption, les services aux parents attendant un enfant et aux parents biologiques, les services

d'engagement jeunesse et les services aux jeunes adultes, le soutien aux familles des enfants ayant un handicap, les approches collaboratives et les services offerts en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. De plus, elle travaille en collaboration avec d'autres ministères et organismes communautaires pour élaborer et soutenir des programmes qui assureront de meilleurs résultats pour les enfants, les jeunes et les jeunes adultes. Elle est également partenaire de la prestation des services intégrés, de même que du comité provincial de soutien intégré, qui se veulent des partenariats multidisciplinaires visant à améliorer les services aux enfants, aux jeunes et aux jeunes adultes jugés à risque ou ayant des besoins complexes en matière de santé physique, médicale, mentale, émotive ou sociale.

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. Elle est également responsable de la planification, de la conception et de la surveillance des services offerts dans le cadre du Programme de soutien aux personnes ayant un handicap. Son but consiste à soutenir les personnes et les familles, à les aider à devenir et à demeurer autonomes et, le cas échéant, de concert avec les services du programme d'autosuffisance, à améliorer leur employabilité.

La **Direction du soutien aux personnes ayant un handicap et des Services de santé**, nouvellement établie, relevait précédemment de la Direction du soutien du revenu. Elle a la responsabilité de deux programmes : le soutien aux personnes ayant un handicap et les Services de santé. Le programme de soutien aux personnes ayant un handicap est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance des services fournis aux adultes ayant un handicap. L'objectif est de soutenir les personnes et les familles, de les aider à atteindre leur plus haut degré de fonctionnement et d'autonomie et d'offrir des programmes et des services qui soutiennent l'autonomie et l'autosuffisance.

Les Services de santé sont responsables des activités quotidiennes, de la planification, de la conception et de la surveillance du Programme des services d'assistance médicale du Ministère. Le Programme des services d'assistance médicale offre bon nombre de prestations médicales et de santé ainsi que de services aux clients du ministère du Développement social titulaires d'une carte d'assistance médicale valide. Ces services comprennent : le Programme de prêt d'équipement adapté et de mobilité; le Programme de soins dentaires; le Programme de prothèses auditives; le Programme des fournitures et services médicaux; le Programme orthopédique; le Programme de fournitures pour stomisés et incontinents; le Programme prothétique; le Programme des services respiratoires; le Programme de nutriments thérapeutiques; et le Programme de soins de la vue. Les Services de santé sont également responsables du programme *De beaux sourires et une belle vision* et du Programme de traitement pour fentes palatines du Nouveau-Brunswick. Les groupes de clients particuliers 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.

L'équipe du **Soutien aux personnes itinérantes** est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance de tous les programmes et services ministériels en matière de logement supervisé et de lutte contre l'itinérance. Ceux-ci englobent les projets de refuges d'urgence et de logements supervisés visant à remédier aux lacunes systémiques, à déterminer des occasions d'amélioration dans l'infrastructure existante en matière d'itinérance, des programmes d'approche, des interventions saisonnières, ainsi que des politiques affiliées et de la prestation des programmes.

Faits saillants

- Proclamation de la *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes* du Nouveau-Brunswick le 26 janvier 2024. C'est la première fois dans l'histoire de la province qu'une loi distincte est entièrement consacrée à la protection et au bien-être des enfants et des jeunes. Cette loi importante met l'accent sur l'intérêt supérieur, la protection, la participation et le bien-être des enfants, des jeunes et des

jeunes adultes, ainsi que sur l'intervention précoce. Les programmes et les services ont fait l'objet d'une refonte pour assurer leur conformité à la Loi et à la nouvelle philosophie.

