

98-99

Annual Report

Rapport annuel

*Human Resources
Development – NB*

*Développement des
Ressources humaines - NB*

New  Nouveau
Brunswick

1998-1999 Annual Report

Published by:
Department of Human Resources Development-NB
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

November 1999

Cover:
Communications New Brunswick

Printing and Binding:
Printing Services, Supply and Services

ISBN 1-55236-513-1

ISSN 1209-0042

Printed in New Brunswick

Think Recycling!

"Client self-sufficiency"

Rapport annuel 1998-1999

Publié par:
Ministère du Développement des ressources humaines-NB
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Novembre 1999

Couverture:
Communications Nouveau-Brunswick

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

ISBN 1-55236-513-1

ISSN 1209-0042

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Pensez à recycler!

"L'autosuffisance du client"

Department of Human Resources Development-NB
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

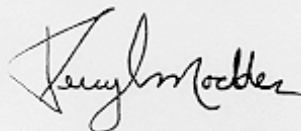
Office of the Minister

The Honourable Marilyn Trenholm Counsell
Lieutenant Governor of the
Province of New Brunswick

Madam:

It is my privilege to present, for the information of your Honour and the Legislative Assembly, the Annual Report of the Department of Human Resources Development-NB for the fiscal year 1998-1999.

Respectfully submitted,



Percy Mockler

Department of Human Resources Development-NB
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Office of the Deputy Minister

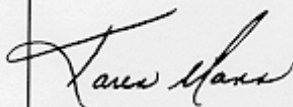
The Honourable Percy Mockler
Minister of Human Resources Development-NB
Province of New Brunswick

Dear Mr. Mockler:

I have the honour to submit, for your consideration, the Annual Report of the Department of Human Resources Development-NB for the year 1998-1999.

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

Respectfully submitted,



Karen Mann

Ministère du Développement des ressources humaines-N-B
C.P. 6000, Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1

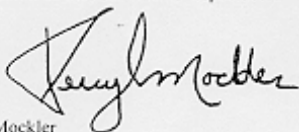
Cabinet du ministre

À son Honneur Marilyn Trenholm Counsell
Lieutenant-gouverneure de la
Province du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai le privilège de porter à l'attention de votre Honneur et de l'Assemblée législative le rapport annuel du ministère du Développement des ressources humaines-N-B pour l'année financière 1998-1999.

Veuillez agréer, Madame la Lieutenant-gouverneure, l'expression de mes sentiments respectueux.



Percy Mockler

Ministère du Développement des ressources humaines-N-B
C.P. 6000, Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1

Cabinet du sous-ministre

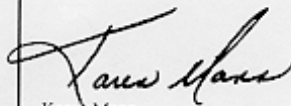
L'honorable Percy Mockler
Ministre du Développement des ressources humaines - NB
Province du Nouveau-Brunswick

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport annuel du ministère du Développement des ressources humaines-NB pour l'année 1998-1999.

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

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.



Karen Mann

"Client self-sufficiency"

"L'autosuffisance du client"

Table of Contents

Introduction.....	7
Organizational Chart.....	9
Areas served by the department and location of offices.....	10
Income Security Division.....	11
Planning and Evaluation Division	20
Corporate Services Division.....	23
Regional Family Income Appeals Board	32
Tables (In Appendix).....	34

Table des matières

Introduction	7
Organigramme	9
Régions desservies par le ministère et emplacement des bureaux	10
Division de la sécurité du revenu	11
Division de la planification et de l'évaluation	20
Division des services généraux	23
Commissions d'appel régionales sur la sécurité du revenu familial	32
Tableaux (en annexe).....	34

Introduction

Fiscal 1998-1999 proved to be another very involved year for the staff of the department of Human Resources Development-NB. Employees in the seven regions and the Central Office in Fredericton were heavily occupied throughout the year in serving nearly 147,000 New Brunswickers from all walks of life.

The department continued to achieve results on its goal of helping both employed and unemployed New Brunswickers gain greater self-sufficiency. The average monthly social assistance caseload in 1998-99 was 32,652 households – a decrease of an average of 2,274 households per month over the previous fiscal year. These figures mean that approximately 4,400 fewer New Brunswickers were receiving social assistance from HRD-NB each month this past year.

This caseload decline continues a trend that began in 1993 and coincided with the introduction of NB Works, the department's initial foray into employment-related programming. Since then, the department's success in providing our clients with a greater number of active interventions each year has resulted in a constantly declining number of New Brunswickers receiving social assistance benefits annually.

This year, nearly 36,000 New Brunswickers participated in training and employment programs supported by the department. The programs are offered through the department's Training and Employment Options and through the continued implementation of the Labour Market Development Agreement (LMDA). The LMDA has resulted in New Brunswickers having greater access to income support, employment development and employer services through HRD-NB Offices.

Of these participants, 3,750 social assistance recipients left the caseload because the department helped them find work or access a training program. This number exceeds the department's annual goal of helping 3,200 people leave social assistance due to employment or a training opportunity.

Introduction

Le personnel du ministère du Développement des ressources humaines a connu une autre année chargée en 1998-1999. Les employés des sept bureaux régionaux et du bureau central de Fredericton se sont affairés tout au long de l'année à desservir près de 147 000 Néo-Brunswickois provenant de tous les horizons.

L'objectif que s'est fixé le ministère d'aider les Néo-Brunswickois à atteindre l'autosuffisance, qu'ils aient ou non un emploi, continue de donner des résultats. Au cours de l'année financière 1998-1999, le nombre moyen de dossiers d'aide sociale traités a été de 32 652 unités par mois, soit une diminution par rapport à l'année précédente d'environ 2 274 unités par mois. Ces chiffres signifient qu'au cours de la dernière année, 4 400 personnes de moins ont reçu de l'aide sociale de DRH-NB chaque mois.

Cette diminution suit la tendance amorcée en 1993 alors que le ministère faisait sa première incursion dans le domaine des programmes d'emploi avec le lancement de NB au travail. Depuis, le ministère a été en mesure d'offrir à ces clients un plus grand nombre d'interventions directes à chaque année, ce qui a eu pour effet de diminuer de façon constante le nombre de Néo-Brunswickois recevant des prestations d'aide sociale.

En 1998-1999, près de 36 000 Néo-Brunswickois ont pris part à des programmes de formation et d'emploi parrainés par le ministère. Ces programmes sont offerts dans le cadre d'Options en matière de formation et d'emploi et grâce à la poursuite de la mise en œuvre de l'Entente sur le développement sur le marché du travail (EDMT). Cette dernière entente assure aux Néo-Brunswickois une plus grande accessibilité aux services offerts par l'entremise des bureaux de DRH-NB, dont notamment le soutien du revenu, le développement de l'emploi et les services aux employeurs.

Parmi tous ces participants, 3 750 personnes ont quitté les rangs des bénéficiaires de l'aide sociale parce ce que le ministère les a aidées à trouver du travail ou à suivre un programme de formation. Ce nombre dépasse l'objectif annuel que s'était fixé le ministère, qui consistait à aider 3 200 personnes à ne plus dépendre de l'aide sociale parce qu'elles ont trouvé un travail ou participent à une activité de formation.

Also, in September 1998, HRD-NB opened up the first of the LMDA co-located sites, which houses both provincial and federal government employees, at 633 Queen Street in Fredericton. The transition was well planned by regional staff of both HRD-NB and HRD-Canada and all details went smoothly. Plans for additional co-located sites through the province were also advanced during the year.

Also during the year, as part of the introduction of the National Child Benefit, the department made significant new investments in our child-care program. This is an important program designed to help low-income working families and families in the transition between social assistance and work. This year we invested an additional \$2.1 million in the child-care program. This investment was comprised of the addition of 200 new daycare subsidies, an increase in the daily daycare subsidy rate and the introduction of a new service, the alternative child care program.

The alternative child care program offers financial assistance to low-income parents or guardians who are in school or working and do not have access to licensed day care. This allows more New Brunswick parents to access child-care during evenings, nights and weekends or if there are no licensed day care centres in their community.

The department trusts this annual report describes adequately and accurately the major achievements of the past year. For further information on the department and its programs and staff, please contact the Communications Branch, Central Office in Fredericton.

This report has limited financial data, as this information is detailed in the Public Accounts of the Province of New Brunswick for the fiscal year ending 31 March 1999.

En septembre 1998, DRH-NB a procédé à l'ouverture du premier centre regroupant, dans le cadre de l'EDMT, les employés des gouvernements fédéral et provincial. Le centre est situé au 633, rue Queen à Fredericton. Le personnel des bureaux régionaux de DRH-NB et de DRH-Canada avait planifié la transition et tout s'est déroulé en douceur. On a également commencé à élaborer des plans pour ouvrir des centres du même genre ailleurs dans la province.

Par ailleurs, dans le cadre de l'introduction de la prestation nationale pour les enfants, le ministère a contribué cette année de façon significative au programme de garderie. Cet important programme vise les familles à faible revenu ainsi que les familles en transition entre l'aide sociale et le marché du travail. En 1998-1999, le programme a bénéficié de l'injection de fonds additionnels de 2,1 millions de dollars. Cet investissement comprend notamment l'ajout de 200 nouvelles places subventionnées, l'augmentation du taux quotidien accordé pour les services de garderie et l'introduction du service alternatif de garde d'enfants.

Le service alternatif de garde d'enfants offre une aide financière aux parents ou aux tuteurs à faible revenu qui sont aux études ou qui travaillent et qui n'ont pas accès à une garderie agréée. Le programme permet à un plus grand nombre de parents d'avoir accès aux services de garde d'enfants les soirs, la nuit ou les fins de semaine, ou s'il n'y a pas de garderies agréées dans leur communauté.

Dans le présent rapport annuel, le ministère s'efforce de décrire convenablement et de façon exacte ses principales réalisations de l'année qui vient de s'écouler. Pour de plus amples renseignements au sujet du ministère, des programmes offerts ou du personnel, veuillez vous adresser à la Direction des communications, au bureau central à Fredericton.

Le rapport contient peu de données financières, étant donné que ces renseignements figurent de façon détaillée dans les comptes publics de la province du Nouveau-Brunswick pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 1999.

Organizational Chart / Organigramme 1998-1999

Minister/Ministre

Hon. Georgie M. Day
l'hon. Georgie M. Day

**Regional Family Income Security Appeals
Boards / Commissions d'appel régionales
sur la sécurité du revenu familial**
Coordinator/Coordinatrice
Shawna LeBlanc

