



Services gouvernementaux

Rapport annuel
2013-2014



Services gouvernementaux

Rapport annuel
2013-2014

Services gouvernementaux

Rapport annuel 2013-2014

Publié par :

Services gouvernementaux
Place Westmorland
82, rue Westmorland
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 3L3
Canada

Imprimé au Nouveau-Brunswick

(Imprimé, publication bilingue)

ISSN 2292-1923

ISBN 978-1-4605-0748-3

(En ligne, publication anglaise seulement)

ISSN 2292-1931

ISBN 978-1-4605-0749-0

(En ligne, publication française seulement)

ISSN 2292-194X

ISBN 978-1-4605-0750-6

9954



L'honorable Jocelyne Roy Vienneau
Lieutenant-gouverneure de la province du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de Services gouvernementaux pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

Je vous prie de recevoir, Madame la Lieutenant-gouverneure, l'assurance de ma très haute considération.



Dr Ed Doherty, M.D.
Ministre

Dr Ed Doherty, M.D.
Ministre de Services gouvernementaux

Monsieur,

Je suis heureuse de vous soumettre le présent rapport annuel de Services gouvernementaux pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



Jane Garbutt
Sous-ministre/Présidente

Table des matières

Message du ministre	1
Message de la sous-ministre/présidente.	2
Faits saillants	3
Priorités stratégiques.	5
Schéma stratégique de l'organisation	6
Mesures du rendement	7
Aperçu des opérations de l'organisation.	14
Le ministère des Services gouvernementaux.	18
L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick	22
Service Nouveau-Brunswick	43
Résumé des activités de recrutement	75
Résumé des projets de loi et des activités législatives	76
Résumé des activités liées aux langues officielles.	77
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	78

Message du ministre

En 2012, le ministère des Services gouvernementaux, l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) et Service Nouveau-Brunswick (SNB) ont été regroupés et relèvent maintenant d'un seul ministre et d'une seule sous-ministre/présidente.

Tout au long de l'exercice financier 2013-2014, les efforts ont porté sur la façon de rassembler ces trois entités au sein d'une seule structure, les Services gouvernementaux. À la suite de la création d'une équipe unique de cadres supérieurs, de la révision et de la restructuration complètes de notre organisation, Services gouvernementaux est maintenant en mesure d'agir efficacement à titre d'agence de services partagés.

Nos employés s'efforcent constamment d'offrir à leur clientèle les meilleurs services possible, que ce soit par l'intermédiaire des 39 centres de SNB répartis dans toute la province ou grâce au vaste éventail de services qu'ils fournissent chaque jour aux ministères et organismes gouvernementaux. Grâce à leur dévouement, les citoyens de notre province peuvent compter sur notre organisation, qui continuera d'exceller en tant qu'agence de services partagés du gouvernement.



Dr Ed Doherty, M.D.
Ministre

Message de la sous-ministre/ présidente

L'année financière 2013-2014 a été une année charnière puisque la transition de l'ASINB, de SNB et du ministère des Services gouvernementaux vers une seule organisation s'est poursuivie. Cette transition comportait la rationalisation de la structure organisationnelle, soit de supprimer les postes en double, un changement qui s'est traduit par des économies de plus de 400 000 \$.

Services gouvernementaux souscrit au processus d'excellence du rendement et, au cours de l'exercice financier 2013-2014, les équipes de projet ont généré des économies de plus de 890 000 \$ grâce aux projets Lean Six Sigma et de 300 000 \$ grâce aux recherches du gaspillage. Afin de propager cette culture axée sur l'amélioration continue, l'accent a été mis sur la formation des employés. À la fin de l'année, 59 « chercheurs de gaspillage » ont été formés au sein de l'organisation.

Tout au long de l'année, laquelle a été remplie de nouveaux objectifs et priorités, chaque secteur de l'organisation a réussi à sous-utiliser son budget.

Les réalisations accomplies durant la dernière année ont été menées à bien par les employés exceptionnels de Services gouvernementaux qui, chaque jour, ont à coeur d'offrir aux clients les meilleurs services possible.