- En partenariat avec d'autres provinces et des écoles de service social du Nouveau-Brunswick, le Ministère a créé et adopté un nouvel outil d'évaluation consacré à la prise de charge par la parenté. Cet outil d'évaluation axé sur les relations permet de s'assurer que les enfants et les jeunes qui ne peuvent continuer à vivre dans le domicile parental peuvent résider avec des personnes avec lesquelles ils entretiennent des relations positives.
- Des programmes bonifiés pour les jeunes et les jeunes adultes de 26 ans et moins qui ne peuvent vivre chez eux ont été mis en œuvre. Ils sont axés sur l'obtention de meilleurs résultats et l'offre de soutien à la participation communautaire, l'éducation, la formation, l'emploi et l'accès au logement.
- Le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap a travaillé en collaboration avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour garantir un salaire égal pour un travail de valeur égale et éliminer totalement les allocations inférieures au salaire minimum pour les personnes en situation de handicap travaillant au Nouveau-Brunswick. Ce travail a été réalisé dans le cadre des paramètres du Programme de soutien et de services à l'emploi (PSSE).
- Une équipe de soutien aux personnes itinérantes a été créée et est formée d'un dirigeant principal et de quatre stratèges en lutte contre l'itinérance répartis dans les quatre zones. L'équipe a négocié un taux journalier avec les exploitants de refuges d'urgence existants dans un objectif d'uniformité et d'atteinte de résultats comparables.
- Trois centres d'accueil pour personnes sans-abri ont été créés dans chacun des centres urbains. Des équipes professionnelles d'approche ont également été renforcées dans les centres urbains, ainsi qu'à Sussex, Woodstock et Miramichi.
- Des initiatives de logement avec services de soutien ont été mises sur pied et financées, comme le projet JOSH de Moncton.

Division des aînés et des soins de longue durée

Vue d'ensemble

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

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 de soins 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. Le Ministère vise à améliorer la qualité de vie des pensionnaires, à contribuer à la préservation de leur dignité, ainsi qu'à veiller à ce que des services résidentiels pertinents et de qualité leur soient fournis le plus efficacement possible au moyen des ressources disponibles. Pour y parvenir, la Direction veille au respect de l'ensemble des lois, des règlements pris en vertu de ces dernières, ainsi que des normes et des 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 des services de soutien à la clientèle adulte** est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance des programmes et des services fournis aux aînés à domicile et au sein

de la collectivité. Le Secrétariat des aînés et du vieillissement en santé relève de cette direction et sert de point de contact facilitant l'harmonisation, la coordination, la planification et la liaison par rapport aux questions touchant les aînés et le vieillissement en santé au sein du gouvernement. Les programmes et les services relevant de la Direction comprennent le programme de protection des adultes, le programme de soins de longue durée, les services de soutien à domicile, les centres de jour pour adultes, les initiatives 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 champions et championnes du vieillissement en santé. Cette direction offre également de la formation au personnel du ministère du Développement social dans les secteurs des services et des programmes pour les adultes et les aînés dans l'ensemble de la province.

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

Faits saillants

- Le programme Foyers de soins sans murs a été élargi et compte désormais 20 sites au Nouveau-Brunswick. Ce programme cherche à faire du vieillissement une période plus heureuse en donnant les moyens aux personnes âgées et à leurs partenaires de soins de vieillir chez eux.
- La politique concernant la contribution du conjoint aux soins en établissement a été modifiée afin de s'assurer que le conjoint à domicile conserve au moins 60 pour cent du revenu du ménage.
- Quelque 210 nouveaux lits en foyers de soins ont été créés dans le cadre du Plan pour les foyers de soins 2018-2023 : Gordon Hall, Moncton (60 lits); Ocean Hall, Moncton (60 lits); Mount Saint Joseph, Miramichi (30 lits); Medley Hall, Fredericton (60 lits).
- Dans le cadre de l'Accord entre le Canada et le Nouveau-Brunswick pour vieillir dans la dignité, 2,4 millions de dollars ont été investis pour améliorer la sécurité des personnes et l'équipement essentiel dans les établissements résidentiels pour adultes; 1,7 million de dollars ont été consacrés à la modernisation des systèmes de sonnette d'appel dans les foyers de soins; et 1,6 million de dollars ont été alloués au remplacement des lits dans les foyers de soins.
- Le nombre de foyers de soins pour personnes atteintes de troubles de la mémoire et de foyers de soins généralistes a été augmenté au Nouveau-Brunswick (83 lits en foyer de soins généralistes et 18 lits en foyers de soins pour personnes atteintes de troubles de la mémoire ont été ajoutés au réseau au cours de l'exercice 2023-2024). Cette mesure vient renforcer le système de soins de longue durée de la province et contribue à garantir la disponibilité de lits dans les foyers de soins pour les personnes qui ont besoin d'un tel niveau de soins.
- La collaboration avec le Programme extra-mural se poursuit pour la mise en œuvre de services cliniques améliorés dans les établissements résidentiels pour adultes (ERA). Cette collaboration permet d'assurer des services cliniques aux pensionnaires des ERA, ce qui réduit les visites à l'hôpital et dans les cliniques.