**Deputy Minister/
Sous-ministre**

Karen Mann

**Corporate Services/
Services généraux**
Executive Director/
Directrice exécutive
Madeleine Trenouth

**Income Security Program/
Programme sécurité du revenu**
Assistant Deputy Minister/
Sous-ministre adjoint
Don Ferguson

**Policy and Planning/
Politique et planification**
Director/Directrice
Janet Thomas/A/par interim

Communications
Director/Directeur
Brent Staeben

**Operations Support /
Soutien du revenu**
Director/Directrice
JoAnne Nadeau

Programs/Programmes
Director/Directeur
John Cunningham

**LMDA Implementation/
Mise en oeuvre EDMT**
Director/Directrice
Jill Peters

**Audit Services/
Services de vérification**
Director/Directeur
James Church

**Northwest/
Nord-Ouest
(Edmundston
Grand Falls/
Grand-Sault)**
Jacques Martin

**Miramichi
(Miramichi City
Néguac)**
Roy Forbes

**Northeast/
Nord-Est
(Bathurst
Campbellton
Kedgwick)**
Elva Bryar

**Southwest/
Sud-Ouest
(Saint John
Sussex
St. Stephen)**
Aubrey Reid

**Human Resource Services/
Services des ressources
humaines**
Director/Directrice
Claudette Gardner

**Financial Services/
Services financiers**
Director/Directeur
Jack Brown

**Information Services/
Services d'information**
Director/Directeur
Gary Baird

**Central/Centrale
(Fredericton
Minto
Woodstock
Perth-Andover)**
Eric Gionet

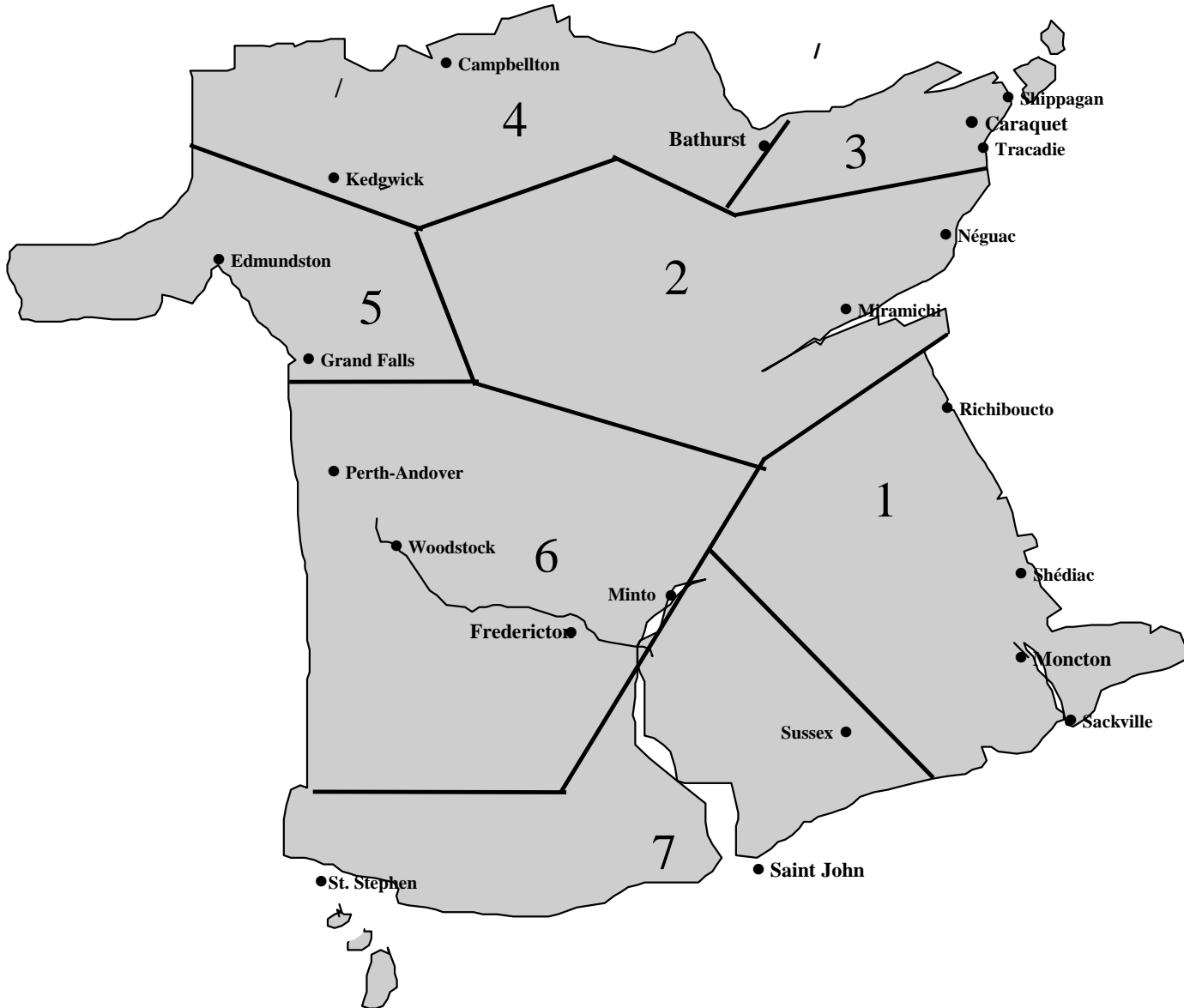
**Southeast/
Sud-Est
(Moncton
Shédiac
Sackville
Richibucto)**
Deborah MacPherson

**Acadian Peninsula/
Péninsule Acadienne
(Caraquet
Shippagan
Tracadie-Sheila)**
Yvon Arseneau

**Facilities Management/
Gestion des installations**
Director/Directeur
Roger Bourgeois

Areas Served by the Department and Location of Offices

Régions desservies par le ministère et emplacement des bureaux



1 Southeast Region/Région du Sud-Est
Moncton, Shédiac, Sackville, Richiboucto

2 Miramichi Region/Région du Miramichi
Miramichi, Néguaac

3 Acadian Peninsula/Réninsule acadienne
Caraquet, Shippagan, Tracadie-Sheila

4 Northeast Region/Région du Nord-Est
Bathurst, Campbellton, Kedgwick

5 Northwest Region/Région du Nord-Ouest
Edmundston, Grand Falls/Grand Sault

6 Central Region/Région centrale
Fredericton, Woodstock, Minto, Perth-Andover

7 Southwest Region/Région du Sud-Ouest
Saint John, Sussex, St. Stephen

Income Security Division

The Income Security Division is responsible for delivering programs and services that provide financial support to clients in need and help clients achieve self-sufficiency. These programs and services are delivered on a decentralized basis through 21 service locations.

Clients receiving assistance through the Income Security division are grouped, according to common characteristics and needs, into one of three categories:

- Interim Assistance - shorter term needs;
- Transitional Assistance - intermediate term needs;
- Extended Benefits - expected longer term needs.

The average monthly caseload for fiscal 1998-1999 was 32,652 (or 63,195 New Brunswickers). This represents an average decrease of 190 cases per month from the 1997-98 fiscal year. (See **Appendix 1**)

The division has two branches that provide services: Operations Support and Programs.

Operations Support

The Operations Support Branch is responsible for ensuring that the department has the financial and procedural guidelines to provide the proper level of benefits and services to clients in an effective and cost efficient manner.

Interim Assistance Program

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

The average monthly caseload for the 1998-1999 fiscal year was 2,495. (See **Appendices 2 & 3**)

Transitional Assistance Program

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

Division de la sécurité du revenu

La Division de la sécurité du revenu fournit des programmes et des services assurant de l'aide financière aux clients nécessiteux et vise l'autosuffisance de ces derniers. Les programmes et services sont offerts par l'intermédiaire de 21 points de service.

Les clients qui reçoivent de l'aide de la Division de la sécurité du revenu sont classés dans les trois catégories suivantes en fonction de leurs caractéristiques et de leurs besoins :

- Programme d'aide temporaire – besoins à court terme;
- Programme d'assistance transitoire – besoins à moyen terme;
- Programme de prestations prolongées – besoins à long terme.

Au cours de l'année financière 1998-1999, le nombre moyen de dossiers par mois était de 32 652 (ou 63 195 Néo-Brunswickois), soit une diminution moyenne de 190 dossiers par mois par rapport à l'année 1997-1998. (Voir l'**annexe 1**)

La division a deux directions qui assurent la prestation des services : Soutien des opérations et Programmes.

Soutien des opérations

La Direction du soutien des opérations veille à ce que le Ministère dispose des lignes directrices requises pour fournir aux clients les services et prestations nécessaires de façon efficace et économique.

Programme d'aide provisoire

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

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année 1998-1999 s'élevait à 2 495 par mois. (Voir les **annexes 2 et 3**)

Programme d'assistance transitoire

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

The average monthly caseload for the 1998-1999 fiscal year was 24,186. (See Appendices 2 & 4)

Extended Benefits Program

This program is intended to provide financial support to persons and families for whom dependency on the department is long term due to a particular disability.

The average monthly caseload for the 1998-1999 fiscal year was 5,971. (See Appendices 2 & 5)

Special Needs Benefits Program

Special needs benefits are supplementary to basic assistance and can be provided to meet one-time emergencies or can be provided for a longer term. The majority of benefits are for medically related services, fuel and school supplements as well as the monthly income supplement benefit.

Family Support Orders Services Program (FSOS)

The Department of Human Resources Development-NB has significant involvement with child support to assist the children who must rely on social assistance to meet their basic needs, because one of the parents has left the family. In conjunction with the Department of Justice, the Family Support Orders Service program was established to help low-income single-parent families, seek child support from parents who are not making support payments.

Provincial legislation establishes that a parent on social assistance is under an obligation to attempt to secure maximum child support from the other parent. The administrative child support process addresses the needs of social assistance recipients and assists the families who apply for child support services to establish or modify and enforce child support.

The child support issue is not simply a woman's issue; it is a family issue. Child support addresses the interests and concerns of children and both parents. The Family Support Orders Program allows the department to negotiate and register 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 nombre moyen de cas traités au cours de l'année 1998-1999 s'élevait à 24 186 par mois. (Voir les annexes 2 et 4)

Programme de prestations prolongées

Ce programme fournit de l'aide financière aux personnes et aux familles ayant besoin d'une aide financière à long terme en raison d'une invalidité.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année 1998-1999 s'élevait à 5 971 par mois. (Voir les annexes 2 et 5)

Prestations spéciales

Les prestations spéciales s'ajoutent aux prestations de base pour répondre à des besoins urgents ponctuels ou s'échelonnant sur une plus longue période. Ces prestations servent surtout à payer les services paramédicaux, le combustible, les frais scolaires ou le supplément de revenu mensuel.

Service des ordonnances de soutien familial (SOSF)

Le ministère du Développement des ressources humaines du Nouveau-Brunswick joue un rôle important à l'égard des pensions alimentaires dans le cas 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.

Les lois de la province prévoient qu'un parent qui reçoit de l'aide sociale doit chercher à obtenir pour ses enfants la meilleure pension alimentaire possible de l'autre parent. La procédure administrative relative aux pensions alimentaires a pour but de répondre aux besoins des bénéficiaires d'aide sociale et d'aider les familles qui cherchent à obtenir un soutien financier soit à établir une demande de pension alimentaire, soit à modifier et à faire respecter l'ordonnance de soutien.

La question des pensions alimentaires ne touche pas uniquement les femmes. C'est un sujet qui touche les familles et qui concerne les intérêts et les préoccupations des enfants et ceux des deux parents. 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.

This function is part of the multi-disciplinary team supporting the case management model. Families who receive adequate levels of child support have a greater chance to build their way to self-sufficiency. The single parents take their child support orders with them when they leave social assistance.

Families who receive social assistance benefits cannot afford to take their partners to court to negotiate child support agreements. HRD-NB staff help clients negotiate these agreements with non-custodial parents. Once the agreements are signed, the monies collected from support orders are either deposited to the Minister of Finance account or, if the custodial parent receives support directly, deducted from the amount of basic assistance paid to the client.

The recoveries to the Minister of Finance account have doubled, from \$2M to \$4M at the end of the fiscal year 1999. In 1998-1999, \$3.9 million was deposited in the Minister of Finance account as a result of the department's efforts in this area. More than \$2.0 million in family support order payments were sent directly to clients for a yearly total of approximately \$5.9 million.

Medical Advisory Board

The Medical Advisory Board reviews all applications for blindness or disability certification. This certification is used to determine eligibility for assistance through the Extended Benefits Program.

In 1998-1999, the Medical Advisory Board reviewed 752 applications, of which 369 were approved.

Program Services

The Programs Branch is responsible for the development, implementation and administration of programs and services designed to help clients achieve self-sufficiency. Generally, these programs offer a combination of services related to counseling, training, education and work experience. Nearly 36,000 training & employment interventions were provided to clients during 1998-99. (See Appendix 7)

There are three elements critical to the success of these programs. First is the development of a case plan for the clients. The case plan identifies the employment goal of an individual as well as, the factors which influence the achievement of the goal. The case plan fosters independence and is focused on results.

Ce programme s'inscrit dans les activités d'une équipe multidisciplinaire qui appuie le modèle de gestion de cas. Les familles qui reçoivent une pension alimentaire convenable ont davantage de chances de devenir autonomes. Les chefs de famille monoparentaux obtiennent directement leur pension alimentaire lorsqu'ils quittent l'aide sociale.

Les familles dépendantes de l'aide sociale n'ont pas les moyens d'aller devant les tribunaux pour négocier une entente de soutien financier. C'est le personnel de DRH-NB qui s'en occupe. Une fois l'entente conclue, les montants recueillis sont versés au compte du ministre des Finances. Si la pension alimentaire est envoyée directement au parent, le Ministère retient ce montant du chèque d'aide sociale.

Les sommes qui sont versées au compte du ministre des Finances ont doublé, passant de 2 millions à 4 millions de dollars à la fin de l'année financière 1999. En 1998-1999, un montant de 3,9 millions de dollars a été déposé dans le compte du ministre des Finances grâce aux efforts déployés par DRH-NB. Les clients ont reçu plus de 2 millions de dollars en ordonnances de soutien familial, ce qui équivaut en tout à environ 5,9 millions de dollars.

Commission consultative médicale

La Commission consultative médicale a pour rôle d'examiner toutes les demandes de certification de cécité ou d'invalidité. Cette certification rend les personnes admissibles au Programme de prestations prolongées.

En 1998-1999, la Commission consultative médicale a examiné 752 demandes et en a approuvé 369.

Services des programmes

Le Service des programmes est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'administration des programmes et services conçus pour aider les clients à devenir autonomes. En règle générale, ces programmes offrent une combinaison de services de counseling, de formation, d'éducation et d'expérience professionnelle. Près de 36 000 clients ont profité de nos programmes ou de services connexes pendant 1998-1999. (Voir l'annexe 7)

Il y a trois éléments essentiels au succès de ces programmes. Il faut tout d'abord élaborer un plan de gestion de cas pour les clients. Ce plan renferme les objectifs du client en matière d'emploi et les facteurs qui contribuent à l'atteinte de ces objectifs. Le plan de gestion de cas favorise l'autonomie et est axé sur les résultats.

The second factor is intervention based on needs. The objective is to ensure that the individual participates in an intervention, which is appropriate to his or her needs and career goals. The intervention should also address the factors, which impact on an individual's drive to self-sufficiency.

Finally, the department is committed to early intervention, i.e. all clients working on achieving self-sufficiency from the moment they make contact with the department.

The programs and services offered are:

Training & Employment Options

Within the department of Human Resources Development-NB, there is a number of training and employment activities that are provided to clients in order to increase their employability and chances of finding long-term sustainable employment. Some of the interventions that are available in local offices include academic upgrading, job search clubs, life skills, goal setting, and courses that help prepare people of the world for work. Clients also have access to funding to help cover their expenses when they participate in these interventions. Other activities funded by the TEO include the Career Exploration program and the Workforce Expansion initiative.

Career Exploration Program

The Career Exploration Program is a training program that targets clients who are job ready but need training in order to help them make the transition to the labour market.

This program provides clients with an opportunity for skill development and career exploration. Each participant, in consultation with his or her case manager, identifies an area of interest and/or identifies areas where his/her skills could be further developed. The participant is then matched with an employer who will sponsor the trainee during the placement.

All participants in the program receive a monthly training allowance. They also receive a certificate upon completion of their placement. During 1998-1999, 115 New Brunswickers participated in the Career Exploration Program. (See Appendix 7)

Employment Assistance Services

Employment Assistance Services (EAS) assist unemployed New Brunswickers with employment barriers to integrate into the labour market by obtaining and maintaining a job.

