

**2008-2009**

***Annual Report***

Department of  
Social  
Development

**2008-2009**

***Rapport annuel***

Ministère du  
Développement  
social



**2008-2009**

***Annual Report***

Department of  
Social  
Development

**2008-2009**

***Rapport annuel***

Ministère du  
Développement  
Social

---

2008-2009 Annual Report

Published by:  
Department of Social Development  
P.O. Box 6000  
Fredericton, New Brunswick  
E3B 5H1  
Canada

November 2009

Cover:  
Communications New Brunswick

Printing and Binding:  
Printing Services, Supply and Services

ISBN 978-1-55471-273-1

ISSN 1209-0042

Printed in New Brunswick

Think Recycling!

Rapport annuel 2008-2009

Publié par :  
Ministère du Développement social  
Case postale 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
E3B 5H1  
Canada

Novembre 2009

Couverture :  
Communications Nouveau-Brunswick

Imprimerie et reliure :  
Services d'imprimerie, Approvisionnement et Services

ISBN 978-1-55471-273-1

ISSN 1209-0042

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Pensez à recycler!

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

Office of the Minister

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

Dear Sir:

It is my privilege to present, for the information of your Honour and the Legislative Assembly, the Annual Report of the Department of Social Development for fiscal year 2008-2009.

Respectfully submitted,



Kelly Lamrock

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

Cabinet de la ministre

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

Votre Honneur,

J'ai l'honneur de vous présenter, ainsi qu'à l'Assemblée législative, le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'année financière 2008-2009.

Veuillez agréer, Votre Honneur, l'expression de ma haute considération.



Kelly Lamrock

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

Office of the Deputy Minister

The Honourable Mary Schryer  
Minister of Social Development  
Province of New Brunswick

Dear Madam:

I have the honour to submit, for your consideration, the Annual Report of the Department of Social Development for the year 2008-2009.

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

Respectfully submitted,



James Hughes

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

Cabinet du sous-ministre

L'honorable Mary Schryer  
Ministre du Développement social  
Province du Nouveau-Brunswick

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'année 2008-2009.

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

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



James Hughes

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

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







<b>Introduction</b> .....	9	<b>Introduction</b> .....	9
<b>Strategic Plan</b> .....	11	<b>Plan stratégique</b> .....	11
<b>Organizational Chart</b> .....	15	<b>Organigramme</b> .....	15
<b>Legislation</b> .....	16	<b>Législation</b> .....	16
<b>Regional Offices</b> .....	17	<b>Bureaux régionaux</b> .....	17
<b>Core Business Area:</b>		<b>Secteur d'activité principal :</b>	
<b>Self-Reliance</b>		<b>Autonomie</b>	
Transitional Assistance Program .....	18	Programme d'assistance transitoire.....	18
Interim Assistance Program.....	18	Programme d'aide temporaire.....	18
Case Management Services for Social Assistance Clients.....	19	Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale .....	19
Career Development Options for Social Assistance Clients.....	19	Possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale .....	19
Youth Services.....	19	Services aux jeunes.....	19
• Youth Policy .....	19	• Politique axée sur la jeunesse.....	19
• Youth Services Partnership.....	20	• Partenariat pour la prestation de services aux jeunes .....	20
Day Care Assistance Program.....	20	Programme d'aide pour les services de garderie.....	20
Public Housing Program .....	20	Programme de logement public .....	20
Engineering Services .....	22	Services d'ingénierie.....	22
Rural and Native Rental Housing Program .....	22	Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires).....	22
Aboriginal Trust Programs .....	23	Programmes pour les Autochtones financés par le fonds en fiducie .....	23
Non-Profit Social Housing Program .....	23	Programme de logement social à but non lucratif ....	23
Rent Supplement Program.....	24	Programmes de suppléments du loyer .....	24
Affordable Rental Housing Program .....	24	Programme de logement locatif abordable .....	24
Community Initiatives.....	25	Initiatives communautaires.....	25
Rental and Rooming House Program .....	26	Programme de logements locatifs et de maisons de chambres .....	26
Rental Conversion Program.....	26	Programme de conversion des logements locatifs.....	26
Shelter Enhancement Program.....	27	Programme d'amélioration de l'habitat.....	27
Homeowner Assistance/Home Completion Program	27	Programme de prêts pour la finition de l'habitat/ d'aide à l'accession à la propriété.....	27
Rural and Native Homeowner Program .....	27	Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires) .....	27
Community Involvement Program.....	28	Programme de participation communautaire .....	28
Home Orientation Management Program .....	28	Programme d'orientation et de gestion du logement... 28	

**Core Business Area:****Prevention**

Support Services to Education.....	29
Early Childhood Initiatives Program.....	29
Prenatal Benefit Program.....	30
Child Witnesses of Family Violence.....	30
Communities Raising Children Initiative.....	31
Day Care Services Program.....	31
Quality Improvement Funding Support.....	31
Excellence in Parenting.....	32
Early Literacy.....	32
Senior Services.....	32

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

Federal/Provincial Repair Program.....	34
Energy Efficiency Retrofit Program.....	34
Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder.....	35
Community-Based Services for Children with Special Needs.....	35
Health Services.....	36
Post Adoption Disclosure Services.....	36
Extended Benefits Program.....	36
Special Needs Benefits.....	37
Long-term Care Services.....	38
Home Support Services.....	38
Adult Residential Services.....	38
Day Activities for Adults.....	40
Day Activities for Seniors.....	41
Nursing Home Services.....	41

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

Emergency Repair Program.....	43
Community Volunteer Action (CVA) Program.....	43
Family Support Orders Service (FSOS).....	43
Access and Assessment.....	44
Transition House Funding.....	45
Adoption Program.....	45
Children's Residential Services.....	46
Child Protection.....	47
Child in Care.....	47
Family Group Conference.....	48
Family Enhancement.....	48
Youth Treatment Program.....	49
Adult Protection.....	49

**Secteur d'activité principal :****Prévention**

Services de soutien à l'éducation.....	29
Initiatives pour la petite enfance.....	29
Programme de prestation prénatale.....	30
Programme pour enfants témoins de violence familiale.....	30
Communautés responsables à l'écoute des enfants.....	31
Services de garderie.....	31
Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité.....	31
Excellence dans l'art d'être parent.....	32
Alphabétisation précoce.....	32
Services aux aînés.....	32

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

Programme fédéral-provincial de réparations.....	34
Programme d'amélioration du rendement énergétique.....	34
Services destinés aux enfants autistiques d'âge préscolaire.....	35
Services communautaires pour enfants à besoins spéciaux.....	35
Services d'assistance médicale.....	36
Services de divulgation de renseignements après l'adoption.....	36
Programmes des prestations prolongées.....	36
Prestations spéciales.....	36
Services de soins de longue durée.....	38
Services de soutien à domicile.....	38
Services résidentiels pour adultes.....	38
Activités de jour pour adultes.....	40
Activités de jour pour aînés.....	41
Services de foyer de soins.....	41

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

Programme de réparations d'urgence.....	43
Programme Action communautaire bénévole (ACB)...	43
Service des ordonnances de soutien familial (SOSF) ..	43
Accueil et évaluation.....	44
Financement des maisons de transition.....	45
Programme d'adoption.....	45
Services résidentiels pour enfants.....	46
Protection de l'enfance.....	47
Enfants pris en charge.....	47
Concertation familiale.....	48
Services d'appui à la famille.....	48
Programme de traitement pour jeunes.....	49
Protection des adultes.....	49

After Hours Emergency Social Services (AHES)....	50
Community Agency Support .....	50

**Core Business Area:**

**Valued Employees**

Human Resource Services .....	51
• Compensation and Benefits.....	51
• Employee Relations Services .....	51
• Employee and Organizational Development.....	52

**Core Business Area:**

**Managing Effectively and Efficiently**

Policy and Federal/Provincial Relations .....	53
• Policy Development .....	53
• Consultation and Negotiation .....	54
• Legislative Support .....	54
Planning, Research and Evaluation .....	54
• Planning .....	55
• Research .....	55
• Evaluation .....	56
Communications .....	56
Finance and Administration.....	56
• Budget and Financial Reporting.....	56
• Accounting Services .....	57
• Audit Services.....	57
• Administrative Services.....	58
• Payment Processing .....	58
Information Technology Services.....	58
Operational Support.....	60
Program Development and Monitoring .....	61
• Housing and Income Support .....	61
• Early Childhood and School-Based Services.....	62
• Child Welfare and Youth Services .....	63
• Community and Individual Development.....	64
• Nursing Home Services .....	65
• Services to Adults with Disabilities and Senior Services .....	66
Dental Advisory Board .....	67
Medical Advisory Board .....	68
Property Management.....	68
Family Income Security Appeals Board .....	68
Official Languages .....	69
Public Disclosure Act .....	69

Table (Appendix 1).....	70
-------------------------	----

Service de permanence centralisé (SPC) .....	50
Soutien aux organismes communautaires.....	50

**Secteur d'activité principal :**

**Valorisation des employés**

Ressources humaines .....	51
• Rémunération et avantages sociaux.....	51
• Service des relations avec les employés .....	51
• Perfectionnement des employés et développement organisationnel .....	52

**Secteur d'activité principal :**

**Gestion efficiente et efficace**

Politique et relations fédérales-provinciales .....	53
• Élaboration de directives.....	53
• Consultation et négociations .....	54
• Soutien législatif.....	54
Planification, recherche et évaluation .....	54
• Planification .....	55
• Recherche .....	55
• Évaluation .....	56
Communications .....	56
Finances et administration .....	56
• Rapports budgétaires et financiers .....	56
• Services de comptabilité .....	57
• Services de vérification .....	57
• Services administratifs .....	58
• Traitement des paiements .....	58
Service des ressources en technologie de l'information .....	58
Soutien des opérations .....	60
Élaboration et surveillance des programmes .....	61
• Habitation et soutien du revenu .....	61
• Services à la petite enfance et en milieu scolaire .....	62
• Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse .....	63
• Développement communautaire et individuel .....	64
• Services des foyers de soins .....	65
• Services aux adultes handicapés et aux aînés... ..	66
Comité consultatif sur les services dentaires .....	67
Commission consultative médicale .....	68
Gestion des propriétés .....	68
Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial .....	68
Langues officielles .....	69
Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public .....	69

Tableau (Annexe 1).....	70
-------------------------	----



## Introduction

The year 2008-2009 saw the Department of Social Development continue to improve its programs and services in order to evolve into a more responsive and client-focused organization.

Numerous programs managed by Social Development had a positive impact on the lives of New Brunswickers in need of assistance. During the 2008-2009 fiscal year, the caseload remained relatively stable, with 23,143 New Brunswickers relying on the department for assistance. Social Development continues to focus its efforts on case managing clients to help them become self-reliant.

As part of the goal of self-reliance for clients, Social Development launched the first phase of an extensive public engagement initiative intended to result in a multi-sectoral poverty reduction plan for the province in fiscal 2008-2009. This public dialogue was conducted throughout the first three months of 2009, and allowed more than 2,500 New Brunswickers to provide their views on the causes of, and solutions to, poverty.

Access to safe, affordable housing continues to be a priority for the department. In 2008-2009, this included 22 new projects creating 313 funded units, at a cost of \$9.39 million. Another \$3.2 million was invested in major modernization and improvement upgrades to existing public housing stock around the province.

Children were also a focus for departmental programming. In 2008-2009, Social Development released *Be Ready For Success - a 10-year Early Childhood Strategy for New Brunswick* that helps chart the course for the future of the early learning and child care sector in New Brunswick. As part of the year one Action Plan, several initiatives were undertaken, including the establishment of four Early Childhood Development Centre demonstration sites, and the hiring of eight new early learning community advisors to support the implementation of the new Early Learning and Child Care Curriculum.

The protection of vulnerable children continued to be one of Social Development's most important responsibilities. The 2008-2009 fiscal year saw the introduction of New Directions in Child Protection, including the establishment of the Family Group Conference program, a family-centred decision making process that brings together the family, the social worker, the family group conference coordinator and

## Introduction

L'année 2008-2009 a vu le ministère du Développement social continuer d'améliorer ses programmes et ses services afin de devenir une organisation plus réceptive et davantage axée sur sa clientèle.

De nombreux programmes gérés par Développement social ont une incidence positive sur la vie des personnes qui ont besoin d'aide. En 2008-2009, le nombre de cas est demeuré relativement stable, 23 143 personnes ayant bénéficié de l'aide sociale. Le Ministère continue de concentrer ses efforts sur la gestion des cas en vue d'aider les clients à devenir autonomes.

Dans le but d'aider ses clients à devenir autonomes, le Ministère a lancé la première phase d'une importante initiative d'engagement public qui visait l'élaboration, au cours de l'année 2008-2009, d'un plan multisectoriel de réduction de la pauvreté pour la province. Ce dialogue public a été mené pendant les trois premiers mois de 2009 et a permis à plus de 2 500 personnes d'exprimer leurs points de vue sur les causes de la pauvreté et les solutions éventuelles.

L'accès à des logements sécuritaires et abordables continue d'être une priorité pour le Ministère. En 2008-2009, 22 nouveaux ensembles ont été réalisés, créant 313 logements financés, au coût de 9,39 millions de dollars. La somme de 3,2 millions a également été investie dans d'importants travaux de modernisation et d'amélioration du parc existant de logements publics.

Les enfants ont également été ciblés par les programmes du Ministère. En 2008-2009, Développement social a publié *Être prêt pour la réussite – Stratégie décennale pour la petite enfance au Nouveau-Brunswick*, document qui aide à tracer la voie future du secteur de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants dans la province. Dans le cadre de la première année du plan d'action, plusieurs initiatives ont été lancées, dont l'établissement de quatre sites de démonstration des centres de développement de la petite enfance et l'embauche de huit nouveaux conseillers et conseillères communautaires en apprentissage précoce afin d'appuyer la mise en œuvre du nouveau programme d'études en apprentissage et en garde des jeunes enfants.

La protection des enfants vulnérables demeure l'une des responsabilités les plus importantes de Développement social. L'année 2008-2009 a vu l'adoption des Nouvelles orientations en protection de l'enfance, de même que l'établissement du programme de concertation familiale, un processus décisionnel axé sur la famille qui rassemble la famille, le travailleur social, le coordonnateur de la

other service providers to develop a plan for the child that meets the needs of safety and permanency for the child and the family as a whole. From the time of its inception in January 2009 to the end of the fiscal year, more than 45 families had benefitted from this new way of working.

Family Enhancement Services also came online in January 2009 as a way to engage the family, enhance family functioning, maintain the child's security and development, and support the family when a plan for the care of a child is developed and implemented through the Family Group Conference process.

An aspect of the Department's service that is becoming increasingly important is seniors' care. Last year, Social Development introduced the *Essential Services in Nursing Homes Act*, to ensure that, in the case of a strike of nursing home workers, there will be an acceptable level of service that will provide for the health, safety and security of the residents of the nursing home.

concertation familiale et d'autres fournisseurs de services afin d'élaborer un plan qui répond aux besoins en matière de sécurité et de permanence de l'enfant et de la famille dans son ensemble. Depuis le lancement du programme en janvier 2009 jusqu'à la fin de l'année financière, plus de 45 familles ont pu profiter de cette nouvelle façon de faire.

Les Services d'appui à la famille ont été mis en place en janvier 2009 afin de susciter l'engagement de la famille, d'améliorer son fonctionnement, de maintenir la sécurité et le développement de l'enfant et d'offrir un soutien à la famille pendant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan pour le soin de l'enfant dans le cadre du processus de concertation familiale.

Les soins aux aînés sont un aspect des services du Ministère qui prend de plus en plus d'importance. L'année dernière, Développement social a adopté la *Loi sur les services essentiels dans les foyers de soins* afin d'assurer que, en cas de grève des travailleurs des foyers de soins, un niveau acceptable de service sera maintenu pour ne pas compromettre la santé et la sécurité des résidents des foyers de soins.

## Strategic Plan

### Mission

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

### Values – How We Work

#### *The People we Serve*

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

#### *Our Employees*

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

#### *How We Work*

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

### Vision – Where Are We Heading

#### Client-Focused and Integrated Service Delivery

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

## Plan stratégique

### Mission

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

### Valeurs – Notre façon de travailler

#### *Notre clientèle*

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

#### *Nos employés*

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

#### *Notre méthode de travail*

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

### Vision – Ce que nous visons

#### Prestation de services intégrée et axée sur les clients

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

### Caring, Professional Staff

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

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

We strive to solve problems creatively and to be innovative in our approach. We have confidence that our ideas will receive the attention they deserve. Job functions are well defined, and we are not duplicating efforts. Our skills are being used to their best advantage.

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

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

### Compassion du personnel professionnel

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

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

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

## Key Result Areas and Goals

### Self-Reliance through Client-Focused Services

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

### Prevention Services

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

### Protection for Those Who Need It

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

### Valued Employees

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

### Managing Effectively and Efficiently through an Integrated Service Delivery Approach

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

## Domaines de résultats clés et buts

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

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

### Services de prévention

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

### Protection pour ceux qui en ont besoin

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

### Valorisation des employés

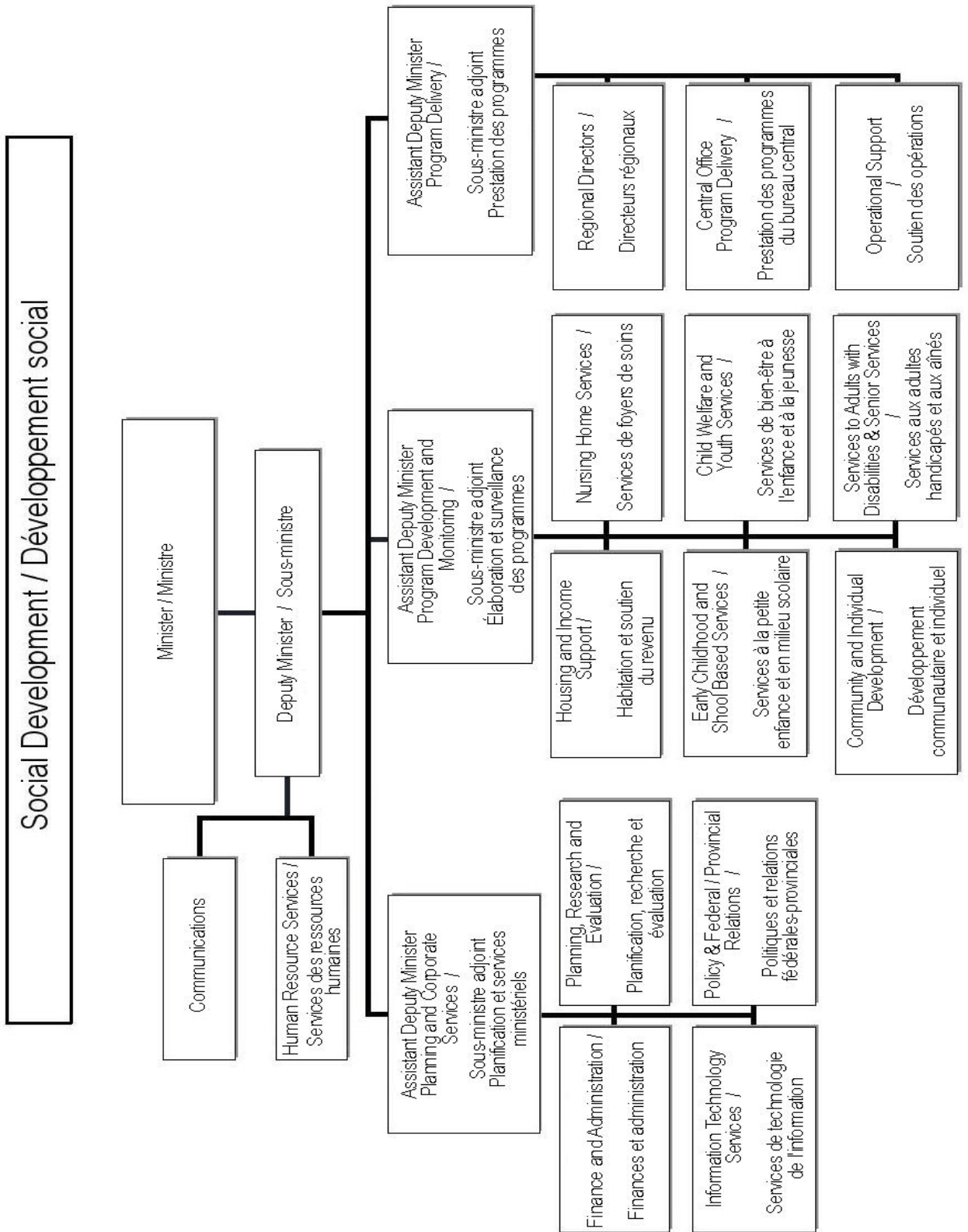
- Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans un milieu sain, sécuritaire et respectueux.
- Augmenter la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans une organisation où il bénéficie d'un appui et d'une reconnaissance pour sa contribution.
- Rendre les communications plus ouvertes et plus transparentes.