Division des services ministériels

Vue d'ensemble

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

La **Direction de l'analytique conjointe** aide les ministères du Développement social et de la Santé à atteindre leurs objectifs stratégiques en matière de données et de systèmes de données de grande qualité, en conduisant des analyses statistiques et quantitatives, en créant des modèles explicatifs et prédictifs et en évaluant des algorithmes d'apprentissage automatique et d'intelligence artificielle (IA). Elle favorise ainsi la prise de décisions fondées sur des données probantes en matière de planification, de gestion et de responsabilisation du système de santé et des opérations du ministère du Développement social.

La **Direction de la transformation numérique** assure un leadership stratégique visant à transformer la façon dont le Ministère offre de la valeur à la population du Nouveau-Brunswick, par le biais d'une conception centrée sur les citoyens de processus de bout en bout bénéfiques pour l'organisation, tout en offrant de meilleures expériences grâce à des produits et à des services novateurs. L'équipe de la transformation numérique travaille au changement organisationnel à l'échelle du gouvernement et au sein de Développement social pour bonifier l'expérience de tous les citoyens et toutes les citoyennes du Nouveau-Brunswick, en favorisant un accès en temps opportun à des renseignements et à des services faciles à comprendre et à utiliser.

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

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

La **Direction du développement organisationnel** est responsable du cadre d'apprentissage et de perfectionnement du Ministère, inclusif et visant à améliorer l'efficacité organisationnelle. Elle pilote l'accroissement et l'amélioration continue des possibilités d'apprentissage et de perfectionnement, en vue d'améliorer l'expérience et l'engagement des employés et employées, des partenaires et de la clientèle. Elle fournit, en outre, des conseils et du soutien et assure les fonctions de communication pour tous les secteurs de programme du Ministère.

La **Direction des politiques et des affaires législatives** est chargée d'élaborer des propositions de politiques et de lois pour le Ministère et de coordonner les activités législatives. Elle offre un soutien et des conseils constants en matière d'interprétation et d'application des dispositions législatives ministérielles et est la responsable ministérielle du travail avec le Cabinet du procureur général pour les

questions juridiques. Elle est la responsable ministérielle de plusieurs comités interministériels et comités fédéraux-provinciaux-territoriaux, dont le forum des aînés et le forum des ministres responsables des services sociaux. La Direction soutient les réponses ministérielles aux demandes de renseignements et aux enquêtes des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative. Il lui incombe également de fournir des conseils sur toutes les questions liées à la confidentialité et de préparer les réponses à toutes les demandes d'accès à l'information. En outre, elle facilite le processus de nomination pour les organismes, les conseils et les commissions liés à Développement social.

