



**2009-2010**

***Annual Report***

Department of  
Social  
Development

**2009-2010**

***Rapport annuel***

Ministère du  
Développement  
Social



**2009-2010**

***Annual Report***

Department of  
Social  
Development

**2009-2010**

***Rapport annuel***

Ministère du  
Développement  
Social



2009-2010 Annual Report

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

January 2011

Cover:  
Communications New Brunswick

Printing and Binding:  
Printing Services, Supply and Services

ISBN: 978-1-55471-308-0

ISSN: 1209-0042

Printed in New Brunswick

Think Recycling!

Rapport annuel 2009-2010

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

Janvier 2011

Couverture :  
Communications Nouveau-Brunswick

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

ISBN : 978-1-55471-308-0

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 2009-2010.

Respectfully submitted,

Sue Stultz



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

Office of the Deputy Minister

The Honourable Sue Stultz  
Minister of Social Development  
Province of New Brunswick

Dear Madam:

I have the honour to submit, for your consideration, the Annual Report of the Department of Social Development for the fiscal year 2009-2010.

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

Respectfully submitted,



James Hughes

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

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

Cabinet de la ministre

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

Votre Honneur,

J'ai l'honneur de vous présenter, ainsi qu'à l'Assemblée législative, le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'année financière 2009-2010.

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

Sue Stultz



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

Cabinet du sous-ministre

L'honorable Sue Stultz  
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 2009-2010.

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

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

<b>Introduction</b> .....	<b>5</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>5</b>
<b>Strategic Plan</b> .....	<b>8</b>	<b>Plan stratégique</b> .....	<b>8</b>
<b>Organizational Chart</b> .....	<b>12</b>	<b>Organigramme</b> .....	<b>12</b>
<b>Legislation</b> .....	<b>13</b>	<b>Législation</b> .....	<b>13</b>
<b>Regional Offices</b> .....	<b>14</b>	<b>Bureaux régionaux</b> .....	<b>14</b>
<b>Core Business Area:</b>		<b>Secteur d'activité principal :</b>	
<b>Self-Reliance</b>		<b>Autonomie</b>	
Transitional Assistance Program.....	15	Programme d'assistance transitoire.....	15
Interim Assistance Program.....	15	Programme d'aide temporaire.....	15
Case Management Services for Social Assistance Clients.....	16	Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale.....	16
Career Development Options for Social Assistance Clients.....	16	Possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale.....	16
Youth Services.....	16	Services aux jeunes.....	16
• Youth Policy.....	16	• Politique axée sur la jeunesse.....	16
• Youth Services Partnership.....	17	• Partenariat pour la prestation de services aux jeunes.....	17
Day Care Assistance Program.....	17	Programme d'aide pour les services de garderie.....	17
Public Housing Program.....	17	Programme de logement public.....	17
Engineering Services.....	18	Services d'ingénierie.....	18
Rural and Native Rental Housing Program.....	18	Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires).....	18
Aboriginal Trust Programs.....	19	Programmes pour les Autochtones financés par le fonds en fiducie.....	19
Non-Profit Social Housing Program.....	19	Programme de logement social à but non lucratif.....	19
Rent Supplement Program.....	20	Programmes de suppléments du loyer.....	20
Affordable Rental Housing Program.....	20	Programme de logement locatif abordable.....	20
Community Initiatives.....	21	Initiatives communautaires.....	21
Rental and Rooming House Program.....	21	Programme de logements locatifs et de maisons de chambres.....	21
Rental Conversion Program.....	22	Programme de conversion des logements locatifs.....	22
Shelter Enhancement Program.....	22	Programme d'amélioration de l'habitat.....	22
Homeowner Assistance/Home Completion Program.....	23	Programme de prêts pour la finition de l'habitat/d'aide à l'accession à la propriété.....	23
Rural and Native Homeowner Program.....	23	Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires).....	23
Community Involvement Program.....	23	Programme de participation communautaire.....	23
Home Orientation Management Program.....	24	Programme d'orientation et de gestion du logement.....	24
<b>Core Business Area:</b>		<b>Secteur d'activité principal :</b>	
<b>Prevention</b>		<b>Prévention</b>	
Support Services to Education.....	25	Services de soutien à l'éducation.....	25
Early Childhood Initiatives Program.....	25	Initiatives pour la petite enfance.....	25
Prenatal/Postnatal Benefit Program.....	26	Programme de prestations prénatales et postnatales.....	26
Child Witnesses of Family Violence.....	26	Programme pour enfants témoins de violence familiale.....	26

Day Care Services Program .....	27	Services de garderie .....	27
Quality Improvement Funding Support .....	27	Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité.....	27
Excellence in Parenting.....	28	Excellence dans l'art d'être parent .....	28
Early Literacy .....	28	Alphabétisation précoce.....	28
Senior Services.....	28	Services aux aînés.....	28

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

Federal/Provincial Repair Program .....	29
Energy Efficiency Retrofit Program .....	29
Federal/Provincial Stimulus Program.....	30
Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder.....	30
Community-Based Services for Children with Special Needs.....	31
Health Services.....	31
Post Adoption Disclosure Services .....	32
Extended Benefits Program .....	32
Special Needs Benefits.....	33
Long-term Care Services .....	33
Home Support Services .....	34
Adult Residential Services .....	35
Day Activities for Adults .....	36
Day Activities for Seniors .....	36
Nursing Home Services .....	37

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

Emergency Repair Program.....	38
Community Volunteer Action (CVA) Program .....	38
Family Support Orders Service (FSOS).....	38
Access and Assessment.....	39
Transition House Funding.....	40
Adoption Program .....	40
Children's Residential Services.....	41
Child Protection.....	41
Child in Care .....	42
Family Group Conference.....	43
Family Enhancement Services.....	43
Youth Treatment Program.....	44
Adult Protection.....	44
After Hours Emergency Social Services (AHES)....	45
Community Agency Support .....	45

**Core Business Area:  
Valued Employees**

Human Resource Services .....	46
• Compensation and Benefits.....	46

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

Programme fédéral-provincial de réparations .....	29
Programme d'amélioration du rendement énergétique	29
Programme fédéral-provincial de stimulation économique.....	30
Services destinés aux enfants autistiques d'âge préscolaire .....	30
Services communautaires pour enfants à besoins spéciaux .....	31
Services d'assistance médicale .....	31
Services de divulgation de renseignements après l'adoption .....	32
Programme des prestations prolongées .....	32
Prestations spéciales .....	33
Services de soins de longue durée .....	33
Services de soutien à domicile.....	34
Services résidentiels pour adultes .....	35
Activités de jour pour adultes .....	36
Activités de jour pour aînés.....	36
Services de foyer de soins.....	37

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

Programme de réparations d'urgence.....	38
Programme Action communautaire bénévole (ACB)....	38
Service des ordonnances de soutien familial (SOSF) ..	38
Accueil et évaluation .....	39
Financement des maisons de transition.....	40
Programme d'adoption.....	40
Services résidentiels pour enfants .....	41
Protection de l'enfance.....	41
Enfants pris en charge .....	42
Concertation familiale.....	43
Services d'appui à la famille.....	43
Programme de traitement pour jeunes.....	44
Protection des adultes.....	44
Service de permanence centralisé (SPC) .....	45
Soutien aux organismes communautaires .....	45

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

Ressources humaines.....	46
• Rémunération et avantages sociaux.....	46

• Employee Relations Services .....	46	• Service des relations avec les employés .....	46
• Employee and Organizational Development.....	47	• Perfectionnement des employés et développement organisationnel.....	47
<b>Core Business Area:</b>		<b>Secteur d'activité principal :</b>	
<b>Managing Effectively and Efficiently</b>		<b>Gestion efficace et efficace</b>	
Policy and Federal/Provincial Relations .....	48	Politique et relations fédérales-provinciales .....	48
• Policy Development .....	48	• Élaboration de directives.....	48
• Consultation and Negotiation .....	49	• Consultation et négociations .....	49
• Legislative Support .....	49	• Soutien législatif .....	49
Planning, Research and Evaluation .....	50	Planification, recherche et évaluation .....	50
• Planning .....	50	• Planification .....	50
• Research .....	50	• Recherche .....	50
• Evaluation .....	51	• Évaluation .....	51
Communications .....	51	Communications .....	51
Finance and Administration.....	51	Finances et administration .....	51
• Budget and Financial Reporting.....	52	• Rapports budgétaires et financiers .....	52
• Accounting Services .....	52	• Services de comptabilité .....	52
• Audit Services.....	52	• Services de vérification .....	52
• Payment Processing.....	53	• Traitement des paiements .....	53
Information Technology Services.....	53	Service de technologie de l'information .....	53
Operational Support .....	55	Soutien des opérations .....	55
Program Design and Quality Management .....	56	Conception des programmes et gestion de la qualité.....	56
Community and Individual Development.....	56	Développement communautaire et individuel.....	56
Community and Human Resources .....	56	Ressources communautaires et humaines.....	56
• Housing and Homelessness .....	56	• Logement et itinérance .....	56
• Early Childhood Services.....	57	• Services à la petite enfance.....	57
		• Services à l'enfance et à la jeunesse .....	58
• Child and Youth Services.....	58	• Développement des ressources communautaire et humaines .....	59
• Community and Human Resource Development.....	59	• Services des foyers de soins .....	59
• Nursing Home Services .....	59		
• Services to Adults with Disabilities and Senior Services .....	60	• Services aux adultes handicapés et aux aînés...60	
Dental Advisory Board .....	61	Comité consultatif sur les services dentaires .....	61
Medical Advisory Board .....	61	Commission consultative médicale .....	61
Property Management.....	62	Gestion des propriétés.....	62
Official Languages .....	62	Langues officielles .....	62
Public Interest Disclosure Act .....	62	Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public.....	62
		Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial .....	62
Family Income Security Appeals Board .....	62		
<b>Table (Appendix 1) .....</b>	<b>64</b>	<b>Tableau (Annexe 1) .....</b>	<b>64</b>



## Introduction

The year 2009-2010 saw the Department of Social Development continue to provide programs and services that touched the lives of many individuals and families. Services include social assistance, housing, early learning and childcare supports, child welfare, disability support programs, and community-based and residential supports for seniors. Many of these services are delivered through partnerships with other government departments and community-based service providers.

During the 2009-2010 fiscal year, the social assistance caseload remained relatively stable with an average monthly caseload of 23,289 New Brunswicker's households.

The public engagement process on poverty reduction that started in 2008-2009 reached its conclusion in November 2009 with the Final Forum. The 50 participants at the Final Forum, representing business, government, community organizations and persons who experience in poverty, adopted the first ever poverty reduction plan for the province. *Overcoming Poverty Together: The New Brunswick Economic and Social Inclusion Plan* aims to reduce poverty in the province by 25 per cent and deep income poverty by 50 per cent by 2015. Initiatives in the plan span a number of government departments. Initiatives within the mandate of Social Development include social assistance reform, increased early learning and childcare spaces and improved access to affordable housing. Important early deliverables included extending the availability of health card benefits for up to 3 years for existing clients who are leaving social assistance for employment, reforming the Household Income Policy to enable clients in non-spousal relationships to share accommodations without penalty and eliminating the Interim Assistance Rate which had the effect of raising the rate for single employables by over 80 per cent.

Access to safe, affordable housing continues to be a priority for the department. The department owns and maintains 4,093 public housing units. It also works with a number of not-for profit and private developers to increase the availability of affordable housing. This was the first year of the Federal Provincial Economic Stimulus Program which made available significantly increased funds for new affordable housing and renovation and retrofits to existing social housing.

## Introduction

L'année 2009-2010 a vu le ministère du Développement social continuer d'offrir des programmes et des services qui ont touché la vie de nombreuses personnes et familles. Parmi les services offerts, mentionnons l'aide sociale, le logement, le soutien à la garde et à l'apprentissage des jeunes enfants, le bien-être à l'enfance, le soutien aux personnes handicapées et le soutien communautaire et résidentiel aux personnes âgées. Bon nombre de ces services sont offerts dans le cadre de partenariats avec d'autres ministères et fournisseurs de services communautaires.

Au cours de l'année financière 2009-2010, le nombre de cas est demeuré relativement stable, 23 289 ménages ayant bénéficié de l'aide sociale en moyenne par mois.