Le deuxième facteur est une intervention axée sur les besoins. On vise à assurer que l'individu participe à une intervention qui tienne compte de ses besoins et de ses objectifs. Cette intervention devrait prendre en considération les facteurs qui influent sur la motivation d'une personne à devenir autosuffisante.

En dernier lieu, le Ministère préconise une intervention précoce, c'est-à-dire aider tous les clients travaillant en vue de devenir autosuffisants à partir du moment où ils bénéficient de l'aide.

Les programmes offerts sont :

Options en matière de formation et d'emploi

DRH-NB offre à ses clients plusieurs activités axées sur la formation et l'emploi pour améliorer leurs chances d'intégrer le marché du travail et de trouver un emploi stable. Les bureaux locaux proposent en outre les interventions suivantes : récupération scolaire, clubs de recherche d'emploi, aptitudes à la vie quotidienne, détermination des objectifs et cours d'introduction au monde du travail. Les participants sont admissibles à une aide financière pour couvrir leurs dépenses. Le programme assure aussi le financement d'autres activités comme le Programme d'exploration de carrières et l'Initiative de développement de la main-d'œuvre.

Programme d'exploration de carrières

Il s'agit d'un programme de formation destiné aux clients qui sont aptes à l'emploi et qui ont besoin d'expérience pour faire la transition vers le marché du travail.

Ce programme donne l'occasion aux clients de perfectionner leurs compétences et d'examiner différentes possibilités de carrière. Avec l'aide de leur gestionnaire de cas, les participants déterminent leurs champs d'intérêt et le perfectionnement nécessaire. Ils sont ensuite jumelés à un employeur en vue d'obtenir de l'expérience de travail.

Tous les participants reçoivent une allocation de formation mensuelle. Ils obtiennent aussi un certificat une fois le stage terminé. Au cours de l'année 1998-1999, 115 Néo-Brunswickois ont participé au Programme d'exploration de carrière. (Voir l'annexe 7)

Services d'aide à l'emploi

Le programme de Services d'aide à l'emploi (SAE) a pour mission d'aider les Néo-Brunswickois qui éprouvent des difficultés à trouver un emploi et à intégrer le marché du travail.

EAS includes a number of components aimed at assisting individuals in acquiring job placements. They can include individualized employment counseling, case management and development of return to work action plans; job search activities, individually and in group; referral services and marketing of clients and client groups to employers and educational institutions; general education and awareness activities for employers and the community at large.

EAS is part of the LMDA agreement, and funding for the program is contained within the budget transferred from the federal Government. In the 1998-1999 fiscal year, \$5.5 million was expended for contracts with external service providers, and there were in excess of 1,750 employment placements achieved.

NB WORKS

NB WORKS was a six-year national demonstration project which commenced in the spring of 1992. This federal-provincial initiative involved three stakeholders; the provincial Department of Human Resources Development-NB, the provincial Department of Labour and Human Resources Development Canada.

The project provided employment-based counselling, education, training and work experience to income assistance recipients who had less than a Grade 12 education and had dependent children. According to their individually determined career plans, these participants obtained the necessary education, employment and supports to attain self-sufficiency.

Participants began the NB WORKS continuum with a 20-week initial work phase, followed by academic upgrading for an Adult High School Diploma, specific skills training as well as workplace experience through career-related internships. Throughout the continuum, participants also had access to a wide range of personal and career counselling services.

The project was designed to accept three intakes of approximately 1000 participants each for the first three years. Participants in the third intake completed the continuum in the fall of 1997. All NB WORKS participants have now completed their participation in the program.

The final summative evaluation of the impact of the NB WORKS project will not be completed until early in 2001. However, on-going monitoring has provided updates on the progress of participants following their exit from the project.

Les SAE offrent les services suivants axés sur l'emploi : les services individuels d'orientation professionnelle, gestion de cas et élaboration de plans d'intervention visant le retour au travail; activités de recherche d'emploi individuelles et en groupe; services de présentation des clients aux employeurs et aux établissements d'enseignement; activités de sensibilisation pour les employeurs et le public en général.

Les SAE s'inscrivent dans le cadre de l'EDMT et sont financés grâce aux crédits transférés du gouvernement fédéral. Au cours de l'année 1998-1999, des contrats totalisant 5,5 millions de dollars ont été passés avec des fournisseurs de services externes et plus de 1 750 clients ont trouvé de l'emploi.

NB AU TRAVAIL

NB AU TRAVAIL, un projet-pilote national de six ans, a été lancé au printemps 1992 grâce aux efforts concertés des ministères provinciaux du Développement des ressources humaines et du Travail et de Développement des ressources humaines Canada.

Le projet, maintenant terminé, a permis d'offrir des services d'orientation professionnelle, des cours, de la formation et une expérience de travail aux bénéficiaires d'aide sociale n'ayant pas terminé leurs études secondaires et ayant une famille à charge. Selon leur plan de carrière individuel, les participants ont pu recevoir l'éducation, acquérir l'expérience de travail et obtenir le soutien nécessaire pour atteindre l'autonomie financière.

Les participants ont commencé le programme NB AU TRAVAIL par une période de 20 semaines en milieu de travail, suivie de la récupération scolaire en vue d'obtenir un diplôme d'études secondaires pour adultes. Ils ont ensuite acquis des compétences dans un domaine particulier et de l'expérience de travail grâce à des stages. Tout au long du programme, les participants ont également eu accès à un large éventail de services de counseling personnel et d'orientation professionnelle.

Le projet a été conçu pour accueillir trois contingents de participants d'environ 1 000 personnes chacun les trois premières années. La participation au programme du troisième contingent a pris fin à l'automne 1997. Tous les participants ont maintenant achevé leur participation au programme.

L'évaluation finale résumant l'incidence de NB AU TRAVAIL ne sera pas terminée avant le début de l'an 2001. Toutefois, le suivi du programme a permis de produire des rapports périodiques sur le cheminement des participants après leur départ du projet.

Intake 2 (1993 – 1996)

(24 months post-program status).

- 543 of the 959 Intake 2 participants were surveyed.
- As of November 1998, 57% were employed.
- 28% were not employed but were participating in the labour market.

Intake 3 (1994 – 1997)

(12 months post-program status)

- 353 of the 909 Intake 3 participants were surveyed.
- As of November 1998, 48% were employed.
- 31% were unemployed but seeking work.

Total NB WORKS Participants Status

As of March 1999, slightly more than half of the original 2,898 participants and their families are no longer on social assistance as a result of their participation in the project

While NB WORKS, in its original form, cannot be replicated due to changes in EI legislation and the demise of the Canada Assistance Plan, valuable lessons were learned from the project which have been integrated into the department's service delivery framework. For example, the commitment to the case management process developed under NB WORKS served as the basis for the refined approach to service delivery in the department. Also, the Canada-New Brunswick Labour Market Development Agreement (LMDA) was built on the tradition of co-operation between the federal and provincial governments, which developed as a result of innovative partnerships such as NB WORKS.

Youth Futures

Youth Futures provides assessment services, personal and career counselling as well as training and employment development services to young people between the ages of 15 and 24.

It also provides financial resources to partner departments for transition programs and services such as academic upgrading, skills training, job search and stay-in-school initiatives.

2^e contingent (de 1993 à 1996)

(situation 24 mois après le programme)

- 543 des 959 participants ont été interrogés.
- En novembre 1998, 57 % des participants avaient un emploi.
- 28 % des participants étaient sans emploi, mais actifs sur le marché du travail.

3^e contingent (de 1994 à 1997)

(situation 12 mois après le programme)

- 353 des 909 participants ont été interrogés.
- En novembre 1998, 48 % des participants avaient un emploi.
- 31 % des participants étaient sans emploi, mais cherchaient du travail.

Situation des participants de NB AU TRAVAIL

En mars 1999, un peu plus de la moitié des 2 898 participants originaux et leurs familles ne dépendaient plus de l'aide sociale à la suite de leur participation au projet.

Même si NB AU TRAVAIL, dans sa forme originale, ne peut être reproduit en raison des changements apportés à la loi sur l'assurance-emploi et de l'interruption du Régime d'assistance publique du Canada, d'importantes leçons ont été tirées et intégrées au cadre général de la prestation des services du Ministère. Par exemple, l'engagement relatif au processus de gestion de cas élaboré dans le cadre de NB AU TRAVAIL a servi d'appui à l'approche raffinée de prestation de services mise au point dans le Ministère. De même, l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) conclue entre le Canada et le Nouveau-Brunswick a été basée sur la collaboration habituelle entre les gouvernements fédéral et provincial. Cette collaboration est issue de partenariats innovateurs tels que NB AU TRAVAIL.

Avenir jeunesse

Avenir jeunesse offre des services d'évaluation, de counseling personnel et d'orientation professionnelle ainsi que des services de développement de l'emploi aux jeunes de 15 à 24 ans.

Le programme offre également des ressources financières aux ministères partenaires pour les programmes et les services de transition comme la récupération scolaire, la formation professionnelle, la recherche d'emploi et les projets visant à encourager les jeunes à rester à l'école.

The department of Human Resources Development-NB is the lead for the Youth Futures program and works in partnership with the departments of Labour, Education, Health and Community Services and the Department of the Solicitor General. This coordinated approach facilitates for young New Brunswickers, access to the necessary interventions needed to prepare for, secure and maintain employment within the labour market.

Youth in Action

Youth in Action exists to improve the employability of Youth Futures clients by providing them with an opportunity to volunteer their time in the community. It provides youth with experiences that gives positive direction and helps them develop skills that will facilitate their entry into the labour market and support their goal of becoming self-sufficient.

Youth who participate in Youth in Action are rewarded for their efforts by receiving a Youth in Action t-shirt, pin and certificate if they have completed 25 hours of volunteer work.

Those participants who will be attending post-secondary education and who have completed 100 hours of volunteer work also become eligible to receive a \$2,000 scholarship.

This year, 75 young people volunteered in their communities through Youth in Action. Seven received a \$2,000 scholarship to pursue post-secondary education.

Earth Work NB

Earth Work NB is a summer employment mentorship program that provides Youth Futures clients, who are high school graduates but at risk of not entering the labour market, an opportunity to be exposed to an individual who has completed two years of post-secondary education and understands its benefits.

The high school graduate, when appropriate, receives career counselling, student loan information and visits post-secondary institutions. They also receive a \$1,000 bursary if they complete the program and decide to go on to post-secondary studies.

During the summer of 1998, 58 high school graduates and post-secondary students participated in Earth Work NB. To date, 8 scholarships have been awarded.

Le ministère du Développement des ressources humaines du Nouveau-Brunswick assume l'initiative du programme Avenir jeunesse et travaille en partenariat avec les ministères suivants : Travail, Éducation, Santé et Services communautaires et Solliciteur général. Cette approche concertée permet aux jeunes Néo-Brunswickois de bénéficier d'interventions visant à les aider à intégrer le marché du travail, à y obtenir un emploi et à le conserver.

Jeunesse active

Le programme Jeunesse active a pour but d'augmenter les aptitudes au travail des clients d'Avenir jeunesse en leur offrant la possibilité de faire du bénévolat dans leur communauté. Le programme répond à la nécessité d'offrir aux jeunes des activités qui leur fourniront une bonne orientation et qui les aideront à acquérir de nouvelles compétences, facilitant ainsi leur intégration au marché du travail et l'atteinte de leur objectif d'autosuffisance.

En guise de récompense pour leurs efforts, les jeunes qui participent au programme et qui consacrent 25 heures de leur temps à des activités bénévoles reçoivent un t-shirt, une épingle et un certificat Jeunesse active.

Ceux qui poursuivent des études postsecondaires et qui ont accumulé 100 heures de bénévolat sont admissibles à une bourse d'études de 2 000 \$.

Cette année, 75 jeunes ont fait du bénévolat dans leurs communautés en participant à Jeunesse active. Parmi ceux-ci, sept participants ont reçu des bourses de 2 000\$ chacune pour poursuivre des études postsecondaires.

Éco-travail NB

Éco-travail NB est un programme de mentorat d'été qui s'adresse aux clients d'Avenir jeunesse qui sont diplômés du secondaire et qui sont susceptibles de ne pas entrer sur le marché du travail. Le programme vise à les sensibiliser aux avantages de poursuivre des études en les jumelant à des étudiants qui ont terminé deux années d'études postsecondaires.

Les diplômés du secondaire reçoivent, selon leurs besoins, des services d'orientation professionnelle et de l'information sur les prêts étudiants en plus d'avoir l'occasion de visiter des établissements postsecondaires. Ils peuvent recevoir une bourse de 1 000 \$ s'ils terminent le programme et décident de poursuivre leurs études.

Au cours de l'été 1998, 58 diplômés du secondaire et étudiants des collèges et universités ont participé à Éco-travail NB. Huit bourses d'études ont été distribuées jusqu'à présent.

Youth Services Partnership

The youth Services Partnership exists to maintain collaboration between Youth Futures partner departments, Human Resources Development Canada and other youth partners. The partnership facilitates a complementary network of programs and services for youth provincially and locally.

Community Volunteer Action Program

The department shares a commitment with non-profit community resource agencies to reinforce the community response to the basic needs of low income people in the community.

During 1998-1999, more than \$1 million was provided to 41 groups across the province through the Community Voluntary Action Program. Some projects included food, clothing, furniture and community kitchens.