Jane Garbutt
Sous-ministre/Présidente

Faits saillants

Le nouveau modèle d'approvisionnement adopté par l'organisation a donné lieu à des millions de dollars d'économies dans l'ensemble du gouvernement. Par l'entremise de la Direction de l'approvisionnement stratégique, Services gouvernementaux s'est fixée comme objectif de réaliser des économies de 44 millions de dollars d'ici la fin de l'année 2015. La Direction a économisé 28,9 millions de dollars en 2013-2014, pour un total de 40,1 millions de dollars depuis le début de l'initiative en 2012.



Services gouvernementaux a créé une Direction des services de recouvrement chargée de percevoir les sommes dues au gouvernement provincial. Depuis sa création, soit de janvier à mars 2014, la Direction a recouvré plus de 10,5 millions de dollars à partir des comptes d'impôt foncier en souffrance depuis plus de 90 jours.



Services gouvernementaux a économisé 1,18 million de dollars grâce à des initiatives d'amélioration continue menées en 2013-2014. L'organisation a dépassé de 83 000 \$ son objectif en effectuant plus d'une centaine de recherches du gaspillage et 12 projets Lean Six Sigma.



Services gouvernementaux a travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Ressources humaines et le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance afin d'établir une approche visant à remplacer le système archaïque d'administration de la paie et des avantages sociaux par un système de gestion des ressources humaines moderne.



En novembre 2013, Services gouvernementaux a mis en œuvre un nouveau système de registre des statistiques de l'état civil. Environ deux millions de dossiers y ont été transférés avec succès. Le nouveau système est entièrement bilingue, comporte une demande en ligne à l'intention des clients et prévoit la transmission de données à divers intervenants par des canaux sécurisés.



En partenariat avec le gouvernement fédéral, SNB a adopté une nouvelle façon intégrée d'enregistrer les naissances. Le programme des services groupés à la naissance permet aux parents néo-brunswickois de remplir un seul formulaire pour enregistrer une naissance et soumettre une demande de prestations provinciales et fédérales pour leur nouveau-né.



Services gouvernementaux a lancé un projet pilote de consignation des données électroniques destiné aux évaluateurs de biens. Les employés ont été équipés de tablette. Ainsi, ils peuvent évaluer sur place l'information foncière au lieu de passer par le processus traditionnel sur papier. Cette initiative devrait permettre de réaliser des économies annuelles de 250 000 \$.



Services gouvernementaux a été récompensée pour sa cartographie et sa plateforme d'information géographique novatrices, GeoNB. Il s'agit du seul organisme du secteur public canadien qui a reçu un prix pour réalisation exceptionnelle dans le domaine des SIG lors du Congrès international des utilisateurs Esri qui s'est tenu à San Diego en 2013. De plus, Services gouvernementaux a remporté un prix de distinction pour l'innovation dans la prestation des services lors de l'Exposition et conférence des technologies du gouvernement (GTEC), et a été en lice dans la catégorie Collaboration pour les prix annuels KIRA du Nouveau-Brunswick.



En 2013-2014, Services gouvernementaux a sous-utilisé son budget dans chacun des trois secteurs de l'organisation :

- Le ministère des Services gouvernementaux se situait 2,7 % en dessous du budget soit 1,67 million de dollars d'économies;
- L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick se situait 4,4 % en dessous du budget enregistrant un excédent de 2,05 millions de dollars;
- Service Nouveau-Brunswick se situait 6,5 % en dessous du budget, enregistrant un excédent de 3,8 millions de dollars.

Priorités stratégiques

Gestion stratégique

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) a instauré un système de gestion officiel qui met à profit les pratiques opérationnelles d'avant-garde en matière d'élaboration, de communication et de révision des stratégies. Grâce à ce processus, la fonction publique dispose d'une méthodologie ayant fait ses preuves dans les secteurs public et privé pour établir une stratégie.

