



Rapport du vérificateur général du Nouveau-Brunswick 2023

Volume I – Audit de performance

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK

Période sans précédent

- Déclaration de l'état d'urgence par la Province
- Fermeture des écoles et des entreprises pour de longues périodes
- Sécurité de tous avec un minimum de perturbations





Messages clés du vérificateur général

Chapitre 1

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK

Assurer la sécurité des gens du Nouveau-Brunswick

- Les entités auditées nous ont dit que leur priorité absolue était de sauver des vies et d'assurer le bien-être des gens
- Il a fallu équilibrer les impératifs de surveillance et de gouvernance avec l'urgence de la situation
- La tenue des registres n'était pas toujours la priorité; on visait plutôt la rapidité de prestation des programmes



Intervention relative à la pandémie : Surveillance

Bureau du Conseil exécutif

Volume I Chapitre 2

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK

Détails sur l'audit

Objectif :

- Déterminer si les structures et les processus mis en place pour intervenir relativement à la pandémie de COVID-19 établissaient un cadre de surveillance efficace

Entité auditée :

- Bureau du Conseil exécutif

Période :

- 11 mars 2020 au 14 mars 2022

Pourquoi est-ce important?

- La pandémie de COVID-19 a touché la vie de tous les Néo-Brunswickois
- Le gouvernement a pris des décisions difficiles pour assurer la sécurité des Néo-Brunswickois
- Une surveillance efficace favorise une prise de décisions, une mise en oeuvre des politiques et des stratégies, une atténuation des risques et une gestion du rendement judicieuses

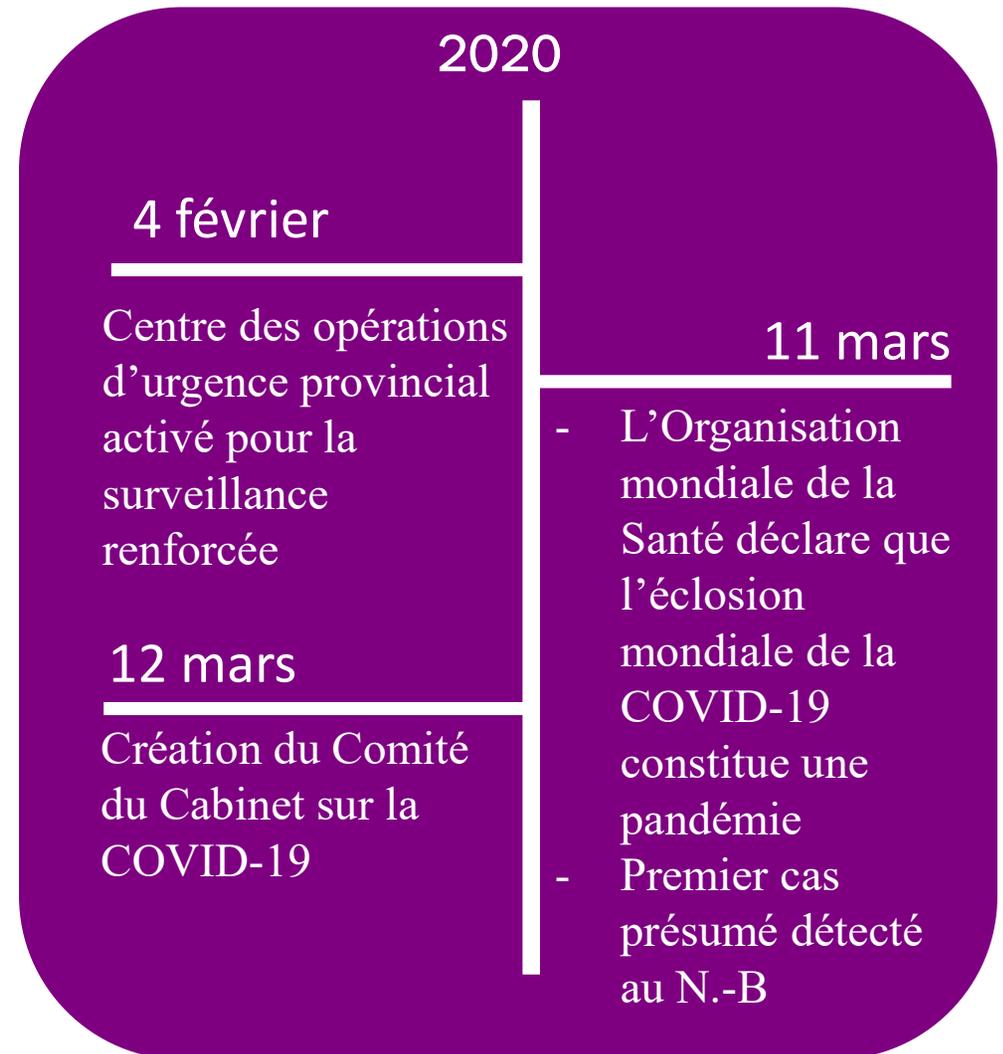


Conclusions du VGNB

- La Province a réagi rapidement en prenant des mesures sans précédent pour sauver des vies
- En général, les structures et les processus ont établi un cadre de surveillance efficace
- Il est possible d'améliorer la surveillance afin d'être mieux préparé dans l'éventualité d'une autre pandémie