(See Appendix A)

Training and Employment Support Services

Training and Employment Support Services, (formerly VRDP) provides training and employment development options to persons with disabilities to help raise their level of labour force participation. The majority of benefits provided are for transportation, technical equipment, training costs and support workers.

The Workforce Expansion Initiative

New Brunswick employers play a key role in developing and maintaining a healthy economy. Human Resources Development-NB (HRD-NB) knows that finding good employees is critical to their success.

The Workforce Expansion Initiative (WEI) provides employers with an opportunity to meet with HRD-NB staff to discuss their human resource needs and to map out a strategy that meets their objectives. The WEI is an employer's gateway to a work ready workforce.

Partenariat pour la prestation de services aux jeunes

Le Partenariat pour la prestation de services aux jeunes a pour but de préserver la collaboration entre les ministères partenaires d'Avenir jeunesse, Développement des ressources humaines Canada et autres partenaires jeunesse. Le partenariat soutient un réseau de programmes et de services complémentaires destinés aux jeunes tant à l'échelle provinciale que locale.

Programme d'action communautaire bénévole

De concert avec les organismes communautaires à but non lucratif, le ministère s'est engagé à sensibiliser davantage la communauté aux besoins élémentaires des personnes à faible revenu.

En 1998-1999, le Ministère a versé plus d'un million de dollars à 41 groupes de la province grâce au Programme d'action communautaire bénévole. Les projets subventionnés comprennent notamment des comptoirs d'aliments, de vêtements et de meubles usagés ainsi que des cuisines communautaires. (Voir l'annexe A)

Services de soutien à l'emploi et à la formation

Le programme de Services de soutien à l'emploi et à la formation (autrefois PRPPH) a pour but d'aider les personnes handicapées à augmenter leur capacité à intégrer le marché du travail. La plupart des prestations portent sur le transport, l'équipement technique, la formation et le personnel de soutien.

Initiative de développement de la main-d'œuvre

Les employeurs jouent un rôle important dans le développement et le maintien d'une saine économie au Nouveau-Brunswick. Développement des ressources humaines-NB (DRH-NB) reconnaît que leur réussite dépend de la qualité de leurs ressources humaines.

L'initiative de développement de la main-d'œuvre fournit aux employeurs l'occasion de rencontrer le personnel de DRH-NB afin de discuter de leurs besoins en matière de ressources humaines et de mettre au point une stratégie pour atteindre leurs objectifs. L'initiative de développement de la main-d'œuvre est la porte d'entrée des employeurs à une main-d'œuvre apte au travail.

It can provide motivated and qualified people, flexible training and employment programs, and information about other government sponsored employment and training programs. HRD-NB can also assist employers in accessing NBJobNet - an Internet designed system that helps find qualified employees.

Labour Market Development Agreement

The Labour Market Development Agreement (LMDA) transferred responsibility for the delivery of employment programming for E.I. and targeted clients to the province of New Brunswick. These programs/services include Needs Determination, Employment Counselling and Case Management. The province is accountable to the Federal Government for achievement of results, (numbers of clients employed, unpaid benefits from the Employment Insurance account) and that 65% of all clients receiving active programming measures will be active E.I. claimants.) In fiscal year 1998-1999, the total LMDA budget transferred to the Province of New Brunswick was \$83 million, and Human Resources Development-NB achieved in excess of 7,000 employment placements.

Resource Centres

Human Resources Development-NB, in partnership with Department of Labour and Human Resources Development Canada, is in the process of establishing resource centres throughout the province aimed at providing career information services to our clients.

At the resource centres, individuals will have access to current, accurate and relevant career information on such topics as occupations, education and training, job search and maintenance, career planning, labour market, self-employment, community services and government programs. Staff on site will help clients research, interpret and use this information to assist with their career planning and job search needs. A referral service for career and employment counselling will be offered. The resource centres will also respond to the information needs of employers.

Elle peut leur offrir des personnes qualifiées et motivées, des programmes de formation et d'emploi adaptés, de même que des renseignements sur d'autres programmes d'emploi et de formation parrainés par le gouvernement. DRH-NB peut aussi aider les employeurs à accéder au Réseau Emplois NB – un site Internet qui permet de trouver du personnel compétent.

Entente sur le développement du marché du travail

Dans le cadre de l'EDMT, la prestation des programmes d'aide à l'emploi à l'intention des prestataires de l'a.-e. et de clients cibles a été confiée au Nouveau-Brunswick. Ces programmes et services comprennent en outre la détermination des besoins, l'orientation professionnelle et la gestion de cas. La province est responsable, devant le gouvernement fédéral, d'atteindre des objectifs précis (nombre de clients ayant trouvé de l'emploi, prestations d'assurance-emploi non versées) et doit assurer que 65 % de tous les clients bénéficiant de mesures actives d'aide à l'emploi sont des prestataires actifs de l'a.-e. Au cours de 1998-1999, les crédits transférés au Nouveau-Brunswick dans le cadre de l'EDMT représentent 83 millions de dollars. DRH-NB a permis à plus de 7 000 personnes de trouver de l'emploi.

Centres de ressources

DRH-NB, en collaboration avec le ministère du Travail et DRHC, est sur le point d'établir, dans toute la province, des centres de ressources dans le but d'offrir à ses clients des services d'information sur les carrières.

Des renseignements récents et précis sur les carrières seront disponibles sur une grande diversité de sujets : professions et métiers, éducation et formation, recherche et maintien de l'emploi, planification de carrière, marché du travail, travail autonome, services communautaires et programmes gouvernementaux. Le personnel sur place s'efforcera d'aider les clients à faire des recherches et à interpréter et à utiliser les renseignements trouvés pour planifier leur carrière et chercher un emploi. Les clients pourront également être dirigés vers des services d'orientation professionnelle. Les centres de ressources pourront aussi répondre aux demandes de renseignements des employeurs.

Policy and Planning Division

The Policy and Planning division is responsible for development, analysis and interpretation of policy and legislation, statistical analysis, research and strategic planning. It ensures linkages with other provincial government departments, with other provincial and territorial governments and with the federal government on various income support, labour market and other social policy issues. It provides support, briefing material and analysis to the Minister during Legislative sessions.

The division's work agenda reflects the department's mission of client self-sufficiency, and is driven by the goal of providing quality and cost-effective client services.

In an effort to achieve the strategic goals of the department, the following represent some of the major activities undertaken by the division over the fiscal year.

Policy Development

The division's major focus in this area was the continued monitoring and analysis of the department's legislative and policy frameworks. This involved the consideration and analysis of numerous regulatory and legislative changes happening in the other provinces and territories.

Consultation

Policy and Planning ensures linkages with other provincial government departments as well as government departments in other jurisdictions by participating on various committees dealing with income support, labour market and social policy issues. In many instances, involvement of other major stakeholders and advocacy groups is required as the department strives to create a partnership environment.

Some of the major issues involved youth initiatives, the Privacy Act, the Right to Information Act, the Witness Protection Program, services to persons with disabilities, Family Support Orders Service, and the social policy renewal exercise.

Division de la politique et de la planification

La Division de la politique et de la planification voit à élaborer, à analyser et à interpréter des lois et des directives, et assure l'analyse statistique, la recherche et la planification stratégique. Elle assure la liaison avec d'autres ministères du gouvernement provincial, d'autres gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'avec le gouvernement fédéral pour les questions touchant le soutien du revenu, le développement du marché du travail et la politique sociale. Elle offre des services de soutien, des documents d'information et des analyses au ministre pendant les sessions de l'Assemblée législative.

Le programme d'activités de la Division reflète la mission du Ministère axée sur l'autosuffisance des clients et a pour but d'offrir à ces derniers des services économiques de qualité.

Quelques-unes des principales activités entreprises par la Division au cours de la dernière année sont énumérées ci-dessous. Elles rendent compte des efforts consentis pour atteindre les objectifs stratégiques du Ministère

Élaboration de directives

Le travail de la Division était axé principalement, au cours de la dernière année, sur la surveillance et l'analyse du cadre législatif et des politiques-cadres. Pour accomplir ce travail, il a fallu tenir compte des nombreuses modifications apportées aux lois et aux règlements des autres provinces et territoires.

Consultation

La Division de la politique et de la planification assure la liaison avec d'autres ministères provinciaux ainsi qu'avec des ministères d'autres gouvernements en participant à divers comités qui s'occupent de questions touchant au soutien du revenu, au développement du marché du travail et à la sécurité sociale. Dans bien des cas, il est essentiel de s'associer à d'autres intervenants et groupes de pression importants pour établir des partenariats.

Parmi les dossiers importants abordés, mentionnons les programmes destinés aux jeunes, la *Loi sur la vie privée*, la *Loi sur le droit à l'information*, le Programme de protection des témoins, les services aux personnes handicapées, le service des ordonnances de soutien familial et l'exercice de renouvellement de la politique sociale.

Over the course of the year, the division provided support to and participated in the national dialogue on income security policy under the aegis of the Council of Ministers Responsible for Social Services. Priority areas included child poverty and benefits and services for persons with disabilities. Of major importance over the last year was the implementation of the first phase of the National Child Benefit and the release of 'In Unison', a national vision and policy framework for persons with disabilities. In addition, the Employability Assistance for Persons with Disabilities (EAPD) Agreement was signed with the Federal government.

The division provides information, background material, legal and policy interpretation to other divisions of the department.

The division also interacts with the community, service providers, clients and other governmental agencies. The division prepares background material and briefing notes for the minister regarding emergent issues, responses in the legislature, the throne speech, the budget and estimates debates.

Research and Analysis

The division's research is primarily focused on the social assistance caseload, its components and trends. It participates in pan-Canadian research on income security such as the Federal/Provincial/Territorial working group on Research and information. It also plays a role in the analysis of policy changes effected by other government agencies and other orders of government to determine their potential impact on departmental policies, programs and finances.

Strategic Plan

The Policy and Planning division oversees the strategic plan of the department to ensure the plan is reviewed on a regular basis. The current strategic plan covers the 1998-99 to 2000-2001 time period.

The strategic plan is the framework for departmental action for the next three to five years. It serves as the base upon which to plan departmental, divisional, unit and individual work plans.

Au cours de l'année, la Division a participé et a accordé un soutien au dialogue national sur la réforme de la sécurité du revenu sous l'égide du conseil des ministres responsables des services sociaux. Ces discussions ont porté principalement sur la pauvreté chez les enfants, de même que sur les prestations et les services aux personnes handicapées. Il importe de mentionner la première phase de la mise en oeuvre de la Prestation nationale pour enfants et de la publication du document *À l'unisson, politique-cadre et vision nationales pour les personnes handicapées*. De plus, l'entente sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées a été conclue avec le gouvernement fédéral.

La Division fournit ce qui suit aux autres divisions du Ministère: renseignements, documents de référence, interprétation de textes juridiques et interprétation de directives.

Elle intervient également auprès de la collectivité, des fournisseurs de services, des clients et de divers organismes gouvernementaux. Elle rédige, à l'intention du 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.

Recherche et analyse

Le travail de la Division est axé principalement sur le nombre de dossiers de l'aide sociale de même que sur les particularités et les tendances s'y rattachant. La Division participe à des groupes de recherche pancanadiens sur la sécurité du revenu, tels que le groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la recherche et l'information. Elle joue également un rôle dans l'analyse des modifications apportées aux politiques par d'autres organismes et paliers gouvernementaux en vue de déterminer l'impact éventuel sur les politiques, les programmes et les finances du ministère.

Plan stratégique

La Division de la politique et de la planification surveille les activités reliées au plan stratégique afin d'en assurer régulièrement la révision. Le plan stratégique actuel couvre la période allant de 1998-1999 à 2000-2001.

Ce plan est le cadre d'action du Ministère pour une période de trois à cinq années. Il constitue l'outil de base pour l'élaboration des plans de travail du Ministère, des divisions, des divers services et du personnel.

Performance Measures

In 1998-99 the department continued to monitor its goal of providing training, education and work experience to people on income assistance in order to lessen their dependence on government. Approximately 3,750 income assistance recipients were able to leave the caseload because of departmental interventions.

More than half of these clients left social assistance because they found unsubsidized employment, 42% because they participated in an employment program and the remaining 4% because they accessed a training opportunity.

Also during the past year, data collection commenced on the two performance measures which were developed in 1997-98 to measure the success rates of participation in its education, training and employment interventions.

These were the percentage of income assistance recipients who successfully complete their education and training programs and the percentage of income assistance recipients who successfully complete employment programs. Targets of 55% and 80%, respectively, were established for these two performance measures, based on estimated rates of completion of interventions.

Baseline data for these measures will commence in the 1999-2000 fiscal year. These targets will be fine-tuned to reflect the baseline data. **(See Appendix 9)**

Indicateurs du rendement

En 1998-1999, le Ministère a continué de surveiller son objectif, soit de fournir une formation, une éducation et une expérience de travail aux bénéficiaires d'aide sociale afin de diminuer leur dépendance à l'égard du gouvernement. Grâce aux interventions du ministère, près de 3 750 bénéficiaires ont pu quitter l'aide sociale.

Plus de la moitié de ces clients ont cessé de dépendre de l'aide sociale parce qu'ils ont trouvé un emploi non subventionné, 42 p. 100, parce qu'ils ont participé à un programme d'emploi et 4 p. 100, parce qu'ils ont eu accès à des possibilités de formation.

De même durant la dernière année, on a commencé à réunir les données sur les deux indicateurs de rendement qui ont été fixés en 1997-1998 pour mesurer les taux de réussite des participants aux interventions en matière d'éducation, de formation et d'emploi.