Le système de gestion officiel commence par une vision stratégique. La vision du gouvernement s'exprime par les thèmes de la vision d'une économie plus forte et d'une meilleure qualité de vie, tout en vivant selon nos moyens. Cette vision stratégique s'articule autour du Schéma stratégique, un outil permettant de cibler les axes d'intervention et de donner une orientation globale dans une optique d'amélioration.

Les approches du Schéma stratégique

Le Schéma stratégique met l'accent sur ce qui est important pour les citoyens : stimuler la création d'emplois et accroître le nombre de gens qui travaillent, donner accès aux programmes et services nécessaires et s'assurer que les fonds publics sont utilisés de manière optimale.

La perspective financière tient compte des exigences financières dont nous avons besoin pour appuyer de façon durable l'engagement pris auprès des citoyens, et recouvre les trois thèmes de la vision. Cette dimension financière s'attache principalement à soutenir le secteur privé afin de stimuler la croissance, de s'assurer que le gouvernement vit selon ses moyens en établissant un budget viable et de financer les programmes prioritaires pour contribuer à améliorer la qualité de vie des citoyens.

Les processus internes constituent l'action directe que doit prendre le gouvernement pour réaliser la vision. Ces processus constituent les améliorations stratégiques que le gouvernement doit mettre en œuvre avec succès pour concrétiser la vision. Chaque ministère établit ses propres objectifs et priorités, au regard des thèmes stratégiques définis, de manière à les harmoniser à ses programmes et ses besoins particuliers.

Les catalyseurs veillent à ce que le GNB soit prêt à exécuter la stratégie au moyen du processus interne. Les dirigeants et les employés doivent acquérir et adopter des comportements qui font participer autrui pour assurer la réussite des projets stratégiques. Les dirigeants doivent avoir accès en temps opportun à des renseignements pertinents et de qualité pour prendre des décisions stratégiques, et la culture de l'excellence du rendement doit harmoniser et souligner l'apport des personnes qui participent à la réalisation de la stratégie.

Contexte du Schéma stratégique de l'organisation

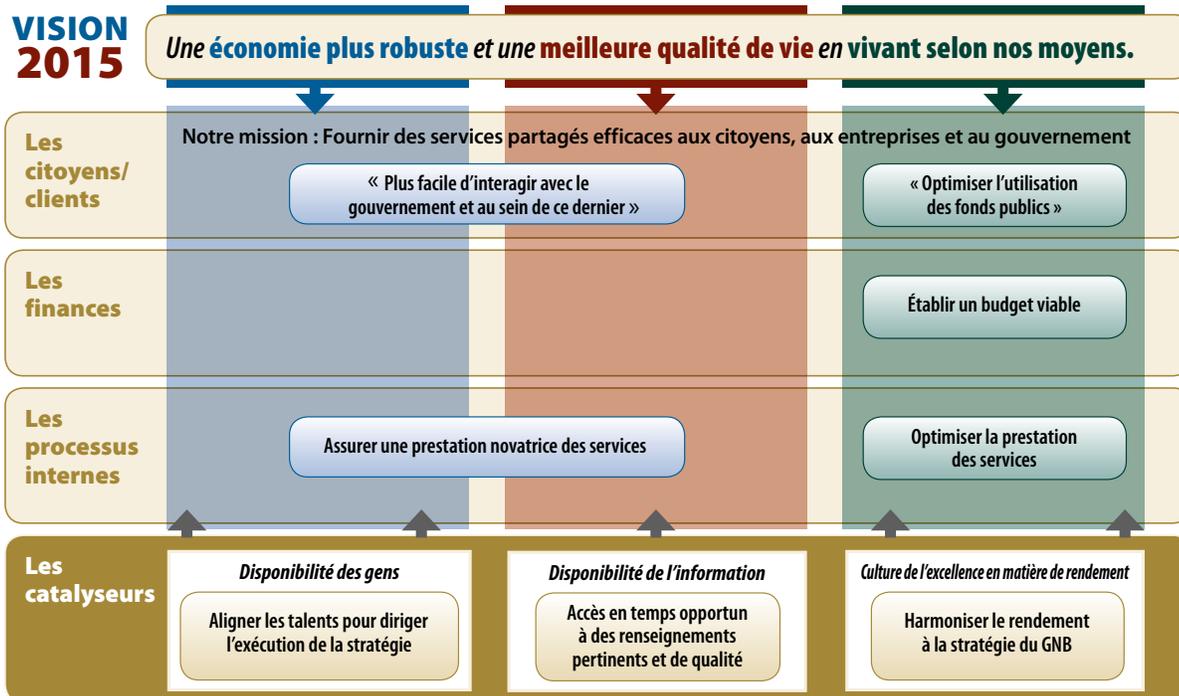
Services gouvernementaux était parmi la première vague de ministères à participer au Processus d'excellence du rendement. Ce processus fait partie d'un changement de culture pour accroître l'efficacité, la reddition de comptes et la qualité des services offerts au public, et de simplifier l'administration. Le schéma stratégique est un plan pour décrire, mesurer et harmoniser les objectifs de l'organisation. Il assure le lien avec les thèmes stratégiques du GNB et décrit les priorités de l'organisation pour 2013-2014.