Contexte – Début de la pandémie

- L'OMUNB reconnaît qu'une pandémie aurait des répercussions dans la province
- Le Plan provincial de contingence en cas de pandémie de 2009 pour la grippe H1N1 n'avait pas été mis à jour

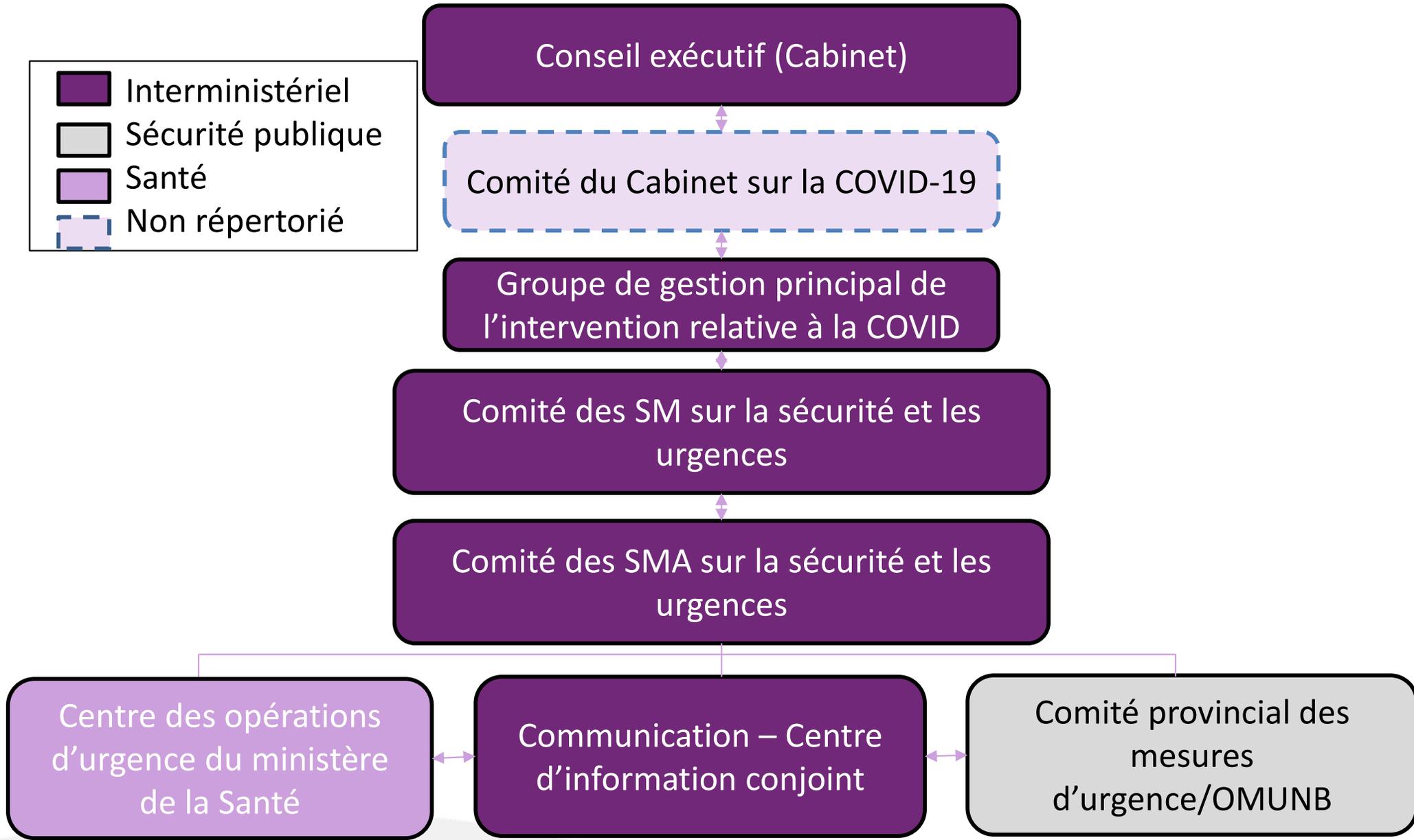
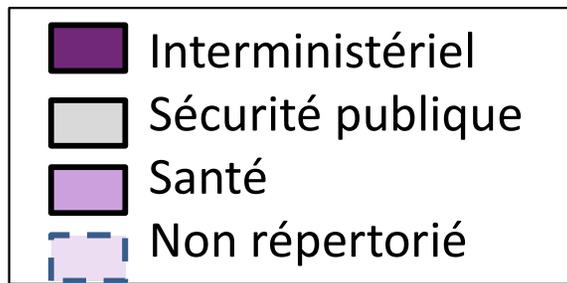


Contexte – Répercussions sur le quotidien

- L'état d'urgence a été en vigueur du 19 mars 2020 au 30 juillet 2021 et du 24 septembre 2021 au 14 mars 2022.
- Il a duré plus de 650 jours.
- Il y a eu 112 arrêtés obligatoires.
 - Fermeture des entreprises et des écoles
 - Restrictions imposées aux déplacements
 - Rassemblements interdits