Le processus d'engagement public sur la réduction de la pauvreté, amorcé en 2008-2009, s'est terminé en novembre 2009 par un forum final auquel les 50 participants, représentant le milieu des affaires, le gouvernement, les organismes communautaires et les personnes ayant connu la pauvreté, ont adopté le tout premier plan provincial de réduction de la pauvreté : *Ensemble pour vaincre la pauvreté : le plan d'inclusion économique et sociale pour le Nouveau-Brunswick*. Ce plan cherche à réduire la pauvreté monétaire de 25 % et la pauvreté monétaire extrême de 50 % dans la province d'ici 2015. Les initiatives prévues au plan visent un certain nombre de ministères. Celles qui relèvent du ministère du Développement social comprennent la réforme de l'aide sociale, l'augmentation du nombre de places en garderie et l'amélioration de l'accès à des logements abordables. Au nombre des premiers objectifs importants se trouvent la prolongation pendant au moins trois ans de la carte médicale pour les clients existants qui quittent l'aide sociale, la réforme de la politique économique des ménages de façon à permettre aux clients qui sont dans des relations non conjugales de partager des logements sans pénalité ni l'élimination de l'aide temporaire qui avait pour effet d'augmenter de plus de 80 % le taux d'aide des personnes seules aptes à travailler.

L'accès à des logements sécuritaires et abordables continue d'être une priorité pour le Ministère. Ce dernier possède et entretient 4 093 logements publics. Il travaille également avec un certain nombre de promoteurs des secteurs privés et à but non lucratif afin d'augmenter le nombre de logements abordables disponibles. C'était la première année du programme fédéral-provincial de stimulation économique grâce auquel des fonds accrus ont été consentis pour la construction de nouveaux logements abordables et la rénovation de logements sociaux existants.

In 2009-10, \$5.2 million was committed to construct 115 seniors units and 15 units for persons with disabilities. In addition, \$12.7 million was committed to renovate and upgrade 2,315 existing social housing units and to meet modern energy efficiency standards.

Children were also a focus for departmental programming. New Early Learning and Child Care French and English Curriculum Frameworks were implemented in regulated early learning and child care centres in September 2009. These Curriculum Frameworks are required for all approved early learning and childcare facilities. There were 59 more early learning and child care facilities and 1,771 more spaces than in 2008-2009. This represents a 10 per cent increase in day care spaces. The minister also introduced the *Early Learning and Childcare Act* to modernize our legislative regime for this sector. It will be proclaimed as soon as the development of the supporting regulations is complete.

The protection of vulnerable children continued to be one of Social Development's most important responsibilities. The Department commissioned the Child and Youth Advocate to conduct an independent review of First Nation Child and Family Services. The final report, *Hand-in-Hand: A Review of First Nation Child Welfare in New Brunswick* was delivered in February 2010. The department is working with First Nations and the federal government to address the recommendations in the report. Also in the area of child welfare, further amendments were introduced to the *Family Services Act* to allow for the continued implementation of the New Directions in Child Welfare model.

A number of important initiatives improved services for persons with disabilities. The province amended the Regulations to the *Family Income Security Act* so that individuals receiving social assistance would not be penalized for participating in Registered Disability Savings Plans. It also raised the allowable limit for documented trusts for social assistance clients with disabilities from \$75,000 to \$200,000. The Disability Support Program for adults between 19 and 65 was expanded from the pilot regions of Fredericton and Edmundston to all other regions of the province. In response to a request from the Premier's Council on the Status of Disabled Persons, the Health Services Program funding was increased to fund the purchase or rental of ventilators, cough assist machines and other ventilation-related equipment.

En 2009-2010, la somme de 5,2 millions de dollars a été accordée pour la construction de 115 logements pour personnes âgées et de 15 logements pour personnes handicapées. De plus, la somme de 12,7 millions de dollars a été affectée à la rénovation et à l'amélioration de 2 315 logements sociaux existants afin de répondre aux normes d'efficacité énergétique modernes.

Les enfants ont également été ciblés par les programmes du Ministère. Les nouveaux curriculums éducatifs pour la petite enfance, en français et en anglais, ont été mis en œuvre dans des centres réglementés en septembre 2009. Ces curriculums sont requis pour tous les établissements agréés d'apprentissage et de garde des jeunes enfants. Il y avait 59 centres et 1 771 places en garderie de plus qu'en 2008-2009, soit une augmentation de 10 %. Le ministre a également adopté la *Loi sur les garderies éducatives* afin de moderniser notre régime législatif pour ce secteur. Elle sera proclamée dès que l'élaboration des règlements connexes sera terminée.

La protection des enfants vulnérables demeure l'une des responsabilités les plus importantes de Développement social. Le Ministère a demandé au défenseur des enfants et de la jeunesse d'effectuer un examen indépendant des services aux enfants et aux familles des Premières Nations. Le rapport final, *Main dans la main : le bien-être à l'enfance des Premières Nations du Nouveau-Brunswick*, a été déposé en février 2010. Le Ministère travaille avec les Premières Nations et le gouvernement fédéral pour donner suite aux recommandations faites dans le rapport. Par ailleurs, d'autres modifications ont été apportées à la *Loi sur les services à la famille* afin de poursuivre la mise en œuvre du modèle des Nouvelles orientations en protection de l'enfance.

Un certain nombre d'initiatives importantes ont permis d'améliorer les services aux personnes handicapées. Le gouvernement provincial a modifié le règlement de la *Loi sur la sécurité du revenu familial* de manière que les personnes qui reçoivent de l'aide sociale ne soient pas pénalisées lorsqu'elles cotisent à des régimes enregistrés d'épargne-invalidité. Il a également relevé la limite admissible imposée aux fiducies documentées pour les clients handicapés de l'aide sociale, la faisant passer de 75 000 à 200 000 dollars. Le Programme de soutien aux personnes handicapées, destiné aux adultes de 19 à 65 ans, a été étendu des régions pilotes de Fredericton et d'Edmundston aux autres régions de la province. En réponse à une demande du Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées, le financement du Programme des services d'assistance médicale a été augmenté afin de permettre l'achat ou la location de ventilateurs, de machines d'aide à la toux et d'autres appareils de ventilation.

---

Services to seniors continue to grow as a portion of the department's budget. The previously released Long Term Care Strategy – *Be Independent Longer* put priority on increased community based investments to allow seniors to stay in their homes longer. The department continues to work with home support agencies to improve the recruitment and retention of home support workers. It established three new community resource centres for seniors through a partnership with L'Association des universités du troisième âge du Nouveau-Brunswick. Funding was also provided to extend the Friendly Visiting and Telephone Reassurance Services to five additional communities. For those seniors that can no longer remain at home, good quality residential care is important. The department commissioned an architectural/engineering firm to conduct a province-wide assessment of nursing homes to identify areas of high risk and priorities for renovation and replacement.

A renovation and replacement plan has been developed to address the findings.

Les services aux aînés continuent de recevoir une partie du budget du Ministère. La stratégie des soins de longue durée, *Soyez autonome plus longtemps*, met l'accent sur l'augmentation des investissements communautaires visant à permettre aux personnes âgées de rester chez elles plus longtemps. Le Ministère continue de travailler avec les organismes de soutien à domicile afin d'améliorer le recrutement et le maintien en poste de travailleurs de soutien à domicile. Il a établi trois nouveaux centres de ressources communautaires pour aînés avec l'Association des universités du troisième âge du Nouveau-Brunswick. Un financement a également été accordé pour étendre les visites amicales et les services de contact téléphonique à cinq autres collectivités. Pour les aînés qui ne peuvent plus rester chez eux, des soins en établissement de bonne qualité sont importants. Le Ministère a demandé à une firme d'architectes et d'ingénieurs d'effectuer une évaluation des foyers de soins à l'échelle de la province afin de relever ce qui présente un risque élevé, de même que les priorités en matière de rénovation et de remplacement.

Un plan de rénovation et de remplacement a été élaboré en réponse aux conclusions du rapport.

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

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

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 and 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 autonomes, même si nous savons qu'un 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. Social Development staff have strong ties with partners in their communities and other departments. Partnerships with community agencies, service providers and other departments are collaborative and coordinated. We recognize that communities know their own needs best and must take a more active role in the decisions that affect their lives. We are leaders in supporting the efforts of our communities to build their own capacity to help their citizens.

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

### Caring, Professional Staff

The Department of Social Development is known as a department which profoundly values the work of its staff. Employees are leaders in their fields and are highly professional. Every employee is valued for the role he or she plays in serving our clients. We work in a climate of trust, and 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 des liens solides avec les partenaires locaux et les autres ministères. Les partenariats avec les organismes communautaires, les fournisseurs de services et les autres ministères misent sur la collaboration et la coordination. Nous reconnaissons que ce sont les collectivités qui connaissent le mieux leurs besoins et qu'elles doivent prendre une part plus active aux décisions qui touchent leur quotidien. Nous sommes des chefs de file dans le soutien des efforts des collectivités pour renforcer leur capacité d'aider leurs citoyens.

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

### Compassion du personnel professionnel

Le ministère du Développement social est connu comme le un ministère où le travail des employés est reconnu et apprécié. 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 niveaux 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. Nos compétences sont utilisées à leur meilleure avantage.