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

Faits saillants

- Le fonctionnement du Ministère a été modernisé grâce à des améliorations technologiques comme les formulaires électroniques pour devenir famille d'accueil, l'utilisation de la technologie pour inspecter les foyers de soins et la possibilité de produire des rapports d'inspection numériques. Plus de 800 personnes ont utilisé le service clavardage 211 pour remplir une demande d'Allocation canadienne pour le logement sur le site www.soutienssociauxnb.ca, dont 318 depuis janvier 2024, 24 pour cent d'entre eux ayant plus de 65 ans. Ces améliorations permettent de faire gagner du temps au personnel et aux clients, en plus d'offrir à ces derniers de nouvelles façons d'interagir avec le Ministère.
- Des solutions personnalisées pour le traitement des données ont été élaborées en vue de soutenir les secteurs de programme, notamment l'expansion de la solution organisationnelle de soumission de rapports ainsi que la mise au point de nouveaux rapports et tableaux de bord.
- Depuis l'automne 2023, le Ministère visite des campus universitaires et collégiaux pour recruter des travailleurs sociaux et des préposés aux services de soutien paraprofessionnel. Lors de ces visites, les représentants du Ministère ont fait part de leurs expériences gratifiantes à Développement social aux étudiants. Entre fin 2023 et début 2024, le Ministère a embauché 30 travailleurs sociaux par le biais d'offres conditionnelles aux futurs diplômés de divers programmes en travail social.
- Les priorités stratégiques ont été harmonisées avec le cadre stratégique ministériel et les mesures de rendement, et la collaboration s'est poursuivie avec les responsables opérationnels pour atteindre les objectifs prioritaires. Cela incluait l'organisation de réunions trimestrielles d'harmonisation stratégique axée sur la planification stratégique, la responsabilité et la direction intentionnelle des projets prioritaires au cours du prochain exercice financier.
- L'offre de formations et d'ateliers de perfectionnement a été bonifiée au sein du Ministère et des outils de soutien à l'apprentissage ont été mis à disposition pour permettre au personnel d'accéder facilement aux possibilités d'apprentissage et de perfectionnement offertes par diverses méthodes, dont les modules d'autoformation, les webinaires virtuels dirigés par des instructeurs et les séances en personne. Depuis l'automne 2023, la Direction a offert six modules de formation en gestion du personnel sur des thèmes liés aux ressources humaines, comme le processus d'embauche, l'intégration, la gestion du rendement et la politique relative au travail à distance.
- Attribution de contrats pour les trois foyers de soins à Moncton, Miramichi et Oromocto au cours de l'exercice 2023-24.
- A appuyé la négociation et la signature de l'accord bilatéral Vieillir dans la dignité, qui vise à améliorer l'accès à des services de soins de longue durée de qualité, et les préparatifs en vue de la coprésidence provinciale du Forum des aînés pour 2024-2025.

- A soutenu l'élaboration des mesures législatives, des règlements et des politiques liés à la nouvelle *Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes*, proclamée et entrée en vigueur le 26 janvier 2024, ainsi que du cadre réglementaire connexe.

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2024 (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.

Les revenus, les dépenses et les montants de capital liés à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (SHNB) ont été retirés de la section Information financière du ministère du Développement social, étant donné que la SHNB est devenue une société autonome à compter du 1^{er} avril 2023. L'information financière relative à la SHNB sera présentée dans son rapport annuel.

Dépenses	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Services généraux et autres	13 139,8 \$	21 284,9 \$	8 145,1 \$	62 %	1
Sécurité du revenu	285 767,3	311 879,3	26 112	9,1 %	2
Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse	168 561,3	202 411	33 849,7	20,1 %	3
Personnes âgées et soins de longue durée	1 020 687,9	1 017 387,9	(3 300)	(0,3 %)	
Autres prestations	60 434	48 250,3	(12 183,7)	(20,2 %)	4
Total	1 548 590,3 \$	1 601 213,4 \$	52 623,1 \$	3,4 %	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Capital	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Services des foyers de soins – Programme d’immobilisations	12 000 \$	18 317,1 \$	6 317,1 \$	52,6 %	5

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Revenus	Budget	Résultat	Écart positif (négatif)	% positif (négatif)	Remarque
Licences et permis	33 \$	28 \$	(5 \$)	(15,2 %)	
Divers	4 375	5 735,8	1 360,8	31,1 %	6
Subventions conditionnelles – Canada	27 000	31 224,5	4 224,5	15,6 %	7
Total	31 408 \$	36 988,3 \$	5 580,3 \$	17,8 %	

Les chiffres sont exprimés en milliers.