### Gestion efficace et efficiente grâce à une prestation intégrée de services

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

Organizational Chart

Organigramme



## Legislation

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

- *Change of Name Act* [paragraphs 5 (1)(b) and (2)(b)]
- Charitable Donation of Food
- Essential Services in Nursing Homes
- Family Income Security
- Family Services (except Part VII)
- Health Services (section 10)
- Hospital (section 21)
- Intercountry Adoption
- Nursing Homes
- Vocational Rehabilitation of Disabled Persons

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

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

For Further Information:

Phone: (506) 453-2001  
Fax: (506) 453-7478  
E-mail: sd-ds@gnb.ca

## Législation

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

- Changement de nom [alinéas 5(1)b) et (2)b)]
- Dons de nourriture par bienfaisance
- Services essentiels dans les foyers de soins
- Sécurité du revenu familial
- Services à la famille (sauf la partie VII)
- Services d'assistance médicale (article 10)
- Hospitalière (article 21)
- Adoption internationale
- Foyers de soins
- Réadaptation professionnelle des personnes handicapées

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

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

Pour plus de renseignements :

Téléphone : 506-453-2001  
Télécopieur : 506-453-7478  
Courriel : sd-ds@gnb.ca

## Regional Offices

## Bureaux régionaux

### 5. Restigouche

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

1-866-441-4245

### 6. Chaleur

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

1-866-441-4341

### 8. Acadian Peninsula/ Péninsule acadienne

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

1-866-441-4149

### 7. Miramichi

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

1-866-441-4246

### 4. Edmundston

121 Church Street, suite 407 /  
121, rue de l'Église, bureau 407  
Edmundston, NB / Edmundston (N.-B.)  
E3V 3L3

1-866-441-4249

### 3. Fredericton

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

1-866-444-8838

### 1. Moncton

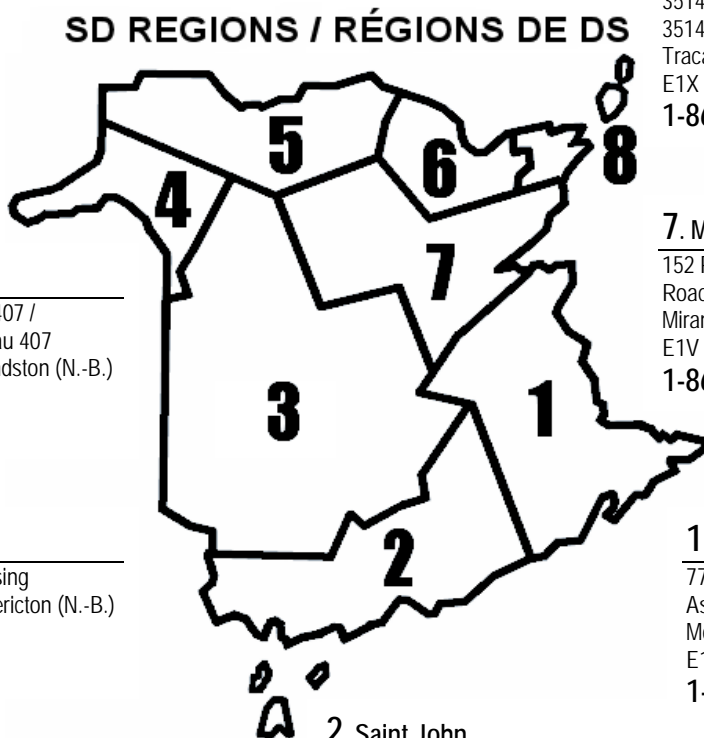
770 Main Street, 12<sup>th</sup> Floor / 770, rue Main, 12<sup>e</sup> étage  
Assumption Place / Place de l'Assomption  
Moncton, NB / Moncton (N.-B.)  
E1C 8R3

1-866-426-5191

### 2. Saint John

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

1-866-441-4340



#### For Further Information:

Phone: (506) 453-2001  
Fax: (506) 453-7478  
E-mail: sd-ds@gnb.ca

#### Pour plus de renseignements :

Téléphone : 506-453-2001  
Télécopieur : 506-453-7478  
Courriel : sd-ds@gnb.ca

**Core Business Area:  
Self-Reliance**

**Secteur d'activité principal :  
Autonomie**

**Transitional Assistance Program**

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

The average monthly caseload for fiscal year 2008-2009 was 16,033.

**Programme d'assistance transitoire**

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

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année financière 2008-2009 était 16 033 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	<u>2007-2008</u>	<u>2008-2009</u>	<u>2007-2008</u>	<u>2008-2009</u>
Moncton	3,056	2,943	5,714	5,492
Saint John	4,625	4,402	9,471	8,955
Fredericton	2,624	2,643	5,544	5,499
Edmundston	1,080	1,052	2,045	1,975
Restigouche	1,219	1,177	2,272	2,175
Chaleur	1,000	941	1,891	1,725
Miramichi	1,143	1,092	2,222	2,067
Acadian Peninsula / Péninsule acadienne	1,886	1,783	3,328	3,052
Provincial Total / Total provincial	16,644	16,033	32,488	30,939

**Interim Assistance Program**

This program is intended to provide financial assistance to individuals and families, who are in need, yet are expected to attain self-sufficiency in a relatively short period of time. The benefits and services provided are generally temporary in nature.

The average monthly caseload for fiscal year 2008-2009 was 1,175.

**Programme d'aide temporaire**

Ce programme vise à fournir une aide financière aux personnes et aux familles dans le besoin qui peuvent devenir autonomes dans un laps de temps relativement court. Les prestations et les services fournis sont généralement temporaires.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année financière 2008-2009 était 1 175 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	<u>2007-2008</u>	<u>2008-2009</u>	<u>2007-2008</u>	<u>2008-2009</u>
Moncton	199	185	224	211
Saint John	523	466	579	516
Fredericton	212	192	255	234
Edmundston	97	106	114	121
Restigouche	51	50	57	56
Chaleur	55	50	64	59
Miramichi	86	65	101	79
Acadian Peninsula / Péninsule acadienne	64	61	73	73
Provincial Total / Total provincial	1,287	1,175	1,467	1,349

## Case Management Services for Social Assistance Clients

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

## Career Development Options for Social Assistance Clients

Social assistance clients with the potential to become self-sufficient receive career development services to increase their ability to obtain long-term sustainable employment. The interventions provided are those that prepare clients to participate in education, training and employment programs. The department works in partnership with the Department of Education and the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour to provide education, training and employment opportunities to clients. Clients also have access to funding to cover expenses related to career development activities. In 2008-2009, work continued on the Transition to Work project in anticipation of a June 2009 launch of Work Services.

In 2008-2009, one or more interventions were provided to 7,694 social assistance clients.

## Youth Services

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

- **Youth Policy**

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

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

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

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

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

En 2008-2009, 7 694 clients de l'aide sociale ont bénéficié d'une ou de plusieurs interventions.

## Services aux jeunes

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

- **Politique axée sur la jeunesse**

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

In 2008-2009, 342 active cases were logged on average.

En 2008-2009, il y a eu en moyenne 342 dossiers actifs.

- **Youth Services Partnership**

The Youth Services Partnership is a collaborative network that facilitates the effective and efficient delivery of programs and services to youth at the local level. The partnership encourages the sustained efforts of the members of different communities to identify needs and available resources and to develop innovative approaches to service delivery. The objective is to ensure that services are comprehensive, flexible and responsive to the needs of youth. Social Development is the provincial lead for the Youth Services Partnership. Approximately 200 individuals representing a variety of government departments and youth service agencies are involved with the Youth Services Partnership.

- **Partenariat pour la prestation de services aux jeunes**

Ce partenariat consiste en un réseau de collaborateurs qui visent à favoriser la prestation efficace et efficiente des programmes et des services destinés aux jeunes, à l'échelle locale. Il encourage les membres des diverses collectivités à déployer des efforts soutenus pour déterminer les besoins et les ressources disponibles et pour élaborer des méthodes innovatrices de prestation des services. L'objectif visé est de faire en sorte que les services soient complets, adaptés aux besoins des jeunes et flexibles. Le ministère des Développement social dirige à l'échelle provinciale le Partenariat pour la prestation de services aux jeunes. Environ 200 personnes, qui représentent divers ministères et des organismes de services aux jeunes, participent au Partenariat pour la prestation de services aux jeunes.

### **Day Care Assistance Program**

The Day Care Assistance Program is designed to help New Brunswick families obtain the best possible child care for their children. This program offers parents or guardians financial assistance to help them access an approved, licensed day care facility. If parents or guardians have no access to a day care facility, either because they work evenings, nights or weekends or because there is no licensed day care facility near where they live, they can obtain private child care through the Alternative Child Care Program.

### **Programme d'aide pour les services de garderie**

Le Programme d'aide pour les services de garderie a été conçu pour aider les familles du Nouveau-Brunswick à obtenir les meilleurs services de garderie possible pour leurs enfants. Il offre de l'aide financière aux parents ou aux tuteurs afin de donner accès à leurs enfants à une installation de garderie agréée. Si les parents ou les tuteurs sont incapables d'obtenir les services d'une garderie parce qu'ils travaillent le soir, la nuit ou la fin de semaine, ou parce qu'il n'y a aucune garderie agréée dans leur voisinage, ils peuvent obtenir des services de gardiennage privés auprès du Service alternatif de garde d'enfants.

In 2008-2009, this program served 5,308 children.

En 2008-2009, 5 308 enfants ont bénéficié du programme.

In 2008-2009, the child care subsidy rates were increased by up to 12% for full time child care. In addition, child care subsidies have been made available to social assistance clients who are actively seeking employment.

En 2008-2009, les taux de subvention pour les services de garde à temps plein ont augmenté de 12 %. De plus, les clients de l'aide sociale qui recherchent activement un emploi ont maintenant accès aux subventions pour les services de garde.

### **Public Housing Program**

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

### **Programme de logement public**

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



Public housing projects range in size from the very large projects found in the major urban centres to more modest projects built in small communities. There are 4,211 public housing units owned and maintained by the Province of New Brunswick.

In 2008-2009, under the responsibility of Engineering Services, approximately \$3.2 million was disbursed for major modernization and improvement upgrades to public housing projects around the Province.

Most notably, approximately \$.86 million was disbursed on various exterior renovations, retrofits and roof replacements, \$.88 million on heating, plumbing and electrical upgrades including an elevator in a family housing project, and \$.97 million on miscellaneous building foundations and site works improvements throughout the Province. Finally, about .49M was spent on other miscellaneous items such as asbestos removal and fire proofing.

In the Fredericton region, a senior housing building on Greenfields Drive, underwent an exterior retrofit, at a cost of \$146,000 and a basement drainage project was completed on a family housing project on Doone Street at a cost of \$460,000

In the Campbellton region, basement drainage work was done at a cost of \$49,000 on a family housing project

In the Chaleur region, the second phase of an elevator installation was undertaken along with new entrance doors in the Bathurst Vanier Blvd. family housing project at a cost of \$230,000. The first phase of a reroofing project was done at a cost of \$86,000 for a family housing project

In the Moncton region, there was \$45,000 spent to put in new rear steps at a family housing project, \$75,000 was spent on site works & paving phase 1 in a family housing project and \$98,000 was spent on site works and paving phase 1 in Hillsborough on a senior housing project

In the Edmundston region, \$46,000 was spent on reroofing a family housing project and \$31,000 was spent on ventilation improvements in a family housing project.

L'envergure des projets de logement public va des projets majeurs des grands centres urbains aux projets plus modestes des petites localités. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick possède et entretient 4 211 logements publics.

En 2008-2009, sous la responsabilité des Services techniques, des décaissements d'environ 3,2 millions de dollars ont été effectués pour des travaux de modernisation et d'amélioration d'envergure aux ensembles de logement public dans la province.

Notamment, il y a eu un décaissement d'environ 0,86 million de dollars pour divers travaux de rénovation extérieurs, de modernisation et de remplacement des toitures; un autre de 0,88 million pour l'amélioration de systèmes de chauffage, de plomberie et d'électricité, dont l'installation d'un ascenseur dans un ensemble de logement familial; et un autre encore de 0,97 million pour divers travaux d'amélioration des fondations et d'aménagement de l'emplacement dans la province. Enfin, la somme d'environ 0,49 million de dollars a servi à d'autres travaux divers tels que l'enlèvement d'amiante et l'ignifugation.

Dans la région de Fredericton, un immeuble pour aînés, promenade Greenfields, a subi des travaux de modernisation à l'extérieur, au coût de 146 000 dollars, et un projet de drainage du sous-sol a été réalisé dans un ensemble de logement familial, rue Doone, au coût de 460 000 dollars.

Dans la région de Campbellton, des travaux de drainage du sous-sol ont été effectués dans un ensemble de logement familial, au coût de 49 000 dollars.

Dans la région Chaleur, la deuxième phase de l'installation d'un ascenseur a été entreprise et de nouvelles portes d'entrée ont été installées dans l'ensemble de logement familial du boulevard Vanier à Bathurst, au coût de 230 000 dollars. La première phase d'un projet de réfection de la toiture d'un ensemble de logement familial a été réalisée, au coût de 86 000 dollars.

Dans la région de Moncton, on a dépensé 45 000 dollars pour installer un nouvel escalier extérieur dans un ensemble de logement familial, 75 000 dollars pour l'aménagement de l'emplacement et la première phase de l'asphaltage d'un ensemble de logement familial et 98 000 dollars pour l'aménagement de l'emplacement et la première phase de l'asphaltage d'un ensemble de logement pour aînés, à Hillsborough.

Dans la région d'Edmundston, on a dépensé 46 000 dollars pour la réfection de la toiture d'un ensemble de logement familial et 31 000 dollars pour l'amélioration de la ventilation dans un ensemble de logement familial.

In the Saint John region, \$137,000 was spent on electrical upgrading at a senior high rise. Electrical rewiring of 2 family housing projects continued at a cost of \$205,000. An exterior retrofit and site works was done on a senior housing project in Norton at a cost of \$230,000 and a relocation of electrical transformer at a senior tower, Phase 1, was started at a cost of \$70,000

In the Acadian Peninsula, a retrofit and, site works was done at a cost \$160,000 on a family housing project in Tracadie. Site works was done on a senior housing project in Bas Caraquet at a cost of 64,000

### Engineering Services

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

### Rural and Native Rental Housing Program

The objective of the Rural and Native Housing Program is to provide safe, adequate and affordable rental housing to low-income New Brunswickers living in rural areas. Under this program, the Province owns and manages 878 rural rental units. These dwellings are available to low-income families and households with special needs on a rent-to-income ratio of 30%. The department has the responsibility for the day-to-day management of these properties to make sure that they are properly maintained and to protect the Province's investment in its housing stock.

The program had operating expenditures of \$3.6 million in 2008-2009.

Dans la région de Saint John, on a dépensé 137 000 dollars pour l'amélioration du système électrique d'un immeuble de grande hauteur pour aînés. La réfection du câblage électrique de deux ensembles de logement familial s'est poursuivie, au coût de 205 000 dollars. Des travaux de modernisation de l'extérieur et d'aménagement de l'emplacement ont été effectués dans un ensemble de logement pour aînés, à Norton, au coût de 230 000 dollars, et la première phase du déménagement d'un transformateur électrique d'une tour pour aînés a été entreprise, au coût de 70 000 dollars.

Dans la Péninsule acadienne, des travaux de modernisation et d'aménagement de l'emplacement ont été réalisés, au coût de 160 000 dollars, dans un ensemble de logement familial à Tracadie. Des travaux d'aménagement de l'emplacement ont également été effectués dans un ensemble de logement pour aînés, à Bas-Caraquet, au coût de 64 000 dollars.

### Services d'ingénierie

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

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

Ce programme a pour but d'offrir aux Néo-Brunswickois à faible revenu vivant dans les régions rurales des logements locatifs sûrs, adéquats et abordables. Le gouvernement provincial possède et gère actuellement 878 logements locatifs dans les régions rurales dans le cadre du programme. Ces logements sont offerts aux familles à faible revenu et aux ménages ayant des besoins spéciaux, en fonction d'un loyer égal à 30 % du revenu. De plus, le Ministère voit à la gestion courante des propriétés pour veiller à ce qu'elles soient bien entretenues et pour protéger l'investissement de la province dans son parc de logements.

Les dépenses de fonctionnement du programme se sont élevées à 3,6 millions de dollars en 2008-2009.

## Aboriginal Trust Programs

The Department developed and implemented three new programs to meet the needs of aboriginals residing off reserve. Delivery of the new programs began in October 2007.

The Off-Reserve Aboriginal Home Ownership Program provides financial assistance to off-reserve aboriginal households with modest incomes to help them buy or build a modest first home.

