

# G002

## Soutiens sociaux Nouveau-Brunswick

### Résumé

- Certains aînés du Nouveau-Brunswick n'utilisent pas les services communautaires ou gouvernementaux qui pourraient les aider, car l'information sur ces services peut être difficile à trouver ou n'est pas claire.
- Pour remédier à ce problème, Soutiens sociaux NB (SSNB) a collaboré avec des aînés et des aidants afin de créer un [site Web](#) convivial qui regroupe en un seul endroit toutes les ressources disponibles. Ce site Web comprend des outils numériques conçus pour faciliter l'accès aux services, comme les applications en ligne pour les soins de longue durée et le programme D'abord chez soi, ainsi qu'un calculateur visant à faciliter les décisions liées aux soins de longue durée.
- L'objectif de cette initiative était de simplifier la recherche d'information pour que davantage de personnes puissent obtenir les services dont ils ont besoin.
- Les responsables du projet ont évalué si le site Web de SSNB facilitait l'obtention d'information et si les utilisateurs étaient satisfaits des outils numériques.
- Du lancement du projet, en juillet 2020, à la fin du projet, en décembre 2022, 293 497 personnes ont utilisé le site Web de SSNB, dont 88 % en anglais et 11 %, en français.

**Secteur d'intervention du PPAS**

Créer des parcours de soins novateurs

**Dates de début et de fin du projet**

De juillet 2020 à décembre 2022

**Organisation/Agence**

Ministère du Développement social

**Lieu**

Nouveau-Brunswick (virtuel)

### Indicateur

### Effet / Extrait / Résultat

*L'équipe du projet n'a réalisé aucune analyse statistique pour déterminer si les résultats présentés dans ce tableau sont importants. Il faut faire preuve de prudence concernant les résultats présentés ici.*

#### Admissibilité aux soins de longue durée

Selon les réponses d'un sondage sur la satisfaction intégré dans le calculateur visant à faciliter les décisions liées aux soins de longue durée, 80 % des répondants ont trouvé que l'outil était facile à utiliser, 82 % qu'il était utile, 44 % ont obtenu des résultats inattendus et 53 % ne prévoyaient pas demander de l'aide au programme de soins de longue durée.

- L'équipe du projet n'a pas indiqué le nombre de participants qui a répondu à ce sondage.

L'équipe du projet a indiqué qu'il y avait eu une augmentation du nombre d'aiguillages de personnes admissibles vers le programme de soins de longue durée entre juillet 2021, lorsqu'on a lancé les demandes en ligne de soins de longue durée, et la fin du projet, en décembre 2022. Aucune donnée n'a été fournie pour prouver cette augmentation.

- Il se peut que l'augmentation du nombre d'aînés au N.-B. ait contribué à la hausse de l'admissibilité, mais on n'a fait aucun test pour le confirmer.

#### Nombre de services à domicile

Le pourcentage des clients du programme de soins de longue durée bénéficiant de services de soins à domicile est passé de 37,6 % en juillet 2020 à 39,6 % en décembre 2022.

#### Accès aux services de santé

En avril 2021, 55 % des membres du personnel de première ligne interrogés (i.e., travailleurs sociaux des soins de longue durée, infirmières chargées de la planification des congés, évaluateurs des besoins et travailleurs d'organisations communautaires qui aident les aînés; 105 répondants), soit 58 personnes, connaissaient bien le site Web du SSNB. En février 2023, ce nombre est passé à 106 personnes, soit 33 % des 321 répondants.

- Sur ces personnes qui connaissaient bien le site Web, 88 % ont trouvé le contenu et les outils faciles à utiliser, 94 % les ont trouvés faciles à comprendre et utiles et 94 % ont aimé l'apparence générale du site Web.

## Indicateur Effet / Extrait / Résultat

Voici le palmarès du site Web du SSNB entre août 2020 et décembre 2022 :

- 293 497 utilisateurs
- 397 146 sessions
- 837 375 visionnements de page.

**Accès au site Web**

Le site Web du SSNB a été lancé avec 17 pages au total. En décembre 2022, la couverture du contenu a augmenté pour inclure 112 pages Web.

### Méthodes et comparaison

- On a mesuré l'accessibilité et la satisfaction des utilisateurs concernant le site Web du SSNB à l'aide de trois sondages.
- Les paramètres du programme de soins de longue durée, comme les aiguillages admissibles et le nombre de services à domicile, ont témoigné des effets du site Web sur l'utilisation du service.
- Pour faire le suivi de l'utilisation du site Web au fil du temps, on a évalué le site Web du SSNB en fonction de certains paramètres, dont le nombre total d'utilisateurs, de sessions et de visionnements de pages, ainsi que le développement de la page Web.
- On n'a réalisé aucune analyse statistique. C'est pourquoi il faut faire preuve de prudence lorsqu'on utilise ces résultats pour éclairer la prise de décisions.

### Conclusions et leçons apprises

- Les membres de l'équipe du projet ont uni leurs forces pour développer un site Web consolidé pour les besoins en soins de longue durée qui s'est révélé convivial, utile et accessible et gagne en popularité.
- Il n'y a pas suffisamment de données pour savoir si ce site Web a influé sur les personnes qui ont demandé ou reçu des services.
- Grâce à un partenariat avec 2-1-1 et l'Université de Saint Thomas/Université du Nouveau-Brunswick, les développeurs Web ont pu intégrer et promouvoir des outils existants à l'aide d'un seul portail Web et n'ont pas eu besoin d'en créer de nouveaux.
- Pour rendre l'information accessible, il a fallu offrir un contenu facile à lire dans les deux langues officielles.

### Recommandations

- L'équipe du projet recommande que le futur contenu du site Web de SSNB soit offert dans un style facile à lire pour en améliorer l'accessibilité.
- Il faut étendre le contenu du site Web pour soutenir d'autres tranches de la population (par ex., les jeunes pris en charge, les parents adoptifs, les handicapés). Ce faisant, on pourrait alléger la pression du service de navigation des ressources existant, 2-1-1.

### Étapes suivantes

- Le ministère du Développement social a pourvu et financé un poste à temps plein responsable de la gestion et de la croissance du site Web de SSNB pour y incorporer d'autres services.
- On a cessé de se concentrer sur la création de nouveaux contenus pour vérifier le contenu existant, promouvoir SSNB, améliorer le site Web (conception, résolution d'erreurs de programmation) et accroître l'accessibilité du site.
- On modifie le site Web de SSNB en fonction de la rétroaction des participants, pour y inclure des portails pour les clients, les partenaires et les employés, ce qui améliorera l'obtention des services du ministère du Développement social en permettant aux clients de demander des services en ligne et d'interagir virtuellement avec leurs fournisseurs de services sociaux et de services de santé.
- 3110 aînés à faible revenu qui n'ont pas accès à Internet recevront un formulaire de demande et de l'information sous la forme d'une trousse de prestations.

### Clause de non-responsabilité

Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de l'Agence de la santé publique du Canada.

*Avec le financement de*



Agence de la santé  
publique du Canada

Public Health  
Agency of Canada