Schéma stratégique de l'organisation



Services gouvernementaux 2013 – 2014 MSG / ASINB / SNB

Fournir des services de qualité en vue d'une société néo-brunswickoise prospère, juste et équitable.



Nos valeurs : service – compétence – impartialité – intégrité – respect

Notre image de marque : excellence du service; innovation et amélioration continue; collaboration et travail d'équipe ... c'est notre affaire

Mesures du rendement

Thème stratégique : Une économie plus robuste et une meilleure qualité de vie	Mesures
« Plus facile d'interagir avec le gouvernement et au sein de ce dernier »	Indice de satisfaction des clients
	Indice de satisfaction des citoyens
Thème stratégique : Vivant selon nos moyens	Mesures
Optimiser la prestation des services	Économies réalisées grâce à l'amélioration continue
	Économies réalisées grâce à l'approvisionnement stratégique (dans tout le GNB)
Catalyseurs (RH, TI, culture de l'excellence en matière de rendement)	Mesures
Harmoniser le rendement à la stratégie du GNB	Nombre moyen de jours de congé de maladie
	% d'évaluations du rendement de l'employé qui ont été effectuées

Une économie plus robuste et une meilleure qualité de vie : « Plus facile d'interagir avec le gouvernement et au sein de ce dernier »

Mesure :

Indice de satisfaction des clients

Description de la mesure :

Un sondage électronique est envoyé aux clients de l'ASINB. Le sondage est mené deux fois par an (printemps et automne).

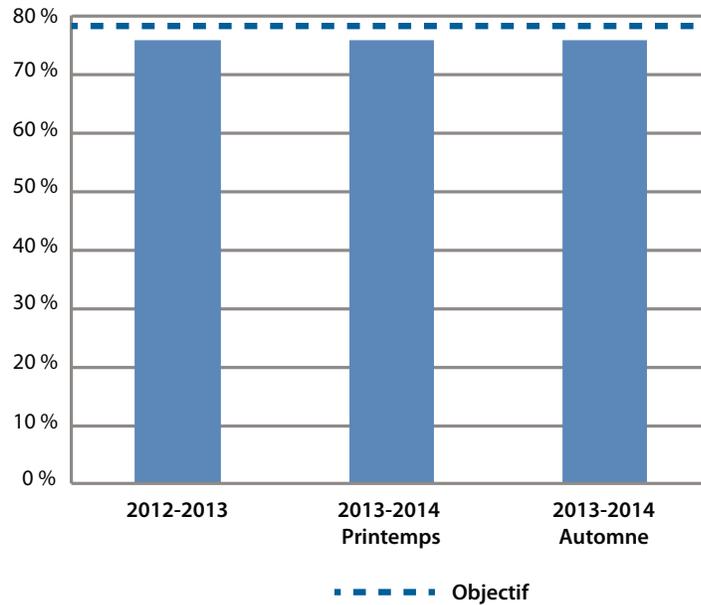
Rendement général :

La satisfaction des clients était de 76 % pour les deux sondages menés en 2013-2014, soit 2 % en dessous de l'objectif.