The Off-Reserve Aboriginal Shelter & Transitional Housing Program provides financial assistance to repair/rehabilitate shelters and second stage housing to an acceptable standard of health, safety and security for occupants and accessibility for persons with disabilities and/or to increase the number of available shelter (beds) and second stage housing units.

The Aboriginal Affordable Rental Housing Program provides financial assistance in order to increase the supply of affordable rental housing units for low and moderate income aboriginal households who live off-reserve.

During fiscal year 2008-2009, \$404,748 was committed under the transitional funding to build 3 units of affordable Second Stage rental housing to assist aboriginal families who have been victims of domestic violence, and \$450,000 has been committed to build 9 units of affordable rental housing for Aboriginal families. Under the aboriginal homeownership initiative \$2,446,622 was committed from the Federal Trust Fund in conjunction with \$2,455,039 in provincial loan and advances funding to assist 43 aboriginal households become first-time homeowners.

## Non-profit Social Housing Program

The Non-profit Housing Program provides subsidies to non-profit organizations to maintain their social housing portfolios. The program expands the number of affordable and adequate housing units available for rent by low-income households. Currently there are 4,999 rental units and 3,628 nursing home beds funded under this program. Subsidies are provided either to cover net operating losses or in the form of an interest write-down.

In 2008-2009, subsidies for this program totalled \$11.5 million.

## Programmes pour les Autochtones financés par le fonds en fiducie

Le Ministère a élaboré et mis en œuvre trois nouveaux programmes en vue de répondre aux besoins des Autochtones vivant hors réserve. La prestation des nouveaux programmes a commencé en octobre 2007.

Le Programme d'accession à la propriété hors réserve pour les Autochtones offre une aide financière aux ménages autochtones à revenu modeste situés hors réserve afin de les aider à acheter ou à construire une première maison modeste.

Le Programme de refuges et de logements de transition pour les Autochtones hors réserve offre une aide financière en vue de réparer ou de réhabiliter les refuges et les logements de transition afin qu'ils soient conformes aux normes acceptables de santé, de sécurité et de protection et accessibles aux personnes handicapées. De plus, le programme vise à accroître le nombre de refuges (lits) et de logements de transition qui sont disponibles.

Le Programme de logements locatifs abordables pour les Autochtones hors réserve prévoit une aide financière pour les ménages autochtones à revenu faible et moyen qui vivent hors réserve afin d'augmenter le nombre de logements locatifs abordables.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la somme de 404 748 dollars a été engagée, en vertu du fonds de transition, pour la construction de trois logements locatifs abordables de transition afin d'aider les familles autochtones victimes de violence familiale et une autre, de 450 000 dollars, pour la construction de neuf logements locatifs abordables à l'intention des familles autochtones. Dans le cadre de l'initiative d'accession à la propriété des Autochtones, la somme de 2 446 622 dollars a été engagée du fonds en fiducie fédéral, allié à 2 455 039 dollars en prêts et en avances du gouvernement provincial, afin d'aider 43 ménages autochtones à acheter une première maison.

## Programme de logement social à but non lucratif

Des organismes à but non lucratif reçoivent des subventions pour maintenir leur parc actuel de logements sociaux, qui comprend 4 999 logements locatifs et 3 628 lits de foyers de soins. Ce programme a pour effet d'accroître le nombre de logements locatifs adéquats et abordables qui sont offerts à des ménages à faible revenu. Des subventions sont accordées afin d'éponger les déficits nets de fonctionnement ou de réduire les intérêts.

En 2008-2009, les subventions offertes par ce programme se sont chiffrées à 11,5 millions de dollars.

## Rent Supplement Program

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

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

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

In 2008-2009, 403 new rent supplement units were created under the Rent Supplement Program. Of these, two units were transferred from Public Housing to the Rent Supplement program, and 401 were funded by the province.

Of the provincially funded units, 346 went towards new construction under the Affordable Rental Housing Program, 33 units went towards the revitalization of Project 91, and the remaining 22 went to existing landlords to accommodate low-income households. This brings the total number of rent supplement units in the portfolio to 3008.

## Affordable Rental Housing Program

The Affordable Rental Housing Program provides assistance to private entrepreneurs, private non-profit corporations (including the off-reserve native population), and co-operatives for the construction, acquisition and rehabilitation, conversion, and operation of rental housing projects.

Assistance was in the form of a forgivable loan and was based on the cost of eligible work and the number of eligible self-contained units or beds within a project. Rent supplement assistance was also available to ensure that newly developed units are affordable to low-income households. The maximum forgivable contribution for projects sponsored by non-profit groups was \$30,000 per unit and could include 100% of the units within a project. Private entrepreneurs were eligible for a maximum forgivable contribution of \$30,000 per unit, up to a maximum

## Programme de suppléments du loyer

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

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

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

En 2008-2009, 403 nouveaux logements ont été créés grâce au Programme de supplément du loyer. De ce nombre, deux logements ont été transférés du Programme de logement public au Programme de supplément du loyer, et 401 ont été financés par le gouvernement provincial.

Des logements financés par le gouvernement provincial, 346 ont été affectés à la nouvelle construction au titre du Programme de logement locatif abordable, 33 à la revitalisation de l'ensemble 91, et les 22 autres ont été affectés aux propriétaires-bailleurs actuels pour répondre aux besoins des ménages à faible revenu. Ces ajouts portent à 3 008 le nombre total de logements visés par le supplément du loyer dans le portefeuille.

## Programme de logement locatif abordable

Le Programme de logement locatif abordable fournit une aide à des entrepreneurs du secteur privé, à des sociétés à but non lucratif d'initiative privée (y compris la population autochtone hors réserve) et à des coopératives pour la construction, l'acquisition, la remise en état, la conversion et l'exploitation d'ensembles de logements locatifs.

L'aide a été offerte sous forme d'un prêt-subvention. Elle était basée sur le coût des travaux admissibles et sur le nombre de logements autonomes ou de lits admissibles dans le projet. Une subvention d'aide au loyer pouvait être accordée pour faire en sorte que les nouveaux logements soient abordables pour les ménages à faible revenu. Le montant maximal du prêt-subvention était de 30 000 \$ par logement pour les groupes à but non lucratif et pouvait inclure 100 % des logements du projet. Le montant maximal du prêt-subvention pour les entrepreneurs privés était de

of 50% of the total units within a project. Private entrepreneurs were also required to at least match the capital grant contribution from Social Development in the form of equity (cash or land).

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

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

As of March 31, 2009, a total of 74 subsidized projects had been completed under Phases I, II and III. 54 projects were under Phases I&II worth \$22.55M in funding and 20 projects were under Phase III worth \$11.73 million in grant funding. Project proposals that have already been received will absorb the remaining funds, which will be committed over the 2009-2010 fiscal year.

During fiscal year 2008-2009, 22 projects were committed creating 448 new units, of which 313 were funded. Five of these projects have been completed and occupied, and the remaining four will be completed in the 2009-2010 fiscal year. Funding for these 313 units totalled \$9.39 million.

The actual funding that was disbursed in fiscal 2008-2009 for Phase III projects was \$9.155 million.

### Community Initiatives

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

30 000 \$ par logement et était limité à 50 % des logements du projet. Les entrepreneurs privés devaient aussi faire une mise de fonds (comptant ou terrain) d'un montant au moins égal à celui du prêt-subvention accordé par Social Development.

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

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

Au 31 mars 2009, un total de 74 ensembles subventionnés avaient été achevés au titre des première, deuxième et troisième phases (54 ensembles d'une valeur de 22,55 millions de dollars au titre des première et deuxième phases et 20 ensembles d'une valeur de 11,73 millions au titre de la troisième phase). Les propositions d'ensembles déjà présentées absorberont le reste des fonds, qui seront engagés au cours de l'année financière 2009-2010.

Pendant l'année financière 2008-2009, 22 projets prévoyaient la création de 448 logements, dont 313 logements ont reçu du financement. Cinq ensembles sont terminés et occupés, et les quatre autres projets seront terminés pendant la prochaine année financière. Le financement des 313 logements a totalisé 9,39 millions de dollars.

Le montant réel des décaissements au cours de l'année financière 2008-2009 s'établissait à 9,155 millions de dollars pour les ensembles de la troisième phase.

### Initiatives communautaires

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

## Rental and Rooming House Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance to the owners of substandard rental housing (self-contained units and rooming houses). This assistance allows them to bring these dwellings up to minimal health and safety standards. In 2008-2009, the maximum amount available for each self-contained unit was \$24,000.

During fiscal year 2008-2009, \$912,340 in funding was approved for 18 projects to upgrade 62 self-contained rental units. In addition to this funding, 78 projects were approved for energy grants, totalling \$1,415,533. Actual disbursements realized for Rental and Rooming House RRAP within fiscal 2008-2009 were \$1.1 million and \$874,982 in landlord energy grants.

## Rental Conversion Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance to owners to convert non-residential properties into affordable, self-contained rental housing units and/or bed units to be occupied by low-income households. Assistance is in the form of a forgivable loan extended for a period of eight to 15 years. In 2008-2009, the maximum amount available for each self-contained unit was \$24,000. The maximum forgivable loan per bed unit was \$16,000. With the exception of non-profit organizations, owners must contribute 25% of the total cost of mandatory repairs. All approved applicants must enter into a rental agreement to ensure that rents remain affordable to low-income occupants.

During 2008-2009, \$192,000 was committed with \$163,200 disbursed to a project that created eight self-contained rental units for low-income households. This program is cost-shared 75/25 between the federal and provincial governments.

## Programme de logements locatifs et de maisons de chambres

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui accorde une aide aux propriétaires de logements locatifs (logements autonomes et maisons de chambres) qui ne répondent pas aux normes et qui sont destinés aux ménages à faible revenu. Cette aide vise à rendre les logements conformes à une norme minimale de salubrité et de sécurité. En 2008-2009, le montant maximal possible pour chaque logement autonome était 24 000 \$.

Au cours de l'année financière 2008-2009, un financement de 912 340 \$ a été approuvé pour 18 ensembles afin d'améliorer 62 logements autonomes. En outre, des subventions visant des améliorations écoénergétiques ont été approuvées pour 78 ensembles, totalisant 1 415 533 \$. Au cours de l'année financière 2008-2009, les montants réels des décaissements pour PAREL – locataires et maisons de chambres se sont établis à 1,1 million de dollars, tandis que les subventions aux propriétaires-bailleurs pour les améliorations écoénergétiques se sont élevées à 874 982 \$.

## Programme de conversion des logements locatifs

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui offre une aide financière aux propriétaires pour la conversion de biens non résidentiels en logements locatifs autonomes abordables ou en chambres, qui seront occupés par des ménages à faible revenu. L'aide est fournie sous forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 8 à 15 ans. En 2008-2009, l'aide maximale accordée pour un logement autonome est de 24 000 \$. Le prêt-subvention maximal accordé pour une chambre est de 16 000 \$. À l'exception des organisations à but non lucratif, les propriétaires doivent assumer 25 % du coût total des réparations obligatoires. Tous les demandeurs approuvés doivent conclure une entente de location pour que les loyers demeurent abordables pour les occupants à faible revenu.

En 2008-2009, des dépenses de 192 000 \$ ont été allouées, incluant 163 200 \$ versés à un projet pour la construction de huit logements locatifs autonomes destinés aux ménages à faible revenu. Les frais du programme sont partagés entre le gouvernement fédéral (75 %) et le gouvernement provincial (25 %).

### Shelter Enhancement Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance in the form of forgivable loans to sponsors of existing shelters for woman and children or for youth who are victims of family violence. The monies are used to repair, rehabilitate or improve the properties to acceptable standards of health, safety and security for the occupants and/or to make them accessible to persons with disabilities.

During fiscal year 2008-2009, renovations were approved for five shelters with 47 beds and five units, for a total cost of \$418,510. \$518,828 of Shelter Enhancement Funds was disbursed in the fiscal year.

### Homeowner Assistance/Home Completion Program

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

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

During 2008-2009, \$982,854 was provided to assist in the construction or purchase of 39 new dwellings under these programs. The programs are funded entirely by the province.

### Rural and Native Homeowner Program

The objective of the Rural and Native Homeowner Program is to provide low-income rural residents with financial assistance to purchase a modest home. The province currently administers 464 subsidized mortgages.

In 2008-2009, operating expenditures totalled \$277,300 for this program.

### Programme d'amélioration de l'habitat

Ce programme fédéral-provincial offre une aide financière sous forme de prêt-subvention aux groupes responsables des maisons d'hébergement pour femmes et enfants ou pour jeunes victimes de violence familiale. Des travaux de réparation, de remise en état ou d'amélioration peuvent ainsi être effectués afin de rendre les logements conformes à des normes acceptables de salubrité et de sécurité pour les occupants, ou encore pour les rendre accessibles aux personnes handicapées.

En 2007-2008, des rénovations d'une valeur totale de 418 510 \$ ont été approuvées pour cinq refuges comptant 47 lits. Du total approuvé, 518 828 \$ ont été alloués cette année.

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

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

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

En 2008-2009, la somme de 982 854\$ a été accordée pour la construction ou l'achat de 39 nouveaux logements grâce à ces programmes. Les programmes sont entièrement financés par le gouvernement provincial.

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

Ce programme a pour but d'offrir à des résidents ruraux à faible revenu une aide financière en vue de l'achat d'une maison modeste. À l'heure actuelle, la province administre 464 hypothèques subventionnées.

En 2008-2009, les dépenses de fonctionnement de ce programme se sont chiffrées à 277 300 \$.

## Community Involvement Program

This program provides support for the establishment of tenant associations in public housing communities in four regions of New Brunswick. Community Involvement coordinators work with the associations to help tenants gain access to resources that will enable them to help themselves, and organize social and educational activities for the youth and families residing in the housing community. Across the province, there are 14 active tenant associations and six committees at various stages of development in the process of becoming tenant associations. Valuable partnerships have been created with other community agencies such as the RCMP, the YMCA, Boys and Girls Clubs, and municipal governments.

## Home Orientation Management Program

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

In 2008-2009, approximately 75 sessions were provided, varying in duration from one to 39 weeks.

## Programme de participation communautaire

Ce programme aide à établir des associations de locataires dans les ensembles de logements publics dans quatre régions du Nouveau-Brunswick. Les coordonnateurs de la participation communautaire travaillent avec ces associations pour aider les locataires à accéder aux ressources qui leur permettront d'être autonomes et d'organiser des activités sociales et éducatives à l'intention des jeunes et des familles résidant dans les ensembles domiciliaires. Dans la province, 14 associations de locataires sont en marche, et 6 comités ont progressé à des degrés divers en vue de constituer des associations de locataires. Des partenariats utiles sont créés avec d'autres organismes communautaires, comme la GRC, le YMCA, les clubs garçons et filles et les administrations municipales.

## Programme d'orientation et de gestion du logement

Des séances et des activités de développement personnel visant à favoriser la responsabilité individuelle et l'acquisition de compétences sont organisées pour les locataires de logements sociaux. Comprendre un bail, savoir comment s'occuper d'un nouveau logement, apprendre à gérer son argent, à cuisiner ou à coudre, pratiquer la RCR et le secourisme, voilà des exemples de sujets visés par le programme, dont les frais sont partagés avec le gouvernement fédéral en vertu de l'entente de transfert des responsabilités en matière de logement social.

En 2008-2009, environ 75 séances ont été données, et leur durée a varié de 1 à 39 semaines.



## Core Business Area: Prevention

## Secteur d'activité principal : Prévention

### Support Services to Education

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

During fiscal year 2008-2009, a total of 1,586 students were served, of which 717 were new active cases.

### Early Childhood Initiatives Program

The Early Childhood Initiatives (ECI) Program is an integrated system of prevention-focused early childhood services. ECI targets children from prenatal to age five who are at risk because of a congenital or acquired health challenges, developmental factors and/or family interaction factors. The program combines public health services provided by the Department of Health with the social services of the Department of Social Development to help enhance the development of these children before they enter the school system.

The department's ECI social services include:

- Seventeen home-based Early Intervention Services, which aim to improve childhood outcomes, enhance the child's readiness for school and enhance family self-sufficiency. As of March 31, 2009, the staff of the early intervention programs were providing regular family visits and serving as community liaison with 1,750 children. The Infant-Parent Attachment Program, which is a community-based program delivered by the early intervention agencies, provides screening and intervention for parents at risk of developing unhealthy infant-parent attachments within the first year of the child's life. As of March 31, 2009, an additional 81 infants and their families received the benefits of this intervention.

### Services de soutien à l'éducation

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

Durant l'année financière 2008-2009, le nombre total de cas à obtenir des services était de 1 586, desquels 717 représentaient de nouveaux cas.

### Initiatives pour la petite enfance

Le programme des Initiatives pour la petite enfance (IPE) est un système intégré de services à la petite enfance axés sur la prévention. Ce programme vise les enfants à risque (avant la naissance jusqu'à cinq ans) en raison de troubles congénitaux, de maladies acquises ou de facteurs développementaux ou familiaux. Le programme regroupe les services de santé publique du ministère de la Santé et les services sociaux de notre ministère, et il vise un meilleur développement des enfants avant qu'ils entrent dans le système scolaire.

Les services sociaux du Ministère fournis grâce au programme IPE sont les suivants :

- Dix-sept services d'intervention précoce sont offerts à domicile dans le but d'améliorer les résultats obtenus par l'enfant, de mieux préparer celui-ci à entrer à l'école et de rendre la famille plus autonome. Au 31 mars 2009, le personnel des programmes d'intervention précoce effectuait régulièrement des visites à domicile et assurait la liaison avec la collectivité pour 1 750 enfants. Le Projet pilote sur la formation de liens affectifs, un programme communautaire offert par les organismes d'intervention précoce, offre des services de dépistage et d'intervention visant les parents qui risquent de développer des liens affectifs malsains avec leur nourrisson durant la première année de sa vie. Depuis le 31 mars 2009, 81 autres enfants en bas âge, ainsi que leurs familles, ont bénéficié d'une telle intervention.

- Integrated Day Care Services, ensures the participation of priority children in developmentally appropriate child care services. As of March 31, 2009, 276 children across the province were attending integrated day care.
- The Support Worker Program provides increased accessibility to day care services for special needs children of working parents who require an aide to fully participate in the activities of the day care. In 2008-2009, approximately 103 children received services under this program.
- In 2008-2009, additional funding for the Enhanced Support Worker program allowed an increase to the wages of support workers as a recruitment and retention strategy.

### Prenatal Benefit Program

The Prenatal Benefit Program is designed to improve the health of pregnant women and their newborns by providing women with the funding they need for healthy food and lifestyle choices during pregnancy. Access to information about prenatal services in New Brunswick is available by calling a toll-free number.

In 2008-2009, prenatal benefits were provided to 1,371 expectant mothers. Approximately 31% of these women were not social assistance recipients. Approximately 97% received the full monthly benefit amount of \$81.44.

### Child Witnesses of Family Violence

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

In fiscal year 2008-2009, approximately 513 children received services under this program.