Il s'agissait du pourcentage des bénéficiaires d'aide sociale qui ont réussi leur programme d'éducation et de formation, et du pourcentage des bénéficiaires d'aide sociale qui ont réussi leur programme d'emploi. Les buts visés de 55 p. 100 et de 80 p. 100, respectivement, ont été établis pour ces deux indicateurs de rendement, à partir d'une estimation des taux d'achèvement des participants aux interventions.

La collecte des données de base pour ces indicateurs sera entreprise pour l'année financière 1999-2000. Les buts visés seront ajustés en fonction de ces données.
(Voir l'annexe 9)

Corporate Services Division

The role of the Corporate Services division is to provide services, which contribute to the effective and cost efficient operation of the department. The division includes Human Resource Services, Communication Services, Communication Services, Financial Services, Information Resource Services, Audit Services and Facilities Management.

Human Resource Services

Human Resource Services provides professional services and support in the key responsibility areas of job evaluation/classification, staffing and human resource planning, labour relations, policy administration, health and safety, organizational development and change management, pay and benefit administration, and special projects.

Human Resource Services' primary focus during the course of this fiscal year was the administration associated with the transfer of the federal government employees under the Canada-New Brunswick Labour Market Development Agreement (LMDA).

Occupational, health and safety assumed a high priority this year as employee-employer committees were established throughout the regional offices. These committees began the task of coordinating health and safety audits and taking preventative and corrective measures as needed. Human Resource Services was involved in the coordination of several training and development events associated with the health and safety of employees.

Staffing activity was at a high level as 33 competitions were held throughout the year to fill vacancies in the central as well as regional offices.

Other significant initiatives included a collaborative effort with field managers in implementing a new departmental performance management system and administering the Quality Verification Survey. Staff prepared an orientation manual for new employees as well as a guide to assist managers. A Managers Training and Development Survey was conducted. An analysis of the responses will provide the basis for the designing of a training action plan to be implemented during the next few years.

The department provided employment for 58 students under various job creation programs.

Division des services généraux

Le rôle de la Division des services généraux est d'offrir des services qui contribuent à rendre efficaces et moins coûteuses les activités du ministère. Cette division comprend le Service des ressources humaines, le Service des communications, les Services financiers, le Service des ressources en information, le Service de vérification et la Gestion des installations.

Service des ressources humaines

Le Service des ressources humaines fournit des services professionnels et de soutien dans les principaux secteurs de responsabilité suivants : évaluation et classification des postes; recrutement et planification des ressources humaines; relations de travail; application des directives; hygiène et sécurité; développement organisationnel et gestion du changement; administration de la paye et des avantages sociaux, et projets spéciaux.

Au cours de la présente année financière, le Service des ressources humaines s'est concentré sur la gestion de l'arrivée, dans le cadre de l'Entente Canada-Nouveau-Brunswick sur le développement du marché du travail (EDMT), d'employés du gouvernement fédéral.

La priorité a été accordée cette année à l'hygiène et la sécurité au travail. Des comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail ont été formés dans les bureaux régionaux. Ces comités ont entrepris de coordonner les inspections en matière d'hygiène et de sécurité et de prendre des mesures préventives et correctrices au besoin. Le Service des ressources humaines a participé à la coordination de plusieurs activités de formation et de perfectionnement reliées à la santé et sécurité des employés.

Le recrutement a été un secteur riche en activité, 33 concours ayant été lancés au courant de l'année pour doter des postes au bureau central ainsi que dans les régions.

Parmi les initiatives majeures, mentionnons les efforts de collaboration avec les gestionnaires régionaux en vue de concevoir un nouveau système de gestion du rendement au ministère et de mener le Sondage auprès des employés. Le personnel a rédigé un manuel d'orientation à l'intention des employés et un guide pour les gestionnaires. Un sondage sur la formation et le perfectionnement des gestionnaires a été réalisé. L'analyse des résultats servira de point de départ à la conception d'un plan d'action en matière de formation qui devrait être mis en œuvre au cours des prochaines années.

Le ministère a embauché 58 étudiants dans le cadre de divers programmes de création d'emplois.

Human Resource Services reviewed 89 classification/reclassification requests. One request was on hold at the end of the year.

In the administration of collective agreements 3 grievances were registered during the year. At the end of the year, one grievance was abandoned by the Union, one was resolved prior to being referred to adjudication and discussions were being held on the third grievance.

The department was the main respondent at a Section 31 Hearing Complaint under the Public Service Labour Relations Act. The decision is outstanding.

Human Resource Services Branch provided an Employee Benefits statement to every employee.

The department received 3 complaints through the office of the Official Languages concerning language of service. Each allegation was investigated and action was taken to avoid problems from reoccurring.

Communication Services

Communication Services is actively involved in assisting central office and field office employees in their delivery of programs and services to clients of the department. The branch supports these efforts by producing public information and promotional materials such as pamphlets, brochures, posters, and feature articles. Another key function is to provide advice and support to the minister, deputy minister and members of the executive committee. This includes preparing briefing notes, speaking notes, speeches, news releases, presentations and handling media inquiries. The branch is also responsible for public relations and for administering the department's web site and e-mail.

During 1998-1999 the branch furthered the department's mission by promoting a number of program initiatives, including Youth Futures, Training and Employment Options, Rural Experience, Day Care Assistance, Alternative Child Care Assistance and the Community Voluntary Action Program. Communication Services also established a Marketing Committee for the Labour Market Development Agreement (LMDA). The committee's mandate is to develop a communication plan to promote expanded services and programs offered as a result of the LMDA.

Le Service des ressources humaines a étudié 89 demandes de classification ou de reclassification. Une demande était en suspens à la fin de l'année.

Dans le domaine de l'administration des conventions collectives, trois griefs ont été déposés au cours de l'année. Un grief a été retiré par le syndicat, un deuxième a été réglé avant d'être renvoyé à l'arbitrage tandis qu'un troisième faisait toujours l'objet de négociations à la fin de l'année.

Le ministère est le principal mis en cause à l'audition d'une plainte relative à l'article 31 de la *Loi sur les relations de travail dans les services publics*. La décision est en suspens.

Le Service des ressources humaines a fourni à chaque employé un état de ses prestations.

Le Bureau des langues officielles a reçu trois plaintes concernant le ministère au sujet de la langue de service. Chaque allégation a fait l'objet d'une enquête et des mesures ont été prises pour éviter que les situations ne se répètent.

Service des communications

Le Service des communications soutient activement les efforts déployés par les employés des bureaux central et régionaux pour offrir des programmes et fournir des services aux clients du Ministère. Parmi ses activités, mentionnons la production de renseignements destinés au public et de matériel promotionnel comme des brochures, dépliants, affiches et articles de fond. Une autre de ses fonctions principales consiste à fournir des avis et un soutien au ministre, au sous-ministre et aux membres du comité directeur, notamment en rédigeant des notes de synthèse, des notes pour les allocutions, des discours, des communiqués et des présentations et en répondant aux demandes des médias. Le Service est également responsable des relations publiques et de la gestion du site Web et du courriel du Ministère.

En 1998-1999, le Service des communications a contribué à la réalisation de la mission du Ministère en mettant de l'avant un certain nombre de programmes, dont Avenir jeunesse, Options en matière de formation et d'emploi, Expérience rurale, le Programme d'assistance au service de garderie, le Service alternatif de garde et le Programme d'action communautaire bénévole. Dans le cadre de l'entente sur le développement du marché du travail, le Service a mis sur pied un comité de mise en marché dont le mandat est d'élaborer un plan de communication pour promouvoir les services et programmes élargis offerts en vertu de l'entente.

The branch designed and delivered an important public information strategy to ensure that clients and the public were aware of the moving of the Fredericton regional office to downtown Fredericton.

Financial Services

Financial Services includes Budget and Financial Planning, Accounting Services and Revenue Collection. As of December 1, 1997, the Health Services Program and the Day Care Assistance Program became part of the Financial Services Division under the Client Services Unit.

Budget and Financial Planning

Budget and Financial Planning coordinates the department's financial planning, budgeting and interim financial statement processes. The unit provides financial information, analysis and advice to management and central agencies.

Budget and Financial Planning, through coordination of the annual budget process and negotiation with central agencies, obtains the necessary funding for the departmental annual budget. The funds obtained for the 1998-99 budget amounted to \$306,873,500.

(See Appendix 8)

Accounting Services

The Accounting Services Unit provides financial and administrative services to the department and central agencies. It develops policies and procedures to assist managers in maintaining sound financial practices. The unit ensures that payments made to employees, service providers and recipients are duly authorized and in accordance with the Financial Administration Act, the Public Purchasing Act and the Family Income Security Act. It maintains the departmental Financial Information System (FIS) index, on-line FIS and reconciles the NB Case payment system. The unit ensures that the expenditures incurred by the department are accurately reflected in the books of the Province.

The unit is responsible for the maintenance and operation of the departmental banking functions for our social assistance payment system.

Enfin, le Service des communications a conçu et livré une importante stratégie d'information publique pour avertir les clients et le public du déménagement au centre-ville du bureau régional de Fredericton.

Services financiers

Les Services financiers se composent du Service de la planification financière et du budget, du Service de la comptabilité et du Service de récupération des fonds. De plus, les Services d'assistance médicale et le Programme d'assistance aux services de garderie font partie, depuis le 1^{er} décembre 1997, de la Division des services financiers, qui relève des services aux clients.

Service de la planification financière et du budget

Le Service de la planification financière et du budget coordonne la planification financière ainsi que l'établissement du budget et d'états financiers intermédiaires pour le Ministère. Il fournit des renseignements, des analyses et des conseils d'ordre financier à la direction et aux organismes centraux.

En coordonnant le processus budgétaire annuel et en négociant avec les organismes centraux, le Service de la planification financière et du budget obtient les crédits nécessaires pour le budget annuel du Ministère. Les fonds obtenus pour le budget de 1998-1999 se sont élevés à 306 873 500 \$. **(Voir l'annexe 8)**

Service de la comptabilité

Le Service de la comptabilité fournit des services financiers et administratifs au ministère et aux organismes centraux. Il élabore les directives et les procédures nécessaires pour aider les gestionnaires à employer de saines pratiques de gestion financière. Le service veille en outre à ce que les paiements versés aux employés, aux fournisseurs de services et aux bénéficiaires soient dûment autorisés et conformes à la Loi sur l'administration financière, à la Loi sur les achats publics et à la Loi sur la sécurité du revenu familial. Il maintient aussi l'index et la fonction en ligne du Système d'information financière (SIF), et effectue le rapprochement des comptes du système NB Case. Le service s'assure aussi que les dépenses faites par le Ministère concordent avec les montants inscrits dans les livres du gouvernement.

Par ailleurs, le Service de la comptabilité maintient et exécute les opérations bancaires du Ministère reliées au système de paiement des prestations d'aide sociale.

It reconciles assets and liability accounts, collects and deposits revenue submitted by district offices and allocates budgets, expenditures and revenue, and maintains financial integrity and control of the payment system.

The unit also maintains the Asset Inventory System for furniture and equipment and provides purchasing, printing and vehicle management services.

Revenue Collection

The Revenue Unit is responsible for the financial administration of Federal /Provincial cost-sharing agreements which relate to the department. Currently there are two agreements in effect. These are the Employment Assistance to People with Disabilities Agreement and the Labour Market Development Agreement.

In addition, the Revenue Unit continues its role in the wrap up of the Canada Assistance Plan and the NB WORKS Agreements.

For the 1998-1999 fiscal year revenues generated by the Department of Human Resources Development-NB amounted to \$13,448,754.

Il fait le rapprochement entre les comptes d'actif et de passif; reçoit et dépose les recettes provenant des bureaux régionaux; répartit les allocations budgétaires, les dépenses et les recettes, et assure l'intégrité financière et la surveillance du système de paiement.

Enfin, le service tient à jour le système d'inventaire des meubles et de l'équipement, et fournit des services d'approvisionnement, d'impression et de gestion des véhicules.

Récupération des fonds

Le Service de récupération des fonds est responsable de l'administration financière des ententes fédérales-provinciales à frais partagés qui concernent le Ministère. À l'heure actuelle, il y a deux ententes en vigueur. Il s'agit de l'Entente d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées et de l'Entente sur le développement du marché du travail.

En outre, le Service de récupération des fonds poursuit la conclusion des ententes relatives au Régime d'assistance publique du Canada et de NB AU TRAVAIL.

Pour l'exercice financier 1998-1999, les fonds récupérés par le ministère du Développement des ressources humaines – NB se sont élevés à 13 448 754 \$.

REVENUE RECAP/RÉPARTITION DES FONDS RÉCUPÉRÉS

Revenue accounts/Postes	Budget 1998/99 \$	Actual/Montant Réel 1998/99 \$
Prior year's recoveries/ Récupération -.années antérieures	690,000	3,168,252
Family Court payments/ Paiements-Tribunal de la famille	2,200,000	2,199,850
Employment Assistance to People with Disabilities L'aide à l'emploi pour les personnes handicapées	734,100	762,873
Labour Market Development Agreement Entente sur le développement du marché du travail	5,621,000	7,317,779
REVENUE TOTAL/ RECETTES TOTALES	9,245,100	13,448,754

Health Services Program

The Health Services Program assists eligible individuals with the purchase of certain basic health services, supplies or items not ordinarily covered by Medicare or private health plans. Benefits available under the program extend to income assistance recipients and their dependents, children in the care of the province and nursing home residents whose care is being subsidized by the province.