Remarques sur les écarts importants :
1. Dépassement du budget principalement dû aux coûts liés à Mount St. Joseph, à Rising Tide Community Initiatives Inc., aux services de blanchisserie des foyers de soins, à HelpFind, aux coûts de mise en œuvre du programme de lutte contre l’itinérance et la violence fondée sur le sexe, à la transformation numérique et à l’installation de nouvelles salles d’entrevue pour le bien-être de l’enfance.
2. Dépassement du budget dû à l’augmentation du nombre de dossiers dans le cadre du Programme de prestations prolongées et du Programme d’assistance transitoire, ainsi qu’à l’augmentation des dépenses liées aux refuges pour itinérants.
3. Dépassement du budget dû à l’augmentation des coûts liés aux enfants pris en charge, à la protection de l’enfance, au soutien aux familles pour les enfants ayant des besoins spéciaux, à l’intervention d’urgence, aux cas complexes et aux services fournis par un parent-substitut.
4. Montant inférieur à celui budgétisé, principalement en raison de dépenses moins élevées que prévu dans le cadre du Projet pilote sur les aînés en santé, de la Prestation fiscale pour enfants et du crédit d’impôt pour les rénovations domiciliaires à l’intention des personnes âgées du Nouveau-Brunswick.
5. Dépassement du budget en raison des dépenses liées au programme Vieillir dans la dignité et la sécurité des soins de longue durée, ainsi que des pressions inflationnistes sur les travaux prévus au budget.
6. Dépassement du budget en raison de recouvrements de trop-perçus et de paiements au tribunal de la famille plus élevés que prévu.
7. Dépassement du budget en raison de la date de signature de l’entente de financement du programme « Vieillir dans la dignité ». Le financement fédéral a commencé en 2023-2024, mais n’a pas été budgétisé.

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 2023-2024.

NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS ET TEMPORAIRES AU 31 DÉCEMBRE DE CHAQUE ANNÉE			
TYPE D'EMPLOYÉS	2021	2022	2023
Permanents	1 318	1 322	1 164
Temporaires	163	153	102
TOTAL	1 481	1 475	1 266

La diminution du nombre d'employés en 2023 est attribuable au fait que le CSNB est devenu une société autonome à compter du 1er avril 2023, ce qui comprenait environ 150 employés passant du ministère du Développement social au CSNB.

Le Ministère a lancé 71 concours, dont 47 concours ouverts (publics) et 24 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"> un niveau d'expertise et de formation poussé; un degré élevé de compétences techniques; une reconnaissance à titre d'expert du domaine. 	15(1)	20
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)	7
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, notamment le	16(1)b)	0

TYPE DE NOMINATION	DESCRIPTION DE LA NOMINATION	DISPOSITION DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE	NOMBRE
	rendement, l'état de préparation, la disponibilité et le degré d'urgence.		
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)	14
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)	39
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

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 en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*.

RÉSUMÉ DES PROJETS DE LOI ET DES ACTIVITÉS LÉGISLATIVES

Veillez remplir le tableau suivant avec les renseignements relatifs à votre ministère.

N° DU PROJET DE LOI	NOM DE LA LOI	DATE DE LA SANCTION ROYALE	RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS
N° 3 1	<i>Loi modifiant la Loi sur les foyers de soins</i> https://www.legnb.ca/fr/l%C3%A9gislation/projets-de-loi/60/2/31/Loi%20modifiant%20la%20Loi%20sur%20les%20foyers%20de%20soins	16 juin 2023	Les modifications portaient sur les politiques d'admission dans les foyers de soins et prévoyaient notamment le pouvoir de réglementer d'autres critères d'admission dans des circonstances exceptionnelles.
N° 9	<i>Loi concernant le bien-être des enfants et des jeunes</i> https://www.legnb.ca/fr/l%C3%A9gislation/projets-de-loi/60/3/9/Loi%20concernant%20le%20bien-%C3%AAtre%20des%20enfants%20et%20des%20jeunes	13 décembre 2023	Le nécessaire a été effectué pour apporter les modifications corrélatives à la proclamation de la nouvelle <i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes (LBEEJ)</i> . Elle a également présenté les modifications nécessaires à la <i>LBEEJ</i> pour soutenir son nouveau cadre réglementaire.