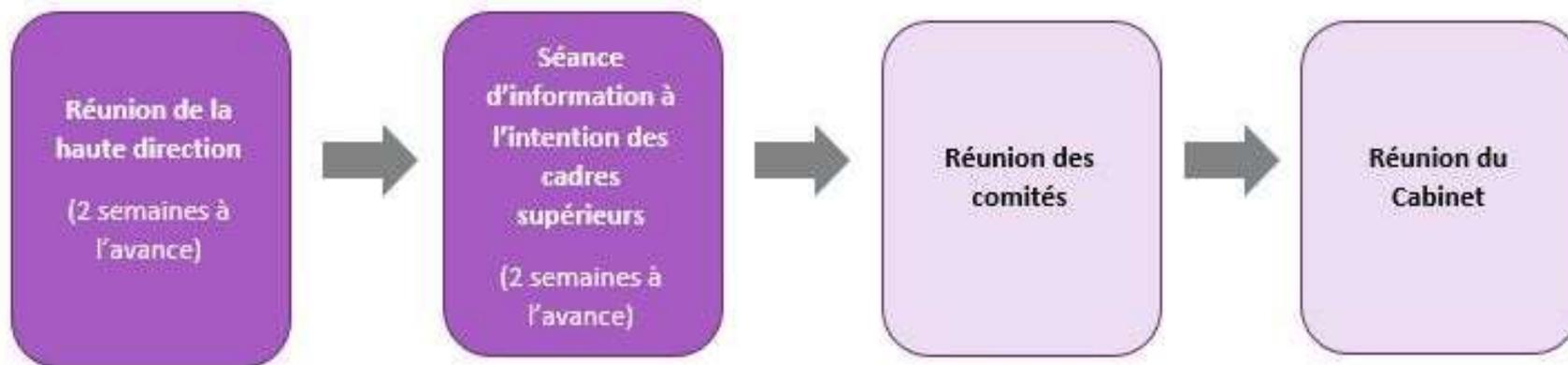


Hiérarchie décisionnelle du GNB concernant la COVID-19

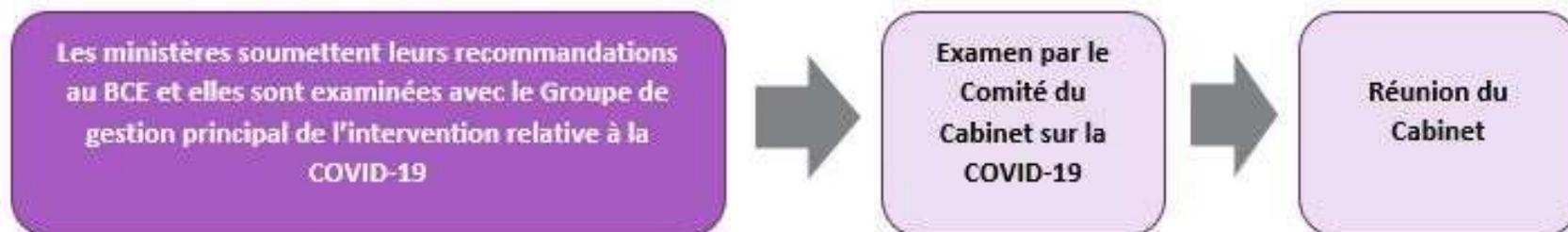


Processus décisionnel relatif à la pandémie

Processus normal du Cabinet et des comités :



Processus utilisé pour les décisions liées à la pandémie :



Aspect à améliorer :

Niveau de preparation de la Province

Constatations connexes

- Les leçons tirées auparavant de l'écllosion de grippe H1N1 avaient recensé des lacunes en matière de politiques, de reddition de compte et de planification qui auraient pu être corrigées avant la COVID-19
- Le plan provincial de lutte contre une pandémie n'a été mis à jour qu'en mars 2020, après le début de la pandémie de COVID-19.

Nous recommandons :

au Bureau du Conseil exécutif de veiller à ce que la Province améliore son processus de préparation aux situations d'urgence en :

- préparant et tenant à jour des plans d'intervention en cas d'urgence pour tous les dangers (y compris les pandémies)
- mettant à l'essai et à jour régulièrement les plans conformément à un calendrier prédéfini

Aspect à améliorer :

Responsabilités des comités exécutifs

Constatations connexes

- Le but, les rôles et les responsabilités du Groupe de gestion principal de l'intervention relative à la COVID 19 n'étaient pas définis ou documentés
- Aucun document à l'appui des réunions du Groupe de gestion principal de l'intervention relative à la COVID 19
- Les rôles du Comité des sous ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences et du Comité des sous ministres adjoints sur la gestion de la sécurité et des urgences n'étaient pas clairement définis dans le Plan de coordination provincial de lutte contre une pandémie

Nous recommandons :

au Bureau du Conseil exécutif de veiller à ce que :

- les rôles, responsabilités et attentes de tous les comités exécutifs qui participent aux interventions provinciales d'urgence soient clairement définis et documentés
- des dossiers soient tenus pour toutes les réunions des comités au cours d'une intervention d'urgence

Aspect à améliorer :

Processus décisionnel lié à la pandémie

Constatations connexes

- Sur 14 éléments d'échantillon, nous avons relevé six cas où les mesures de santé publique étaient étayées uniquement par des mises à jour verbales
- Un arrêté obligatoire a été révisé le jour suivant après que les décideurs eurent affirmé qu'il ne correspondait pas à la décision prévue.