Services d'assistance médicale

Grâce aux services d'assistance médicale, le ministère peut aider les personnes admissibles à obtenir certains soins médicaux de base, ainsi que des fournitures ou des articles qui ne sont habituellement pas couverts par l'Assurance-maladie et les régimes privés. Les prestations du programme sont destinées aux bénéficiaires de l'aide sociale et à leurs personnes à charge, aux enfants pris en charge par le gouvernement de même qu'aux résidents de foyers de soins infirmiers dont les soins sont subventionnés par le gouvernement.

Available benefits include prescription drug and ambulance services (both of which are administered by the Department of Health and Community Services), certain dental and vision services, hearing aids, orthopedic items, ostomy and oxygen supplies, prostheses and various convalescent and rehabilitative items.

The department is responsible for operating an effective payment system to pay providers of the above services as well as for the negotiation of appropriate service agreements with a number of these providers.

Day Care Assistance Program

The Day Care Assistance Program provides assistance to eligible individuals whose children attend a licensed day care facility. Eligibility is determined when certain social factors and total family income excluding the Child Tax Credit, have been assessed. For the fiscal year 1998/1999 the family income threshold is \$11,600 to \$15,000 per year, and the maximum assistance is \$18.50 a day for a child under the age of two, and \$16.50 per day for children two years of age and older.

Parents or guardians are eligible for this financial benefit when one or both parents are working, in job training, undergoing a program of rehabilitation or treatment, or where a child or family has a special need for the service. During 1998/1999, assistance was provided to an average monthly caseload of 2,105 children, at an average monthly cost of \$192. (See Appendices 2 & 6)

As of August 1, 1998 the department introduced the Alternative Childcare Program. This program provides assistance to eligible parents who are not in receipt of social assistance, who work nights or weekends and who do not have access to a licensed child care facility within a 5 km radius. The maximum assistance rates are the same as those attending licensed child care facilities.

Information Resource Services

Information Resource Services provides a wide range of services across the department in the areas of Information Technology and Information Management. These services are provided directly through three internal working units, the Service Control Center, the Technology Support Center and the Data Team, as well as indirectly through various external private sector service providers.

Ces services comprennent notamment les médicaments sur ordonnance et les services d'ambulance (administrés par le ministère de la Santé et des Services communautaires), certains soins dentaires et oculaires, auditives et les prothèses orthopédiques, les fournitures pour stomisés et l'alimentation en oxygène ainsi que d'autres types de prothèses et divers appareils de convalescence et de réadaptation.

Le Ministère est chargé de mettre en oeuvre un système de paiement efficace pour les fournisseurs des services susmentionnés. Il est également responsable de la négociation d'ententes acceptables visant la prestation de services avec certains de ces fournisseurs.

Programme d'assistance aux services de garderie

Le Programme d'assistance aux services de garderie fournit de l'aide financière aux parents admissibles dont les enfants fréquentent une garderie agréée. L'admissibilité est basée sur l'évaluation de certains facteurs sociaux et sur le revenu global de la famille, à l'exclusion du crédit d'impôt pour enfants. Pour l'exercice 1998-1999, le seuil du revenu familial est de 11 600 \$ à 15 000 \$ par année et l'assistance quotidienne maximale s'élève à 18 50 par jour par enfant de moins de 2 ans, et à 16 50 \$ par jour par enfant de 2 ans et plus.

Les parents ou les tuteurs sont admissibles à l'aide financière lorsqu'un seul parent ou les deux travaillent, suivent un cours de formation professionnelle, participent à un programme de réadaptation ou de traitement, ou encore lorsqu'un enfant ou la famille a des besoins spéciaux. En 1998-1999, le ministère a aidé un nombre mensuel moyen de 2 105 enfants à un coût mensuel moyen de 192 \$ (voir l'annexe 2 & 6).

Le 1^{er} août 1998, le Ministère a mis sur pied le Service alternatif de garde d'enfants afin d'aider les parents non bénéficiaires d'aide sociale qui travaillent le soir ou la fin de semaine et qui n'ont pas accès à des services de garderie autorisés dans un rayon de cinq kilomètres. Les taux d'assistance maximums sont les mêmes que pour les services de garderie autorisés.

Service des ressources en information

Le Service des ressources en information assure un large éventail de services dans tout le Ministère dans les secteurs de la technologie de l'information et de la gestion de l'information. Ces services sont dispensés par l'entremise de trois unités de travail internes : le Centre de réglage du service, le Centre de soutien technologique et l'Équipe des données, ainsi que par trois fournisseurs de service du secteur privé.

The 1998-1999 fiscal year was a very busy one for this section of the department. In addition to providing normal day-to-day services, the section was presented with interesting challenges in two major areas during the year: (1) trying to assess the impact of the Year 2000 bug on departmental computer applications and its technology infrastructure, and to begin to develop a plan for addressing any issues that might arise and (2) assisting in the implementation of the Labour Market Development Agreement (LMDA).

Service Control Center

The Service Control Center (SCC) provides all departmental users with a single point of contact for problems, questions or requests related to the use of computer applications and information technology. The Service Control Center seeks to deliver quality bilingual end user support that leads to efficient and effective resolution of user requests. This unit received more than 7,700 calls throughout the year which they systematically documented in an automated reporting system, and either resolved themselves or dispatched to the appropriate place for resolution.

Technology Support Center

The Technology Support Center (TSC) is the hub for the department's information technology infrastructure. This unit is responsible for technology planning, acquisition, installation, repair, replacement and support. They are assisted in their efforts by external vendors, especially in the field office locations.

The Technology Support Center staff lead the department's Year 2000 (Y2K) efforts from a technology perspective, as well as being a main player in all office moves and co-locations under the Labour Market Development Agreement (LMDA). This group spent a great deal of time during this fiscal year in planning for technology changes to address Y2K and LMDA issues. Work was begun in the following areas:

- Replacing all PCs with a 486 microchip processor
- Changing the desktop Operating System to Windows 95
- Migrating from Microsoft Mail to Microsoft Exchange as the department's e-mail environment
- Migrating from Frame Relay to ATM based communications protocol

L'année financière 1998-1999 a été riche en activités. En plus d'exercer les activités habituelles, le Service a été confronté à des défis dignes de mention dans deux secteurs importants au cours de l'année : 1) évaluer les répercussions du bogue de l'an 2000 sur les applications informatiques et l'infrastructure technologique du Ministère et élaborer un plan pour faire face aux problèmes qui pourraient en découler; et 2) participer à la mise en œuvre de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT).

Centre de réglage du service

Le Centre de réglage du service (CRS) offre aux utilisateurs un service téléphonique central en cas de problèmes, de questions ou de demandes ayant trait à l'utilisation des systèmes et de la technologie informatique. L'unité cherche à offrir un soutien de qualité dans les deux langues officielles, répondant ainsi de façon plus efficace aux demandes des utilisateurs. L'unité a reçu plus de 7 700 appels au cours de l'année. Tous les appels sont enregistrés par un système automatique et se règlent d'eux-mêmes ou sont acheminés au service approprié en vue d'une solution.

Centre de soutien technologique

Le Centre de soutien technologique (CST) est le pivot de l'infrastructure de la technologie de l'information du Ministère. L'unité est chargée de la planification, des achats, de l'installation, des réparations, du remplacement et du soutien en matière de technologie. Elle fait appel aux fournisseurs externes, surtout pour répondre aux besoins des bureaux régionaux.

Le personnel du service a dirigé les efforts du ministère dans le domaine de la technologie reliée à l'an 2000 (Y2K) et a participé activement à l'emménagement des bureaux et au regroupement sous un même toit des services découlant de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT). Au cours de l'année financière, l'unité a consacré une grande partie de son temps à la planification des changements technologiques qu'ont soulevés les questions relatives à l'an 2000 et à l'EDMT. Le travail a été amorcé dans les secteurs suivants :

- Remplacement du processeur de tous les ordinateurs personnels avec une micro puce 486
- Changement du système d'exploitation à Windows 95
- Passage de la plate-forme Microsoft Mail à la plate-forme Microsoft Exchange pour le courrier du Ministère
- Passage du protocole de communication à relais de trame à un protocole ATM

- Migrating from Novell to Windows NT as the Operating System environment for departmental servers
- Migrating from LANDesk to SMS as the server management tool

Data Team

The Data Team is responsible for the production of regular reports for management, staff and external requestors. In addition to providing statistical reports that provide for snapshots of caseload magnitudes and demographics, they have the ability to produce detailed client listings to support audit work, case reviews and client placements in various departmental programming initiatives.

This unit is also responsible for production of T5007 and T4A benefit statements on behalf of clients and vendors, for maintaining the department's Technology Asset Inventory System, for providing technical support with regard to the department's Web Page on the internet and for managing user requests for access to non-departmental computer applications.

Audit Services

Audit Services is responsible for Internal Audit, Caseload Sampling and Telephone Case Reviews.

Internal Audit

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

During the 1998-99 fiscal year, seven 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 caseload that is administered by the Income Security Division. This is achieved by having the unit's investigators conduct unannounced home visits on a random, computer-generated sample of clients throughout the province.

- Passage du système d'exploitation Novell au système d'exploitation Windows NT pour tous les serveurs du Ministère
- Passage de l'outil de gestion de serveur LANDesk à SMS.

Équipe des données

L'Équipe des données est chargée de produire des rapports réguliers à l'intention de la direction, du personnel et des demandeurs de l'externe. Outre les rapports statistiques qui fournissent des instantanés du nombre de cas et des données démographiques, l'unité peut produire des listes détaillées de clients pour faciliter le travail de vérification, la révision des dossiers et l'aiguillage des clients vers les programmes du Ministère.

L'unité est également responsable de la préparation des états des prestations T5007 et T4A pour les clients et les fournisseurs, du maintien du système d'inventaire du matériel informatique du Ministère, du soutien technique requis pour la page Web du Ministère et de la gestion des demandes des utilisateurs relativement aux applications sur ordinateur qui ne relèvent pas du Ministère.

Service de vérification

Le Service de vérification a la responsabilité des vérifications internes, de l'échantillonnage des clients et des enquêtes par téléphone sur les dossiers.

Unité de vérification interne

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

Au cours de l'année financière 1998-1999, sept vérifications des systèmes et des contrôles financiers 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 clients qui relèvent de la Division de la sécurité du revenu. Pour ce faire, les enquêteurs effectuent des visites sans préavis dans toute la province auprès de clients choisis au hasard par l'ordinateur.

A report on each case is sent to the client's case manager, and a summary report of the completed sampling project is issued to senior management, providing a snapshot measurement of caseload eligibility, and identifying any program weaknesses or trends.

The unit also provides an advisory service to the regional investigators to assist in their investigations of specific cases that are referred by staff and the general public and coordinates professional development sessions for both the unit and the regional investigators.

As well, the unit monitors the regional investigators' activity from statistics that are submitted monthly, and compiles a summary report for management.

During the 1998-99 fiscal year, the unit sampled over 2,050 cases and realized a net reduction in caseload expenditures amounting to \$102,600 for at least one month.

The regional investigators completed over 4,000 referrals during 1998-1999, realizing a net reduction in caseload expenditures of \$539,950 for at least one month.

The Caseload Sampling unit recruited 50 summer students for 1998, as a service to the Income Security division.

Telephone Case Reviews

In November 1998, a Telephone Case Review unit was created with three positions assigned to Audit Services to carry out this function.

1

This unit is responsible for complementing the case management process by contacting selected groups of clients, using the telephone, to confirm the information on file.

New information gathered during the telephone conversation is forwarded to the Case Manager for appropriate action.

During the 1998-99 fiscal year, this unit completed over 1,900 telephone reviews, and identified changes in information that realized a net reduction in caseload expenditures amounting to \$46,000 for at least one month.

Un rapport de la visite est envoyé au gestionnaire de cas du client. Une fois l'échantillonnage terminé, les enquêteurs font parvenir à la haute direction un rapport sommaire donnant un aperçu de l'admissibilité des clients et mettant en évidence les points faibles ou les tendances des programmes.

L'Unité fournit des services de consultation aux enquêteurs pour des cas précis signalés par des employés ou par le public en général. Elle coordonne également les séances de perfectionnement professionnel destinées à l'unité et aux enquêteurs régionaux.

De plus, l'Unité vérifie le travail des enquêteurs à partir de statistiques qui lui sont fournies tous les mois et dresse un rapport sommaire pour la direction.

Durant l'année financière 1998-1999, l'Unité a échantillonné plus de 2 050 dossiers et a réalisé des économies nettes de 102 600 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses reliées au nombre de dossiers.

Les enquêteurs régionaux ont fait enquête sur plus de 4 000 dossiers qui leur ont été présentés au cours de 1998-1999 et ont réalisé des économies nettes de 539 950 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses reliées au nombre de dossiers.

L'Unité d'échantillonnage des clients a recruté 50 étudiants au cours de l'été 1998 à titre de service rendu à la Division de la sécurité du revenu.

Enquêtes par téléphone sur les dossiers

L'Unité d'enquête par téléphone sur les dossiers a été constituée en novembre 1998 et trois enquêteurs ont été affectés au Service de vérification pour remplir cette fonction.

C'est à cette unité d'enquête qu'incombe la responsabilité de compléter le processus de gestion des cas en communiquant par téléphone avec des groupes de clients choisis afin de confirmer les renseignements au dossier.

Les nouveaux renseignements notés au cours de l'entretien téléphonique sont communiqués au gestionnaire de cas pour y donner suite.

Durant l'année financière 1998-1999, l'Unité a mené des enquêtes par téléphone sur plus de 1 900 dossiers et a relevé des changements aux renseignements qui ont entraîné des économies nettes de 46 000 \$ pour au moins un mois au chapitre des dépenses reliées au nombre de cas.