NOM DU RÈGLEMENT	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS
<i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> Modifications du Règlement général	1 ^{er} avril 2023	Modification du Règlement 95-61 – <i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> pour tenir compte des taux d'aide sociale mis à jour et les faire concorder avec l'augmentation annuelle de l'indice des prix à la consommation du Nouveau-Brunswick et

NOM DU RÈGLEMENT	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS
		pour clarifier le traitement des indemnités pour perte de salaire dans le cadre de l'exonération des montants compensatoires.
<i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> Modifications du Règlement général	1 ^{er} juillet 2023	Modification du Règlement 95-61 – <i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> afin d'exempter les prestations du Régime de pensions du Canada (RPC) liées aux enfants et de confirmer que les prestations du Régime des rentes du Québec (RRQ) sont traitées de la même façon que les prestations du RPC.
<i>Loi sur la sécurité du revenu familial</i> Modifications du Règlement général	14 décembre 2023	Modification du Règlement 95-61 afin d'exempter du calcul de l'aide sociale la prestation d'aide au loyer que la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick verse directement au locataire. Cette mesure a permis aux bénéficiaires de l'aide sociale de ne pas voir leur aide au revenu réduite par cette aide au logement.
<i>Loi sur les foyers de soins</i> Modifications du Règlement sur la contribution	14 décembre 2023	Modification visant à fixer le montant maximal de la contribution du client pour les soins reçus au foyer de soins à 40 pour cent du revenu familial annuel net lorsque l'époux(se) ou le(la) conjoint(e) du(de la) pensionnaire demeure à la maison.
<i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes</i> Nouveau Règlement général	26 janvier 2024	Prévoit l'administration générale de la <i>Loi</i> .
<i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes</i> Nouveau Règlement sur l'adoption	26 janvier 2024	Définit la demande, les critères et la procédure en matière d'adoption.
<i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes</i> Nouveau Règlement sur les services sociaux aux enfants et aux jeunes	26 janvier 2024	Établit les exigences concernant les centres de ressources communautaires (foyer de groupe ou autre type de placement dans un organisme), les centres de ressources en milieu familial (foyer de soins professionnels, foyer sous contrat ou type

NOM DU RÈGLEMENT	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES CHANGEMENTS
		de placement en milieu familial), les parents d'accueil (foyer d'un proche parent ou foyer d'accueil ordinaire), et la prise en charge par un parent-substitut. Il prévoit également des dispositions pour les services nouveaux et existants destinés aux enfants, aux jeunes et aux jeunes adultes.
<i>Loi sur le bien-être des enfants et des jeunes</i> Nouveau Règlement sur les formules	26 janvier 2024	Établit les formules pour les demandes présentées en vertu de la <i>Loi</i> .

Les lois qui relevaient de la compétence du Ministère en 2023-2024 figurent à l'adresse:
<https://lois.gnb.ca/fr/parcategorie/cs?categoryId=departmentId&itemId=social>

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS LIÉES AUX LANGUES OFFICIELLES

Introduction

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 offert par le truchement du Centre du savoir du GNB.

Axe 2

Veiller à ce que le 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.
- Il y a une section dans l'intranet qui renferme de l'information sur la formation en langue seconde ainsi que des liens vers des outils et des ressources pour aider les employés à pratiquer leur langue seconde.

Axe 3

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

- Le Ministère a recueilli de l'information 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 a 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 vers des modules d'apprentissage en ligne de la langue de travail et de 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