Nous recommandons :

que le Bureau du Conseil exécutif assure la documentation de toutes les recommandations et de l'aide à la décision en cas d'urgence semblable à l'avenir, surtout à mesure que les situations d'urgence se stabilisent au fil du temps

Aspect à améliorer :

Communications relatives à la pandémie

Constatations connexes

- Le Plan d'information publique en situation d'urgence du Nouveau-Brunswick ne semble pas tenir compte des situations d'urgence à long terme
- Aucun rapport postérieur aux opérations n'a été présenté à l'OMU NB, et aucune séance de compte rendu n'a eu lieu
- Les rapports postérieurs aux opérations et les séances de compte rendu aident à recenser les bonnes pratiques et les leçons tirées d'un événement

Nous recommandons :

que le Bureau du Conseil exécutif, en collaboration avec l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau Brunswick, entreprenne un examen postérieur aux opérations et intègre les leçons retenues en matière de communication à un *Plan d'information publique en situation d'urgence* à jour.

Aspect à améliorer :

Préparation à une autre pandémie

Constatations connexes

- Le 9 mai 2022, l'OMU a désactivé le Centre provincial des opérations d'urgence pour revenir à une surveillance régulière
- La Province doit intégrer les leçons tirées de l'intervention relative à la pandémie de COVID-19 dans un plan provincial d'urgence en cas de pandémie à jour
- En l'absence de séance de compte rendu, on risque de perdre des connaissances acquises lors de ces situations d'urgence

Nous recommandons :

que le Bureau du Conseil exécutif veille à ce que le ministère de la Justice et de la Sécurité publique, en collaboration avec le ministère de la Santé :

- entreprenne une analyse après action pour évaluer l'intervention provinciale relative à la pandémie de COVID 19
- intègre les leçons retenues à un plan provincial d'urgence en cas de pandémie à jour
- établisse et mette en œuvre un calendrier pour mettre à l'essai et mettre à jour régulièrement le plan provincial d'urgence en cas de pandémie

Réponses du Ministère aux recommandations du VGNB

- Nous avons formulé cinq recommandations à l'intention du Bureau du Conseil exécutif
- Dans l'ensemble, le Bureau est d'accord avec nos recommandations
- On a indiqué que les plans et processus seront revus à la suite de notre rapport



État de préparation et capacité d'intervention en situation de pandémie dans les foyers de soins

Ministère du Développement social

Volume I Chapitre 3

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



AUDITOR GENERAL
OF NEW BRUNSWICK

Prendre soins et protéger les pensionnaires des foyers de soins

Détails sur l'audit

Objectif :

- Déterminer si le Ministère :
 - a fait en sorte que les foyers de soins étaient fin prêts dans l'éventualité d'une pandémie
 - était intervenu efficacement pour lutter contre la pandémie de COVID-19

Entité auditée :

- Ministère du Développement social

Période de l'audit :

- 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2022

Pourquoi est-ce important?

Les foyers de soins dispensent des soins à l'un des groupes démographiques les plus vulnérables du Nouveau Brunswick.

En date du 31 mars 2022 :

- 1 955 pensionnaires et 2 036 employés des foyers de soins avaient contracté la COVID-19
- 90 pensionnaires et un membre du personnel sont décédés des suites de la pandémie



Le VGNB a conclu que :

Le Ministère n'a pas :

- pris de mesures pour s'assurer que les foyers de soins étaient préparés dans l'éventualité d'une pandémie
- fourni de financement pour élaborer un plan de lutte en cas de pandémie

Le Ministère a :

- offert du soutien, des directives et de l'équipement de protection individuelle (EPI) aux foyers de soins en réponse à la pandémie

À l'avenir :

Nous avons noté des points à améliorer pour faire face à de futures pandémies

Contexte – Aperçu du réseau

| Réseau des foyers de soins (au 31 mars 2022) | | |
|---|----------------------------------|-----------------------|
| Foyers de soins (catégorie) | Nombre de foyers de soins | Nombre de lits |
| Organismes à but non lucratif | 61 | 4 177 |
| Organismes privés à but lucratif | 10 | 776 |
| Total | 71 | 4 953 |

Contexte – Responsabilités détaillées

| Ministère | Exploitant d'un foyer de soins |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">● Application de la <i>Loi sur les foyers de soins</i>● Élaboration de normes applicables aux foyers de soins● Inspections, application de la Loi et délivrance de permis● Financement | <ul style="list-style-type: none">● Gestion et opérations● Conformité à la Loi, à la réglementation et aux normes du Ministère, notamment les niveaux de dotation en personnel, la formation, un programme de protection incendie, un plan de mesures d'urgence et le maintien de la propriété |

Des défis systémiques ont nui à l'état de préparation des foyers de soins relativement à la pandémie

- difficultés entourant la dotation en personnel clinique
- manque d'accès à l'expertise en matière de prévention et de contrôle des infections
- problèmes touchant les infrastructures des foyers de soins
- lacunes en matière d'inspection et d'exécution

Aspect à améliorer :