- Des services de garderie intégrés permettent aux enfants ayant des besoins prioritaires d'avoir accès à des services de garderie adaptés à leur développement. Au 31 mars 2009, on comptait dans la province 276 enfants qui fréquentaient des garderies intégrées.
- Le Programme des travailleurs de soutien fournit une meilleure accessibilité aux services de garde pour les enfants ayant des besoins spéciaux dont les parents travaillent et qui ont besoin d'aide pour participer pleinement aux activités de la garderie. Le programme atteint son objectif en aidant les familles avec des enfants d'âge préscolaire et scolaire ayant des besoins relativement élevés à rester dans la population active. En 2008-2009, environ 103 enfants ont reçu des services grâce à ce programme.
- En 2008-2009, l'affectation de fonds supplémentaires pour le programme amélioré des travailleurs de soutien a permis d'augmenter la rémunération des travailleurs de soutien comme stratégie de recrutement et de maintien en poste.

### Programme de prestation prénatale

Le Programme de prestation prénatale a pour objectif d'améliorer la santé des femmes enceintes et des nouveau-nés en fournissant aux femmes des ressources financières qui leur permettent de choisir une alimentation et un mode de vie sains pendant la grossesse. Les femmes peuvent composer un numéro de téléphone sans frais afin d'obtenir de l'information sur les services prénataux offerts au Nouveau-Brunswick.

En 2008-2009, des prestations prénatales ont été versées à 1 371 femmes enceintes. Environ 31 % de ces femmes n'étaient pas bénéficiaires de l'aide sociale. Environ 97 % d'entre elles ont reçu le plein montant des prestations mensuelles, soit 81,44 \$.

### Programme pour enfants témoins de violence familiale

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

Au cours de l'année financière 2008-2009, environ 513 enfants ont reçu des services grâce à ce programme.

### Communities Raising Children Initiative

Communities Raising Children is a community involvement initiative in which community members work collaboratively to help parents and families with children aged 0-5 in their communities. Communities, individuals, parents, non-profit organizations, associations, businesses and government can make important contributions to improving the lives of young children. Community-driven activities include school readiness programs, the promotion of early literacy, informative radio spots on parenting and child development, and parenting days.

In fiscal year 2008-2009, 16 community groups worked collaboratively to support families with young children throughout the province. Also, an evaluation of CRC was completed. CRC was successful at engaging partners and volunteers to support the early years in New Brunswick.

### Day Care Services Program

The Day Care Services Program is responsible for representing the public interest in matters related to the safety and healthy development of young children from birth to 12 years of age who are in non-parental day care arrangements primarily while their parents are working, studying or in training. Approved facilities are monitored, complaints are investigated and program supports are provided.

As of March 31, 2009 there were 519 approved day care facilities, an increase of 49 centers from the previous year. This resulted in an increase of 1,508 child care spaces in the province, bringing the total of available spaces to 17,014. Of the 1,508 new child care spaces 219 were infant spaces for children under the age of two years.

Government continues to invest in the training of child care workers through the Early Learning and Child Care Trust Fund.

### Quality Improvement Funding Support

The Quality Improvement Funding Support Program provides funding to improve the working conditions of staff working directly with the children and to improve the quality of child care services in New Brunswick.

### Communautés responsables à l'écoute des enfants

Communautés responsables à l'écoute des enfants est une initiative d'engagement communautaire grâce à laquelle des membres de la collectivité travaillent en collaboration pour aider les parents et les familles ayant des enfants de la naissance à cinq ans de leur collectivité. Les collectivités, les particuliers, les parents, les organismes à but non lucratif, les associations, les entreprises et le gouvernement peuvent contribuer de manière importante à l'amélioration de la vie des jeunes enfants. Les activités communautaires peuvent comprendre des programmes de préparation à l'école, la promotion de l'alphabétisation précoce, des annonces publicitaires à la radio sur l'art d'être parent et le développement de l'enfant, et des journées des parents.

En 2008-2009, 16 groupes communautaires ont travaillé en collaboration pour soutenir les familles ayant de jeunes enfants partout dans la province.

### Services de garderie

Les Services de garderie ont la responsabilité de représenter l'intérêt du public quant à la sécurité et au développement sain des jeunes enfants, de la naissance à 12 ans, qui se trouvent dans des arrangements de garde autres qu'avec leurs parents pendant que ceux-ci travaillent, étudient ou suivent une formation. Les établissements agréés sont surveillés, les plaintes font l'objet d'enquêtes et des mesures de soutien au programme sont offertes.

Au 31 mars 2009, il y avait 519 garderies approuvées, soit 49 de plus que l'année précédente. Le nombre de places de garderie a ainsi augmenté de 1 508, pour un total de 17 014 places dans la province. Des 1 508 nouvelles places de garderie, 219 étaient destinées aux nourrissons de moins de deux ans.

Le gouvernement continue à investir dans la formation du personnel de garderie grâce au Fonds en fiducie pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.

### Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité

Le Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité offre du financement pour améliorer les conditions de travail du personnel qui travaille directement avec les enfants. Il vise aussi à améliorer la qualité des services de garde d'enfants au Nouveau-Brunswick.

In 2008-2009, 96% of the province's approved child care facilities participated in this program, which supports the enhancement of staff wages, professional development and the purchase of equipment and materials.

Since this program was introduced, average wages for child care service providers have increased as follows:

- Staff with recognized ECE training: a 108 per cent increase from \$7.04 an hour to \$14.72 an hour.
- Staff without recognized ECE training: 63 per cent increase from \$7.04 per hour to \$11.49 per hour.

In 2008-2009, the department conducted an audit of this program with a random sample of 63 facilities. The wage enhancements had been passed on in their entirety to employees and the funding for Professional Development, and Equipment and Materials was also spent appropriately.

### Excellence in Parenting

Funding was provided to the 13 family resources centers across the province to enhance, expand and support their existing programs and to reach more families, especially in rural areas.

The department also provided a grant to the family resource centre association to support the provincial coordination of the Nobody's Perfect Program.

### Early literacy

Born to Read/ Le goût de lire encourages parents to read to their children from birth. The Department of Social Development continues to provide a grant to Born to read/Le goût de lire to fund the basic book bag, including one book for baby, preferably by a New Brunswick author.

### Senior Services

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

- "Reflections" fact sheets on health and healthy lifestyle choices;
- Contributions of health/social information articles to senior-oriented publications;
- Publication of *The Seniors' Guide to Services and Programs*;

En 2008-2009, 96 % des garderies agréées de la province ont participé à ce programme qui soutient l'amélioration des salaires du personnel, le perfectionnement professionnel et l'achat d'équipement et de matériel.

Depuis la mise en place du programme, la rémunération moyenne des fournisseurs de services de garde a augmenté de la façon suivante :

- Personnel ayant une formation reconnue en éducation de la petite enfance : augmentation de 108 %, soit de 7,04 \$ à 14,72 \$ l'heure.
- Personnel n'ayant pas une formation reconnue en éducation de la petite enfance : augmentation de 63 %, soit de 7,04 \$ à 11,49 \$ l'heure.

En 2008-2009, le Ministère a procédé à une vérification de ce programme auprès de 63 garderies choisies au hasard. Les améliorations salariales ont été reflétées en entier aux employés et les fonds affectés au perfectionnement professionnel et à l'achat d'équipement et de matériel ont également été dépensés de façon appropriée.

### Excellence dans l'art d'être parent

Des fonds ont été consentis aux 13 centres de ressources familiales de la province afin d'améliorer, d'étendre et de soutenir leurs programmes existants et de joindre davantage de familles, surtout en milieu rural.

Le Ministère a également consenti une subvention à l'association des centres de ressources familiales afin d'appuyer la coordination provinciale du programme Y'a personne de parfait.

### Alphabétisation précoce

Le programme Le goût de lire / Born to Read encourage les parents à faire la lecture à leurs enfants dès la naissance. Le ministère du Développement social continue de subventionner ce programme afin de financer la pochette de livres de base, qui comprend un livre pour bébés, de préférence d'une auteure ou d'un auteur néo-brunswickois.

### Services aux aînés

Les Services et les publications visant les besoins de santé et les besoins sociaux particuliers des aînés de la province comprennent ce qui suit :

- *Réflexions* (feuillet d'information sur la santé et l'hygiène de vie);
- contribution d'articles d'information sur la santé et la vie sociale, destinés à des publications pour aînés;
- publication du *Guide des services et programmes pour les personnes âgées*;

- Publication of *Hints for Caregivers*;
- Senior Goodwill Ambassador (SGA) Program.

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

- Publication du livret "*Conseils destinés aux dispensateurs de soins*";
- programme des ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté (AABV).

Les ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté participent à une variété d'activités et leur mandat est de faire la promotion du Nouveau-Brunswick, ici comme ailleurs. Un maximum de 35 ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté représentent les 15 comtés de la province. Ils sont nommés pour un mandat de deux ans par la ministre d'État aux Aînés.

## Core Business Area: Improved Quality of Life

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

### Federal/Provincial Repair Program

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

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

During fiscal year 2008-2009, \$7.5 million was committed through the Federal/Provincial Repair Program, providing assistance to 905 low-income households.

### Energy Efficiency Retrofit Program

The program is offered by the Department of Social Development in partnership with Efficiency New Brunswick. It provides financial assistance to improve the energy efficiency of housing occupied by low income households.

In 2008-2009 this program provided assistance for homeowners in the form of a non-repayable grant contribution and a repayable loan. In addition, owners of residential rental properties were eligible for the non-repayable grant contribution. The amount of grant assistance varies by type of structure. Single, Row, and Semi-Detached properties are eligible for up to \$4,500 whereas multi-storey Multiple Unit Buildings (Apts/Rooming Houses) are eligible for up to \$1,500 per unit.

In 2008-2009, 1,783 households received grants totaling \$5.8 million.

### Programme fédéral-provincial de réparations

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

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

En 2008-2009, la somme de 7,5 millions de dollars a été affectée au Programme fédéral-provincial de réparations, ce qui a permis d'aider 905 ménages à faible revenu.

### Programme d'améliorations du rendement énergétique

Le programme est offert par le ministère du Développement social en collaboration avec Efficacité NB. Il fournit un soutien financier pour améliorer l'efficacité énergétique des logements occupés par des ménages à faible revenu.

En 2008-2009, le programme a fourni une aide aux propriétaires-occupants sous forme de subvention non remboursable et de prêt remboursable. De plus, les propriétaires d'immeubles résidentiels locatifs avaient seulement droit à la subvention non remboursable. Le montant de la subvention varie selon le type de structure. Les logements individuels, en rangée et jumelés peuvent recevoir jusqu'à 4 500 \$, alors que les immeubles à logements multiples (appartements ou chambres) peuvent recevoir jusqu'à 1 500 \$ par logement.

En 2008-2009, 1 783 ménages ont reçu des subventions totalisant 5,8 millions de dollars.

## Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder

In 2008-2009, there was an increase in funding specifically for Autism Support Worker wages, which enabled the agencies to better retain their trained staff.

The department provides funding assistance of up to \$27,500 per year per child, including an administrative fee, to purchase services from six approved agencies across the province that provide intensive intervention services for preschool-age children with a diagnosis of Autism Spectrum Disorder (ASD).

In 2008-2009, 273 preschool age children benefited from intensive evidence-based intervention.

The University of New Brunswick's College of Extended Learning is contracted to deliver a program for training in clinical supervision of evidence-based interventions for children with autism spectrum disorder. In 2008-2009, an additional 48 Autism Support Workers and four Clinical Supervisors were trained.

## Community-Based Services for Children with Special Needs

Families who have children with severe developmental disabilities (0-19 years of age) can apply to Social Development for support services to assist them in meeting their child's special developmental needs at home. Based on the child's requirements and the program's resources, families deemed eligible could receive one or more services, including social work, relief care, parent aides, and rehabilitation equipment and babysitting. The family must make a contribution to the child's intervention plan based on its net income and family size.

Services are mainly focused on children with severe physical, mental, intellectual or emotional/behavioral disabilities or a combination of disabilities that significantly interfere with the normal developmental process of the child. The availability of resources within the community may differ from region to region.

The CBSCSN Program served approximately 896 families, or 964 children with severe developmental disabilities, during the year 2008-2009.

## Services destinés aux enfants autistiques d'âge préscolaire

En 2008-2009, il y a eu augmentation du financement, en particulier pour la rémunération des travailleurs de soutien en autisme, ce qui a permis aux organismes de mieux conserver leur personnel qualifié.

Le Ministère fournit pour chaque enfant une aide financière pouvant atteindre 27 500 \$ par année, comprenant les frais administratifs, afin qu'ils puissent se procurer des services auprès de six organismes approuvés dans la province qui offrent des services d'intervention intensive pour les enfants d'âge préscolaire atteints d'autisme.

En 2008-2009, 273 enfants d'âge préscolaire ont bénéficié d'interventions intensives fondées sur l'expérience clinique.

Un contrat a été accordé au College of Extended Learning de l'Université du Nouveau-Brunswick pour assurer la formation et la surveillance clinique des interventions fondées sur l'expérience auprès des enfants autistiques. En 2008-2009, 48 travailleurs de soutien en autisme additionnels et quatre surveillants cliniques de plus ont reçu une formation.

## Services communautaires pour enfants ayant des besoins spéciaux

Les familles qui ont des enfants (de la naissance à 19 ans) atteints de troubles graves du développement peuvent présenter une demande à Développement social afin d'obtenir des services de soutien pour les aider à répondre à ces besoins spéciaux à domicile. Les familles jugées admissibles peuvent recevoir, selon les besoins de l'enfant et les ressources du programme, un ou plusieurs des services suivants : services sociaux, soins de relève, services d'auxiliaires parentaux, matériel de réadaptation, services de garde. La famille doit contribuer aux frais du plan d'intervention de l'enfant en fonction de son revenu net et de la grandeur de la famille.

Les services sont surtout destinés aux enfants atteints de graves troubles physiques, mentaux, intellectuels, affectifs ou comportementaux, ou d'une combinaison de ces troubles qui entrave gravement le développement normal de l'enfant. Les ressources disponibles dans la collectivité peuvent varier d'une région à l'autre.

Au cours de l'année 2008-2009, les Services communautaires pour enfants ayant des besoins spéciaux ont aidé environ 896 familles comptant 964 enfants atteints de troubles graves du développement.

## Health Services

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

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

In 2008-2009, \$15.5 million was spent on providing health services to social assistance recipients, children in care, nursing home residents and long-term care clients. Dental services expenditures were \$4.5 million. Vision care expenditures were \$1.5 million, with an additional \$9.5 million being spent on other health services.

## Post Adoption Disclosure Services

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

## Services d'assistance médicale

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

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

En 2008-2009, 15,5 millions de dollars ont été affectés aux services d'assistance médicale destinés aux clients de l'aide sociale, aux enfants pris en charge, aux pensionnaires de foyers de soins et aux clients des services de soins de longue durée. Les dépenses au titre des services dentaires se sont chiffrées à environ 4,5 millions de dollars; les dépenses au titre des services de soins de la vue étaient de 1,5 million de dollars, et celles au titre d'autres services médicaux, à 9,5 millions de dollars.

## Services de divulgation de renseignements après l'adoption

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



In 2008-2009, the department responded to 1,400 requests for service from adoptees, adoptive parents, birth relatives and others. Services provided included responding to 127 requests for non-identifying information, conducting 113 searches and facilitating 41 reconnections between adoptees and birth relatives.

En 2008-2009, le Ministère a traité 1 400 demandes provenant de personnes adoptées, de parents adoptifs, de personnes apparentées et d'autres. Parmi ces demandes, 127 visaient l'obtention de renseignements non identificateurs, 113 avaient trait à des recherches et 41 visaient la mise en rapport de personnes adoptées avec des personnes apparentées.

### Extended Benefits Program

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

### Programme des prestations prolongées

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

The average monthly caseload for fiscal year 2008-2009 was 5,929.

Le nombre moyen de cas au cours de l'année 2008-2009 s'est élevé à 5 929 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	<u>2007-2008</u>	<u>2008-2009</u>	<u>2007-2008</u>	<u>2008-2009</u>
Moncton	1,331	1,370	1448	1,490
Saint John	1,331	1,339	1,522	1,529
Fredericton	1,058	1,069	1,219	1,236
Edmundston	450	453	547	554
Restigouche	363	362	427	422
Chaleur	374	378	457	453
Miramichi	380	378	423	421
Acadian Peninsula / Péninsule acadienne	589	580	660	647
Provincial Total / Total provincial	5,876	5,929	6,702	6,751

### Special Needs Benefits

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

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

### Prestations spéciales

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

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

In 2008-2009, \$22.848 million was spent on special benefits. In particular, \$2.866 million was spent on the fuel supplement, \$5.648 million on the disability supplement, \$0.476 million on the school supplement and \$2.992 million on the monthly income supplement benefit. The average monthly caseload was 23,137 clients.

En 2008-2009, 22,848 millions de dollars ont été affectés aux prestations spéciales. Plus précisément, 2,866 millions de dollars ont été affectés au supplément pour le combustible, 5,648 millions au supplément d'invalidité, 0,476 million au supplément d'école et 3,992 millions au supplément de revenu mensuel. Le nombre moyen de cas traités s'est élevé à 23 137 clients par mois.

### Long-term Care Services

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

### Services de soins de longue durée

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

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

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

During fiscal year 2008-2009, the department received 6,497 requests for Long-Term Care Services.

Durant l'année financière 2008-2009, le Ministère a reçu 6 497 demandes de soins de longue durée.

Long-Term Care Clients as of March 31st (Including Nursing Home Clients) Clients des soins de longue durée au 31 mars (y compris les clients des foyers de soins)			
	<u>Seniors / Aînés</u>	<u>Adults / Adultes</u>	<u>Total</u>
2005-2006	10,454	5,716	16,170
2006-2007	10,597	5,961	16,558
2007-2008	11,010	6,241	17,251
2008-2009	11,263	6,347	17,610

### Home Support Services

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

### Services de soutien à domicile

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

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

Clients contribute according to their ability to pay. Their contribution is determined in relation to their net family income. The maximum number of hours for in-home support services was increased from 215 per month to 336 hours per month in 2007-2008.

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

### Adult Residential Services

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

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

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

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

La contribution des clients est établie en fonction de leur capacité de payer. Elle est déterminée à partir du revenu familial net. Le nombre maximum d'heures pour les services de soutien à domicile a été augmenté de 215 par mois à 336 heures par mois en 2007-2008.

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

### Services résidentiels pour adultes

Ces services sont offerts par le Programme de soins de longue durée. Une évaluation des moyens financiers des demandeurs est effectuée afin de vérifier leur admissibilité à une aide financière du gouvernement.

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

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

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

In New Brunswick, as of March 31, 2009, there were 493 residential facilities (special care homes and community residences) with 6,145 beds for out-of-home long-term care services.

### Level 1 and Level 2 residential facilities

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

As of March 31, 2009, there were approximately 417 special care homes providing residential services for approximately 4,601 residents with level 1 or level 2 care needs.