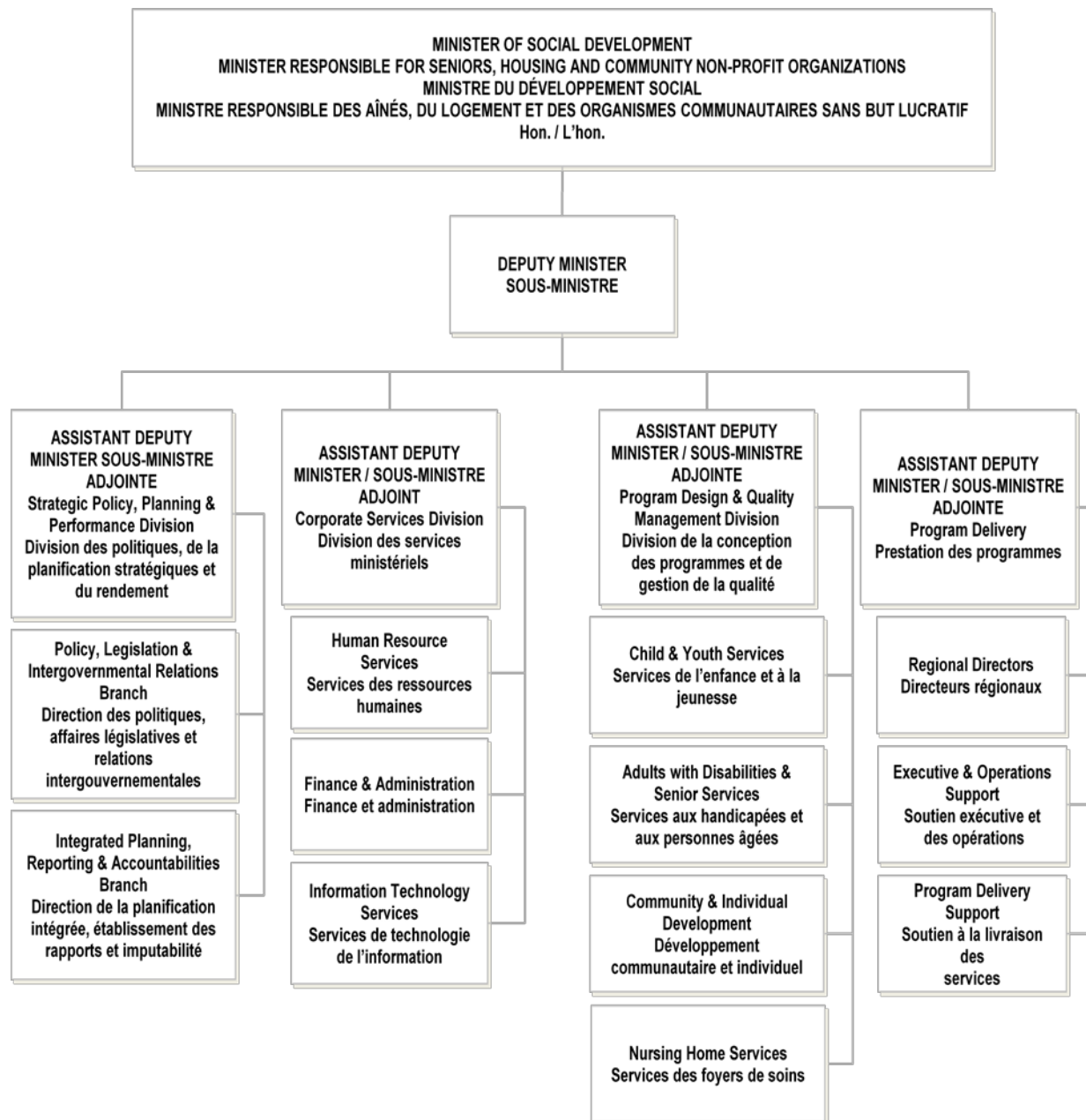
---

Key Result Areas and Goals	Domaines de résultats clés et buts
<p data-bbox="219 241 755 283"><b>Self-Reliance through Client-Focused Services</b></p> <ul data-bbox="194 346 787 630" style="list-style-type: none"><li>• To reduce barriers to work and increase the long-term employability of our clients.</li><li>• To increase the supply and availability of affordable housing for low-income New Brunswickers.</li><li>• To increase our involvement in community capacity-building initiatives.</li><li>• To increase the extent to which our programs and services address our clients' unique needs</li></ul>	<p data-bbox="836 241 1356 304"><b>Autonomie grâce à des services axés sur les clients</b></p> <ul data-bbox="812 346 1421 651" style="list-style-type: none"><li>• Réduire les obstacles au travail et accroître l'employabilité à long terme des clients.</li><li>• Accroître l'offre et la disponibilité de logements abordables pour les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises à faible revenu.</li><li>• Accroître notre participation aux initiatives de mise en valeur du potentiel communautaire.</li><li>• Accroître la mesure dans laquelle nos programmes et nos services répondent aux besoins particuliers des clients.</li></ul>
<p data-bbox="203 682 430 724"><b>Prevention Services</b></p> <p data-bbox="203 745 779 819">To increase the capabilities of individuals and families to care for themselves and dependent family members.</p>	<p data-bbox="820 682 1088 724"><b>Services de prévention</b></p> <p data-bbox="820 745 1404 819">Accroître les capacités des personnes et des familles de s'assumer et de s'occuper des personnes à leur charge.</p>
<p data-bbox="203 840 584 882"><b>Protection for Those Who Need It</b></p> <ul data-bbox="194 913 787 1039" style="list-style-type: none"><li>• To reduce neglect, abuse and violence.</li><li>• To ensure the existence of safe and secure environments for families and individuals.</li><li>• To place more children in adoptive homes.</li></ul>	<p data-bbox="820 840 1274 882"><b>Protection pour ceux qui en ont besoin</b></p> <ul data-bbox="836 913 1445 1071" style="list-style-type: none"><li>• Réduire la négligence, les mauvais traitements et la violence.</li><li>• Voir à créer des milieux de vie sains et sécuritaires pour les familles et les personnes.</li><li>• Accroître le placement en adoption des enfants.</li></ul>
<p data-bbox="203 1113 414 1155"><b>Valued Employees</b></p> <ul data-bbox="194 1186 787 1375" style="list-style-type: none"><li>• To increase the extent to which staff believes they work in a healthy, safe and respectful environment.</li><li>• To increase the extent to which staff believes they work in an organization in which they are supported and recognized for their contribution.</li><li>• To increase open, transparent communication.</li></ul>	<p data-bbox="820 1113 1128 1155"><b>Valorisation des employés</b></p> <ul data-bbox="836 1186 1445 1407" style="list-style-type: none"><li>• Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans un milieu sain, sécuritaire et respectueux.</li><li>• 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.</li><li>• Rendre les communications plus ouvertes et plus transparentes.</li></ul>
<p data-bbox="203 1438 747 1501"><b>Managing Effectively and Efficiently through an Integrated Service Delivery Approach</b></p> <ul data-bbox="194 1533 787 1816" style="list-style-type: none"><li>• To increase the decision-making authority within our organization.</li><li>• To increase the value we obtain from our financial resources and stay within budget.</li><li>• To increase the effectiveness of our work environment.</li><li>• To implement an integrated departmental structure.</li><li>• To increase our accountability to the clients we serve and to the citizens of New Brunswick.</li></ul>	<p data-bbox="820 1438 1412 1501"><b>Gestion efficace et efficace grâce à une prestation intégrée de services</b></p> <ul data-bbox="836 1533 1445 1816" style="list-style-type: none"><li>• Augmenter le pouvoir de décision dans notre organisation.</li><li>• Augmenter la valeur que nous tirons de nos ressources financières et fonctionner dans les limites de notre budget.</li><li>• Augmenter l'efficacité de notre milieu de travail.</li><li>• Mettre en œuvre une structure ministérielle intégrée.</li><li>• Renforcer notre obligation de rendre compte à nos clients et aux gens du Nouveau-Brunswick.</li></ul>

---

## 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  
Email: 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

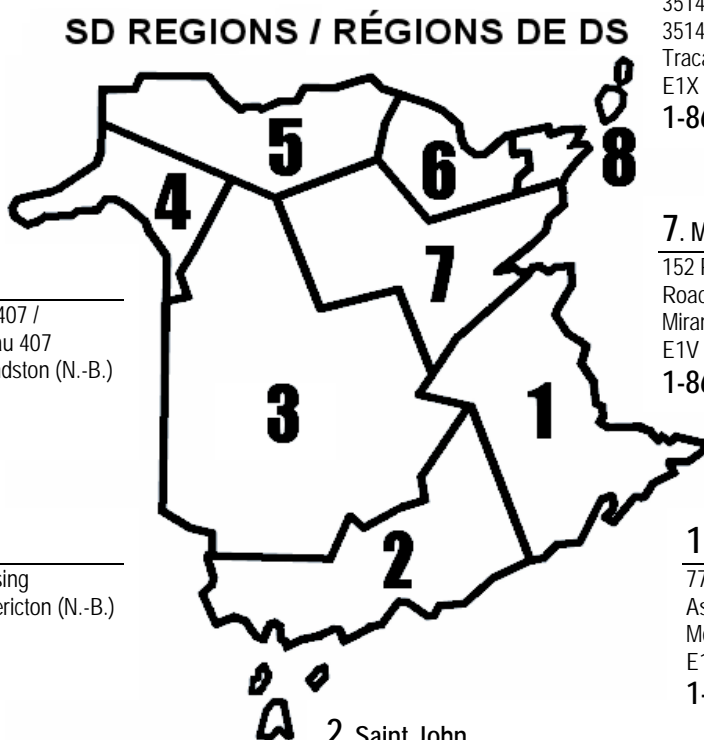
770 Main Street, 12<sup>th</sup> Floor / 770, rue Main, 12<sup>e</sup> étage  
Assumption Place / Place de l'Assomption  
Moncton, NB / Moncton (N.-B.)  
E1C 8R3

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  
Email: 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-reliant once certain barriers to employment have been addressed.

The average monthly caseload for fiscal year 2009-2010 was 16,472.

**Programme d'assistance transitoire**

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

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année financière 2009-2010 était de 16 472 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
Moncton	2,943	3,134	5,492	5,726
Saint John	4,402	4,495	8,955	8,966
Fredericton	2,643	2,846	5,499	5,820
Edmundston	1,052	1,100	1,975	2,038
Restigouche	1,177	1,166	2,175	2,151
Chaleur	941	910	1,725	1,672
Miramichi	1,092	1,104	2,067	2,049
Acadian Peninsula / Péninsule	1,783	1,717	3,052	2,882
Provincial Total / Total provincial	16,033	16,472	30,939	31,304

**Interim Assistance Program**

This program ended on January 1, 2010. It was intended to provide financial assistance to individuals and families, who were in need, yet were expected to attain self-reliance in a relatively short period of time. The benefits and services provided were generally temporary in nature. Individuals under this program transferred to the Transitional Assistance Program.

The average monthly caseload for fiscal year 2009-2010 was 863.

**Programme d'aide temporaire**

Ce programme s'est terminé le 1<sup>er</sup> janvier 2010. Il visait à fournir une aide financière aux personnes et aux familles dans le besoin qui pouvaient devenir autonomes dans un laps de temps relativement court. Les prestations et les services fournis étaient généralement temporaires. Les personnes qui recevaient une aide financière dans le cadre de ce programme ont été transférées au Programme d'assistance transitoire.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année financière 2009-2010 était de 863 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	<u>2008-2009</u>	<u>2009-</u>	<u>2008-2009</u>	<u>2009-2010</u>
Moncton	185	141	211	156
Saint John	466	329	516	363
Fredericton	192	131	234	155
Edmundston	106	78	121	84
Restigouche	50	45	56	50
Chaleur	50	39	59	46
Miramichi	65	50	79	61
Acadian Peninsula / Péninsule acadienne	61	50	73	56
Provincial Total / Total provincial	1,175	863	1,349	971

### **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-reliant 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-reliant receive career development services to increase their ability to obtain long-term sustainable employment. The interventions provided are those that prepare clients to participate in education, training and employment programs. The department works in partnership with the Department of Education and 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 June 2009, Work Services was launched. This program is designed to provide work ready clients on social assistance with the services and supports necessary for a quick transition into the labour market.

In 2009-2010, one or more interventions were provided to 16,478 social assistance clients in both the Career Development Options program and the Work Services program.

### **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.

In 2009-2010, 383 active cases were logged.

### **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 autonomes bénéficient de services de développement de carrière conçus pour les aider à devenir autonomes.

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

Les clients de l'aide sociale capables de devenir autonomes bénéficient de services de développement de carrière afin d'accroître leur aptitude à obtenir un emploi durable. Les interventions visent à préparer les clients à participer à des programmes d'éducation, de formation et d'emploi. Le Ministère travaille en partenariat avec le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour procurer aux clients des possibilités d'éducation, de formation et d'emploi. Les clients peuvent aussi obtenir de l'aide financière pour payer les dépenses relatives aux activités de développement de carrière. En juin 2009, les Services au travail ont été lancés. Ces services visent à fournir aux clients de l'aide sociale aptes au travail les services et le soutien nécessaires pour accélérer leur transition vers le marché du travail.

En 2009-2010, 16 478 clients de l'aide sociale ont bénéficié d'une ou plusieurs interventions dans le cadre du programme des possibilités de perfectionnement professionnel et du programme des Services au travail.

### **Services aux jeunes**

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

### **Politique axée sur la jeunesse**

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

En 2009-2010, il y a eu 383 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.

## 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.

In 2009-2010, this program served 5,841 children.

Child care subsidies have been made available to social assistance clients who are actively seeking employment. In 2009-2010, 152 families accessed this special benefit.

## Public Housing Program

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

Public housing projects range in size from the very large projects found in the major urban centres to more modest projects built in small communities. There are 4,093 public housing units owned and maintained by the province of New Brunswick.

## 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 est de faire en sorte que les services soient complets, adaptés aux besoins des jeunes et flexibles. Le ministère du 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, y participent.

## 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 qu'ils puissent accéder 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.

En 2009-2010, 5 841 enfants ont bénéficié du programme.

Des subventions pour les services de garde sont offertes aux clients de l'aide sociale qui recherchent activement un emploi. En 2009-2010, 152 familles ont bénéficié de cette prestation spéciale.

## Programme de logement public

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

L'envergure des projets de logement public varie entre des projets majeurs des grands centres urbains aux projets plus modestes des petites localités. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick possède et entretient 4 093 logements publics.

In 2009-2010, under the responsibility of Engineering Services, approximately \$3.5 million for major modernization and improvements was disbursed for upgrades to public housing projects around the province.

A total of 121 Senior and Family Housing projects were upgraded, positively impacting approximately 970 Senior Units and 1650 Family Housing Units.

Most notably, approximately \$990,000 was disbursed on various exterior renovations, retrofits and roof replacements, \$1.11 million on heating, plumbing and electrical upgrades, \$820,000 on interior renovations and retrofits; and \$350,000 on miscellaneous building foundations and site works improvement throughout the province. Finally, about \$280,000 was spent on other miscellaneous items such as radon testing, and energy audits.

### Engineering Services

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

### Rural and Native Rental Housing Program

The objective of the Rural and Native Housing Program is to provide safe, adequate and affordable rental housing to low-income New Brunswickers living in rural areas. Under this program, the province owns and manages 866 rural rental units. These dwellings are available to low-income families and households with special needs on a rent-to-income ratio of 30 per cent. The department has the responsibility for the day-to-day management of these properties to make sure that they are properly maintained and to protect the province's investment in its housing stock.

The program had operating expenditures of \$3.4 million in 2009-2010.

En 2009-2010, sous la responsabilité des Services d'ingénierie, des décaissements, environ 3,5 millions de dollars ont été effectués pour des travaux de modernisation et d'amélioration d'envergure aux ensembles de logement public dans la province.