**Défis entourant la
dotation en personnel
clinique**

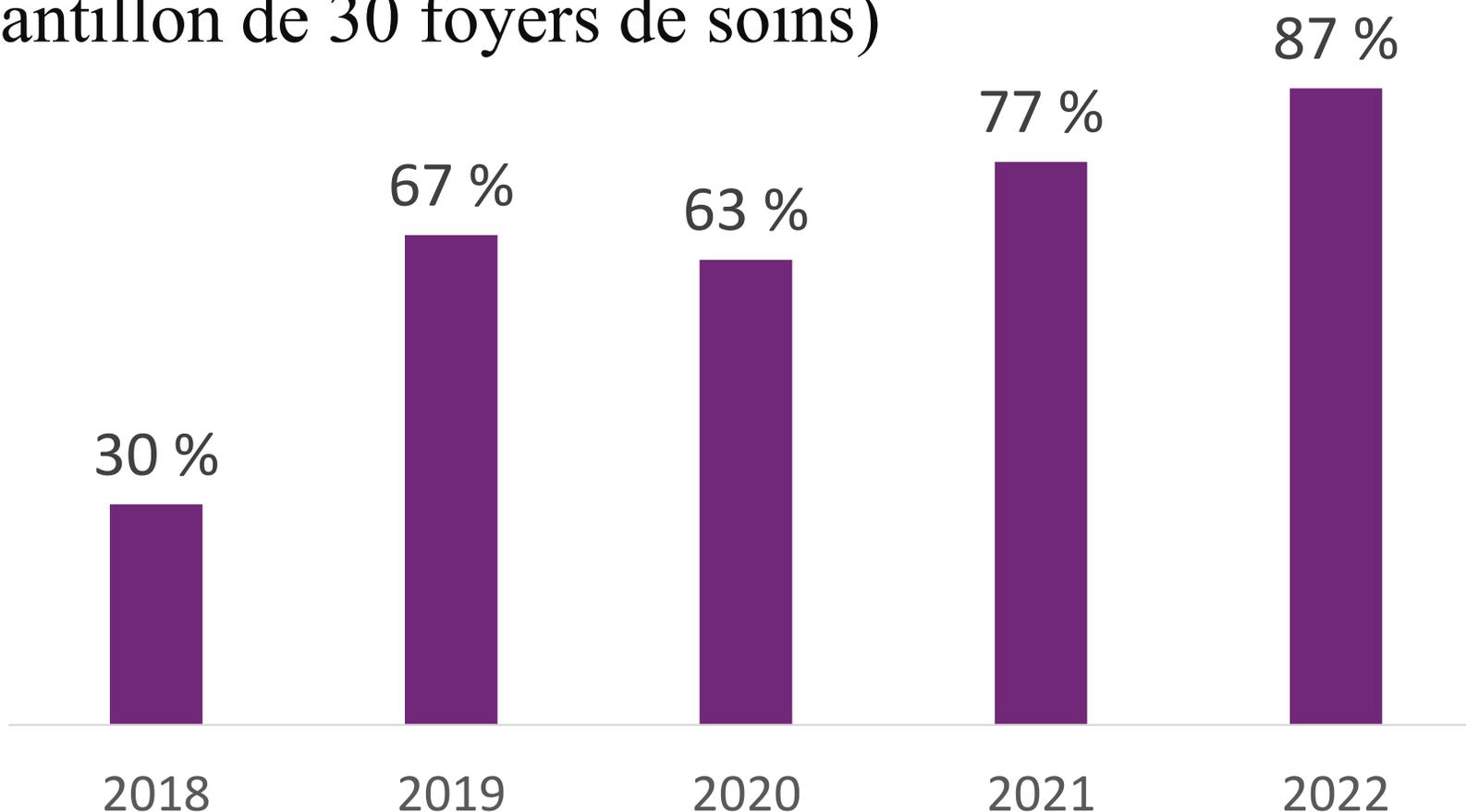
Ratio de dotation en personnel

(en vertu la *Loi sur les foyers de soins et la réglementation générale 85-187*)

- (15 %) infirmières immatriculées
- (20 %) infirmières auxiliaires
- (65 %) autorisées préposés aux pensionnaires