### Level 3 and Level 4 residential facilities

These facilities provide services to adults under 65 who have high levels of need but do not require regular nursing care.

As of March 31, 2009, there were approximately 76 community residences and special care homes providing residential services to approximately 503 clients with level 3 or level 4 care needs.

### Day Activities for Adults

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

Approximately 1,000 long-term care clients under the age of 65 living with their families or in a residential facility received day services via 39 ADAPT (Adult Developmental Activities, Programs and Training) agencies in the province.

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

Au 31 mars 2009, il y avait au Nouveau-Brunswick 493 établissements résidentiels (foyers de soins spéciaux et résidences communautaires) pour un total de 6 145 lits affectés aux soins de longue durée à l'extérieur du domicile.

### Établissements résidentiels - niveaux 1 et 2

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

Au 31 mars 2009, il y avait environ 417 foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 4 601 pensionnaires avec besoins de niveau 1 ou 2.

### Établissements résidentiels - niveaux 3 et 4

Ces établissements offrent des services aux adultes âgés de moins de 65 ans qui ont de grands besoins, sans avoir régulièrement à faire appel à des soins infirmiers.

Au 31 mars 2009, il y avait environ 76 résidences communautaires ou foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 503 pensionnaires avec besoins de niveau 3 ou 4.

### Activités de jour pour adultes

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

Environ 1000 clients des soins de longue durée âgés de moins de 65 ans qui vivent avec leur famille ou dans un établissement résidentiel reçoivent des services de jour de 39 organismes du programme ADAPF (Activités de développement pour adultes, programmes et formation) dans la province.

## Day Activities for Seniors

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

Approximately 300 seniors benefited from services offered in 12 day centres in the province.

## Activités de jour pour aînés

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

Environ 300 aînés profitent des services offerts dans 12 centres de jour de la province.

Long-Term Care Services by Living Arrangements as of March 31, 2009 Soins de longue durée par type d'hébergement au 31 mars 2009				
	At home / À domicile	Residential Facility / Établissement résidentiel	Nursing Home / Foyer de soins	Total / Total
Seniors / Aînés	4,507	3,054	3,702	11,263
Adults / Adultes	3,642	2,323	382	6,347
Total / Total	8,149	5,377	4,084	17,610

## Nursing Home Services

Nursing home services are intended for individuals who are medically stable but need nursing care. The department's objectives for the nursing home sector are to improve the residents' quality of life, help safeguard their dignity and ensure that appropriate, quality residential services are provided as efficiently as possible within available resources. This is accomplished by ensuring that 62 nursing homes in the province comply with the *Nursing Homes Act*, Regulations under the Act, and the departmental standards and policies; by managing the size, structure and general operations of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network; and by subsidizing eligible residents.

In 2008-09, there were 62 nursing homes in the province providing 4,172 beds. There were 1,350 admissions and 1,263 discharges. The average age on admission to a nursing home was 83.2 years, with the average length of stay being 3 years.

## Services des foyers de soins

Les services des foyers de soins visent les personnes dont l'état de santé est stable et qui ont besoin de soins infirmiers. Les objectifs du Ministère pour le secteur des foyers de soins sont d'améliorer la qualité de vie des pensionnaires, de faire en sorte que leur dignité soit protégée et de veiller à la prestation aussi efficace que possible de services appropriés de qualité en établissement résidentiel, dans les limites des ressources disponibles. Pour ce faire, le Ministère veille à ce que les 61 foyers de soins de la province se conforment à la *Loi sur les foyers de soins* et à ses règlements d'application ainsi qu'aux normes et aux directives ministérielles; il gère la taille, la structure et le fonctionnement général du réseau de foyers de soins; il assure la liaison appropriée avec les autres services de santé et services communautaires; enfin, il subventionne les services fournis aux pensionnaires admissibles.

En 2008-2009, il y avait dans la province 62 foyers de soins offrant un total de 4 172 lits. Il y a eu 1 350 admissions et 1 263 départs. L'âge moyen à l'admission à un foyer de soins est de 83,2 ans, et le séjour moyen est de 3 années.

As of March 31, 2009, there were 4,055 nursing home residents, most of them female (70.5%). Almost half (49.1%) of nursing home residents were 85 years of age or older. As of March 31, 2009, 83% of the residents required government subsidies for nursing home services.

The Nursing Home Services Branch supported a number of renovation and construction projects. In September 2008, Drew Nursing Home completed renovations, opening their doors to 28 new modernized nursing home beds. Also in the fall of 2008 replacement projects got underway for Villa Sormany in Robertville, Villa Beauséjour in Caraquet and Grand Falls Manor in Grand Falls.

York Manor in Fredericton continued construction of their Phase 2 project.

Rexton Lions Nursing home in Rexton completed detailed design work for their replacement facility. As well, design work for the Forest Dale Nursing Home in Riverside Albert neared completion by year end. Villa Saint-Joseph in Tracadie Sheila worked on conceptual design. Wauklehegan Manor in McAdam completed the new addition and renovation to their facility in March 2009.

Au 31 mars 2009, il y avait 4 055 pensionnaires de foyers de soins, dont la majorité étaient des femmes (70,5 %). Presque la moitié (49,1 %) des pensionnaires de foyers de soins étaient âgés de 85 ans ou plus. Au 31 mars 2009, 83 % des pensionnaires devaient bénéficier de subventions gouvernementales pour payer les services de foyers de soins.

Les Services des foyers de soins ont appuyé un certain nombre de projets de rénovation et de construction. En septembre 2008, Drew Nursing Home terminait leur rénovation avec l'ouverture de 28 nouveaux lits dans une section modernisée. Également à l'automne 2008, les projets de remplacement débutaient pour la Villa Sormany à Robertville, Villa Beauséjour à Caraquet et le Manoir de Grand-Sault à Grand-Sault.

York Manor à Fredericton a procédé à la phase 2 de leur projet de construction.

Le foyer Rexton Lions de Rexton a complété les dessins détaillés pour l'édifice de remplacement, tout comme le foyer de Forest Dale de Riverside Albert. À la Villa Saint-Joseph de Tracadie-Sheila les plans préliminaires ont été développés. Wauklehegan Manor de McAdam a quant à lui terminé le nouvel ajout et la rénovation de l'édifice en mars 2009.

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

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

### Emergency Repair Program

This program provides financial assistance in the form of a grant to low-income homeowners who require emergency repairs for the continued safe occupancy of their homes.

Repairs are limited to items urgently required to render the homes fit for habitation.

During fiscal year 2008-2009, 1,166 New Brunswickers received emergency repair assistance at a cost of \$1.6 million dollars. A portion of the program is cost-shared between the federal and provincial governments.

### Community Volunteer Action (CVA) Program

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

During 2008-2009, approximately \$1.314 million was provided to 46 groups across the province through the Community Volunteer Action Program.

### Family Support Orders Service (FSOS)

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

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

### Programme de réparations d'urgence

Une aide financière est accordée sous la forme d'une subvention aux propriétaires à faible revenu qui doivent procéder à des réparations d'urgence afin de continuer d'occuper leur maison en toute sécurité.

Les travaux ne peuvent porter que sur des réparations urgentes destinées à rendre les maisons habitables.

Durant l'année financière 2008-2009, une aide a été accordée à 1 166 Néo-Brunswickois, ce qui représente des coûts de 1,6 million de dollars. Une partie des coûts du programme est partagée entre les gouvernements fédéral et provincial.

### Programme Action communautaire bénévole (ACB)

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

Au cours de 2008-2009, une somme d'environ 1 314 millions de dollars a été attribuée à 46 groupes de partout dans la province dans le cadre du programme Action communautaire bénévole.

### Service des ordonnances de soutien familial (SOSF)

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

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

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

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

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

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

Judicial District / District judiciaire	Minister of Finance Account – Dollars Collected / Sommes perçues au compte du ministre des Finances	Minister of Finance Caseload / Nombre de cas du ministre des Finances
Saint John	1,107,390	648
Moncton	847,859	646
Fredericton	531,450	317
Bathurst	702,004	401
Miramichi	349,137	197
Campbellton	318,255	213
Edmundston	266,678	208
Woodstock	290,707	131
TOTAL 2008-2008	4,413,480	2,761
TOTAL 2007-2008	4,499,685	2,869
% Change / Variation en %	-1.92%	-3.76%

The reduction in the FSOS caseload can be explained by continuous reductions in social assistance caseloads and due to many households being reapplicants where a child support order is in place or in progress.

La réduction de cas peut s'expliquer par la diminution constante du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale et en raison du nombre de ménages qui demandent un renouvellement là où une ordonnance alimentaire pour enfants est établie ou en cours.

### Access and Assessment

Access to child welfare and long-term care services offered by the department are determined by an eligibility assessment.

### Accueil et évaluation

L'évaluation de l'admissibilité détermine l'accès aux services de protection de l'enfance et aux services de soins de longue durée.



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

### Transition House Funding

Through a contractual arrangement between the department and 13 transition houses, women who have been abused by their partners are able to stay with their children free of charge for up to 30 days in a confidential emergency shelter. Staff provide emotional support, crisis intervention, information and referrals to relevant community resources. Shelters also provide the same confidential services to women who do not wish to leave their homes. These services are available 24 hours a day, seven days a week.

During 2008-2009, an estimated 751 women and 614 children sought refuge in transition houses.

### Adoption Program

The Adoption Program provides services to families interested in adopting infants (0–2 years), older children (2 years of age or older), special needs children and/or sibling groups in the permanent care of the Minister.

The department may provide subsidies for adopted children with special needs. During fiscal year 2008-2009, about 284 families received a monthly subsidy on an ongoing basis.

In fiscal year 2008–2009, the department placed seven infants for adoption and processed 14 private adoptions and 38 international adoptions.

The Adoption Program for older, special needs children and sibling groups continues to ensure a more effective delivery system. It includes the provision of 27 hours of PRIDE Pre-service Training for adoptive applicants. Since 2002, 1,114 adoptive applicants have participated in this training and 730 children have been placed with adoptive families.

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

### Financement des maisons de transition

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

En 2008-2009, les maisons de transition ont accueilli environ 751 femmes et 614 enfants.

### Programme d'adoption

Le programme d'adoption dispense des services aux familles intéressées à adopter un bébé (jusqu'à deux ans), un enfant plus âgé (deux ans ou plus), un enfant ayant des besoins spéciaux ou un groupe de frères et soeurs pris en charge par la ministre de façon permanente.

Le Ministère peut offrir des subventions pour les enfants adoptés ayant des besoins spéciaux. Au cours de l'année financière 2008–2009, environ 284 familles ont reçu de façon continue une subvention mensuelle.

En 2008–2009, le Ministère a placé sept bébés en adoption, en plus d'avoir traité 14 adoptions privées et 38 adoptions internationales.

Le programme d'adoption destiné aux enfants plus âgés, aux enfants ayant des besoins spéciaux ou aux groupes de frères et soeurs continue de permettre une prestation plus efficace des services. Il comprend la prestation de 27 heures de formation préalable PRIDE à l'intention des parents adoptifs éventuels. Depuis 2002, 1114 parents adoptifs éventuels ont participé à la formation et 730 enfants ont été placés dans des familles adoptives.

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

### Children's Residential Services (CRS)

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

Families (both parents) must complete PRIDE (Parent Resources, Information, Development and Education) pre-service training before being approved as foster families. After approval as a foster family both foster parents are required to complete on-going training through the PRIDE Core Modules program. Modules 1 and 9 are mandatory as well as ASIST (Applied Suicide Intervention Skills Training). Each foster family has a Family Development Plan established and this is reviewed and updated during the annual review of the foster family by the CRS Social Workers.

CRS Social Workers are responsible for placements of children in care of the Minister in foster families and child care residential centres as well as monitoring programming and adherence to program standards.

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

As of March 2009, there were 668 foster homes/provisional families and 38 group homes.

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

### Services résidentiels pour enfants (SRE)

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

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

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

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

En mars 2009, on comptait 668 familles d'accueil ou familles provisoires et 38 foyers de groupe.

### Child Protection

Child Protection services are provided to families in which the abuse and/or neglect of a child has been substantiated. A standardized Risk Management System, with nine risk decisions, is used in providing the service. Services are provided for children living at home as well as those who must be temporarily removed from their parents. In keeping with the *Family Services Act* for any child under 16, or any disabled child under 19, who is deemed to be physically and/or emotionally abused and/or neglected, services may be provided if at-home care is deemed to place the child in jeopardy.

Strong links with other child welfare programs, including Children in Care, Children's Residential Services (foster homes, group homes) and Adoption are vital to the Child Protection Program.

In 2008–2009, there were 7,331 child protection referrals over the course of the year and an average of 1,588 active family cases each month. The average number of referrals was 611 each month, resulting in a monthly average of 60 newly opened cases and 15 reopened cases. Each month, an average of 83 cases were closed. The average monthly number of children under the age of 16 receiving child protection services was 2,901. The average age of children under age 16 years receiving child protection services is 7.9 years.

### Child in Care

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

The department may enter into an agreement with the natural parents or may request an order from the Court to place a child in the temporary care and custody of the Minister. The main goal is to reunite these children with their natural families. In 2008–2009, 513 children were in temporary care each month on average.

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

### Protection de l'enfance

Des services de protection de l'enfance sont fournis aux familles dans les cas prouvés de violence ou de négligence. On applique un système de gestion des risques normalisé, comportant neuf décisions à prendre. Les services sont dispensés aux enfants qui vivent à la maison comme à ceux qu'on a dû retirer temporairement à leurs parents. Conformément à la *Loi sur les services à la famille*, tout enfant de moins de 16 ans, ou de moins de 19 ans s'il présente un handicap, s'il est considéré en danger d'être victime de violence physique ou psychologique ou de négligence, est admissible aux services s'il est estimé que son développement est compromis dans sa maison familiale.

Des liens solides avec d'autres programmes de protection de l'enfance, comme Enfants pris en charge, Services résidentiels pour enfants (foyers d'accueil et foyers de groupe) et Adoption sont essentiels à l'efficacité du programme Protection de l'enfance.

En 2008–2009, on a enregistré 7 331 demandes de protection de l'enfance et, en moyenne, 1 588 dossiers actifs de familles par mois. Il y a eu en moyenne 611 demandes par mois, ce qui a donné une moyenne mensuelle de 60 ouvertures de dossiers et de 15 réouvertures. Chaque mois, en moyenne, 83 dossiers ont été classés. Le nombre mensuel moyen d'enfants de moins de 16 ans qui ont reçu des services de protection de l'enfance a été de 2 901. Les enfants de moins de 16 ans qui ont reçu des services de protection de l'enfance étaient âgés en moyenne de 7,9 ans.

### Enfants pris en charge

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

Le Ministère peut conclure une entente avec les parents biologiques ou demander au tribunal d'ordonner que l'enfant soit placé sous la garde temporaire de la ministre. Le Ministère vise avant tout le retour des enfants au foyer. En 2008–2009, il y a eu en moyenne 513 enfants sous la garde temporaire de la ministre chaque mois.

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

The department makes every effort to ensure that each child under permanent care has a permanent family. All children must have a case plan to ensure that their basic needs and need for permanency are met. To assist in this process, the department utilizes the Looking After Children (LAC) assessment tool.

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

In 2008–2009, 752 children were in permanent care and 106 youths received post-guardianship services on average per month.

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

### Family Group Conference

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

This service was implemented on January 2, 2009 and in the fiscal year 2008-2009 there were 46 families referred for a Family Group Conference.

### Family Enhancement Services

In January 2009, Family Enhancement Services program was implemented as a collaborative approach in conjunction with the Child Protection Program. Family Enhancement Services are provided by professional social worker and are intended to engage the family, to enhance family functioning, to maintain the child's security or development, and to support the family when a plan for the care of a child is developed and implemented as the result of a Family Group Conference.

Le Ministère déploie tous les efforts pour trouver un foyer permanent aux enfants qui sont sous la tutelle permanente de la ministre. Un plan d'intervention est établi pour chaque enfant afin de répondre à ses besoins fondamentaux et à son besoin de permanence. Pour faciliter ce processus, le Ministère utilise l'outil d'évaluation *S'occuper des enfants*.

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

En 2008–2009, il y avait en moyenne par mois 752 enfants sous la garde permanente de la ministre et 106 jeunes qui recevaient des services de post-tutelle.

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

### Concertation familiale

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

Ce service a été mis en œuvre le 2 janvier 2009. Pendant l'exercice financier 2008-2009, 46 familles ont été orientées vers la concertation familiale.

### Services d'appui à la famille

En janvier 2009, les services d'appui à la famille ont été introduits parmi les approches collaboratives utilisées à l'intérieur du Programme de protection de l'enfance. Les services d'appui à la famille sont fournis par des travailleurs sociaux professionnels qui portent le titre de travailleurs sociaux aux services d'appui à la famille. Les services d'appui à la famille sont destinés à susciter l'engagement de la famille, à améliorer son fonctionnement, à maintenir la sécurité et le développement de l'enfant et à offrir un soutien à la famille pendant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan pour le soin de l'enfant par suite d'une concertation familiale.

At the conclusion of a child protection investigation, where it has been determined that there are elements of protection indicating that the child's security or development might be in danger in the future if no further intervention is offered, the family can be referred to Family Enhancement Services.

There were 65 active Family Enhancement Services cases open as of March 31, 2009.

### Youth Treatment Program

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

### Adult Protection

Adult Protection services may be provided to seniors and adults with disabilities who are the victims of abuse and/or neglect. Abuse can be physical or sexual or take the form of mental cruelty. Neglect can be self-neglect or neglect by others. Once abuse or neglect has been confirmed, the appropriate services are offered and generally provided through another departmental program if voluntarily accepted by the client. A mentally competent client does have the right to refuse services if he/she so chooses.

An individual is considered to be an adult protection case if services are required and the client's mental competency does not enable him/her to recognize and accept the needed services. The department then has recourse to the Court to seek appropriate legal authority to protect this vulnerable individual. Services may include investigation, case management, referrals for services, home support, residential care, court ordered supervision, property management and other trustee/guardianship duties.

There were 776 Adult Protection referrals in 2008-2009, with a monthly average of approximately 115 active protection cases.

Au terme d'une enquête en protection de l'enfance qui a fait ressortir certains éléments indiquant que la sécurité ou le développement de l'enfant pourrait être menacé si aucune intervention n'est réalisée, la famille peut être dirigée vers les services d'appui à la famille. En outre, à n'importe quel point du processus de prestation des services d'appui à la famille, une famille peut être dirigée vers les services de concertation familiale s'il y a un important problème de planification ou si la famille remplit les critères établis pour la concertation familiale.

En date du 31 mars 2009, il y avait 65 cas actifs aux services d'appui à la famille.