Au total, 121 ensembles de logements pour personnes âgées et pour familles ont été améliorés, ce qui a eu un effet positif sur environ 970 logements pour personnes âgées et 1 650 logements pour familles.

Notamment, il y a eu des débourssements d'environ 990 000 dollars pour divers travaux de rénovation extérieurs, de modernisation et de remplacement des toitures; de 1,11 million de dollars pour l'amélioration de systèmes de chauffage, de plomberie et d'électricité; de 820 000 dollars pour des travaux de rénovation et d'amélioration intérieurs; et de 350 000 dollars pour divers travaux d'amélioration des fondations et d'aménagement de l'emplacement dans la province. Enfin, la somme d'environ 280 000 dollars a servi à d'autres travaux divers tels que des essais de détection de radon et des vérifications énergétiques.

### Services d'ingénierie

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

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

Ce programme a pour but d'offrir aux Néo-Brunswickois à faible revenu qui vivent dans les régions rurales des logements locatifs sûrs, adéquats et abordables. Le gouvernement provincial possède et gère actuellement 866 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 3,4 millions de dollars en 2009-2010.

---

## 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 and ended March 31, 2010.

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 the fiscal year 2009-2010, three second stage rental housing units to assist aboriginal families who have been victims of domestic violence and, nine units of affordable rental housing for Aboriginal families were completed. Under the Aboriginal Homeownership Initiatives, \$1.9 million was committed from the Federal Trust Fund in conjunction with \$1.9 million in provincial loans and advances funding to assist 28 aboriginal households become first-time home owners.

## Non-profit Social Housing Program

The Non-profit Housing Program provides subsidies to non-profit organizations to maintain their social housing portfolios. Currently there are 4,942 rental units and 3,622 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 2009-2010, subsidies for this program totalled \$11.7 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 et a pris fin le 31 mars 2010.

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 vivant hors réserve, afin d'augmenter le nombre de logements locatifs abordables. Au cours de l'exercice 2009-2010, trois logements locatifs de transition pour aider les familles autochtones victimes de violence familiale et neuf logements locatifs abordables à l'intention des familles autochtones ont été achevés. Dans le cadre de l'initiative d'accession à la propriété des Autochtones, la somme de 1 923 028 \$ a été engagée à partir du fonds en fiducie fédéral, allié à 1 956 139 \$ en prêts et en avances du gouvernement provincial, afin d'aider 28 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. À l'heure actuelle, il y a 4 942 logements locatifs et 3 622 lits de foyers de soins. Des subventions sont accordées afin d'éponger les déficits nets de fonctionnement ou de réduire les intérêts.

En 2009-2010, les subventions offertes par ce programme se sont chiffrées à 11,7 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 per cent of its adjusted household income toward fully serviced rental accommodations (rent, heat, hot water, refrigerator and stove).

In 2009-2010, 248 new rent supplement units were created under the Rent Supplement Program

Of the provincially funded units, 225 went towards new construction under the Affordable Rental Housing Program, and the remaining 21 went to existing landlords to accommodate low-income households. This brings the total number of rent supplement units in the portfolio to 3,256.

## 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 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 \$40,000 per unit and could include 100 per cent of the units within a project.

Private entrepreneurs were also eligible for a maximum forgivable contribution of \$40,000 per unit, up to a maximum of 50 per cent of the total units within a project. Private entrepreneurs were also required to at least match the capital grant contribution from Social Development in the form of equity (cash or land).

## 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 consacrerait 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 2009-2010, 248 nouveaux logements ont été créés grâce au Programme de suppléments du loyer.

Des logements financés par le gouvernement provincial, 225 ont été affectés à la nouvelle construction au titre du Programme de logement locatif abordable et les 21 autres ont été affectés aux propriétaires-bailleurs actuels pour répondre aux besoins des ménages à faible revenu. Ces ajouts portent à 3 256 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 est offerte sous forme d'un prêt-subvention. Elle est basée sur le coût des travaux admissibles et sur le nombre de logements autonomes ou de lits admissibles dans le projet. Une subvention d'aide au loyer peut également être accordée pour faire en sorte que les nouveaux logements soient abordables pour les ménages à faible revenu. Le montant maximal du prêt-subvention est de 40 000 \$ par logement pour les groupes à but non lucratif et peut inclure 100 % des logements du projet.

Le montant maximal du prêt-subvention pour les entrepreneurs privés est de 40 000 \$ par logement et est limité à 50 % des logements du projet. Les entrepreneurs privés doivent aussi faire une mise de fonds (comptant ou terrain) d'un montant au moins égal à celui du prêt-subvention accordé par Développement social.



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.

Phase III of the Affordable Rental Housing Program, totalling \$17.4M in capital grant dollars, was fully committed and disbursed by March 31, 2010. In May 2009, a new agreement was signed with the Federal Government for Phase IV of the Affordable Rental Housing Program worth \$4.92 million, as well as Stimulus funding of \$10.96 million.

During the fiscal year 2009-2010, 14 projects were committed creating 314 new units, of which 238 received rent supplement assistance. Three of these projects have been completed and occupied, and the remaining eleven will be completed prior to March 31, 2012. Funding for these 314 units totalled \$9.02 million.

Actual funding disbursed in 2009-2010, under all phases of the Affordable Rental Housing Program, totalled \$7.49 million.

### Community Initiatives

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

### Rental and Rooming House Program

This is a federal/provincial program that provides financial assistance to the owners of substandard rental housing (self-contained units and rooming houses). This assistance allows them to bring these dwellings up to minimal health and safety standards. In 2009-2010, the maximum amount available for each self-contained unit was \$24,000.

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 2010, une somme totale de 17,4 millions de dollars en subventions d'immobilisations avait été complètement engagée et déboursée dans le cadre de la phase III du Programme de logement locatif abordable. En mai 2009, une nouvelle entente a été signée avec le gouvernement fédéral pour la phase IV du programme, d'une valeur de 4,92 millions de dollars, en plus de fonds de stimulation de 10,96 millions de dollars.

Pendant l'année financière 2009-2010, 14 projets prévoyaient la création de 314 logements, dont 238 ont reçu du financement. Trois de ces projets sont terminés et occupés, et les onze autres projets seront terminés avant le 31 mars 2012. Le financement des 314 logements a totalisé 9,02 millions de dollars.

Le montant réel des décaissements au cours de l'année financière 2009-2010 s'établissait à 7,49 millions de dollars pour toutes les phases du Programme de logement locatif abordable.

### Initiatives communautaires

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

### 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 aux normes minimales de salubrité et de sécurité. En 2009-2010, le montant maximal possible pour chaque logement autonome était de 24 000 \$.

During the 2009-2010 fiscal year, \$1,197,492 in funding was approved for 20 projects to upgrade 89 self-contained rental units and six bed units. In addition to this funding, 54 projects were approved for non-profit energy grants, totalling \$2,096,713. Actual disbursements realized for Rental and Rooming House Program (RRAP) within fiscal 2009-2010 were \$999,440 and \$1,075,934 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 2009-2010, 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 per cent 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 2009-2010, no Rental Conversion Program projects were committed, but \$28,800 was disbursed to projects committed in previous years. This program is cost-shared 75/25 between the federal and provincial governments.

### Shelter Enhancement Program

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

During fiscal year 2009-2010, renovations were approved for five shelters with 47 beds, for a total cost of \$216,633.

Au cours de l'année financière 2009-2010, un financement de 1 197 492 \$ a été approuvé pour 20 ensembles afin d'améliorer 89 logements autonomes et six chambres. En outre, des subventions visant des améliorations écoénergétiques par des organismes à but non lucratif ont été approuvées pour 54 ensembles, totalisant 2 096 713 \$. En 2009-2010, les montants réels des décaissements pour le programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) se sont établis à 999 440 \$, tandis que les subventions aux propriétaires pour les améliorations écoénergétiques se sont élevées à 1 075 934 \$.

### 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 2009-2010, l'aide maximale accordée pour un logement autonome était de 24 000 \$ et le prêt-subvention maximal accordé pour une chambre, 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 2009-2010, aucune somme n'a été engagée pour des projets dans le cadre du Programme de conversion des logements locatifs, mais 28 800 \$ ont été versés pour des projets engagés au cours des années précédentes. Les frais du programme sont partagés entre le gouvernement fédéral (75 %) et le gouvernement provincial (25 %).

### Programme d'amélioration de l'habitat

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

En 2009-2010, des renovations d'une valeur totale de 216 633 \$ ont été approuvées pour cinq refuges comptant 47 lits.

New Construction Shelter Enhancement funds were also approved for two projects with 14 beds, for a total cost of \$157,625. Disbursements in the amount of \$306,686 were made under the Shelter Enhancement program in the 2009-2010 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 2009-2010, \$420,665 was provided to assist in the construction or purchase of 19 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 429 subsidized mortgages.

In 2009-2010, operating expenditures totalled \$179,300 for this program.

### **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 12 active tenant associations and four groups 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.

Des fonds ont également été approuvés pour la construction de deux nouveaux refuges comptant 14 lits, au coût de 157 625 \$. Des décaissements de 306 686 \$ ont été faits dans le cadre du Programme d'amélioration de l'habitat au cours de l'année financière 2009-2010.

### **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 2009-2010, la somme de 420 665 \$ a été accordée pour la construction ou l'achat de 19 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 429 hypothèques subventionnées.

En 2009-2010, les dépenses de fonctionnement de ce programme se sont chiffrées à 179 300 \$.

### **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, 12 associations de locataires sont en marche, et quatre groupes 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.

---

### Home Orientation and Management Program

Personal development sessions/activities designed to promote individual responsibility and skill acquisition are conducted for social housing tenants. Understanding a lease, how to care for a new unit, money management, cooking, sewing courses, 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 2009-2010, approximately 75 sessions were provided, varying in duration from one to 39 weeks.

### 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 2009-2010, 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 2009-2010, a total of 1,775 students were served, of which 515 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 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-reliance. As of March 31, 2010, the staff of the early intervention programs were providing regular family visits and serving as community liaison with 1,802 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, 2010, an additional 66 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, la liaison avec d'autres organismes et dispensateurs de services et l'orientation vers ces services.

Durant l'année financière 2009-2010, le nombre total d'élèves à obtenir des services était de 1 775, desquels 515 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 5 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 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. Depuis le 31 mars 2010, le personnel des programmes d'intervention précoce effectuait régulièrement des visites à domicile et assurait la liaison avec la collectivité pour 1 802 enfants. Le programme de 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 2010, 66 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, 2010, 306 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 a support worker to fully participate in the activities of the day care. The program is intended to support labour force activities of parents whose children require a support worker. In 2009-2010, 156 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 2010, on comptait dans la province 306 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 vise à aider les parents dont les enfants ont besoin d'un travailleur de soutien à rester dans la population active. En 2009-2010, 156 enfants ont reçu des services grâce à ce programme.

### **Prenatal/Postnatal Benefit Program**

The Prenatal/Postnatal 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 and postnatal services in New Brunswick is available by calling a toll-free number.

The postnatal benefit is \$60 per month for all clients. It is provided to eligible mothers for up to four months after the baby is born. The administration of the benefit transferred from the Department of Health to Social Development on April 1, 2010, but the budget remains with Health.

In 2009-2010, prenatal benefits were provided to 1,424 expectant mothers.

### **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 2009-2010, approximately 554 children received services under this program.

### **Programme de prestations prénatales et postnatales**

Le Programme de prestations prénatales et postnatales 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 et postnataux offerts au Nouveau-Brunswick.

La prestation postnatale est de 60 \$ par mois pour toutes les clientes. Elle est offerte aux mères admissibles pendant un maximum de quatre mois après la naissance du bébé. Son administration a été transférée du ministère de la Santé au ministère du Développement social le 1<sup>er</sup> avril 2010, mais le budget demeure au ministère de la Santé.

En 2009-2010, des prestations prénatales ont été versées à 1 424 femmes enceintes.

### **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 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 2009-2010, environ 554 enfants ont reçu des services grâce à ce programme.

---

## 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, 2010, there were 578 approved day care facilities, an increase of 59 centres from the previous year. This resulted in an increase of 1,771 child care spaces in the province, bringing the total of available spaces to 18,785. Of the 1,771 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 (QIFS) is a program that provides funding to approved child day care facilities to help increase the availability and quality of child day care services in New Brunswick.

In 2009-2010, the QIFS program underwent a change. Beginning in 2009-2010, QIFS provides funding for wages only. Funding for professional development opportunities are now provided via the Early Learning and Child Care Trust Fund. Organizations are able to apply for funding of professional development opportunities that meet the needs of the sector.