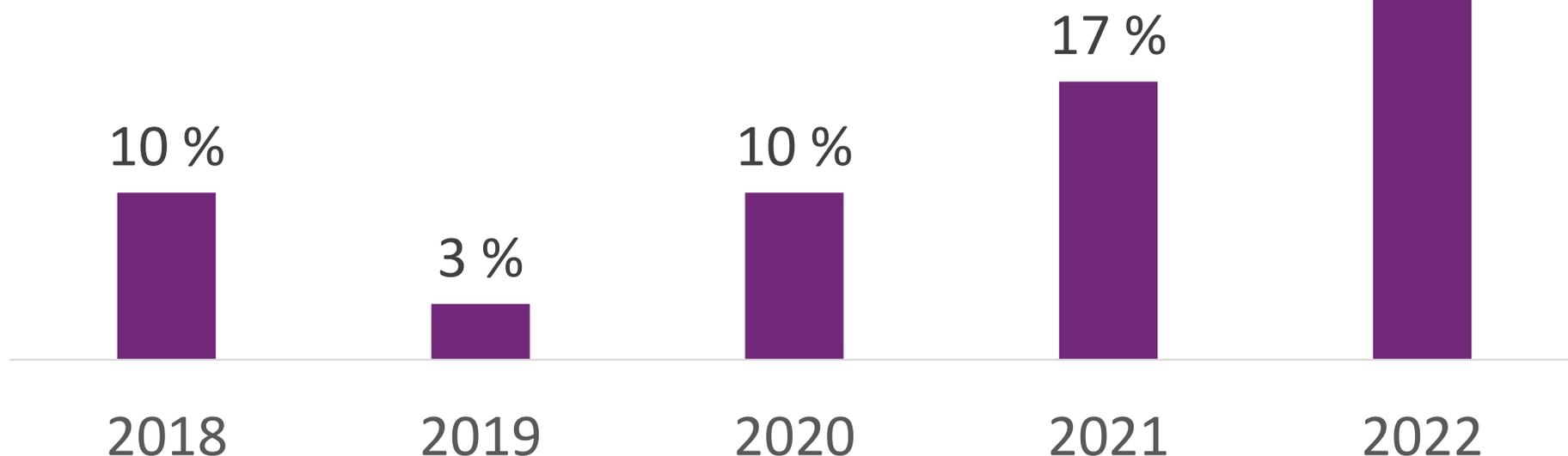
Constatations connexes :

Pourcentage de foyers de soins non conformes en ce qui a trait aux exigences en matière de ratios de dotation (échantillon de 30 foyers de soins)



Constatations connexes :

Pourcentage de foyers de soins non conformes aux exigences en matière d'infirmières immatriculées au travail (échantillon de 30 foyers de soins)



Constatactions connexes – Raisons expliquant les problèmes en matière de personnel :

- la concurrence livrée par d'autres foyers de soins
- les incitatifs financiers offerts par les régies régionales de la santé
- l'incapacité des foyers de petite taille à garantir le respect des horaires de travail
- les difficultés du marché du travail national et international

Nous recommandons :

au ministère du Développement social de collaborer avec les foyers de soins pour élaborer et mettre en œuvre une stratégie de recrutement du personnel de soins cliniques dans les foyers de soins

Aspect à améliorer :

Accès aux experts en
matière de prévention et
de contrôle des infections

Constatactions connexes : Mesures de prévention et de contrôle des infections inadéquates

- Les pratiques exemplaires recommandent un spécialiste pour 150 à 200 lits (selon les niveaux d'acuité)
- Le Ministère a embauché deux spécialistes pour guider les foyers de soins à minimiser la propagation de la COVID-19
- Les normes du Ministère étaient plus faibles que les pratiques exemplaires en la matière
- La révision des normes n'a pas respecté l'exigence de la disponibilité de cette expertise

Nous recommandons :

au ministère du Développement social de mettre à jour les exigences relatives à la prévention et au contrôle des infections que prévoient les normes applicables aux foyers de soins afin de les harmoniser avec les pratiques exemplaires de PCI Canada pour qu'il y ait un professionnel en matière de prévention et de contrôle des infections spécifiquement affecté à cette tâche pour 150 à 200 lits, selon les niveaux d'acuité

Aspect à améliorer :

**Problèmes touchant les
infrastructures des
foyers de soins**

Constatations connexes

- 73 % des foyers de soins ne respectent pas les normes de conception
- Seuls 58 % des foyers de soins à but non lucratif satisfont aux exigences du Ministère en ce qui a trait au nombre de chambres individuelles
- L'aménagement de foyers de soins non conformes aurait contribué aux éclosions de COVID-19
- Il n'y avait pas de plan officiel pour corriger les lacunes en matière de normes de conception

Nous recommandons :

que le ministère du Développement social mette en œuvre une stratégie de gestion des risques officielle qui précise les procédures suffisantes à effectuer en tenant compte des pratiques exemplaires en matière de prévention et de contrôle des inspections jusqu'à ce qu'un plan d'amélioration des immobilisations soit élaboré

Aspect à améliorer :

**Lacunes en matière
d'inspection et
d'exécution**

Constatations connexes – Le processus d’inspection du Ministère n’a pas de mécanisme d’exécution

- Les répercussions actuelles en cas de non-conformité se limitent à la délivrance de permis modifiés, à la révocation de permis ou à la nomination d’un fiduciaire
- Les permis modifiés sont le mécanisme d’exécution principal qui n’est cependant pas efficace