Facilities Management

Facilities Management co-ordinates the accommodation needs for central office and the twenty-one offices around the province, including liaison with the Department of Supply and Services on major improvements, renovations and security.

This year was very busy as a result of the Labour Market Development Agreement. The department is co-locating with the Federal department of Human Resources Development and employees from the Department of Labour. A number of locations were completed this year. Planning has also started on several other sites. These human resource services centers will provide a single entry point for New Brunswickers to receive services.

Service de gestion des installations

Le Service de gestion des installations répond aux besoins en locaux des 21 bureaux de la province et assure la liaison avec le ministère de l'Approvisionnement et des Services en ce qui a trait à la sécurité ainsi qu'aux rénovations et améliorations majeures.

L'année 1998-1999 fut très chargée en raison de l'Entente sur le développement du marché du travail. Le ministère a poursuivi le regroupement de ses bureaux avec ceux du ministère fédéral du Développement des ressources humaines et ceux du ministère du Travail. Un certain nombre d'emplacements ont été complétés cette année. Ces centres de services des ressources humaines fourniront des points de services centraux pour les Néo-Brunswickois.

Regional Family Income Appeal Boards

The Regional Family Income Appeal Boards provide applicants and clients with an avenue to seek an independent review of a departmental decision. It is a quasi-judicial, independent tribunal that is at arm's length of the government.

Membership

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

Former income assistance recipients may also be members of the board. Members of one regional board may also sit on a board in another region from time to time with the consent of the respective chairs. The movement of the board members also ensures that the language requirements of the appellant are met.

Process

The hearing of the Regional Family Income Security Appeal Board (RFISAB) 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. The board is required, by its quasi-judicial nature, 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;
- financial assistance granted is insufficient;
- financial assistance has been discontinued or reduced;
- financial assistance has been unreasonably delayed.

Commissions d'appel régionales sur la sécurité du revenu familial

Les Commissions d'appel régionales sur la sécurité du revenu familial permettent aux requérants et aux bénéficiaires de demander à un organisme autonome de réviser une décision ministérielle. Il s'agit d'un tribunal quasi judiciaire indépendant du gouvernement.

Les membres des commissions

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 que la durée du mandat initial est d'une durée de trois ans.

D'anciens bénéficiaires de l'aide sociale peuvent également être membres d'une commission d'appel régionale. Les membres peuvent également siéger à des commissions autres que leur commission habituelle, sous réserve de l'approbation des présidents des commissions d'accueil et d'origine. L'affectation de membres à d'autres commissions permet également d'assurer que les appelants puissent faire entendre leur appel dans la langue officielle de leur choix.

Procédure

L'audience de la Commission d'appel régionale 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 examinateur régional. En raison de son caractère quasi judiciaire, la commission doit tenir ses audiences de la même manière qu'un tribunal et elle doit respecter les règles de justice naturelle et d'équité. Les requérants ou les bénéficiaires peuvent déposer des demandes d'appel pour les motifs suivants :

- Demande d'aide financière refusée ;
- 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 may also investigate and report to the minister on a matter under the act or regulations that may be referred to them by the minister.

Frequency of Appeals

Over the past five years, appeals were as follows:

1998-1999	-	357
1997-1998	-	464
1996-1997	-	430
1995-1996	-	472
1994-1995	-	589

La Commission peut également enquêter sur tout point que la ministre lui a signalé à l'égard de l'application de la loi et de ses règlements, et elle doit lui rendre compte des résultats de l'enquête.

Fréquence des appels

Voici les chiffres des cinq dernières années:

1998-1999	-	357
1997-1998	-	464
1996-1997	-	430
1995-1996	-	472
1994-1995	-	589

Appendix "A"

The following groups were assisted under the Community Volunteer program for the 1998-1999 fiscal year:

	Responsibility	Amount \$
1. Albert County Action Committee Inc. Riverview	Food Bank	15,000
2. Atelier RADO Inc., Edmundston	Food Bank/ Clothing Bank/ Soup Kitchen	94,000
3. Au rayon d'espoir Inc., Tracadie-Sheila	Food Bank/ Clothing Bank	47,100
4. Banque alimentaire régionale de Grand Sault	Food Bank	21,000
5. Central N.B. Self Help Group Inc., Doaktown	Food Bank/ Clothing Bank	30,500
6. Bathurst Volunteer Center Inc.	Food Bank/ Clothing Bank	90,000
7. Centre de Bénévolat de la Péninsule Acadienne Inc., Caraquet	Soup Kitchen	41,000
8. Centre de ressources familiales - Alnwick, Neguac	Food Bank/ Clothing Bank/ Furniture Bank	40,000
9. Chipman Community Care Inc.	Food Bank	20,000
10. Christian Food Bank Ministries Inc., Moncton	Food Bank	16,000
11. Comité d'entraide d'Allardville	Food Bank/ Clothing Bank	14,000
12. Community Resources Centre Inc., Minto	Food Bank/ Clothing Bank	24,500
13. Dorchester Community Volunteer Action	Food Bank/ Clothing Bank	7,500
14. Family Resource Centre Inc., Saint John	Meals	18,000

Annexe "A"

Au cours de l'année financière 1998-1999, les groupes suivants ont reçu une subvention dans le cadre du Programme d'action communautaire bénévole :

	Responsabilité	Montant \$
1. Albert County Action Committee Inc. Riverview	Comptoir alimentaire	15 000
2. Atelier RADO Inc., Edmundston	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire/ Soupe populaire	94 000
3. Au rayon d'espoir Inc., Tracadie-Sheila	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	47 100
4. Banque alimentaire régionale de Grand Sault	Comptoir alimentaire	21 000
5. Central N.B. Self Help Group Inc., Doaktown	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	30 500
6. Centre de bénévolat de Bathurst Inc.	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	90 000
7. Centre de Bénévolat de la Péninsule Acadienne Inc., Caraquet	Soupe populaire	41 000
8. Centre de ressources familiales - Alnwick, Neguac	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire/ Comptoir de meubles	40 000
9. Chipman Community Care Inc.	Comptoir alimentaire	20 000
10. Christian Food Bank Ministries Inc., Moncton	Comptoir alimentaire	16 000
11. Comité d'entraide d'Allardville	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	14 000
12. Community Resources Centre Inc., Minto	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	24 500
13. Dorchester Community Volunteer Action	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	7,500
14. Family Resource Centre Inc., Saint John	Repas	18 000

Appendix "A" (cont'd)			Annexe "A" (suite)		
15. Food Bank Moncton Inc., Moncton	Food Distribution Centre	18,000	15. Food Bank Moncton Inc., Moncton	Centre de distribution alimentaire	18 000
16. Fredericton Community Services Inc.	Food Bank/ Clothing Bank/ Furniture Bank	61,000	16. Fredericton Community Services Inc	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire/ Comptoir de meubles	61 000
17. Hampton Food Basket & Clothing Centre Inc.	Food Bank/ Clothing Bank	10,000	17. Hampton Food Basket & Clothing Centre Inc.	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	10 000
18. Helpline Food Bank Inc., Oromocto	Food Bank/ Clothing Bank	20,000	18. Helpline Food Bank Inc., Oromocto	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	20 000
19. Karing Kitchen Inc., Moncton	Soup Kitchen	19,500	19. Cuisine à Coeur Inc., Moncton	Soupe populaire	19 500
20. Kent County Community Volunteer Action Inc., Richibucto	Food Bank	28,000	20. Kent County Community Volunteer Action Inc., Richibucto	Comptoir alimentaire	28 000
21. Lakeland Resource Centre, Inc., McAdam	Food Bank	22,000	21. Lakeland Resource Centre, Inc., McAdam	Comptoir alimentaire	22 000
22. Lakewood Headstart, Saint John	Food Bank/ Clothing Bank	3,600	22. Lakewood Headstart, Saint John	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	3 600
23. Le Comité de bénévolat de Rogersville Inc.	Food Bank	6,500	23. Le Comité de bénévolat de Rogersville Inc.,	Comptoir alimentaire	6 500
24. Maison Nazareth Inc., Moncton	Food Bank/ Clothing Bank	15,000	24. Maison Nazareth Inc., Moncton	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	15 000
25. Open Hands Food Bank, Moncton	Food Bank	16,500	25. Open Hands Food Bank, Moncton	Comptoir alimentaire	16 500
26. Port Elgin District Voluntary Action Group Inc.	Food Bank	20,000	26. Port Elgin District Voluntary Action Group Inc.	Comptoir alimentaire	20 000
27. Ray of Hope Needy Kitchen, Inc., Moncton	Soup Kitchen	12,500	27. Ray of Hope Needy Kitchen, Inc., Moncton	Soupe populaire	12 500
28. Restigouche County Volunteer Action Assoc. Inc., Campbellton	Food Bank/ Clothing Bank/ Furniture Bank/ Soup Kitchen	189,000	28. Restigouche County Volunteer Action Assoc. Inc., Campbellton	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire/ Comptoir de meubles/ Soupe populaire	189 000
29. Sackville and District Assistance Centre Inc.	Food Bank	12,000	29. Sackville and District Assistance Centre Inc.	Comptoir alimentaire	12 000
30. Saint John North End Food Assistance Group Inc.	Food Bank/ Furniture Bank	18,000	30. Saint John North End Food Assistance Group Inc.	Comptoir alimentaire/ Comptoir de meubles	18 000
31. Secours Amitié Inc., Lamèque	Food Bank/ Clothing Bank	48,000	31. Secours Amitié Inc., Lamèque	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	48 000

Appendix "A" (Cont'd)			Annexe "A" (suite)		
32. Shepody Assistance Centre, Alma	Food Bank	7,300	32. Shepody Assistance Centre, Alma	Comptoir alimentaire	7 300
33. Support People of Today, Petitcodiac	Food Bank/ Clothing Bank/ Furniture Bank	12,000	33. Support People of Today, Petitcodiac	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire/ Comptoir de meubles	12 000
34. Variety Depot, Perth-Andover	Clothing Bank	8,500	34. Variety Depot, Perth-Andover	Comptoir vestimentaire	8 500
35. Vestiaire Saint-Jean-Baptiste Inc., Bouctouche	Food Bank/ Clothing Bank	17,000	35. Vestiaire Saint Jean-Baptiste Inc., Bouctouche	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	17 000
36. Vestiaire Saint-Joseph, Shediac	Food Bank/ Clothing Bank	14,500	36. Vestiaire Saint-Joseph, Shediac	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	14 500
37. Volunteer Centre of Charlotte County Inc., St. Stephen	Food Bank	24,000	37. Volunteer Centre of Charlotte County Inc., St. Stephen	Comptoir alimentaire	24 000
38. Volunteer Family Services Inc., Woodstock	Food Bank/ Clothing Bank	58,500	38. Volunteer Family Services Inc., Woodstock	Comptoir alimentaire/ Comptoir vestimentaire	58 500
39. West Side Food Bank Inc., Saint John	Food Bank	13,000	39. West Side Food Bank Inc., Saint John	Comptoir alimentaire	13 000
40. Human Development Council	Food Banks	39,000	40. Human Development Council		39,000
41. NB Association of Food Banks	Food Banks	8,000	41. NB Association of Food Banks	Comptoirs alimentaires	8,000
TOTAL		\$1,200,000	TOTAL		1 200 000\$

Appendix/Annexe 1

Average Monthly Income assistance Caseload and Number of Recipients 1995-1999 Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires d'assistance social 1995-1999

	Average Monthly Caseload/ Nombre mensuel moyen de dossiers				Average Monthly Number of Recipients/ Nombre mensuel moyen de bénéficiaires			
	1995/96	1996/97	1997/98	1998/99	1995/96	1996/97	1997/98	1998/99
Southeast Region/Région du Sud-Est Regional Total/Total régional	7,130	7,001	6,698	6,196	12,816	12,735	12,349	11,252
Southwest Region/Région du Sud-Ouest Regional Total/Total régional	8,907	9,069	9,157	8,541	16,672	17,531	18,276	16,977
Central Region/Région centrale Regional Total/Total régional	5,790	5,685	5,269	4,801	11,542	11,792	11,044	9,860
Northwest Region/Région du Nord-Ouest Regional Total/Total régional	2,201	2,194	2,172	2,051	4,085	4,172	4,148	3,816
Northeast Region/Région du Nord-Est Regional Total/Total régional	4,754	4,813	4,775	4,590	8,889	9,192	9,253	9,725
Miramichi Region/Région du Miramichi Regional Total/Total régional	2,837	2,785	2,651	2,448	5,522	5,657	5,562	5,129
Acadian Peninsula/Péninsule acadienne Regional Total/Total régional	3,860	4,004	4,204	4,022	7,015	7,299	7,758	7,426
Central Office/Bureau central	0	0	0	3	0	0	0	10
Provincial Total/Total provincial	35,479	35,551	34,926	32,652	66,541	68,378	68,390	63,195

Appendix/Annexe 2

Average Caseload for Period 1992-1998 Moyenne de dossiers pour la période 1992-1998