Also, due to rapid growth of the sector, beginning September 1, 2009, QIFS accepts applications of newly-approved day care facilities into the program on an annual basis only in April of each year. However, newly-approved daycare facilities with infant spaces can apply to the program throughout the year.

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

- Staff with recognized ECE training: a 110 per cent increase from \$7.04 per hour to \$14.78 per hour.

## 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 2010, il y avait 578 garderies approuvées, soit 59 de plus que l'année précédente. Le nombre de places de garderie a ainsi augmenté de 1 771, pour un total de 18 785 places dans la province. Sur les 1 771 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 un financement aux garderies agréées afin de les aider à améliorer la disponibilité et la qualité des services de garde d'enfants au Nouveau-Brunswick.

En 2009-2010, le programme a été modifié de sorte que le financement offert ne couvre maintenant plus que les salaires. Le financement des possibilités de perfectionnement professionnel est maintenant assuré par le Fonds en fiducie pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Les organisations peuvent demander des fonds pour des possibilités de perfectionnement professionnel qui répondent aux besoins du secteur.

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2009, le programme n'accepte les demandes qu'en avril de chaque année en raison de la croissance rapide du secteur. Toutefois, les garderies nouvellement agréées qui ont des places pour les nourrissons peuvent présenter des demandes tout au long de l'année.

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

- Personnel ayant une formation reconnue en éducation de la petite enfance : augmentation de 110 %, soit de 7,04 \$ l'heure à 14,78 \$ l'heure.

- Staff without recognized ECE training: 67 per cent increase from \$7.04 per hour to \$11.79 per hour.

In 2009-2010, 560 of the province's approved child care facilities participated in this program to support the enhancement of staff wages.

### Excellence in Parenting

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

The department continues to provide a grant to the Family Resource Centre Association to support the provincial coordination of the Nobody's Perfect Program.

### Early Literacy

Born to Read encourages parents to read to their children from birth. The Department of Social Development continues to provide a grant to Born to Read 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*.
- 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 35 Senior Goodwill Ambassadors representing the 15 counties of New Brunswick. Ambassadors are appointed for a two-year term by the Minister responsible for Seniors.

- Personnel n'ayant pas de formation reconnue en éducation de la petite enfance : augmentation de 67 %, soit de 7,04 \$ l'heure à 11,79 \$ l'heure.

En 2009-2010, 560 des garderies agréées de la province ont participé à ce programme afin de soutenir l'amélioration des salaires du personnel.

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

Des fonds continuent d'être 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 continue d'accorder 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* 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 à répondre aux besoins de santé et aux besoins sociaux particuliers des aînés de la province comprennent ce qui suit :

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



## Core Business Area: Improved Quality of Life

### 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 2009-2010, \$7.1 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 2009-2010, 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 2009-2010, 1,229 households received grants totaling \$5.8 million.

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

### 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 2009-2010, la somme de 7,1 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 2009-2010, 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 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 2009-2010, 1 229 ménages ont reçu des subventions totalisant 5,8 millions de dollars.

---

## Federal Provincial Stimulus Program

In February 2009 the Government of Canada announced an economic stimulus program to improve and expand the social housing stock in Canada over the next two years. There are three components to the program:

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

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

In 2009-2010, \$5.2 million in federal dollars was committed to construct 115 senior units and 15 units for persons with disabilities. In addition, \$12.7 million was committed to renovate and upgrade 2,315 existing social housing units and to meet modern energy efficiency and accessibility standards.

## Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder

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 2009-2010, 455 preschool age children benefited from intensive evidence-based intervention throughout the year.

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 2009-2010, an additional 28 Autism Support Workers were trained. Clinicians were also offered two workshops, Teaching Play & Social Skills and Verbal Behaviour, through this program.

## Programme fédéral-provincial de stimulation économique

En février 2009, le gouvernement du Canada a annoncé la mise en place d'un programme de stimulation économique afin d'améliorer et d'étendre le parc de logements sociaux au Canada au cours des deux prochaines années. Le programme a trois volets :

- logements pour personnes âgées à faible revenu;
- logements pour personnes handicapées;
- rénovation et amélioration des logements sociaux existants.

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

En 2009-2010, le gouvernement fédéral a engagé 5,2 millions de dollars pour construire 115 logements pour personnes âgées et 15 logements pour personnes handicapées. De plus, la somme de 12,7 millions a été engagée pour rénover et améliorer 2 315 logements sociaux existants afin qu'ils se conforment aux normes modernes d'accessibilité et d'efficacité énergétique.

## Services destinés aux enfants autistiques d'âge préscolaire

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 2009-2010, 455 enfants d'âge préscolaire ont bénéficié d'interventions intensives fondées sur l'expérience clinique tout au long de l'année.

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 2009-2010, 28 autres travailleurs de soutien en autisme ont été formés. Deux ateliers ont également été offerts à des cliniciens, l'un sur l'enseignement des aptitudes au jeu et des compétences sociales et l'autre, sur le comportement verbal.

---

## Community-Based Services for Children with Special Needs

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

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

The Community Based Services for Children with Special Needs (CBSCSN) Program served approximately 890 families, or 945 children with severe developmental disabilities, during the year 2009-2010.

## 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, 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.

## 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 2009-2010, les Services communautaires pour enfants ayant des besoins spéciaux ont aidé environ 890 familles comptant 945 enfants atteints de troubles graves du développement.

## 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 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.

In 2009-2010, \$16.5 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 \$4.7 million. Vision care expenditures were \$1.6 million, with an additional \$10.2 million being spent on other health services.

En 2009-2010, 16,5 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 4,7 millions de dollars; les dépenses au titre des services de soins de la vue étaient de 1,6 million et celles au titre d'autres services médicaux, de 10,2 millions.

### Post Adoption Disclosure Services

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

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

Les Services de divulgation de renseignements 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 2009-2010, the department responded to 906 requests for service from adoptees, adoptive parents, birth relatives and others. Services provided included responding to 51 requests for non-identifying information, conducting 71 searches and facilitating 20 reconnections between adoptees and birth relatives.

En 2009-2010, le Ministère a traité 906 demandes provenant de personnes adoptées, de parents adoptifs, de personnes apparentées et d'autres. Parmi ces demandes, 51 visaient l'obtention de renseignements non identificateurs, 71 avaient trait à des recherches et 20 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 déclarés aveugles, sourds ou invalides par la Commission consultative médicale de la province.

The average monthly caseload for fiscal year 2009-2010 was 5,954.

Le nombre moyen de cas au cours de l'année 2009-2010 s'est élevé à 5 954 par mois.

Region / Région	Average Monthly Caseload / Nombre mensuel moyen de cas		Average Monthly Number of Recipients / Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010
Moncton	1,370	1,411	1490	1,543
Saint John	1,339	1,326	1,529	1,501

Fredericton	1,069	1,093	1,236	1,267
Edmundston	453	449	554	541
Restigouche	362	366	422	438
Chaleur	378	375	453	446
Miramichi	378	368	421	413
Acadian Peninsula / Péninsule acadienne	580	566	647	633
Provincial Total / Total provincial	5,929	5,954	6,751	6,782

### Special Needs Benefits

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

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

In 2009-2010, \$22.4 million was spent on special benefits. In particular, \$3.4 million was spent on the fuel supplement, \$5.7 million on the disability supplement, \$459,000 on the school supplement and \$2.8 million on the monthly income supplement benefit. The average monthly caseload was 23,288 clients.

### Long-term Care Services

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

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.

During fiscal year 2009-2010, the department received 6,959 requests for Long-Term Care Services.

### Prestations spéciales

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

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

En 2009-2010, 22,4 millions de dollars ont été affectés aux prestations spéciales. Plus précisément, 3,4 millions de dollars ont été affectés au supplément pour le combustible, 5,7 millions au supplément d'invalidité, 459 000 dollars au supplément d'école et 2,8 millions au supplément de revenu mensuel. Le nombre moyen de cas traités était 23 288 clients par mois.

### Services de soins de longue durée

Les services de soins de longue durée fournis dans le cadre du Programme de soins de longue durée et du Programme de soutien aux personnes 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.

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.

Durant l'année financière 2009-2010, le Ministère a reçu 6 959 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
2009-2010	11,752	6,376	18,128

### Home Support Services

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

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

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

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.

### Services de soutien à domicile

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

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 est de 336 heures par mois.

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

---

## Adult Residential Services

Adult residential services are available under the Long-Term Care Program. 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.

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

In New Brunswick, as of March 31, 2010, there were 504 residential facilities (special care homes and community residences) with 6,638 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, 2010, there were approximately 415 special care homes providing residential services for approximately 5,213 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, 2010, there were approximately 89 community residences and special care homes providing residential services to approximately 629 clients with level 3 or level 4 care needs.

## 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.

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 2010, il y avait au Nouveau-Brunswick 504 établissements résidentiels (foyers de soins spéciaux et résidences communautaires) pour un total de 6 638 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 2010, il y avait environ 415 foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 5 213 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 2010, il y avait environ 89 résidences communautaires ou foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 629 pensionnaires avec besoins de niveau 3 ou 4.

### Day Activities for Adults

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

Approximately 1,100 long-term care clients under the age of 65 who live with their families or in a residential facility received day services via 39 ADAPT (Adult Developmental Activities, Programs and Training) agencies in the province.

### Day Activities for Seniors

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

Approximately 300 seniors benefited from services offered in 13 day centres in the province.

### Activités de jour pour adultes

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

Environ 1 100 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.

### 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 13 centres de jour de la province.

Long-Term Care Services by Living Arrangements as of March 31, 2010 Soins de longue durée par type d'hébergement au 31 mars 2010				
	At home / À domicile	Residential Facility / Établissement résidentiel	Nursing Home / Foyer de soins	Total / Total
Seniors / Aînés	545	3,460	3,747	11,752
Adults / Adultes	3,598	2,382	396	6,376
Total / Total	8,143	5,842	4,143	18,128



---

## 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 63 nursing homes in the province comply with the *Nursing Homes Act*, Regulations under the Act, and the departmental standards and policies; by managing the size, structure and general operations of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network; and by subsidizing eligible residents.

In 2009-10, there were 63 nursing homes in the province providing 4,244 beds. There were 1,281 admissions and 1,192 discharges. The average age on admission to a nursing home was 83.3 years, with the average length of stay being 3 years.

As of March 31, 2010, there were 4,140 nursing home residents, most of them female (70.3 per cent). Almost half (49.6 per cent) of nursing home residents were 85 years of age or older. As of March 31, 2010, 85.4 per cent of the residents required government subsidies for nursing home services. The Nursing Home Services Branch supported a number of renovation and construction projects. Construction of the replacement projects for Villa Sormany in Roberval, Villa Beauséjour in Caraquet and Grand Falls Manor in Grand Falls continued throughout the year. By year end, York Manor in Fredericton completed part of its construction project.

Rexton Lions Nursing home in Rexton started construction of its replacement facility in early summer. As well, construction of Forest Dale Nursing Home in Riverside-Albert started in the fall. Villa Saint-Joseph in Tracadie Sheila worked on conceptual design.

Design Standards for Nursing Homes were published in March. In addition, initial meetings for replacement projects were held for Loch Lomond Villa in Saint John, Dalhousie Nursing Home in Dalhousie, Nashwaak Villa in Stanley, Villa Des Jardins in Edmundston and Foyer Saint Joseph de Saint Basile. An initial project meeting was held for a major addition to Foyer Notre-Dame-De-Lourdes in Bathurst and an initial project meeting was held for a new facility in Neguac.

---

## 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, avec les limites des ressources disponibles. Pour ce faire, le Ministère veille à ce que les 62 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 2009-2010, il y avait dans la province 63 foyers de soins offrant un total de 4 244 lits. Il y a eu 1 281 admissions et 1 192 départs. L'âge moyen à l'admission à un foyer de soins est de 83,3 ans, et le séjour moyen est de 3 années.

Au 31 mars 2010, il y avait 4 140 pensionnaires de foyers de soins, dont la majorité était des femmes (70,3 %). Presque la moitié (49,6 %) des pensionnaires de foyers de soins étaient âgés de 85 ans ou plus. Au 31 mars 2010, 85,4 % 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. Les travaux se sont poursuivis pour les projets de remplacement de la Villa Sormany à Roberval, de la Villa Beauséjour à Caraquet et du Manoir de Grand-Sault à Grand-Sault. À la fin de l'année, le York Manor à Fredericton avait terminé une partie de son projet de construction.