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

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

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
Collaborer avec les foyers de soins dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de recrutement de personnel des soins cliniques pour les foyers de soins.	Le Ministère participe actuellement aux travaux concernant le pilier « Notre personnel » du Plan provincial de la santé, mais il estime qu'il est nécessaire de mettre l'accent sur les soins de longue durée, en particulier dans le secteur des foyers de soins. À cette fin, le Ministère a déjà mis sur pied un groupe de travail chargé d'établir une stratégie de recrutement et de maintien en poste.
Mettre à jour les exigences en matière de prévention et de contrôle des infections, conformément au Manuel des normes des Services des foyers de soins, de manière à les harmoniser avec les pratiques exemplaires de Prévention et contrôle des infections Canada (PCIC), en assurant l'accès à une personne professionnelle de la prévention et du contrôle des infections désignée pour chaque tranche de 150 à 200 lits.	Des normes et des lignes directrices actualisées ont été élaborées. Nous sommes d'accord pour faire évoluer le programme vers les pratiques exemplaires de PCIC. Cela nécessitera un investissement important qui devra être approuvé par le gouvernement. En outre, une structure de soutien bénéficiant d'une expertise appropriée devra être établie, que ce soit au sein du Ministère ou avec des partenaires, afin de garantir la reddition de comptes et la surveillance.
Mettre en œuvre une stratégie officialisée de gestion des risques décrivant des procédures suffisantes qui reflètent les pratiques exemplaires en matière de contrôle des infections, d'ici à ce qu'un plan d'amélioration des immobilisations puisse être élaboré.	Le Ministère réalisera une évaluation actualisée de l'état des installations afin de guider l'élaboration de futurs plans d'amélioration des immobilisations, y compris de projets proposés de remplacement et de rénovation des espaces pour remédier au vieillissement des infrastructures. Toute nouvelle

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
	<p>construction devra respecter les normes de conception applicables aux foyers de soins. Cette planification de l'infrastructure nécessitera un investissement important et l'approbation du gouvernement.</p>
<p>Mettre en place des mécanismes d'application adéquats pour garantir le respect des lois, des règlements et des normes.</p>	<p>Le Ministère commence à travailler à l'élaboration de lois exhaustives portant sur les soins de longue durée et la protection des adultes, ainsi qu'à la mise en place d'un solide cadre de conformité. Il convient de souligner que la mise à jour de la législation et la mise en place de mécanismes de conformité nécessiteront un investissement important et l'approbation du gouvernement.</p>
<p>Rendre public l'état des permis des foyers de soins.</p>	<p>Bien que l'état du permis d'un foyer de soins soit affiché à l'entrée du foyer, ces informations devraient être groupées et présentées dans un rapport auquel le public et les intervenants peuvent accéder facilement.</p>
<p>S'assurer que les mesures correctives notées ont été mises en œuvre pour atténuer les risques actuels et futurs en matière de prévention et de contrôle des infections.</p>	<p>Nous sommes d'accord avec cette recommandation, mais elle dépend de l'approbation d'un programme amélioré de PCI et de l'obtention de ressources adéquates (comme noté ci-dessus).</p>
<p>Évaluer régulièrement les besoins en formation des foyers de soins et accorder des fonds en conséquence. La formation continue doit aborder les mesures de prévention et de contrôle des infections fondées sur les pratiques exemplaires.</p>	<p>Sous réserve de l'approbation du financement fédéral, le Ministère compte mettre sur pied un plan de formation qui comprendra un volet de PCI. Les besoins en formation continue feraient partie du programme de PCI, lequel dépend de l'approbation du programme et des ressources.</p>
<p>Collaborer avec les foyers de soins et le ministère de la Santé à l'élaboration de plans et procédures de gestion des éclosions.</p>	<p>Nous avons actuellement des plans en ce qui concerne la COVID-19 et la grippe, mais nous reconnaissons la nécessité de nous pencher sur toutes les maladies infectieuses afin de créer une orientation générale pour la gestion des éclosions.</p>

Section 2 – Comprend les périodes de rapport des années trois, quatre et cinq.

NOM ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION ET LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS	
	TOTAL	MISES EN ŒUVRE
Mise à jour sur la planification des foyers de soins et la stratégie sur le vieillissement – 2020, vol. II https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V2/Chap4f.pdf	5	1
Foyers de groupe et placements spécialisés – 2019, vol. I https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V2/Chap3f.pdf	16	9

RAPPORT AU TITRE DE LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC

Conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, le chef administratif 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 a reçu une divulgation d'actes répréhensibles au cours de l'exercice 2023-2024.