### Programme de traitement pour jeunes

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

### Protection des adultes

Des services de protection peuvent être fournis aux aînés et aux adultes handicapés qui sont victimes de violence ou de négligence. La violence peut être physique ou sexuelle ou prendre la forme de cruauté mentale. Le client éventuel ou d'autres personnes peuvent être à la source de la négligence. Une fois que la violence ou la négligence sont confirmées, des services pertinents sont offerts et généralement fournis dans le cadre d'un autre programme du Ministère si la personne les accepte volontairement. Une personne mentalement capable a le droit de refuser les services si elle le souhaite.

Une personne est considérée comme un cas des services de protection des adultes si des services sont requis et que la capacité mentale de la personne ne lui permet pas de reconnaître la situation et d'accepter les services. Le Ministère a alors recours aux tribunaux pour obtenir l'autorisation légale lui permettant de protéger cette personne vulnérable. Les services peuvent comprendre l'enquête, la gestion de cas, les aiguillages, le soutien à domicile, les soins résidentiels, la surveillance ordonnée par la cour, la gestion des biens et d'autres fonctions d'administration fiduciaire ou de tutelle.

Il y a eu 776 demandes de protection aux adultes en 2008-2009, avec une moyenne mensuelle d'environ 115 cas actifs de protection.

### After Hours Emergency Social Services (AHES)

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

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

In 2008-2009, After Hours Emergency Social Services processed 12,456 calls.

### Community Agency Support

Funding is provided to the following community agencies to support and increase their capacity to provide therapeutic services in their community:

Big Brothers, Big Sisters; Family Enrichment & Counselling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counselling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la Famille Nepisiguit Inc.; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); and Moncton Family Services Inc.

### Service de permanence centralisé (SPC)

Le Service de permanence centralisé est une ligne téléphonique sans frais où on répond aux demandes de services d'urgence du ministère du Développement social. Le service de permanence fonctionne de 16 h 30 à 8 h 15 les jours de semaine et 24 heures par jour les fins de semaine, les congés fériés, les jours de tempête et à tout autre moment où les bureaux régionaux doivent fermer.

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

En 2008-2009, le Service de permanence centralisé a traité 12 456 appels.

### Soutien aux organismes communautaires

Un financement est accordé aux organismes communautaires ci-dessous afin d'appuyer et d'accroître leurs moyens pour ce qui est d'offrir des services thérapeutiques dans leur collectivité :

Grands frères, Grandes sœurs; Family Enrichment & Counseling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counseling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la famille Nepisiguit Inc.; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); Moncton Family Services Inc.

## Core Business Area: Valued Employees

## Secteur d'activité principal : Valorisation des employés

### Human Resource Services

As a strategic business partner, the Human Resource Services branch provides support and services to management and staff in an effort to increase organizational effectiveness and maximize performance while supporting the strategies and goals of the department. In fiscal year 2008-2009, the key priority focused on the continued implementation of a three year HR plan entitled the Effective People Strategy 2010, which outlined transformational activities in the following five key action areas: Talent Management, Leadership Development, Learning and Performance-Focused Workplace, Employee and Workplace Wellness and HR Support, Communication and Collaboration.

The Branch is comprised of the following three units: Compensation and Benefits, Employee Relations Services and Employee and Organizational Development.

- **Compensation and Benefits**

The Compensation and Benefits Officers supported the department's recruitment initiatives by processing 103 new permanent employee intakes. In addition, 93 employees either resigned or retired, 108 were transferred to another position within the department and there were five inter-departmental transfers. The unit also supported the Performance Management System by processing 549 merit increases and regularly scheduled increases for several bargaining groups.

- **Employee Relations Services**

The human resource consultants reviewed 39 classification/re-classification requests, and 95 competitions were held to fill vacancies in our central and regional offices. The department provided employment for 10 students through various programs. In addition, substantial recruitment efforts were made to attract social workers by making presentations to students in the universities.

### Services des ressources humaines

À titre de partenaire opérationnel stratégique, la Direction des services des ressources humaines offre un soutien et des services liés à la gestion et au personnel afin d'accroître l'efficacité organisationnelle et d'optimiser le rendement, tout en appuyant les stratégies et les objectifs du Ministère. Au cours de l'année financière 2008-2009, la priorité essentielle a été l'élaboration d'un plan triennal en matière de ressources humaines, intitulé Stratégie pour des employés efficaces 2010 et décrivant les activités transformationnelles dans les cinq domaines prioritaires suivants : gestion des talents; développement du leadership; milieu de travail axé sur l'apprentissage et le rendement; mieux-être en milieu de travail de même que soutien aux RH, communication et collaboration.

La Direction comprend les trois unités suivantes : Rémunération et avantages sociaux, Service des relations avec les employés; et Perfectionnement des employés et développement organisationnel

- **Rémunération et avantages sociaux**

Les agents de l'Unité de la rémunération et des avantages sociaux ont appuyé les initiatives de recrutement du Ministère en s'occupant de l'arrivée de 103 nouveaux employés permanents. De plus, 93 employés ont démissionné ou ont pris leur retraite, 108 ont été mutés à un autre poste au Ministère et cinq, à un autre ministère. L'unité a également appuyé le système de gestion du rendement en traitant 549 augmentations au mérite ainsi que les augmentations de salaire prévues pour plusieurs groupes d'employés syndiqués.

- **Service des relations avec les employés**

Les conseillers en ressources humaines ont examiné 39 demandes de classification ou de reclassification, et 95 concours ont été tenus afin de pourvoir des postes au bureau central et dans les bureaux régionaux. Le Ministère a engagé 10 étudiants grâce à divers programmes. De plus, des efforts de recrutement importants ont été déployés pour attirer des travailleurs sociaux en donnant des présentations aux étudiants dans les universités.

The department administers seven collective agreements and 47 grievances were registered during the year. There were five grievances resolved at the first level, three were resolved at the third level, three were withdrawn, two were denied due to elapsed timelines, one has gone to adjudication, three have been suspended pending additional information being provided, and 30 have been referred to adjudication. Out of 30 referred to adjudication, 25 of them fall under a policy grievance submitted by the respective union.

- **Employee and Organizational Development**

Significant work continued on the five key action areas of the three year strategic human resources plan. This work included the on-going development of behavioural and technical competency profiles for all positions in the department, the development of a Succession Management Strategy, the development of a Human Capital Plan, the development of an Attraction, Recruitment and Retention Strategy for Child Protection Social Workers, a review of Social Worker functions and responsibilities, the delivery of Enhanced Performance Management training for leaders, the continued delivery of leadership training for our 216 directors, Managers and Supervisors, and the delivery of Fostering a Respectful Workplace Training for over 900 employees.

Le Ministère administre sept conventions collectives, et 47 griefs ont été déposés durant l'année. Cinq griefs ont été réglés au premier palier et trois au troisième, trois griefs ont été retirés, deux autres ont été rejetés en raison de délais échus, un grief a été réglé par arbitrage, trois ont été suspendus en attendant un apport d'information complémentaire et trente ont été renvoyés à l'arbitrage. Sur les trente griefs renvoyés à l'arbitrage, 25 ont été déposés par le syndicat pertinent à l'égard de politiques.

- **Perfectionnement des employés et développement organisationnel**

Un travail considérable a été effectué en ce qui concerne les cinq domaines prioritaires du plan stratégique triennal en matière de ressources humaines. Sont à mentionner, notamment, l'élaboration de profils de compétences comportementales et techniques pour tous les postes du Ministère; l'élaboration d'une stratégie de gestion de la relève, l'élaboration du plan de capital humain; l'élaboration d'une stratégie visant à attirer, recruter et maintenir des travailleurs sociaux en protection de l'enfance; l'examen des fonctions et des responsabilités des travailleurs sociaux; la prestation d'une formation améliorée sur la gestion du rendement pour les dirigeants; la prestation continue de la formation en leadership pour les 216 directeurs, gestionnaires et superviseurs; la prestation d'une formation sur le respect en milieu de travail pour plus de 900 employés.



## Core Business Area: Managing Effectively and Efficiently

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

### Policy and Federal/Provincial Relations

The Policy and Federal/Provincial Relations branch is responsible for the development, analysis and interpretation of policy and legislation. It ensures linkages with other provincial government departments, with other provincial and territorial governments and with the federal government on issues related to income support, housing, early childhood development and disability, family violence and other social policy issues. It provides support, briefing materials and analysis to the Minister of Social Development and the Minister of State for Housing and Seniors during sessions of the Legislative Assembly. It also co-ordinates responses to Human Rights Complaints, Right-to-Information requests, Ombudsman investigations and Child and Youth Advocate investigations.

#### • Policy Development

The major focus in this area was the continued monitoring and analysis of the department's legislative and policy frameworks.

The branch provides information, background material and legal and policy interpretation to other divisions of the department. It co-ordinates the development of departmental cabinet documents. Key policy initiatives in 2008-2009 included:

- Passing the *Essential Services in Nursing Homes Act*.
- Extending restorative dental services to adults on social assistance.
- Providing for favourable treatment of Registered Disability Savings Plans for persons with disabilities applying for or receiving social assistance.
- Releasing *Be Ready for Success – A 10 year Early Childhood Strategy for New Brunswick*

### Direction de la politique et des relations fédérales-provinciales

La Direction de la politique et des relations fédérales-provinciales est chargée d'élaborer, d'analyser et d'interpréter les lois et les directives. Elle assure la liaison avec d'autres ministères de la province, les autres gouvernements provinciaux et territoriaux et le gouvernement fédéral pour les questions touchant le soutien du revenu, le logement, le développement de la petite enfance, les personnes handicapées, la violence familiale et d'autres questions de politique sociale. Elle fournit des services de soutien, de la documentation et des analyses à la ministre du Développement social et au ministre d'État aux Aînés pendant les sessions de l'Assemblée législative. Elle coordonne les réponses aux plaintes concernant les droits de la personne et aux demandes invoquant la *Loi sur le droit à l'information*, les enquêtes menées par l'ombudsman et celles menées par le défenseur des enfants et de la jeunesse.

#### • Élaboration des politiques

Le travail dans le domaine a porté sur la surveillance et l'analyse continues des cadres législatif et stratégique du Ministère.

La Direction fournit des renseignements, de la documentation et des interprétations de textes juridiques et de directives aux autres divisions du Ministère. Elle coordonne l'élaboration des documents ministériels destinés au Cabinet. Les principales initiatives stratégiques de 2008-2009 sont les suivantes :

- Adoption de la *Loi sur les services essentiels dans les foyers de soins*.
- Extension des services dentaires de restauration aux adultes bénéficiaires de l'aide sociale.
- Traitement favorable des régimes enregistrés d'épargne-invalidité pour les personnes handicapées qui demandent ou reçoivent de l'aide sociale.
- Publication d'*Être prêt pour la réussite – Stratégie décennale pour la petite enfance au Nouveau-Brunswick*.

## Consultation and Negotiation

The department represented the interests of New Brunswick in a number of Federal/Provincial/Territorial Forums, including Social Services, Housing, Seniors and Volunteerism. Discussions with the federal government continued regarding the future of labour market supports for persons with disabilities as well as the continued need for federal funds for Residential Rehabilitation Assistance Program, Affordable Housing and the Homelessness Partnership Strategy all of which are due to expire March 2009.

The branch is playing a role in working with First Nations, mainly by advising on the development of new social assistance policies for First Nations and negotiating with Indian and Northern Affairs Canada and First Nations on the development of a new service delivery model for child and family services in First Nation communities.

## Legislative Support

The branch prepared background material and briefing notes for the Minister on emerging issues, responses in the Legislature, the Throne Speech and the budget and estimates debates. The Branch also supported the Minister at Committee of the Whole in explaining changes to the *Essential Services in Nursing Homes Act*.

## Planning, Research and Evaluation

The Planning, Research and Evaluation branch is responsible for coordinating or carrying out the planning, research and evaluation functions of the department. This includes coordinating the strategic planning process, undertaking research relevant to the department, conducting strategic data analysis, coordinating Ministerial correspondence on general and program-related issues, coordinating and preparing responses to inquiries on general and program-related issues, managing and developing the departmental website and evaluating departmental programs and services.

## Consultation et négociations

Le Ministère a représenté les intérêts du Nouveau-Brunswick au sein de nombreux forums fédéraux-provinciaux-territoriaux portant notamment sur les services sociaux, le logement, les aînés et le bénévolat. Les discussions se poursuivent avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne l'avenir des mesures de soutien aux personnes handicapées sur le marché du travail et les besoins constants de financement fédéral pour le Programme d'aide à la remise en état des logements pour personnes handicapées, le logement abordable et la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, lesquels se termineront en mars 2009.

La Direction joue un rôle dans les relations avec les Premières Nations, notamment en donnant des conseils sur l'élaboration de nouvelles directives en matière d'aide sociale pour les Premières Nations et en négociant avec Affaires indiennes et du Nord Canada et les Premières Nations relativement à l'élaboration d'un nouveau modèle de prestation de services à l'enfance et à la famille dans les collectivités des Premières nations.

## Soutien législatif

La Direction rédige, à l'intention de la ministre, de la documentation et des notes d'information concernant les questions de l'heure, les réponses à l'Assemblée législative, le discours du trône ainsi que les débats sur le budget et les prévisions budgétaires. De plus, la Direction a appuyé la ministre lors de réunions du comité plénier en expliquant les modifications apportées à la *Loi sur les services à la famille* et à la *Loi sur l'adoption internationale* afin de moderniser les services d'adoption.

## Direction de la planification, de la recherche et de l'évaluation

La Direction de la planification, de la recherche et de l'évaluation est chargée de coordonner ou de diriger les fonctions de planification, de recherche et d'évaluation du Ministère. Cela comprend la coordination du processus de planification stratégique, la recherche dans des domaines pertinents pour le Ministère, l'analyse de données stratégiques, la coordination de la correspondance de la ministre sur des questions d'ordre général ou se rapportant aux programmes, la coordination et la préparation des réponses aux demandes de renseignements à cet égard, la gestion et l'élaboration du site Web et l'évaluation des programmes et services du Ministère.

## Planning

In 2008-09, the branch provided project management and support to an extensive public engagement initiative intended to result in a multi-sectoral poverty reduction plan for New Brunswick. The initiative, jointly led by the government, community non-profit and business sectors, is being conducted in three phases – a public dialogue, a working round table to develop options for a poverty reduction plan, and a final forum where a poverty reduction plan will be adopted.

The first phase of the initiative, the public dialogue, was conducted throughout the first three months of 2009. Nearly 2,500 citizens participated in this phase, providing their views on the causes and solutions to poverty through public dialogue sessions or via an Internet consultation or the submission of briefs, letters and e-mails.

## Research

Branch staff provided expertise to support a wide range of departmental initiatives. Statistical analyses and research were completed for the poverty reduction public engagement initiative, the transition to work initiative and a review of the After Hours Emergency Social Services. New statistical reports were developed to better support departmental decision-making. Work began on the development of an Early Childhood Development mapping model, using the Early Development Instrument and other data.

Information on departmental caseloads, programs and policies was provided to community agencies and the public on request. Branch staff co-ordinated responses to nearly 700 letters on departmental policy and programs and approximately 1,200 requests for information and statistical analyses.

Work was completed on the redesign of the department's internal web site with the aim to improve information provision to staff. The responsibility for the web sites was transferred to Communications New Brunswick midway through the year as part of the government-wide reorganization of communications activities.

## Planification

En 2008-2009, la Direction a assuré la gestion et le soutien d'une importante initiative d'engagement public qui visait l'élaboration d'un plan multisectoriel de réduction de la pauvreté pour la province. L'initiative, menée conjointement par le gouvernement, le secteur communautaire sans but lucratif et le milieu des affaires, est réalisée en trois phases : un dialogue public, une table ronde de travail en vue de la formulation d'options pour un plan de réduction de la pauvreté et un forum final au cours duquel un plan de réduction de la pauvreté sera adopté.

La première phase de l'initiative, le dialogue public, s'est déroulée au cours des trois premiers mois de 2009. Près de 2 500 citoyens y ont participé, offrant leurs points de vue sur les causes de la pauvreté et les solutions éventuelles dans le cadre de séances publiques, d'une consultation par Internet ou de la présentation de mémoires, de lettres et de courriels.

## Recherche

Le personnel de la Direction a fourni son expertise pour appuyer une grande variété d'initiatives ministérielles. Des analyses statistiques et des recherches ont été réalisées pour l'initiative d'engagement public à l'égard de la réduction de la pauvreté, l'initiative de transition vers le travail et l'examen du Service de permanence centralisé. De nouveaux rapports statistiques ont été préparés afin de mieux appuyer la prise de décisions au sein du Ministère. Le travail a commencé en ce qui concerne l'élaboration d'un modèle cartographique pour le développement de la petite enfance, au moyen de l'instrument de développement précoce et d'autres données.

Des renseignements sur le nombre de cas, les programmes et les directives du Ministère ont été fournis sur demande à des organismes communautaires et au public. Le personnel de la Direction a coordonné les réponses à presque 700 lettres concernant les directives et les programmes du Ministère ainsi qu'à environ 1 200 demandes de renseignements et d'analyses statistiques.

Le travail a été achevé en ce qui a trait à la refonte du site Web interne du Ministère dans le but d'améliorer la diffusion d'information au personnel. La responsabilité du site Web a été transférée à Communications Nouveau-Brunswick vers le milieu de l'année dans le cadre de la réorganisation pangouvernementale des activités de communication.

The branch continued to participate in provincial and national research networks. Branch staff co-chaired the working group on Housing and Health operating under the mandate of the National Housing Research Committee, served on the Social Development Research and Information Committee and the Atlantic Senior Housing Research Alliance.

### Evaluation

The evaluation of the Communities Raising Children program was completed, as was the data collection and data analyses for the Prenatal Program evaluation. The department continued collaborating with CMHC to evaluate the Affordable Rental Housing Program and the Federal/Provincial housing repair programs.

### Communications

The Communications Branch is responsible for the delivery of communications services on behalf of the Ministers and the Department. This includes responsibility for meeting the communication needs of the Ministers as well as media relations for the Department. The Branch responds to media calls and provides them with information required to explain or clarify departmental policies, programs and services. Support is provided to the department while the Legislative Assembly is in session, particularly in the writing of speeches, statements and briefing notes and the monitoring of the media on departmental issues. The Branch also provides assistance with marketing for the department's programs and services.

### Finance and Administration

The Finance and Administration branch consists of the following units: Budget and Financial Reporting, Accounting Services, Audit Services, Administrative Services, and Payment Processing.

#### Budget and Financial Reporting

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

La Direction a maintenu sa participation à des réseaux de recherche provinciaux et nationaux et son personnel a coprésidé le groupe de travail sur le logement et la santé, constitué en vertu du mandat du Comité national de recherche sur le logement, et a participé au comité de recherche et d'information sur le développement social et l'Atlantic Senior Housing Research Alliance.