Program/ Programme	Fiscal Years Années fiscales	Caseloads Dossiers
Interim/ Provisoire	1992-93	5,205
	1993-94	5,707
	1994-95	5,516
	1995-96	4,305
	1996-97	3,643
	1997-98	3,225
	1998-99	2,495
Transitional Assistance Program/ Programme d'assistance transitoire	1992-93	28,374
	1993-94	26,561
	1994-95	24,704
	1995-96	24,147
	1996-97	25,308
	1997-98	25,523
	1998-99	24,186
Extended Benefits Program/ Programme de prestations prolongées	1992-93	7,982
	1993-94	7,885
	1994-95	7,588
	1995-96	7,027
	1996-97	6,600
	1997-98	6,178
	1998-99	5,971
Day Care Caseload/ Subvention au titre des services de garderie	1992-93	781
	1993-94	610
	1994-95	893
	1995-96	1,324
	1996-97	1,630
	1997-98	1,588
	1998-99	2,105

Appendix/Annexe 3

Average Monthly Interim Assistance Caseload and Number of Recipients 1998-1999 Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires du Programme d'aide provisoire en 1998-1999

	Average Monthly Caseload/ Nombre mensuel moyen de dossiers	Average Monthly Number of Recipients/ Nombre mensuel moyen de bénéficiaires
Southeast Region/Région du Sud-Est Regional Total/Total régional	535	603
Southwest Region/Région du Sud-Ouest Regional Total/Total régional	921	1,069
Central Region/Région centrale Regional Total/Total régional	323	413
Northwest Region/Région du Nord-Ouest Regional Total/Total régional	78	99
Northeast Region/Région du Nord-Est Regional Total/Total régional	296	348
Miramichi Region/Région du Miramichi Regional Total/Total régional	119	148
Acadian Peninsula/Péninsule acadienne Regional Total/Total régional	223	254
Central Office/Bureau central	0	0
Provincial Total/Total provincial	2,495	2,934

Appendix/Annexe 4

Average Monthly Transitional Assistance Program Caseload and Number of Recipients, 1998-1999 Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires du Programme d'Assistance transitoire en 1998-1999

	Average Monthly Caseload/ Nombre mensuel moyen de dossiers	Average Monthly Number of Recipients/ Nombre mensuel moyen de bénéficiaires
Southeast Region/Région du Sud-Est Regional Total/Total régional	4,389	9,172
Southwest Region/Région du Sud-Ouest Regional Total/Total régional	6,441	14,511
Central Region/Région centrale Regional Total/Total régional	3,577	8,351
Northwest Region/Région du Nord-Ouest Regional Total/Total régional	1,452	3,047
Northeast Region/Région du Nord-Est Regional Total/Total régional	3,399	7,253
Miramichi Region/Région du Miramichi Regional Total/Total régional	1,856	4,398
Acadian Peninsula/Péninsule acadienne Regional Total/Total régional	3,069	6,266
Central Office/Bureau central	3	10
Provincial Total/Total provincial	24,186	53,008

Appendix/Annexe 5

Average Monthly Extended Benefits Program Caseloads and Number of Recipients 1998-1999 Nombre mensuel moyen de dossiers et de bénéficiaires du Programme d'assistance prolongées en 1998-1999

	Average Monthly Caseload/ Nombre mensuel moyen de dossiers	Average Monthly Number of Recipients/ Nombre mensuel moyen de bénéficiaires
Southeast Region/Région du Sud-Est Regional Total/Total régional	1,272	1,476
Southwest Region/Région du Sud-Ouest Regional Total/Total régional	1,178	1,396
Central Region/Région centrale Regional Total/Total régional	897	1,094
Northwest Region/Région du Nord-Ouest Regional Total/Total régional	522	669
Northeast Region/Région du Nord-Est Regional Total/Total régional	896	1,126
Miramichi Region/Région du Miramichi Regional Total/Total régional	475	585
Acadian Peninsula/Péninsule acadienne Regional Total/Total régional	731	907
Central Office/Bureau central	0	0
Provincial Total/Total provincial	5,971	7,253

Appendix/Annexe 6

Average Monthly Number of Children Receiving Day Care Subsidy 1998-99 Nombre mensuel moyen d'enfants ayant bénéficié de l'assistance aux services de garderie en 1998-99

	Average Monthly Number/ Nombre mensuel moyen
Southeast Region/Région du Sud-Est Regional Total/Total régional	254
Southwest Region/Région du Sud-Ouest Regional Total/Total régional	419
Central Region/Région centrale Regional Total/Total régional	349
Northwest Region/Région du Nord-Ouest Regional Total/Total régional	102
Northeast Region/Région du Nord-Est Regional Total/Total régional	109
Miramichi Region/Région du Miramichi Regional Total/Total régional	32
Acadian Peninsula/Péninsule acadienne Regional Total/Total régional	159
Central Office/Bureau central	681
Provincial Total/Total provincial	2,105

Appendix/Annexe 7

1998-1999 Training & Employment Interventions Les interventions de formation et d'emploi 1998-1999

	Number of Participants Nombre de participants
Counselling/Consultation	
<i>Goal Setting/Fixation des objectifs</i>	209
<i>Counselling/Consultation</i>	11,698
<i>Assessment/Évaluation</i>	1,186
<i>Life Skills/Dynamique de vie</i>	49
<i>Other/Autre</i>	194
Education/Éducation	
<i>C.A.S.P./P.C.R.S.</i>	415
<i>Upgrading/Recyclage</i>	843
<i>Public School/École publique</i>	424
<i>Training/Formation</i>	7,337
<i>Entrepreneur/Entrepreneur</i>	23
<i>Other/Autre</i>	57
Pre-Employment/Préalable à l'Emploi	
<i>Career Exploration/Exploration de carrière</i>	115
<i>Resumé Writing/Rédaction d'un curriculum vitae</i>	399
<i>Job Search/Recherche d'emploi</i>	691
<i>Preparation to Employment/Préparation à l'emploi</i>	390
<i>Interview Skills/Compétences lors de l'entrevue</i>	57
<i>Volunteer Work/Travail bénévole</i>	35
<i>Youth in Action/Jeunesse active</i>	78
<i>Other/Autre</i>	16
Employment/Emploi	
<i>Employment /Travail</i>	8,573
<i>Student Employment /Étudiant d'été</i>	21
<i>Self Employment/Travail autonome</i>	59
<i>Other/Autre</i>	0
Government Employment Programs/Programmes d'emploi du gouvernement	
Job Action/Action Travail	
<i>Youth Placements/Placements des jeunes</i>	375
<i>School Support Worker/Service de soutien à l'école</i>	637
<i>Rural Experience/Expérience rurale</i>	1,597
<i>Partners/Tandem</i>	6
<i>Short Term Employment Program/Programme d'emploi à court terme</i>	329
<i>Earthwork NB/Éco-travail NB</i>	58
<i>Other/Autre</i>	44
Total	35,915

Note: Appendix 7 also reflects interventions for clients being case managed under the Labour Market Development Agreement (i.e. E.I. Clients) / Nota - L'annexe 7 comprend également les interventions faites pour des cas gérés en vertu de l'Entente sur le développement du marché du travail (clients de l'a.-e.).

Appendix/Annexe 8

1998-1999 Financial Overview/Aperçu financier 1998-1999

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

Program/ Programme	Main Estimate/ Budget principal \$	Expenditures/ Dépenses \$	%	Variance (under) over Écart plus(moins) \$	Note
Corporate Services/ Services généraux	4,762.3	4,157.3	1.4	(605.0)	1
Income Security/ Services de la sécurité du revenu					
Service Delivery Costs/ Coûts de la prestation des services	35,021.2	36,204.1	12.2	1,182.9	2
Benefits/Prestations	267,090.0	255,522.6	86.4	(11,567.4)	3
Total	306,873.5	295,884.0	100.0	10,989.5	

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

Notes:

- The under-expenditure was due to savings in technology, professional services and travel related costs.
Le solde non dépensé est attribuable aux économies en technologie, en services professionnels et en frais de déplacement.
- The over expenditure was due to negotiated salary increases, for which an appropriation transfer of \$524.5 thousand was obtained, plus co-location and office integration costs, as a result of the Labour Market Development Agreement with the Federal government.
Le dépassement de crédit est dû aux augmentations salariales négociées, pour lesquelles un transfert de crédit de 524 500 \$ a été obtenu, et aux frais de co-occupation et d'intégration de bureaux résultant de l'Entente sur le développement du marché du travail conclue avec le gouvernement fédéral.
- The under-expenditure was due largely to the Employment related projects (Rural Experience Program and Jobs Plus Program), from which savings continue to be realized after program costs have been fully expensed in the first year.
Le solde non dépensé provient en grande partie des projets reliés à l'emploi (Expérience rurale et Travail Plus) qui continuent d'engendrer des économies après que les coûts du programme ont été tous portés aux dépenses la première année.

Benefits expenditures consist of:/Revenus des dépenses comprennent:

Basic Assistance/l'Aide de base	\$222,731.8
Special Needs Benefits/Prestations spéciales	13,326.9
Health Services/Services d'assistance médicale	9,094.7
Training & Development Options/Possibilités de formation et de perfectionnement	5,376.7
Day Care Program/ Assistance des services de garderie	4,857.7
Assistance with Rental Costs/Aide à la réduction des coûts du loyer	134.8
TOTAL	\$255,522.6

In addition to main estimate total above, Youth Futures funding (\$6,923.0) is held by Regional Development Corporation.

Outre le budget des dépenses principal ci-dessus, la Société d'aménagement régional détient les fonds d'Avenir Jeunesse (6923 \$).

APPENDIX 9/ ANNEXE 9

1998-1999 Performance Measures/Indicateurs de rendement 1998-1999

Goal

To provide training, education and work experience to people on income assistance, in order to lessen their dependence on government.

Indicator

The number of income assistance recipients who exit the caseload because they are accessing training opportunities or have found employment with the help of HRD interventions.

Target

To increase the number of income assistance recipients who exit the caseload because they are accessing training opportunities or have found employment to 3,200 in 1998-99. Baseline 1994-95 is 2,488 exits. Results were: in 1995-96 - 2,141, 1996-97 - 3,000, and in 1997-98 - 4,503 exits.

Source of Information

The NBCASE information system.

Results

In 1998-99, 3,750 social assistance recipients left the social assistance caseload because the department helped them find work or access a training program.

Indicator

The percentage of income assistance recipients who successfully complete their education and training programs.

Target

To increase the percentage of income assistance recipients who successfully complete their education or training programs to 55% in 1999-2000.

Source of Information

The target was estimated on the basis of experience with training and education programs such as NB Works, job search clubs, transition-to-employment, CASPS, etc. Accurate baseline data will be collected in 1999-2000 and the target will be fine-tuned to reflect these data.

Results

In 1998-99, the department focused on collecting the client data required to monitor this indicator.

“Client Self-sufficiency”

Objectif

Fournir une formation, une éducation et une expérience de travail aux bénéficiaires d'aide sociale afin de diminuer leur dépendance à l'égard du gouvernement.

Indicateur

Le nombre de bénéficiaires qui cessent de dépendre de l'aide sociale parce qu'ils ont accès à des possibilités de formation ou ont trouvé un emploi grâce aux interventions de DRH.

But visé

Porter à 3 200 le nombre de bénéficiaires qui cessent de dépendre de l'aide sociale parce qu'ils ont accès à des possibilités de formation ou ont trouvé de l'emploi en 1997-1998. Le chiffre de base en 1994-1995 est de 2 488 départs. Voici les résultats : en 1995-1996, 2 141 départs, en 1996-1997, 3 000, et en 1997-1998, 4,503.

Source de renseignements

Le système d'information NBCASE.

Résultats

En 1998-1999, 3 750 bénéficiaires ont cessé de dépendre de l'aide sociale parce que le Ministère les a aidés à trouver un emploi ou à accéder à un programme de formation.

Indicateur

Le pourcentage de bénéficiaires de l'aide sociale qui ont réussi leur programme d'études et de formation.

But visé

Faire passer le pourcentage de bénéficiaires d'aide sociale qui ont réussi leur programme d'études et de formation à 55 % en 1999-2000.

Source de renseignements

Le chiffre de base a été calculé à partir des résultats de programmes de formation et d'études comme NB AU TRAVAIL, les clubs de recherche d'emploi, la transition vers le marché du travail et les PCRS. La collecte de données de base exactes sera entreprise en 1999-2000, et le but visé sera ajusté en fonction de ces données.

Résultats

En 1998-1999, le Ministère s'est efforcé de recueillir les données sur les clients nécessaires pour faire le suivi de cet indicateur.

“L'autosuffisance du client”

Indicator

The percentage of income assistance recipients who successfully complete employment programs.

Target

To increase the percentage of income assistance recipients who successfully complete employment programs to 80% in 1999-2000.

Source of Information

The target was estimated on the basis of experience with employment programs such as Skills, Short-Term Work Exposure, Entrepreneur and NB Job Corps. Accurate baseline data will be collected in 1999-2000 and the target will be fine-tuned to reflect these data.

Results

In 1998-99, the department focused on collecting the client data required to monitor this indicator.

“Client Self-sufficiency”

Indicateur

Le pourcentage de bénéficiaires de l'aide sociale qui ont réussi des programmes d'emploi.

But visé

Faire passer le pourcentage de bénéficiaires de l'aide sociale qui ont réussi des programmes d'emploi à 80 % en 1999-2000.

Source de renseignements

Le chiffre de base a été calculé à partir des résultats de programmes d'emploi comme Perspectives d'emploi, les stages de courte durée en milieu de travail, le Programme Entrepreneur et la Compagnie des travailleurs du N.-B. La collecte de données de base exactes sera entreprise en 1999-2000, et le but visé sera ajusté en fonction de ces données.

Résultats

En 1998-1999, le Ministère s'est efforcé de recueillir les données sur les clients nécessaires pour faire le suivi de cet indicateur.

“L'autosuffisance du client”