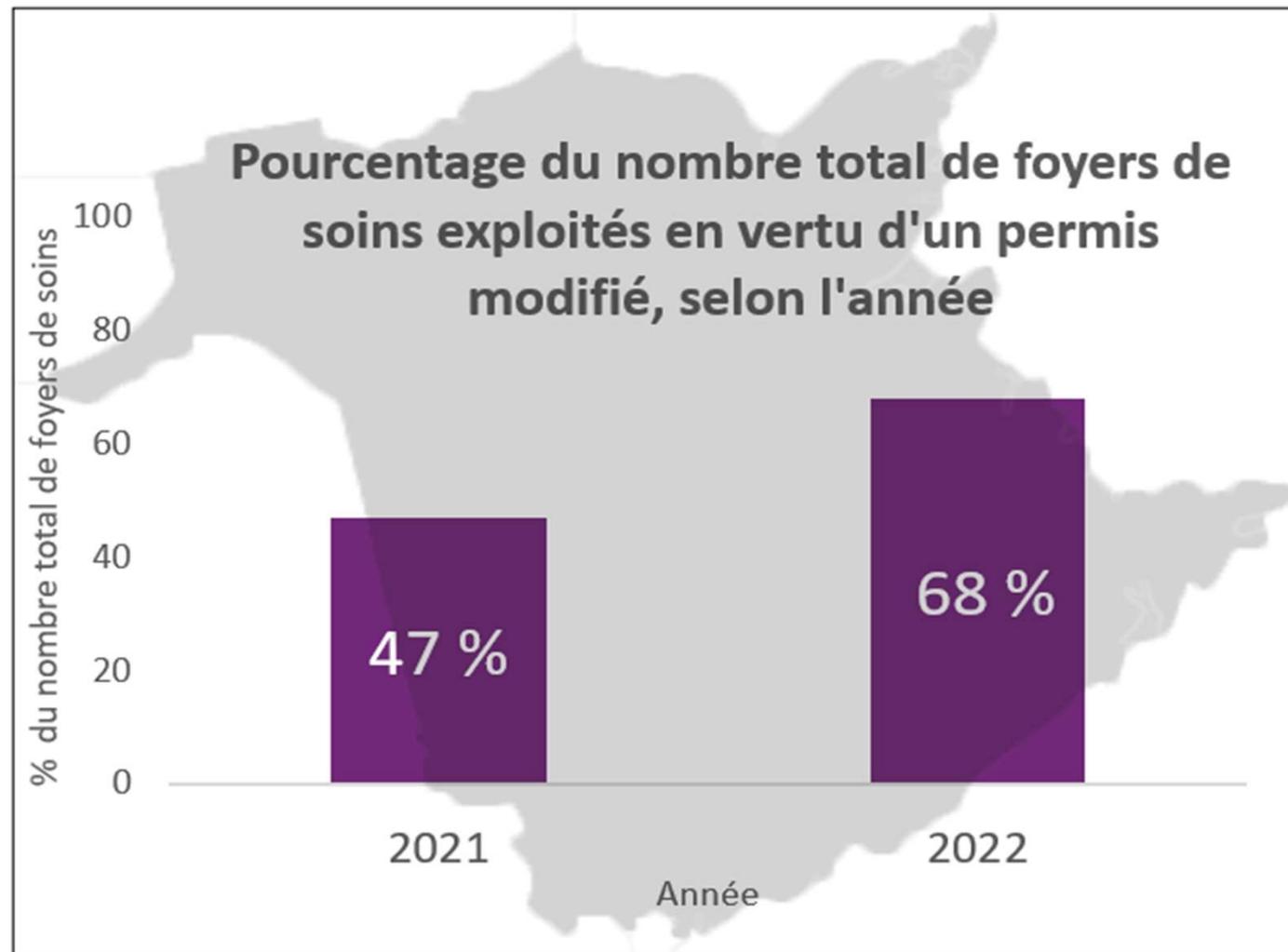
Constatactions connexes – Comptes rendus publics

- Les rapports d'inspection des foyers de soins sont disponibles sur le site Web du Ministère.
- Le statut d'un permis de foyer de soins n'est pas accessible au public en ligne.
- Le statut d'un permis est un renseignement important pour prendre des décisions.

Nous recommandons :

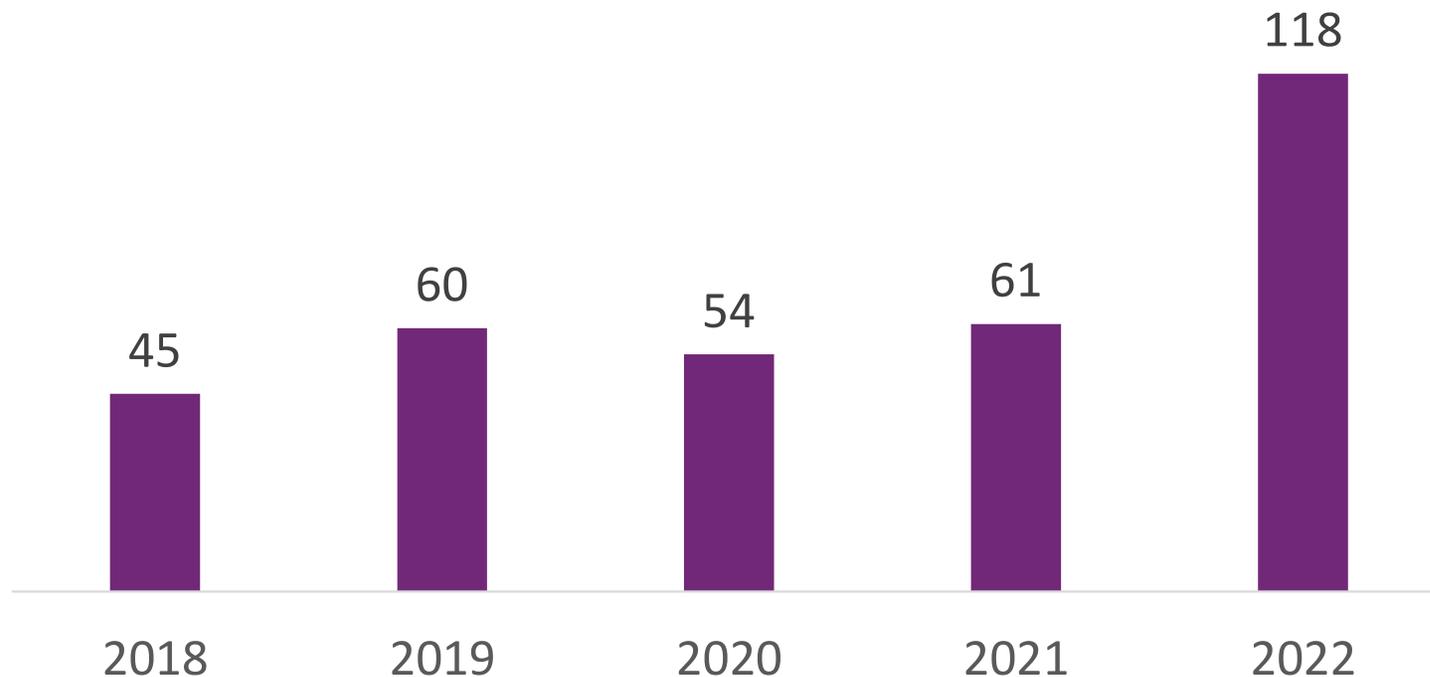
que le ministère du Développement social publie en ligne des rapports sur le statut des permis des foyers de soins.