Le foyer Rexton Lions de Rexton a commencé la construction de l'édifice de remplacement au début de l'été, tandis que le foyer Forest Dale de Riverside-Albert a été mis en chantier à l'automne. À la Villa Saint-Joseph de Tracadie-Sheila, les plans préliminaires ont été élaborés.

Les normes de conception des foyers de soins ont été publiées en mars. De plus, des rencontres initiales pour des projets de remplacement ont eu lieu pour les foyers Loch Lomond Villa à Saint John, Dalhousie Nursing Home à Dalhousie, Nashwaak Villa à Stanley, Villa des Jardins à Edmundston et Foyer Saint-Joseph à Saint-Basile. Une première rencontre a eu lieu pour la construction d'une importante annexe au Foyer Notre-Dame-De-Lourdes à Bathurst, de même que pour un nouveau foyer à Neguac.

## **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 2009-2010, 1,098 New Brunswickers received emergency repair assistance at a cost of \$1.7 million dollars. A portion of the program is cost-shared between the federal and provincial governments.

### **Community Volunteer Action Program**

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

During 2009-2010, approximately \$1.3 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 2009-2010, une aide a été accordée à 1 098 Néo-Brunswickois, ce qui représente des coûts de 1,7 million de dollars. Une partie des coûts du programme est partagée entre les gouvernements fédéral et provincial.

### **Programme Action communautaire bénévole**

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

Au cours de 2009-2010, une somme d'environ 1,3 million de dollars a été attribuée à 46 groupes de la province dans le cadre du programme Action communautaire bénévole.

### **Service des ordonnances de soutien familial (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 FSOS 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 money collected from support orders is deposited in an account belonging to the Minister of Finance. If the support payment is sent directly to the custodial parent, the department deducts that amount from the social assistance paid to the client.

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	1,208,942	620
Moncton	750,361	590
Fredericton	503,269	307
Bathurst	694,202	403
Miramichi	358,508	221
Campbellton	381,815	244
Edmundston	239,515	208
Woodstock	232,765	131
Total 2009-2010	4,369,378	2724
TOTAL 2008-2009	4,413,480	2,761
% Change / Variation en %	-1.00%	-1.34%

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.

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.

### 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. Staffs 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.

### 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.

During 2009-2010, an estimated 785 women and 491 children sought refuge in transition houses.

En 2009-2010, les maisons de transition ont accueilli environ 785 femmes et 491 enfants.

### Adoption Program

The department may provide subsidies for adopted children with special needs. During fiscal year 2009-2010, about 309 families received a monthly subsidy on an ongoing basis.

### Programme d'adoption

Le Ministère peut offrir des subventions pour les enfants ayant des besoins spéciaux qui sont adoptés. Au cours de l'année financière 2009-2010, environ 309 familles ont reçu de façon continue une subvention mensuelle.

In fiscal year 2009-2010, the department placed 12 infants for adoption and processed 12 private adoptions and 70 international adoptions.

En 2009-2010, le Ministère a placé 12 bébés en adoption, en plus d'avoir traité 12 adoptions privées et 70 adoptions internationales.

The Adoption Program for older, special needs children and sibling groups continues to ensure a more effective delivery system. It includes the provision of 27 hours of Parent Resources for Information, Development and Education (PRIDE) Pre-service Training for adoptive applicants. Since 2002, 1,141 adoptive applicants have participated in this training and 806 children have been placed with adoptive families.

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, 1 141 parents adoptifs éventuels ont participé à la formation et 806 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.

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

---

## 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 2010, there were 631 foster homes/provisional families and 38 group homes.

## 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.

## 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 ministre. Ce 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 continu aux familles d'accueil et aux centres résidentiels pour services de soins aux enfants.

En mars 2010, on comptait 631 familles d'accueil ou familles provisoires et 38 foyers de groupe.

## 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 de 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 comme étant 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.

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 2009-2010, there were 6,595 child protection referrals over the course of the year and an average of 1,490 active family cases each month. The average number of referrals was 550 each month, resulting in a monthly average of 52 newly opened cases and 14 reopened cases. Each month, averages of 76 cases were closed in New Brunswick. The average monthly number of children under the age of 16 receiving child protection services was 2,805. The average age of children under age 16 years receiving child protection services is 7.3 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 2009-2010, 496 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.

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.

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 2009-2010, on a enregistré 6 595 demandes de protection de l'enfance et, en moyenne, 1 490 dossiers actifs de familles par mois. Il y a eu en moyenne 550 demandes par mois, ce qui a donné une moyenne mensuelle de 52 ouvertures de dossiers et de 14 réouvertures. Chaque mois, en moyenne, 76 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 2 805. Les enfants de moins de 16 ans qui ont reçu des services de protection de l'enfance étaient âgés en moyenne de 7,3 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 du ministre. Le Ministère vise avant tout le retour des enfants au foyer. En 2009-2010, il y a eu en moyenne 496 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, le ministre doit demander la tutelle permanente de l'enfant, ce qui a pour effet de transférer les droits et les responsabilités des parents à la ministre. Le Ministère doit donc assurer les soins de l'enfant, répondre à ses besoins et favoriser son développement sain et son autonomie.

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

In 2009-2010, 648 children were in permanent care and 89 youths received post-guardianship services on average per month.

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

### Family Group Conference

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

This service was implemented on January 2, 2009 and in the fiscal year 2009-2010, there were 186 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 workers 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.

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 117 active Family Enhancement Services cases open as of March 31, 2010.

En 2009-2010, il y avait en moyenne par mois 648 enfants sous la garde permanente de la ministre et 89 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 2009-2010, 186 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. 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.

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 date du 31 mars 2010, il y avait 117 dossiers actifs aux services d'appui à la famille.

---

## 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

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

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

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

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

In 2009-2010, there were 998 Adult Protection referrals with a monthly average of approximately 119 active protection cases.

## 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 pris 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

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

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick continue de travailler vers une société dépourvue de violence où tout le monde peut vivre en toute sécurité, dans la dignité et le respect. Le ministère du Développement social a pour mandat, en vertu de la *Loi sur les services à la famille*, d'enquêter sur les cas signalés de violence et de négligence mettant en cause des personnes handicapées et des personnes âgées, et de les régler.

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

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

Il y a eu 998 demandes de protection des adultes en 2009-2010, avec une moyenne mensuelle d'environ 119 dossiers actifs.



---

### After Hours Emergency Social Services (AHES)

After Hours Emergency Social Services is a toll-free telephone line (1-800-442-9799) that enables the Department of Social Development to respond to requests for emergency services. The AHES provides services from 4:30pm 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 2009-2010, AHES processed 11,939 calls.

### Community Agency Support

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

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

### Service de permanence centralisé (SPC)

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

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

En 2009-2010, le SPC a traité 11 939 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

### 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 2009-2010, the key priority focused on the continued implementation of a three year HR plan entitled the Effective People Strategy, 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; and 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 75 new permanent employee and 28 new temporary worker intakes. In addition, 98 employees either resigned or retired, 156 were transferred to another position within the department and there were 26 inter-departmental transfers (15 employees were transferred into the department and 11 were transferred out). The unit also supported the Performance Management System by processing 534 merit increases and regularly scheduled increases for several bargaining groups.

### Employee Relations Services

The human resource consultants administered 84 competitions to fill vacancies in our central and regional offices. In addition, they conducted one competition to fill a vacancy with the Community and Non-Profit Organizations Secretariat for which the branch provides services. The department provided employment for 49 students through various programs. In addition, substantial recruitment efforts were made to attract social workers by making presentations to students in the universities.

## Secteur d'activité principal : Valorisation des employés

### 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 2009-2010, la priorité essentielle a été l'élaboration d'un plan triennal en matière de ressources humaines, intitulé Stratégie pour des employés efficaces 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 et soutien aux RH; communication et collaboration.

La Direction comprend les trois unités suivantes : Rémunération et avantages sociaux, Service des relations avec les employés; 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 75 nouveaux employés permanents et de 28 nouveaux employés temporaires. De plus, 98 employés ont démissionné ou pris leur retraite, 156 ont été mutés à un autre poste au Ministère et 26 ont fait l'objet de mutations interministérielles (15 employés ont été mutés au Ministère et 11, en dehors du Ministère). L'Unité a également appuyé le système de gestion du rendement en traitant 534 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 administré 84 concours afin de pourvoir des postes au bureau central et dans les bureaux régionaux. De plus, ils ont mené un concours afin de pourvoir un poste au Secrétariat des organismes communautaires et à but non lucratif, à qui la direction offre des services. Le Ministère a engagé 49 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 twelve grievances were registered during the year. From these grievances, nine were resolved at the first level, one was resolved at the second level; one was resolved at the third level; and one was referred to adjudication.

Le Ministère administre sept conventions collectives, et 12 griefs ont été déposés durant l'année. De ce nombre, neuf griefs ont été réglés au premier palier, un au deuxième et un autre au troisième; un grief a été réglé par arbitrage.

### **Employee and Organizational Development**

### **Perfectionnement des employés et développement organisationnel**

Significant work continued on the five key action areas of the three year strategic human resources plan. This work included the ongoing development of behavioural and technical competency profiles for positions in the department, the development of a Succession Management Strategy, the implementation of recommendations from the Attraction, Recruitment and Retention Strategy for Child Protection Social Workers, the completion of the Fostering a Respectful Workplace Training, and the delivery of information sessions to all employees on the changes to the Language of Work policy, and its impact on the workplace.

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 les postes du Ministère, l'élaboration d'une stratégie de gestion de la relève, la mise en œuvre des recommandations issues de la stratégie visant à attirer, recruter et maintenir des travailleurs sociaux en protection de l'enfance, l'achèvement de la formation sur le respect en milieu de travail et la prestation de séances d'information à tous les employés sur les modifications apportées à la politique relative à la langue de travail et leurs répercussions sur le milieu de travail.

In addition, the branch also took part in organizational restructuring activities for the central office. These changes will result in greater opportunities to build leadership capacity and meet our future succession planning requirements. The department is committed to providing a structure and environment where high potential employees can develop management and leadership skills

De plus, la Direction a participé aux activités de restructuration organisationnelle du bureau central. Ces changements permettront de renforcer les capacités en leadership et de répondre à nos futurs besoins en matière de planification de la relève. Le Ministère est résolu à offrir une structure et un environnement où les employés qui ont beaucoup de potentiel peuvent développer leurs compétences en gestion et en leadership.

## 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 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 coordinates the development of departmental cabinet documents. Key policy initiatives in 2009-2010 included:

- Passing the *Early Learning and Child Care Act*.
- Amending the *Family Services Act* to provide for an enhanced prevention based approach to child welfare.
- Passing the *Economic and Social Inclusion Act* that provides for the creation of the Economic and Social Inclusion Corporation and the Community Inclusion Networks to carry on the work of poverty reduction at the community level.

### Politique et 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 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 2009-2010 sont les suivantes :

- Adoption de la *Loi sur les garderies éducatives*.
- Modification de la *Loi sur les services à la famille* afin d'axer le bien-être de l'enfance davantage sur la prévention.
- Adoption de la *Loi sur l'inclusion économique et sociale* pour la création de la Société de l'inclusion économique et sociale et de réseaux communautaires d'inclusion afin de poursuivre le travail de réduction de la pauvreté au niveau communautaire.

- Early policy changes under poverty reduction included :
  - Eliminating the Interim Rate for social assistance;
  - Extending the Health Card for up to three years after leaving social assistance;
  - Introduced changes to the Household Income Policy.

## Consultation and Negotiation

The branch represented the interests of New Brunswick in a number of Federal/Provincial/Territorial Forums, including Social Services, Housing and Seniors. 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 2011.

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.

In 2009-2010, the branch led negotiations of a Federal/Provincial agreement that invested economic stimulus dollars in creating new social housing and repairing and retrofitting existing social housing.

## Legislative Support

The branch prepared background material and briefing notes for the minister on emerging issues, responses in the Legislature, the Throne Speech, the budget and estimates debates. The branch also supported the minister at Committee of the Whole in explaining legislation including:

- Amendments to the *Family Services Act*
- Introduction of the *Early Learning and Child Care Act*
- Introduction of the *Economic and Social Inclusion Act*.

- Premiers changements d'orientation dans le cadre de la réduction de la pauvreté :
  - Élimination de l'aide temporaire offerte aux bénéficiaires de l'aide sociale;
  - Prolongation de la carte d'assistance médicale pendant un maximum de trois ans après avoir quitté l'aide sociale;
  - Modification de la politique sur le revenu des ménages.