### Évaluation

L'évaluation du programme Communautés à l'écoute des enfants est terminée. La collecte de données et l'analyse des données sont également terminées pour ce qui est de l'évaluation du programme prénatal. Le Ministère a continué à collaborer avec la SCHL en vue d'évaluer le programme de logements locatifs abordables et le programme fédéral-provincial de réparations domiciliaires.

### Direction des communications

La Direction des communications fournit des services de communication au nom des ministres et du Ministère. Elle doit répondre aux besoins de communications des ministres et s'occuper des relations avec les médias au nom du Ministère. La Direction répond aux appels des médias et leur fournit les renseignements nécessaires pour expliquer ou clarifier les directives, les programmes et les services du Ministère. La Direction fournit des services de soutien au Ministère pendant la session de l'Assemblée législative, notamment en rédigeant des discours, des déclarations et des notes de synthèse, en plus de faire le suivi de la couverture des médias. La Direction offre également de l'aide en ce qui concerne la promotion et le marketing des programmes et services du Ministère.

### Direction des finances et de l'administration

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

#### Rapports budgétaires et financiers

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

## Accounting Services

Accounting Services develops financial policies and procedures to ensure sound practices. The unit maintains the integrity and control of the various automated payment systems. It prepares financial reports on housing programs to the federal government, administers the departmental revenue and other applications used for purchasing and financial reporting.

## Audit Services

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

### Internal Audit

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

During fiscal year 2008-2009, 16 system and control reviews were performed. Throughout the year, internal control assessment advice was provided to departmental management.

### Caseload Sampling

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

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

During fiscal year 2008-2009, the unit sampled 998 cases and realized a net reduction in caseload expenditures amounting to \$23,639 for at least one month.

### Telephone Case Review

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

## Services de comptabilité

Les Services de comptabilité élaborent des directives et des modalités financières afin de garantir de saines pratiques. L'unité assure l'intégrité et le contrôle des divers systèmes de paiement automatique. De plus, l'unité prépare des rapports financiers sur les programmes d'habitation à l'intention du gouvernement fédéral et administre les recettes du Ministère ainsi que d'autres applications utilisées pour les achats et la communication de l'information financière.

## Services de vérification

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

### Unité de vérification interne

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

Au cours de l'année financière 2008-2009, 16 vérifications des systèmes et des contrôles ont été réalisées. Tout au long de l'année, des avis sur l'évaluation des contrôles internes ont été fournis à la direction du Ministère.

### Échantillonnage des clients

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

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

Durant l'année financière 2008-2009, l'unité a échantillonné 998 dossiers et a réalisé des économies nettes de 23 639 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses liées au nombre de cas.

### Enquêtes par téléphone sur les dossiers

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

During fiscal year 2008-2009, this unit completed 2,799 telephone reviews and identified changes in information that realized a net reduction in caseload expenditures amounting to \$109,102 for at least one month.

### Administrative Services

The Administrative Services unit is responsible for central office accommodations, reception, security, records management, the PASS Project, GNB Infosource, central office supplies and mail services.

### Payment Processing

The Payment Processing unit is responsible for the processing of administrative accounts payable, grants, day care invoices and travel claims.

### Information Technology Services

The Information Technology Services (ITS) branch supports all departmental program areas in achieving their business objectives by providing the appropriate information technology tools and solutions. ITS is responsible for information technology infrastructure, applications development, application support and maintenance. The branch provides services through a combination of internal departmental staff and several private-sector companies.

The branch supports over 2,000 users, more than 3,000 information technology devices (desktop computers, laptops, printers, servers, and scanners) and 120 computer applications. There were 18,764 requests for IT services directed to the two help desks serving the department during fiscal year 2008-2009. In addition, there were several key information technology infrastructure projects undertaken during the year.

En 2008-2009, l'unité a mené 2 799 enquêtes qui ont permis d'identifier des changements aux renseignements ce qui a engendré des économies nettes de 109 102 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses liées au nombre de cas.

### Services administratifs

L'Unité des services administratifs est chargée des locaux du bureau central, de la réception, de la sécurité, de la gestion des dossiers, du projet SSA, du répertoire du gouvernement du Nouveau-Brunswick, des fournitures du bureau central et du courrier.

### Traitement des paiements

L'Unité de traitement des paiements est chargée du traitement des comptes créditeurs d'administration, des subventions, des factures des garderies et des demandes de remboursement des frais de déplacement.

### Direction du service de technologie de l'information

La Direction du service de technologie de l'information (STI) appuie tous les secteurs de programme du Ministère pour qu'ils puissent atteindre leurs objectifs opérationnels, en leur fournissant les outils et les solutions appropriés en matière de technologie de l'information. La Direction est chargée de l'infrastructure de la technologie de l'information, de l'élaboration des applications et de leur soutien et entretien. La Direction offre des services qui sont assurés à l'aide du personnel interne et de plusieurs entreprises du secteur privé.

La Direction soutient environ 2 000 utilisateurs, plus de 3 000 appareils informatiques (ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, imprimantes, serveurs, scanners), et 120 applications sur ordinateur. Au cours de l'année financière 2008-2009, 18 764 demandes de services de TI ont été adressées aux deux bureaux de dépannage du Ministère. De plus, plusieurs importants projets d'infrastructure de technologie de l'information ont été entrepris pendant l'année.

Major infrastructure activities included:

- Consolidation of maintenance schedules for all applications
- Vista and Office 2007 implementation and rollout
- Renegotiation and transition to a new Master Service Agreement for all outsourced infrastructure services
- Implementation of I-expense – including support workflow.
- Completion of Enterprise Architecture Document
- NBCase technical direction review resulting in the NBCase roadmap
- Two Nations Crossing – consolidation of several regional offices into one building, also Perth and Bathurst office moves
- Implementation of Career Cruising application
- Desktop to laptop replacement project - 130 devices
- Printer replacement project – 60 devices
- Evergreening of desktop/laptop fleet – 500 units
- Disaster recovery plan for Sartain building computing facility – site selection
- NBFamilies – technical review and upgrades
- Server evergreening plan for NBFamilies and NBCase
- External tape and data exchange review – recommendations
- Development and implementation of digital camera policy and procedures

The ITS branch provides application development, maintenance and support to more than 120 systems using internal staff and staff from several private-sector companies. This includes everything from user account administration, production control, systems operation, ongoing maintenance, and enhancements to report creation and new systems development. In addition, there were over 40 key projects undertaken during the year.

Principales activités reliées à l'infrastructure :

- consolidation des calendriers d'entretien pour toutes les applications;
- implantation et déploiement de Vista et Office 2007;
- renégociation et transition vers une nouvelle entente-cadre de prestation de services pour tous les services d'infrastructure impartis;
- implantation d'I-expense, y compris l'acheminement du travail de soutien;
- achèvement du document sur l'architecture d'entreprise;
- examen de l'orientation technique de NBCas, résultant en une feuille de route pour NBCas;
- Two Nations Crossing – consolidation de plusieurs bureaux régionaux dans un même immeuble, et déménagement des bureaux de Perth et de Bathurst;
- implantation de l'application Career Cruising;
- projet de remplacement des ordinateurs de bureau par des ordinateurs portatifs – 130 ordinateurs;
- projet de remplacement des imprimantes – 500 imprimantes;
- renouvellement continu du parc d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portatifs;
- plan de reprise après sinistre pour le centre informatique de l'immeuble Sartain – choix d'un site;
- plan de renouvellement continu des serveurs pour Familles NB et NBCas;
- examen de l'échange de bandes et de données externes;
- élaboration et implantation de directives et de procédures pour les appareils-photo numériques.

La Direction offre des services de développement, de maintenance et de soutien d'applications à plus de 120 systèmes avec l'aide de son personnel interne et du personnel de plusieurs entreprises du secteur privé. Les services offerts peuvent comprendre entre autres l'administration des comptes d'utilisateur, le contrôle de la production, l'exploitation des systèmes, la maintenance régulière, les améliorations et la production de rapports ainsi que le développement de nouveaux systèmes. En outre, plus de 40 projets importants ont été entrepris pendant l'année.

Among the major activities were the following:

- an extensive vendor consultation process was undertaken and completed for a new Housing system;
- a project to develop an RFP for partner to implement a new Housing Business System was undertaken;
- the After Hours Emergency Services System was converted from old technology;
- the Nursing Home payments system was converted to new technology, and
- several major business changes, central government mandated updates, and technical upgrades were implemented in both our NBFamilies and NBCase applications.

## Operational Support

The Operational Support branch is responsible for the provision of day-to-day support to the eight regional offices and central office staff on operational issues. This includes developing or modifying operational procedures to be applied consistently province-wide, providing data management and system analysis services, providing financial management advice with respect to budget allocations to regions and budget monitoring of all programs and ensuring that departmental information systems meet the business needs of users.

Highlights of activities and outcomes for 2008-2009 include the following:

- Operational Support provided user support to approximately 1,700 staff for a number of client information systems.
- Operational Support is involved in the ongoing system maintenance of the two large client information systems, NBFamilies and NBCase.
- Operational Support produced approximately 187 *ad hoc* reports and 2,297 regular reports from client information systems (NB Case 609, and NB Families 1,688).
- There were three major system releases completed in NBCase and four major system releases in NBFamilies. These releases implemented more than 41 NBCase work requests and more than 85 NBFamilies work requests that were directly beneficial to the business and user community. These changes are explained in the Release Notices that are distributed with each release.
- The two respective Business Support Teams received a total of 2,490 service requests; 536 service requests for NBCase and 1,954 service requests for NBFamilies.
- Responses were provided to approximately 424 ministerial letters relating to client matters.

Autres activités importantes entreprises :

- réalisation d'un important processus de consultation pour un nouveau système de gestion de l'habitation;
- lancement d'un projet d'élaboration d'une demande de propositions pour un nouveau système de gestion de l'habitation;
- conversion, à partir de l'ancienne technologie, du Service de permanence centralisé;
- conversion à une nouvelle technologie du système de paiements aux foyers de soins;
- mise en œuvre de plusieurs changements opérationnels d'envergure, mises à jour mandatées par le gouvernement central et mises à niveau techniques dans les systèmes Familles NB et NBCas.

## Direction du soutien des opérations

La Direction du soutien des opérations est chargée de fournir au personnel des huit bureaux régionaux et au personnel du bureau central des services de soutien courants sur des questions opérationnelles. Les tâches consistent notamment à élaborer ou à modifier des méthodes opérationnelles à appliquer de façon uniforme à l'échelle de la province, à offrir des services de gestion des données et d'analyse des systèmes, à dispenser des conseils de gestion financière concernant les crédits budgétaires accordés aux régions et la surveillance budgétaire de tous les programmes, et à voir à ce que les systèmes d'information du Ministère répondent aux besoins opérationnels des utilisateurs.

Voici les faits saillants des activités et des résultats pour l'année 2008-2009:

- La Direction a offert un service de soutien aux usagers à environ 1 700 employés relativement à plusieurs systèmes d'information sur les clients.
- La Direction a produit environ 187 rapports spéciaux et 2 297 rapports courants avec l'aide des systèmes d'information sur les clients (609 NBCas et 1 688 Familles NB).
- Il y a eu trois nouvelles versions importantes pour le système de NB Cas, et quatre pour Familles NB. Ces versions ont donné suite à plus de 41 demandes de travail relatives à NB Cas et à plus de 85 demandes de travail relatives à Familles NB qui ont eu une utilité directe pour les entreprises et les utilisateurs. Ces changements sont expliqués dans les avis qui sont distribués avec chaque nouvelle version.
- Les deux équipes respectives de Soutien des activités ont reçu un total de 2 490 demandes de services; 536 demandes de service pour NB Cas et 1 954 demandes de service pour Familles NB.
- Des réponses ont été données concernant environ 424 lettres de la ministre sur des affaires relatives aux clients.



## Program Development and Monitoring

The Program Development and Monitoring Division is responsible for the planning, design and monitoring, from a provincial perspective, of all departmental programs. This includes the interpretation of program guidelines, procedures, policies, standards, regulations and legislation.

The Program Development and Monitoring (PDM) Division has six branches, each responsible for a number of core businesses: Housing and Income Support, Early Childhood and School-Based Services, Child Welfare and Youth Services, Community and Individual Development, Nursing Home Services and Services to Adults with Disabilities and Seniors Services.

- **Housing and Income Support**

The Housing and Income Support branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental housing and income security programs and services. These include the following programs and services: the Transitional Assistance, Interim Assistance and Extended Benefits Programs; all income support special benefits; and the Family Support Order Services. Housing programs monitored by the branch include the Public Housing, Rent Supplement and Rural and

Native Housing Programs; Non-Profit and Cooperative Housing Programs; the Federal/Provincial Repair Program; the Energy Efficiency Retrofit Program; the Affordable Rental Housing Program; the Home Completion and Home Ownership Assistance Programs; and other housing loan programs.

In the past year, branch staff worked at enhancing programs aimed at improving the quality of life of New Brunswickers. These program and policy changes included a review of income support policies that led to increases in basic assistance rates and benefits provided to low - income residents of the province.

In addition, staff partnered with the Community and Individual Development Branch in the planning and development of their Transition to Work Initiative.

## Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes

La Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes voit à planifier, à concevoir et à surveiller, selon une perspective provinciale, tous les programmes du Ministère. À ce titre, elle interprète les lignes directrices, les procédures, les directives, les normes, les règlements et les lois concernant les programmes.

La Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes (ESP) comprend six directions, chacune étant responsable d'un certain nombre de secteurs d'activités de base : Habitation et soutien du revenu, Services à la petite enfance et en milieu scolaire, Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse, Développement communautaire et individuel, Services des foyers de soins et Services aux adultes handicapés et aux aînés.

- **Habitation et soutien du revenu**

La Direction de l'habitation et du soutien du revenu voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des services et programmes d'habitation et de sécurité du revenu du Ministère. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : le Programme d'assistance transitoire, le Programme d'aide temporaire, le Programme de prestations prolongées, toutes les prestations spéciales de supplément du revenu et le Service des ordonnances de soutien familial. La Direction assure

aussi la surveillance des programmes d'habitation suivants : logement public, supplément du loyer, logement pour les ruraux et les Autochtones, logement à but non lucratif et coopératives d'habitation, programme fédéral-provincial de réparations, finition de l'habitat, aide à l'accession à la propriété et d'autres programmes de prêts pour l'habitation.

Au cours de l'année écoulée, le personnel de la Direction a travaillé à bonifier les programmes visant à améliorer la qualité de vie des gens du Nouveau-Brunswick. Les modifications aux programmes et aux directives ont consisté notamment à examiner les politiques de soutien du revenu, examen qui a abouti à des hausses du taux

de l'aide financière de base et des prestations versées aux personnes à faible revenu de la province. De plus, le personnel a collaboré avec la Direction du développement communautaire et individuel pour planifier et élaborer l'Initiative de transition vers le marché du travail.

Branch staff continues to work closely with NB Power to seek potential solutions for low income household having difficulty with the rising cost of electricity. Income support staff worked on a number of initiatives designed to identify policy changes relating to the income supplement benefits, regular fuel supplement and emergency fuel benefits for social assistance clients.

The branch continues to work in partnership with Efficiency NB in the delivery of an energy efficiency repair program. Work was also completed on a Request for Proposal (RFP) to seek a partner to implement a new Housing System. A partner will be selected early in the new fiscal year.

In addition, branch staff provided representation on the multiple response sub-committee for the New Directions Initiative, as well as the Violence Against Women Steering Committee and Women and Girls At Risk Steering Committee.

- **Early Childhood and School-Based Services**

The Early Childhood and School-Based Services branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental early childhood and school-based programs and services. These include the following programs and services: Prenatal Benefit Program, Day Care Services Program, Day Care Assistance Program, Alternative Child Care Program, Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder, Support Services to Education Program, Quality Improvement Funding Support Program for Child Care Facilities, Infant Parent Attachment Initiative, Support Worker Initiative, Nobody's Perfect Parenting Program and the departmental coordination of the Early Childhood Initiatives Program, including Early Intervention Services, Early Childhood Social Worker Services and Home Economists Services.

The branch also administers federal-provincial agreements for early childhood development and early learning and child care.

Le personnel de la Direction continue de travailler en étroite collaboration avec Énergie NB afin de trouver des solutions potentielles pour les ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés en raison de l'augmentation du coût de l'électricité. Le personnel du soutien du revenu a travaillé à un certain nombre d'initiatives conçues pour déterminer les changements d'orientation relatifs au supplément de revenu, aux suppléments de chauffage ordinaires et aux prestations de chauffage en cas d'urgence pour les clients de l'aide sociale.

La Direction continue de travailler en partenariat avec Efficacité NB pour mettre en œuvre un programme de réparations aux fins d'efficacité énergétique. Le travail a également été achevé en ce qui concerne la demande de propositions pour trouver un partenaire en vue de l'implantation d'un nouveau système de gestion de l'habitation. Un partenaire sera choisi au début de la prochaine année financière.

De plus, le personnel de la Direction a agi comme représentant au sein du sous-comité d'intervention multiple pour l'initiative Nouvelles orientations, ainsi qu'au sein du comité directeur sur la violence à l'égard des femmes et du comité directeur sur les filles à risque.

- **Services à la petite enfance et en milieu scolaire**

La Direction des services à la petite enfance et en milieu scolaire assume les fonctions de planification, de conception et de surveillance de tous les programmes et services du Ministère destinés à la petite enfance ou offerts en milieu scolaire. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Programme de prestation prénatale, Services de garderie, Programme d'aide pour les services de garderie, Service alternatif de garde d'enfants, Services destinés aux enfants d'âge préscolaire atteints de troubles autistiques, Service de soutien à l'éducation, Programme de soutien financier à l'amélioration de la qualité pour les installations de garderie, projet sur la formation de liens affectifs entre le nourrisson et les parents, Programme des travailleurs de soutien, programme Y'a personne de parfait et coordination ministérielle des Initiatives pour la petite enfance, y compris les Services d'intervention précoce, les Services de travailleurs sociaux préposés à la petite enfance et les Services d'économie familiale.

La Direction gère également des ententes fédérales-provinciales visant le développement de la petite enfance et l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.

Under the leadership of the branch and in partnership with the Departments of Education, Health, Wellness, Culture and Sport, government launched its 10 year Early Childhood Strategy for New Brunswick. The year one Action Plan guided the implementation of a number of initiatives. Of those initiatives, Government launched a Request for Proposal for four demonstration sites of Early Childhood Development Centers. The four successful sites are: Saint John, Roberval, Bath and Moncton. Year one also supported other initiatives including the hiring of eight new early learning community advisors to support the implementation of the new Early Learning and Care Curriculum.

- **Child Welfare and Youth Services**

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

Sous la conduite de la Direction et en partenariat avec les ministères de l'Éducation, de la Santé et du Bien-être, de la Culture et du Sport, le gouvernement a lancé sa stratégie décennale pour la petite enfance au Nouveau-Brunswick. La première année du plan d'action a orienté la mise en œuvre d'un certain nombre d'initiatives. Parmi celles-ci, le gouvernement a lancé une demande de propositions pour quatre sites de démonstration des centres de développement de la petite enfance. Les quatre sites retenus sont : Saint John, Roberval, Bath et Moncton. La première année a également soutenu d'autres initiatives, dont l'embauche de huit conseillères et conseillers communautaires en apprentissage précoce afin d'appuyer la mise en œuvre du nouveau programme d'études en apprentissage et en garde des jeunes enfants.