Constataions connexes – Permis modifiés selon l'année



Constatactions connexes – Infractions notées lors d’inspections

Certaines infractions, par année
(Échantillon de 30 foyers de soins)



Nous recommandons :

que le ministère du Développement social crée des mécanismes d'exécution adéquats pour favoriser la conformité à la législation, à la réglementation et aux normes.

Aspect à améliorer :

État de préparation dans
l'éventualité d'une
pandémie

Constatations connexes aux problèmes de prévention et de contrôle des infections :

Les régions régionales de la santé (RRS) ont été mobilisées pour mener des audits de prévention et de contrôle des infections.

80 % des infractions étaient à risque élevé ou critique

| <i>Catégorie de risque</i> | <i>Délai d'intervention recommandé</i> | <i>Nombre total d'infractions</i> |
|--|--|-----------------------------------|
| Risque critique | Intervention immédiate | 9 (1 %) |
| Risque élevé | 48 heures | 696 (79 %) |
| Risque modéré | Quatre semaines | 135 (16 %) |
| Risque faible | Huit semaines | 37 (4 %) |
| Nombre total de risques relevés | | 877 (100 %) |

Nous recommandons :

que le ministère du Développement social s'assure que les mesures correctives notées dans les audits de prévention et de contrôle des infections sont mises en œuvre pour atténuer les risques actuels et futurs en matière de prévention et de contrôle des infections.

Constations connexes aux audits sur la prévention et le contrôle des infections :

- La compétence du personnel en matière d'équipement de protection individuelle était faible.
- Le personnel a exprimé les préoccupations suivantes :
 - Dans certaines unités réservées aux cas de COVID, on n'utilisait pas d'EPI, ou l'EPI porté était incomplet.
 - On ne changeait pas d'EPI au moment de pénétrer dans les unités ou d'en sortir.
 - Le personnel maîtrisait mal les procédures à suivre pour mettre et enlever l'EPI.
 - Les pratiques de nettoyage étaient inadéquates.

Nous recommandons :

au ministère du Développement social d'évaluer régulièrement les besoins en formation des foyers de soins et de fournir le financement adéquat pour assurer cette formation. Une formation continue doit comprendre les mesures de prévention et de contrôle des infections en fonction des pratiques exemplaires.

Aspect à améliorer :

Mesures prises pour
surmonter la pandémie

Constatations connexes

- Par l'entremise de l'Équipe provinciale de gestion rapide des écloisions (EPGRÉ) et, par la suite, des équipes du Ministère, le Ministère a contribué à la coordination des interventions pour contenir les écloisions.
- Les écloisions de COVID-19 de janvier à mars 2022 ont entraîné des difficultés sans précédent en matière de personnel.
- Cinq foyers de soins de notre échantillon ont signalé des niveaux de dotation en personnel critiques au pire des écloisions.
- Le Ministère a fourni des services de soutien non cliniques.

Nous recommandons

que le ministère du Développement social collabore avec les foyers de soins et le ministère de la Santé pour élaborer des plans et des procédures de gestion des éclosions.

Réponse du Ministère aux recommandations du VGNB

- Nous avons formulé huit recommandations au ministère du Développement social
- Dans l'ensemble, le Ministère est d'accord avec nos recommandations

Thème général : État de préparation

- L'approche prospective de notre travail a permis de mettre en lumière le thème de l'état de préparation
- La préparation et la planification sont essentielles pour gérer les risques associés à de futures situations d'urgence

Travail d'audit sur la COVID-19 en cours

- Aujourd'hui, nous vous avons présenté deux chapitres
- Notre travail se poursuit sur des entités clés du gouvernement
- Les chapitres à présenter devraient l'être en décembre 2023

Questions?