## Consultation et négociations

La Direction a représenté les intérêts du Nouveau-Brunswick au sein de nombreux forums fédéraux-provinciaux-territoriaux portant notamment sur les services sociaux, le logement et les aînés. 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, le logement abordable et la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance, lesquels se termineront en mars 2011.

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.

En 2009-2010, la Direction a négocié une entente fédérale-provinciale visant à investir des fonds de stimulation économique dans la construction de nouveaux logements sociaux et dans la réparation et la remise en état de logements sociaux existants.

## 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 mesures législatives prises, notamment :

- les modifications apportées à la *Loi sur les services à la famille*;
- l'adoption de la *Loi sur les garderies éducatives*;
- l'adoption de la *Loi sur l'inclusion économique et sociale*.

## 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.

### Planning

In 2009-10, the branch continued to provide project management and support for an extensive public engagement initiative on poverty reduction. The initiative, jointly led by the government, community, non-profit, and business sectors, was conducted in three phases – Phase I: Public Dialogue Sessions, Phase II: Roundtable Sessions, and Phase III: Final Forum.

The Public Dialogue sessions took place between January and March 2009 and the results of these sessions were compiled by the branch in "What Was Said Report - A Choir of Voices". This report was then used by participants in a series of roundtable sessions in June through September 2009 to produce an "Options Document" for consideration at the final forum.

The final forum took place on November 12 and 13, 2009. At this forum, participants from all four sectors worked together to create *Overcoming Poverty Together: The New Brunswick Economic and Social Inclusion Plan*. Following the forum, a number of important steps were then taken to create a new Economic and Social Inclusion Corporation to oversee the implementation of the plan.

### 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, for social assistance reform, After Hours Emergency Services (AHES), and the Early Development Instrument (EDI).

## Planification, recherche et 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.

### Planification

En 2009-2010, la Direction a continué d'assurer la gestion et le soutien d'une importante initiative d'engagement public sur la réduction de la pauvreté. L'initiative, menée conjointement par le gouvernement, le secteur communautaire à but non lucratif et le milieu des affaires, a été réalisée en trois phases : des séances de dialogue public, des tables rondes et un forum final.

Les séances de dialogue public se sont déroulées entre janvier et mars 2009 et les résultats ont été compilés par la Direction dans le rapport « Ce qui a été dit – Un chœur de voix ». Les participants ont ensuite utilisé ce rapport dans une série de tables rondes, tenues de juin à septembre 2009, pour produire un document d'options qui a été étudié au cours du forum final.

Le forum final a eu lieu les 12 et 13 novembre 2009. Les participants des quatre secteurs y ont formulé *Ensemble pour vaincre la pauvreté : le plan d'inclusion économique et sociale pour le Nouveau-Brunswick*. À la suite du forum, d'importantes mesures ont été prises pour créer la Société de l'inclusion économique et sociale, chargée de surveiller la mise en œuvre du plan.

### Recherche

Le personnel de la Direction a fourni son expertise pour appuyer diverses 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, la réforme de l'aide sociale, le Service de permanence centralisé et l'instrument de développement précoce.

Information on departmental caseloads, programs and policies was provided to community agencies and the public on request. Branch staff also coordinated responses to requests for information and statistical analyses.

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.

Two positions from Corporate Reporting and NB Case Business Support branch were transferred to the Planning, Research and Evaluation Branch. Within the fiscal year, the branch produced 223 ad hoc reports and 9,984 regular monthly reports from client information systems (NBCase and NBFamilies) and Perimeter.

## Evaluation

Evaluation frameworks were developed for the Shannex public-private partnership on nursing homes, and the 3.5 hours of nursing home care pilot project.

## 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 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; Payment and Administrative Services.

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 aux demandes de renseignements et d'analyses statistiques.

La Direction a maintenu sa participation à des réseaux de recherche provinciaux et nationaux. 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 à l'Alliance pour la recherche sur le logement des personnes âgées dans les provinces de l'Atlantique.

Deux postes des directions des rapports ministériels et la Direction du soutien de gestion technique du système NBCas ont été mutés à la Direction de la planification, de la recherche et de l'évaluation. Au cours de l'année, la Direction a produit 223 rapports spéciaux et 9 984 rapports mensuels réguliers à partir des systèmes d'information sur les clients (NBCas et Familles NB) et du système Perimeter.

## Évaluation

Des cadres d'évaluation ont été élaborés pour le partenariat public-privé Shannex sur les foyers de soins et pour le projet pilote des 3,5 heures de soins dans les foyers de soins.

## 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.

## Finances et administration

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

---

## 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.)

## 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 2009-2010, 17 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 2009-2010, the unit sampled 1,275 cases and realized a net reduction in caseload expenditures amounting to \$28,702 for at least one month.

## 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).

## 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.

### Vérifications internes

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

Au cours de l'année financière 2009-2010, 17 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 2009-2010, l'Unité a échantillonné 1 275 dossiers et a réalisé des économies nettes de 28 702 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses liées au nombre de cas.



---

#### 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.

During fiscal year 2009-2010, this unit completed 2,624 telephone reviews and identified changes in information that realized a net reduction in caseload expenditures amounting to \$111,120 for at least one month.

#### **Payment and Administrative Services**

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

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.

#### **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 applications development, support and maintenance, and information technology infrastructure services. The branch provides services through a combination of internal departmental staff and several private-sector companies.

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.

---

#### 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.

En 2009-2010, l'Unité a mené 2 624 enquêtes qui ont permis de détecter des changements aux renseignements, ce qui a engendré des économies nettes de 111 120 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses liées au nombre de cas.

#### **Traitement des paiements et Services administratifs**

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

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.

#### **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 des services d'élaboration des applications, de soutien et d'entretien, et d'infrastructure de la technologie de l'information. Ses services sont offerts à l'aide du personnel interne et de plusieurs entreprises du secteur privé.

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.

Major infrastructure activities included:

- A Pilot project for OCS was started;
- Planning and preparation for disaster recovery site was undertaken;
- The NBCase Roadmap project continued, refreshing the underlying technology;
- GISSP compliance was ongoing with the highlights being the completion of data classification, identification of business owners, and GISSP exceptions being submitted to the security review board with approvals;
- Implementation of Nightwatchman was completed for a greener Social Development technology environment (saving on Power by shutting down all Social Development computers at night);
- Desktop and Laptop evergreening occurred;
- Implementation of a new monitoring solution for all SD servers was implemented;
- A New Linux patching process was implemented;
- NBFamilies back-end modernization was completed;
- Implementation of server hardening guidelines;
- Standard processes and procedures for the creation of new servers;
- Continuation of server virtualization occurred.

Principales activités reliées à l'infrastructure :

- mise en branle d'un projet pilote pour le système de téléconférence OCS;
- planification et préparation d'un site de reprise après sinistre;
- poursuite du projet de feuille de route pour NBCas, afin de mettre à niveau la technologie sous-jacente;
- poursuite de l'évaluation de la conformité à la Politique du gouvernement en matière de sécurité des systèmes d'information, les faits saillants étant l'achèvement de la classification des données, l'identification des propriétaires d'entreprises et la présentation des exceptions approuvées au comité d'examen de la sécurité;
- achèvement de la mise en œuvre de Nightwatchman pour un environnement technologique plus vert au Ministère (grâce aux économies d'énergie réalisées par l'arrêt de tous les ordinateurs de DS pendant la nuit);
- remplacement des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portatifs;
- mise en œuvre d'une nouvelle solution de contrôle pour tous les serveurs de DS;
- mise en œuvre d'un nouveau processus de correction des programmes Linux;
- achèvement de la modernisation dorsale de Familles NB;
- mise en œuvre de lignes directrices concernant le durcissement des serveurs;
- établissement de processus et de modalités normalisés pour la création de nouveaux serveurs;
- poursuite de la virtualisation des serveurs.

Among the major activities this year were the following:

- an RFP for a private sector partner to implement a new Housing Business System was released and a partner was selected;
- Nursing Homes Payments System – conversion to new technology phase 2 completed;
- A high level data classification was completed for all business applications;
- A Small Application Architecture was completed for the department;
- Maximizer CRM was implemented for the Community Non Profit Organization.

Several major business changes, central government mandated updates, and technical upgrades were implemented in all of our major applications, and many of our smaller applications.

#### Operational Support / Client Systems Business Support

The Client Systems Business Support Unit (CSBS) was added to the ITS branch in September 2009 and provides day to day support, business analysis and consultation to all regional offices and central office staff on business applications and work process issues as well as management of all system enhancements to NBCase, NBClient, VEIS and NBFamilies.

Highlights of activities and outcomes for 2009-2010 include the following:

- Provided user support to approximately 1,700 staff for a number of large client information systems.
- There were three major system releases and one emergency release completed in NBCase and four major system releases in NBFamilies. These releases implemented more than 48 NBCase work requests and more than 72 NBFamilies work requests that were directly beneficial to the business and user community. These changes are explained in the detailed Release Notices that are distributed with each release.
- The two respective Business Support Teams received a total of 2,232 service requests; 574 service requests for NBCase and 1,658 service requests for NBFamilies.

Autres activités importantes entreprises :

- lancement d'une demande de propositions pour qu'un partenaire du secteur privé implante un nouveau système de gestion de l'habitation et sélection d'un partenaire;
- achèvement de la deuxième phase de la conversion à une nouvelle technologie du système de paiements aux foyers de soins;
- achèvement de la classification des données de haut niveau pour toutes les applications;
- achèvement de l'architecture de petites applications;
- implantation du logiciel Maximizer CRM pour les organisations communautaires à but non lucratif.

Mise en œuvre de plusieurs changements opérationnels d'envergure, mises à jour mandatées par le gouvernement central et mises à niveau techniques dans toutes nos applications importantes et dans bon nombre de nos petites applications.

#### Soutien des opérations et soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients

L'Unité du soutien aux activités des systèmes relatifs aux clients a été ajoutée à la Direction des services de technologie de l'information en septembre 2009 et offre au personnel des bureaux régionaux et du bureau central des services de soutien courants, d'analyse des activités et de consultation sur les applications et les processus de travail, de même que des services de gestion des améliorations aux systèmes NBCas, NBClient et Familles NB, y compris le système de facturation électronique des vendeurs.

Voici les faits saillants des activités et des résultats pour l'année 2009-2010 :

- Un service de soutien aux usagers a été offert à environ 1 700 employés relativement à plusieurs systèmes d'information sur les clients.
- Il y a eu trois nouvelles versions importantes et une version d'urgence pour le système NBCas, et quatre nouvelles versions importantes pour Familles NB. Ces versions ont donné suite à plus de 48 demandes de travail relatives à NBCas et à plus de 72 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 2 232 demandes de services; 574 demandes de service pour NB Cas et 1 658 demandes de service pour Familles NB.

---

## Program Design & Quality Management (Division)

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

### Community and Individual Development (Branch)

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. The Community and Individual Development Branch comprises of three units: Community and Human Resources Development, Early Childhood Services and Housing and Homelessness.

### Community and Human Resources (Branch)

The Community and Human Resources unit is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental income support programs and services. Programs and services in this area include: the Transitional Assistance, Interim Assistance and Extended Benefits Programs; all income support special benefits; and the Family Support Order Services, 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, Family and Community Volunteer Awards, and the Community Volunteer Action Program.

### Housing and Homelessness

The Housing and Homelessness unit is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental housing and homelessness programs and services

## Conception des programmes et gestion de la qualité (Division)

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

### Développement communautaire et individuel (Direction)

La Direction du développement communautaire et individuel voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services du Ministère visant à contribuer au renforcement des capacités communautaires nécessaires pour soutenir les clients du Ministère et pour aider les gens à devenir ou à demeurer autonomes. La Direction comprend trois unités : Développement des ressources communautaires et humaines, Services à la petite enfance, Logement et itinérance.

### Ressources communautaires et humaines

L'Unité des ressources communautaires et humaines voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services de soutien du revenu du Ministère. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : programmes d'assistance transitoire, d'aide temporaire et de prestations prolongées; toutes les prestations spéciales de soutien du revenu; Service des ordonnances de soutien familial, Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, Possibilités de perfectionnement professionnel 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, Prix de bénévolat pour les familles et les communautés, Programme action volontaire bénévole.

### Logement et itinérance

L'Unité du logement et de l'itinérance est responsable de la planification, de la conception et de la surveillance de l'ensemble des services et programmes de logement et d'itinérance du Ministère, notamment les suivants

These include the following programs and services: 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.