- **Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse**

La Direction des Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse du Ministère. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Accueil et évaluation, Services de protection de l'enfance, Enfants pris en charge et Services de post-tutelle, Services d'adoption, Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux, Services résidentiels pour enfants (foyers d'accueil et foyers de groupe), Services de garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, Services aux parents biologiques et tous les programmes pour les jeunes, comme la Politique axée sur la jeunesse et les programmes à l'intention des jeunes à risque. La Direction voit également à la mise à jour et la surveillance constantes du système de formation en protection de l'enfance axée sur les compétences ainsi que la prestation de cette formation à aux travailleurs sociaux en protection de l'enfance et leurs surveillants, y compris le personnel des Premières Nations, gestionnaires de la prestation des programmes et conseillers provinciaux dans toute la province.

During the fiscal year 2008-2009, the branch was involved in the delivery of mandatory Core Training and Risk Management Training to new child welfare staff. The Training System was instrumental in organizing two specialized training sessions with Mike Doolan, an internationally known expert in the field of Family Group Conference. The Branch was instrumental in designing Phase 1, New Directions in Child Protection and assisted in the presentation to government to request approval of the model. The design consisting of Family Group Conference Immediate Response Conference, Family Enhancement Services which were all implemented on January 2, 2009 and Child Protection Mediation which was implemented on December 1, 2008. 43 additional social work positions were also created to implement these initiatives.

- **Community and Individual Development**

The Community and Individual Development branch is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental programs and services intended to help develop the community capacity necessary to support the clients of the department as well as to help individuals achieve and maintain self-sufficiency. Programs and services in this area include Case Management Services for Social Assistance Clients, Career Development Options for Social Assistance Clients, the Community Involvement Program, the Home Orientation and Management Program, the Youth Services Partnership, the Community Raising Children Initiative, the Community Volunteer Action Program and Transition Houses, including the Child Witnesses of Family Violence Program. The branch also liaises between the department and the First Nations Child and Family Services agencies that deliver child welfare services in First Nations communities.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Direction a participé à la prestation de la formation de base obligatoire et de la formation relative à la gestion de risques pour le nouveau personnel des services de bien-être à l'enfance. Le système de formation a joué un rôle essentiel dans l'organisation d'une séance de formation spécialisée avec Mike Doolan, un expert de renommée internationale dans le domaine de la concertation familiale. La Direction a joué un rôle prépondérant dans la conception de la phase 1, Nouvelles orientations en protection de l'enfance. La conception comprend la concertation familiale, la conférence d'intervention immédiate et les services d'appui à la famille, qui ont tous été mis en œuvre le 2 janvier 2009 et la médiation en protection de l'enfance qui a été mise en œuvre le 1er décembre 2008. Également, 43 postes supplémentaires en travail social ont été créés en vue de la réalisation de ces initiatives.

- **Développement communautaire et individuel**

La Direction du développement communautaire et individuel voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes et les services du Ministère destinés à contribuer au renforcement des capacités communautaires qui sont nécessaires pour soutenir les clients du Ministère et aider les personnes à devenir ou à demeurer autonomes. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, Possibilités de développement de carrière pour les clients de l'aide sociale, Programme de participation communautaire, Programme d'orientation et de gestion du logement, Partenariat pour la prestation de services aux jeunes, Communautés responsables à l'écoute des enfants, Programme Action communautaire bénévole, maisons de transition, Programme pour enfants témoins de violence familiale. La Direction a aussi assuré la liaison entre le Ministère et les organismes de services à l'enfant et à la famille des Premières Nations, qui offrent des services de bien-être à l'enfance dans les communautés des Premières Nations.

With leadership from the branch and in partnership with the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour, Transition to Work was created to carry out the mandate of exploring options to enhance programs and services to support self-sufficiency for SD's clients. Standard compliance reviews were carried out in four communities. Following receipt of recommendations, our branch developed joint action plans with the respective Child and Family Services. The branch continued to support community-based services, which included the development of provincial standards for Transition Houses and the development of an action plan for the Home Orientation and Management Program which will improve services provided to clients living in subsidized housing.

- **Nursing Home Services**

The Nursing Home Services branch is responsible for the planning, design, monitoring and inspection of the services provided to residents in nursing homes. This branch ensures the safety of residents through the licensing and monitoring of nursing homes, liaises with nursing homes and the NB Association of Nursing Homes on relevant issues and provides professional and program advice to directors of nursing homes.

During the year, the branch continued to work with the NB Association of Nursing Homes, the NB Council of Nursing Home Unions, the NB Nurses Union and the Workplace Health, Safety and Compensation Commission in their efforts to support and improve workplace health and safety in nursing homes. Nursing Home Services also continued to work with the Nursing Resource Advisory Committee to provide advice to the Ministers as it relates to both Registered Nurses and Licensed Practical Nurse shortages. The Nursing Resources Advisory Committee provides advice to the Minister of Health regarding the role and demand for nursing service in the Province.

Grâce au leadership de la Direction et en collaboration avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, le projet de transition au travail a été élaboré en vue d'accomplir le mandat consistant à examiner les options pour améliorer les programmes et services afin de soutenir l'autosuffisance des clients du ministère du Développement social. Des examens de conformité aux normes ont été effectués dans quatre communautés. À la suite des recommandations, notre direction a élaboré des plans d'action communs avec les services à l'enfance et à la famille respectifs. La Direction a continué d'appuyer les services communautaires qui comprennent l'élaboration de normes provinciales pour les maisons de transition et l'élaboration d'un plan d'action pour le Programme d'orientation et de gestion du logement qui améliorera les services fournis aux clients vivant dans des logements subventionnés.

- **Services de foyers de soins**

La Direction des services de foyers de soins s'occupe de planifier, de concevoir, de surveiller et d'inspecter les services fournis aux pensionnaires des foyers de soins. Elle voit à la sécurité des pensionnaires en délivrant des permis aux foyers de soins et en se chargeant de leur surveillance, en assurant la liaison avec les foyers de soins et l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick sur les questions pertinentes et en offrant des conseils professionnels aux directeurs des foyers de soins, de même que des conseils en matière de programmes.

Au cours de l'année, la Direction a continué de travailler avec l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, le Conseil des syndicats des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, le Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail pour poursuivre les efforts visant à favoriser et à améliorer la santé et la sécurité au travail dans les foyers de soins. Les Services des foyers de soins ont continué de collaborer avec le Comité consultatif sur les ressources en main-d'œuvre infirmière en vue de conseiller les ministres sur la pénurie de personnel infirmier immatriculé et de personnel infirmier auxiliaire autorisé.

In 2008-09 Nursing Home Services branch along with the NB Council of Nursing Home Unions and the NB Association of Nursing Homes continued working on the gender neutral Job Evaluation project for staff in nursing homes. The study was completed in February 2009 and results were forwarded to negotiating committees in order to implement in the collective agreement.

- **Services to Adults with Disabilities and Senior Services**

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

The *Services to Adults with Disabilities and Senior Services branch* was also actively involved in the development of a new approach in relation to the provision of disability supports to adults with disabilities. Two pilot projects were implemented in April 2005 in Region 3 (Fredericton - Woodstock) and Region 4 (Edmundston - Grand-Falls). At the end of March 2008, 444 individuals were receiving disability supports under these pilot projects. Based on the results of these pilots, planning was undertaken in 2007-2008 to expand the program to other regions of the province. Over the next two years, the Disability Supports Program will be rolled out to the other six regions and be fully implemented province-wide in 2010.

En 2008-2009, la Direction des services des foyers de soins, en collaboration avec le Conseil des syndicats des foyers de soins du Nouveau-Brunswick et l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, a poursuivi le projet d'évaluation des emplois mixtes (sans discrimination de genre) pour le personnel des foyers de soins. Le projet fut complété en février 2009 et soumis au comité de négociation afin d'être inclus dans la convention collective.

- **Services aux adultes handicapés et aux aînés**

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

La Direction des services aux adultes handicapés et aux aînés a participé activement à l'élaboration d'une nouvelle démarche relativement à la prestation de mesures de soutien aux adultes handicapés. D'ailleurs, en avril 2005, deux projets pilotes ont été mis en œuvre : un dans la région 3 (Fredericton - Woodstock) et un dans la région 4 (Edmundston - Grand-Sault) . À la fin mars 2008, 444 personnes handicapées recevaient un soutien au titre de ces deux projets pilotes. Compte tenu des résultats, au cours de l'année 2007-2008, le travail visant à étendre le programme à l'ensemble de la province a débuté. Au cours des deux prochaines années, le Programme de soutien aux personnes handicapées sera mis en œuvre dans les six autres régions et sera donc implanté partout dans la province d'ici la fin de l'année financière 2010-2011.

Work was also done by *the Services to Adults with Disabilities and Senior Services branch* in partnership with the Department of Health to develop initiatives to improve access to long-term services for a rapidly ageing New Brunswick population. Special care home operators can now apply for a residential supplement of \$16/day, for residents waiting for nursing home placement. Seniors requiring more care to remain at home may now receive more hours of home support and as of May 31, 2009, 13 residents were receiving this supplement.

As well, 108 new enhanced special care home beds were approved in areas where the waiting lists for nursing home placements are the greatest. 11 emergency care beds in special care homes have also been approved, which are reserved for short-term stays for adults whose care providers are not immediately available due to a crisis.

The Branch also participated in developing Government's 10-year strategy to strengthen the Provincial long-term care system and address the future needs of seniors. The long-term care strategy, *Be Independent. Longer*, puts added focus on wellness and prevention as well as enhanced at-home supports for seniors and family caregivers. In addition, the Branch helped develop the Senior and Healthy Aging Secretariat and participated in consultation on the development of the Office of the Public Trustee.

*The Services to Adults with Disabilities and Senior Services branch* continued to work to implement the recommendations in the 2005 Report released by the Auditor General following a review of the Adult Residential Facilities Program.

### Dental Advisory Board

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

In 2007-2008, the Dental Advisory Board met six times to adjudicate 1,821 cases.

La Direction des services aux adultes handicapés et aux aînés a travaillé de concert avec le ministère de la Santé afin d'élaborer des initiatives ayant comme objectif d'accroître l'accessibilité aux services à long terme pour la population vieillissante du Nouveau-Brunswick. Les exploitants de foyers de soins spéciaux peuvent désormais faire une demande pour obtenir un supplément résidentiel de 16 \$ par jour pour les pensionnaires qui attendent d'être placés dans un foyer de soins. Par ailleurs, les personnes âgées nécessitant davantage de soins pour demeurer chez elles ont dorénavant droit à plus d'heures de soutien à domicile. D'ailleurs, depuis le 31 mai dernier, 13 personnes reçoivent des heures de soutien additionnelles.

De plus, l'ajout de 108 lits de soins améliorés a été approuvé dans les régions où les listes d'attentes des foyers de soins sont les plus longues. Enfin, l'ajout de 11 lits de soins d'urgence dans des foyers des soins spéciaux a également été approuvé. Ces lits sont réservés aux adultes ayant besoin de soins à court terme parce que leurs pourvoyeurs de soins ne sont pas immédiatement disponibles en raison d'une situation de crise.

La Direction a également participé à l'élaboration d'une stratégie gouvernementale de dix ans ayant pour objectif de fortifier le système de soins de longue durée du Nouveau-Brunswick et de bien répondre aux besoins futurs des aînés. La stratégie pour les soins de longue durée, *Soyez autonome plus longtemps*, met davantage l'accent sur le mieux-être, la prévention et le soutien à domicile amélioré pour les aînés et les aidants naturels. Enfin, la Direction a participé à l'établissement du Secrétariat des aînés en santé et à une consultation concernant la mise sur pied du Bureau du curateur public.

La Direction des services aux adultes handicapés et aux personnes âgées a poursuivi le travail de mise en œuvre des recommandations du rapport publié en 2005 par le vérificateur général à la suite de son examen du Programme des établissements résidentiels pour adultes.

### Comité consultatif sur les services dentaires

Le Comité consultatif sur les services dentaires a été établi afin de donner des conseils professionnels au Ministère dans le domaine des prestations dentaires. Ce comité d'experts veille à ce que les clients de l'aide sociale reçoivent les meilleurs services qui soient dans les limites budgétaires.

En 2007-2008, le Comité consultatif sur les services dentaires a tenu six réunions pour statuer sur 1 821 cas.

## Medical Advisory Board

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

In 2008-2009, the Medical Advisory Board reviewed a total of 1,057 applications in the disability, blind, and deaf categories of assistance, resulting in the approval of 418 applications. The Medical Advisory Board also reviewed a total of 649 applications for the long-term needs designation (including those refused for the disability category of assistance), of which 643 were approved.

## Property Management

This program provides operational and administrative services in managing the department's Real Property (land) Portfolio. All of the department's property assets are held in the name of the New Brunswick Housing Corporation. Through the Corporation, the assets of the Public Housing portfolio, the Rural and Native/Basic Shelter Rental Housing portfolio, and undeveloped land are held and administered. Activities such as acquisitions, dispositions, evaluations, tendering, requests for proposals and the sale of urban renewal land are undertaken. Land sale activity continued to be significant as the department undertook initiatives under its housing strategy.

## Family Income Security Appeals Board

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

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

Former recipients of income assistance may be members of the board.

## Commission consultative médicale

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

En 2008-2009, la Commission consultative médicale a examiné au total 1 057 demandes de certification d'invalidité, de cécité et de surdité, et 418 demandes ont été approuvées. La commission a également examiné un total de 649 demandes de désignation des besoins à long terme (y compris celles refusées dans la catégorie d'invalidité), et 643 demandes ont été approuvées.

## Gestion des propriétés

Le programme de gestion des propriétés offre des services opérationnels et administratifs de gestion du portefeuille des biens réels du Ministère. Tous les biens du Ministère sont détenus au nom de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick. Cette société détient et administre les avoirs du portefeuille du logement public et du logement pour les ruraux et les Autochtones et de logement de base, ainsi que les terrains non aménagés. Parmi les activités entreprises, mentionnons les acquisitions, les aliénations, les évaluations, les appels d'offres, les demandes de propositions et la vente de terrains pour le réaménagement urbain. Le Ministère a continué de mener d'importantes activités de vente de biens fonciers tandis qu'il entreprenait des activités dans le cadre de sa stratégie d'habitation.

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

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

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

D'anciens bénéficiaires de l'aide au revenu peuvent aussi être membres de la commission.



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

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

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

### Frequency of Appeals

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

2008-2009 - 111  
2007-2008 - 126  
2006-2007 - 148  
2005-2006 - 181  
2004-2005 - 194  
2003-2004 - 249

Appeals by outcome for 2008-2009:

Allowed	25
Dismissed	86

### **Official Languages**

The Department of Social Development recognizes its obligations and is committed to actively offering and providing quality services to clients in their official language of choice.

This fiscal year, no official languages complaints were received by the Commissioner.

### **Public Disclosure Act**

The Department of Social Development recognizes its obligations regarding the Public Interest Disclosure Act that came into effect on July 1, 2008.

This fiscal year, no complaints were received by the designated officer or the Conflict of Interest Commissioner.

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

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

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

### Fréquence des appels

Voici les chiffres des six dernières années :

2008-2009 - 111  
2007-2008 - 126  
2006-2007 - 148  
2005-2006 - 181  
2004-2005 - 194  
2003-2004 - 249

Résultats des appels pour 2008-2009:

Jugements favorables	25
Jugements défavorables	86

### **Langues officielles**

Le ministère du Développement social reconnaît ses obligations et s'est engagé à offrir activement et à fournir des services de qualité aux clients dans la langue officielle de leur choix.

Durant l'année financière, aucune plainte concernant les langues officielles n'a été reçue par le commissaire.

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

Le ministère du Développement social reconnaît ses obligations en ce qui a trait à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2008.

Cette année, aucune plainte n'a été reçue par l'agent désigné ou le commissaire aux conflits d'intérêt.

## Appendix 1

## Annexe 1

### 2008-2009 Financial Overview

### Aperçu financier 2008-2009

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

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

Program / Programme	Main Estimate / Budget principal	Expenditures / Dépenses	%	Variance (under) over / Écart plus (moins)	Note
Corporate and Other Services / Services généraux et autres	11,485.4	11,823.4	1.3	338.0	1
Income Security / Services de la sécurité du revenu					
Service Delivery Costs / Coûts de la prestation des services	23,628.4	23,825.7	2.6	197.3	2
Benefits / Prestations	209,068.0	210,060.7	22.6	992.7	3
Child Protection and Child Development / Protection et développement de l'enfance	158,861.5	160,391.7	17.3	1,530.2	4
Long Term Care/ Soins de longue durée	429,993.9	439,373.1	47.3	9,379.2	5
Housing / Habitation	79,839.2	82,629.8	8.9	2,790.6	6
Total	912,876.4	928,104.4	100.0	15,228.0	

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

#### Notes:

- Over expenditure due to increase staff cost for the design of Transition to Work.
- Over expenditure due to program delivery costs were higher than anticipated.
- Over expenditure because of increased costs for Health Services and the impact of the Winter Home Heating Assistance program.
- Over expenditure because of increased costs for Children Services and Community Based Services for Special Needs Children as well as an increase in caseload of Pre-School Children with Autism Spectrum.
- Over expenditure because of increased costs of Home Support to Disabled Adults and for Adult Residential facilities.
- Over expenditure because of increased costs for operating and repairing publicly owned rental properties, increase in volume of rent supplement units for the Affordable Rental Housing Program and increase to the Housing Heating monthly allowance.

#### Notes:

- Excédent de dépenses attribuable à l'augmentation des coûts en personnel pour la conception de la stratégie de transition vers le travail.
- Excédent de dépenses attribuable aux coûts plus élevés que prévu en ce qui a trait à la prestation des programmes.
- Excédent de dépenses attribuable à l'augmentation des coûts liés aux Services d'assistance médicale et à l'incidence du programme d'aide au chauffage d'hiver.
- Excédent de dépenses attribuable à l'augmentation des coûts liés aux Services aux enfants et aux Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux, ainsi qu'à l'augmentation du nombre de cas des Services aux enfants autistiques d'âge préscolaire.
- Excédent de dépenses attribuable à l'augmentation des coûts liés aux Services de soutien à domicile des adultes handicapés et aux Établissements résidentiels pour adultes.
- Excédent de dépenses attribuable à l'augmentation des coûts liés à l'exploitation et à la réparation des propriétés locatives publiques, à l'augmentation du nombre de logements bénéficiant du supplément de loyer pour le Programme de logements localifs abordables et à l'augmentation de l'allocation mensuelle pour le chauffage des logements.