The unit continues to work in partnership with Efficiency NB in the delivery of an energy efficiency repair program. As well, the unit worked in close collaboration with the selected vendor responsible to draft the roadmap for the new Integrated Housing Solution. The Integrated Housing Solution will be the foundation for an electronic client management system for the department.

During the past year, the Housing and Homelessness unit established partnerships with the homeless shelters in the province in order to develop a framework to address homelessness needs in the province.

### Early Childhood Services

The Early Childhood Services unit is responsible for the planning, design and monitoring of all departmental early childhood and services. These include the following programs and services: Prenatal/Postnatal Benefit Program; Day Care Services Program; Day Care Assistance Program, Alternative Child Care Program, Services for Preschool Children with Autism Spectrum Disorder, Quality Improvement Funding Support Program for Child Care Facilities, Communities Raising Children, Parenting Initiatives, Early Literacy and Language and the departmental coordination of the Early Childhood Initiatives Program, including Early Intervention Services, Support Worker Initiative, Integrated Day Care Services, and Infant Parent Attachment Initiative.

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

Le logement public, le supplément du loyer, le logement pour les ruraux et les Autochtones, le logement à but non lucratif et les coopératives d'habitation, le programme fédéral-provincial de réparations, le programme d'amélioration de l'efficacité énergétique, le programme de logement locatif abordable, la finition de l'habitat, l'aide à l'accession à la propriété et d'autres programmes de prêts pour le logement.

L'Unité continue de travailler en partenariat avec Efficacité NB à la prestation d'un programme de réparations visant à améliorer l'efficacité énergétique. De plus, elle collabore de près avec le fournisseur chargé d'élaborer la feuille de route pour la nouvelle solution en matière de logement intégré, solution qui servira de fondement à l'implantation d'un nouveau système de gestion électronique des clients pour le Ministère.

Au cours de l'année écoulée, l'Unité du logement et de l'itinérance a établi des partenariats avec les refuges pour sans-abri de la province en vue d'élaborer un cadre de travail pour se pencher sur les besoins des sans-abri de la province.

### Services à la petite enfance

L'Unité des services à la petite enfance assume les fonctions de planification, de conception et de surveillance de tous les programmes et services du Ministère destinés à la petite enfance. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : Programme de prestations prénatales et postnatales, 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, Programme de soutien financier à l'amélioration de la qualité pour les installations de garderie, Communautés responsables à l'écoute des enfants, Programme d'alphabétisation précoce et de développement du langage. L'Unité assure également la coordination ministérielle du programme des Initiatives pour la petite enfance, notamment les Services d'intervention précoce, l'Initiative des travailleurs de soutien, les Services de garderie intégrés et l'Initiative de formation de liens affectifs entre le nourrisson et les parents.

L'Unité 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 unit and in partnership with the Departments of Education, Health, and Wellness, Culture and Sport, government continued work on its ten year Early Childhood Strategy for New Brunswick. The plan for year two of the strategy supported a number of initiatives, including the three-year pilot project of Early Childhood Development Centres, continued funding for early learning community advisors to support the implementation of the new Early Learning and Care Curriculum, funding to Family Resource Centres to enhance community-based supports, initiatives with the francophone sector to ensure increased collaboration between all partners, the new *Early Learning and Child Care Act*, and training initiatives to increase provincial requirements for regulated child care service providers.

### Child and Youth Services

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

During the fiscal year 2009-2010, 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 a specialized training session with Mike Doolan, an internationally known expert in the field of Family Group Conference.

Sous la conduite de l'Unité 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 poursuivi son travail dans le cadre de sa stratégie décennale pour la petite enfance au Nouveau-Brunswick. La deuxième année du plan d'action a soutenu la mise en œuvre d'un certain nombre d'initiatives, dont la réalisation du projet pilote triennal des centres de développement de la petite enfance, le financement continu de conseillers communautaires en apprentissage précoce à l'appui de la mise en œuvre du nouveau curriculum éducatif pour la petite enfance, le financement des centres de ressources familiales afin d'améliorer les services de soutien communautaires, les initiatives menées avec le secteur francophone afin d'accroître la collaboration entre les partenaires, la nouvelle *Loi sur les garderies éducatives* et les initiatives de formation visant à resserrer les exigences provinciales concernant les fournisseurs de services de garde réglementés.

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

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

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Direction a participé à la prestation de la formation de base obligatoire et de la formation relative à la gestion des 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 renommée internationale dans le domaine de la concertation familiale.

The branch was instrumental in designing and implementing Phase 1, New Directions in Child Protection which consisted of Family Group Conference, Immediate Response Conference, Family Enhancement Services and Child Protection Mediation.

La Direction a joué un rôle prépondérant dans la conception et la mise en œuvre de la phase 1, Nouvelles orientations en protection de l'enfance, qui consiste en séances de concertation familiale, en conférences d'intervention immédiate, en services d'appui à la famille, en services d'appui à la famille et en séances de médiation en protection de l'enfance.

### Community and Human Resources Development

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

### Développement des ressources communautaires et humaines

La Direction du développement des ressources communautaires et humaines voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes de soutien du revenu et l'ensemble des programmes et des services du Ministère visant à aider à développer les capacités communautaires nécessaires pour soutenir les clients du Ministère et à aider les gens à devenir et à rester autonomes. Ce secteur regroupe les programmes et les services suivants : programmes d'assistance transitoire et de prestations prolongées; toutes les prestations de soutien du revenu; Service des ordonnances de soutien familial, Services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, Possibilités de perfectionnement professionnel et Services au travail 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 et Programme action volontaire bénévole.

### 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.

### Services de foyers de soin

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 des soins, de même que des conseils en matière de programmes.

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 Worksafe NB in its 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.

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 Travail sécuritaire NB pour poursuivre les efforts visant à favoriser et à améliorer la santé et la sécurité au travail dans les foyers de soins. 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. Le Comité consultatif sur les ressources en main-d'œuvre infirmière conseille le ministre de la Santé sur le rôle et la demande de services infirmiers dans la province.

In 2009-2010, Nursing Home Services branch along with the NB Council of Nursing Home Unions and the New Brunswick Association of Nursing Homes continued working on the gender neutral job evaluation project for staff in nursing homes.

En 2009-2010, 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.

### 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.

### 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, 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.

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). Based on the results of these pilots, planning was undertaken in 2007-2008 to expand the program to other regions of the province. The new Disability Support Program was fully implemented province-wide in 2010. At the end of March 2010, 549 individuals were receiving disability supports under this program.

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). Compte tenu des résultats, le travail visant à étendre le programme à l'ensemble de la province a débuté au cours de l'année 2007-2008. Le nouveau Programme de soutien aux personnes handicapées a été mis en œuvre partout dans la province en 2010. À la fin de mars 2010, 549 personnes handicapées recevaient un soutien au titre de ce programme.

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 aging New Brunswick population. Special care home operators can now apply for a residential supplement of \$16 per day for residents waiting for nursing home placement. As of March 31, 2010, 26 residents were receiving this supplement. Seniors requiring more care to remain at home may now receive more hours of home support.

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. Depuis le 31 mars 2010, 26 personnes reçoivent ce supplément. Par ailleurs, les personnes âgées nécessitant davantage de soins pour demeurer chez elles ont dorénavant droit à plus d'heures de soutien à domicile.



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

The branch also participated in developing government's ten-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 2009-2010, the Dental Advisory Board met six times to adjudicate 2,419 cases.

### Medical Advisory Board

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

In 2009-2010, the Medical Advisory Board reviewed a total of 975 applications in the disability, blind and deaf categories of assistance, resulting in the approval of 401 applications. The Medical Advisory Board also reviewed a total of 138 applications for the long-term needs designation (including those refused for the disability category of assistance), of which 136 were approved.

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

En 2009-2010, le Comité consultatif sur les services dentaires a tenu six réunions pour statuer sur 2 419 cas.

### Commission consultative médicale

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

En 2009-2010, la Commission consultative médicale a examiné au total 975 demandes de certification d'invalidité, de cécité et de surdité, et 401 demandes ont été approuvées. La commission a également examiné un total de 138 demandes de désignation des besoins à long terme (y compris celles refusées dans la catégorie d'invalidité), et 136 demandes ont été approuvées.

---

## Property Management

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

## Official Languages

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

This fiscal year, two complaints were filed with the Commissioner of Official Languages in connection with services provided by Social Development. In both situations, the information was reviewed and corrections were made to our client forms.

## Public Interest Disclosure Act

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

## Family Income Security Appeals Board

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

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

## Gestion des propriétés

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

## Langues officielles

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

Cette année, deux plaintes ont été déposées auprès du commissaire aux langues officielles en ce qui a trait aux services fournis par Développement social. Dans les deux cas, l'information a été examinée et des corrections ont été apportées aux formulaires de nos clients.

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

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

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

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

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

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

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. The second and final step is an appeal to the board. Given its quasi-judicial nature, the board is required to conduct hearings in a court-like manner according to the rules of natural justice and fairness. Appeals may be filed by an applicant or recipient under the following circumstances:

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

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.

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.

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.

### Frequency of Appeals

### Fréquence des appels

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

Voici les chiffres des sept dernières années :

Year/Année	Frequency of Appeals/Fréquence des appels
2009-2010	119
2008-2009	111
2007-2008	126
2006-2007	148
2005-2006	181
2004-2005	195
2003-2004	249

Year/Année	Frequency of Appeals/Fréquence des appels
2009-2010	119
2008-2009	111
2007-2008	126
2006-2007	148
2005-2006	181
2004-2005	195
2003-2004	249

### Appeals by outcome for 2009-2010:

Allowed - 26  
Dismissed - 93  
Cancelled - 6  
No show - 7

### Résultats des appels pour 2009-2010 :

Jugements favorables - 26  
Jugements défavorables - 93  
Appels annulés - 6  
Défaut de comparution - 7

## Appendix 1

### 2009-2010 Financial Overview

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.

## Annexe 1

### Aperçu financier 2009-2010

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	10,952.0	12,152.9	1.3	1,200.9	1
Income Security / Services de la sécurité du revenu					
Service Delivery Costs / Coûts de la prestation des services	22,557.0	22,295.2	2.3	(261.8)	2
Benefits / Prestations	209,118.0	216,826.5	22.5	7,708.5	3
Child Protection and Child Development / Protection et développement de l'enfance	160,214.0	158,218.1	16.5	(1,995.9)	4
Long Term Care / Soins de longue durée	442,168.0	462,529.6	48.1	20,361.6	5
Housing / Habitation	83,668.0	89,335.7	9.3	5,667.7	6
Total	928,677.0	961,358.0	100.0	32,681.0	

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

Notes :	Notes :
1. Over expenditure due to the design of Transition to Work and overhead costs higher than anticipated.	1. Excédent de dépenses attribuable à la conception du programme de transition vers le travail et à des coûts indirects supérieurs aux prévisions.
2. Under expenditure due to savings in salary costs related to administrative reduction	2. Excédent de fonds attribuable aux économies réalisées dans les coûts salariaux par suite de la réduction des services administratifs.
3. Over expenditure because of increased costs related to the elimination of the Interim Assistance Program January 1, 2010, lower than anticipated Social Assistance caseload decline, increased costs for Home Heating Emergency Fuel Benefit and increased costs for Daycare Subsidy Program.	3. Excédent de dépenses attribuable à l'augmentation des coûts liés à l'élimination du Programme d'aide temporaire le 1er janvier 2010, à une baisse plus faible que prévue du nombre de cas d'aide sociale, à l'augmentation des coûts liés aux prestations de chauffage d'urgence et à l'augmentation des coûts liés au programme de subventions aux garderies.
4. Under expenditure because of decreased costs and caseload for Children Services except for Pre-School Children with Autism Spectrum	4. Excédent de fonds attribuable à la diminution des coûts et du nombre de cas des Services aux enfants, sauf en ce qui concerne les Services aux enfants autistiques d'âge préscolaire.
5. Over expenditure because of increased costs of Home Support Services, Adult Residential facilities, Adult Protection, Program Delivery as well as contract increase for Nursing Homes.	5. Excédent de dépenses attribuable à l'augmentation des coûts liés aux Services de soutien à domicile, aux établissements résidentiels pour adultes, à la protection des adultes, à la prestation des programmes, ainsi qu'à une augmentation contractuelle pour les foyers de soins.
6. Over expenditure because of additional costs for the delivery of the Economic Stimulus and Affordable Housing Initiative Extension.	6. Excédent de dépenses attribuable à des coûts additionnels pour la prestation du programme de stimulation économique et du prolongement de l'initiative des logements abordables.