Référence : 76 %

Cible : 78 %

Réel : 76 %



Raison d'être de cette mesure

La satisfaction des clients reflète la façon dont les services sont livrés par l'ASINB. Un degré de satisfaction élevé indique que les clients étaient satisfaits de la facilité et de la rapidité du service reçu, et de la compétence et la serviabilité des employés qui offrent le service.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

L'équipe de la gestion des relations-clients a été élargie vers la fin de l'année afin d'améliorer l'harmonisation stratégique et la réactivité auprès des principaux groupes de clients. Des initiatives d'amélioration des services sont en cours pour répondre aux besoins des clients.

Une économie plus robuste et une meilleure qualité de vie : « Plus facile d’interagir avec le gouvernement et au sein de ce dernier »

Mesure :

Indice de satisfaction des citoyens

Description de la mesure :

Un sondage téléphonique aléatoire est mené auprès des citoyens et des entreprises du N.-B. pour déterminer leur degré de satisfaction à l’égard des services fournis par l’entremise de SNB. Le sondage est mené deux fois par an (printemps et automne).

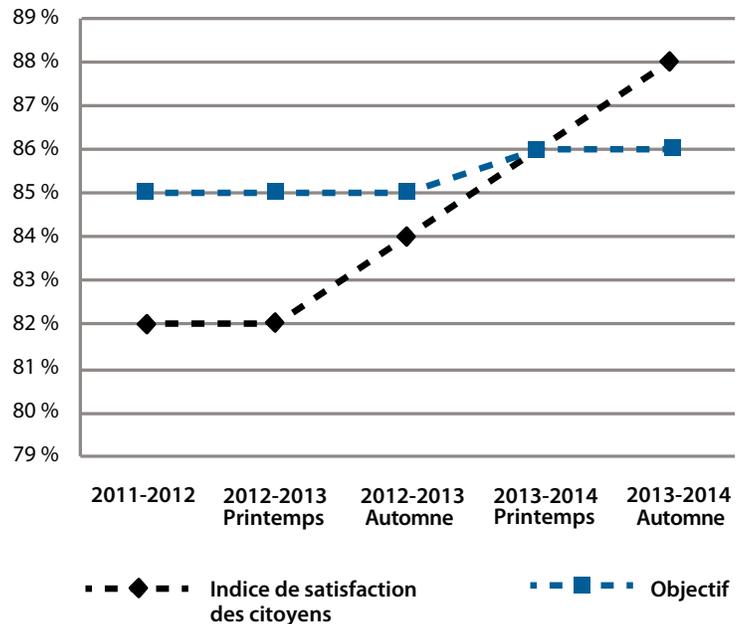
Rendement général :

Les résultats ont indiqué une amélioration marquée de la satisfaction des citoyens, avec une augmentation de 4 % sur les résultats de 2012-2013.

Référence : 84 %

Cible : 86 %

Réel : 88 %



Raison d’être de cette mesure

La satisfaction des citoyens reflète la façon dont les services sont livrés aux citoyens et aux entreprises. Un degré de satisfaction élevé indique que les citoyens étaient satisfaits de la facilité et de la rapidité du service reçu, et de la compétence et serviabilité des employés de SNB qui offrent le service.

Quels projets ont été entrepris au cours de l’année de déclaration pour atteindre le résultat?

Une augmentation constante de la satisfaction des citoyens depuis 2012 est sans doute l’effet cumulatif d’un certain nombre d’améliorations aux services. Ces améliorations comprennent les changements apportés aux processus, qui se traduit par :

- une réduction du temps d’attente dans les grands centres de service;
- une meilleure gestion des horaires des employés des centres de services afin de répondre à la demande de la clientèle;
- la mise en œuvre des examens de conduite sans rendez-vous au lieu de rendez-vous programmés.

Vivant selon nos moyens : Optimiser la prestation des services

Mesure :

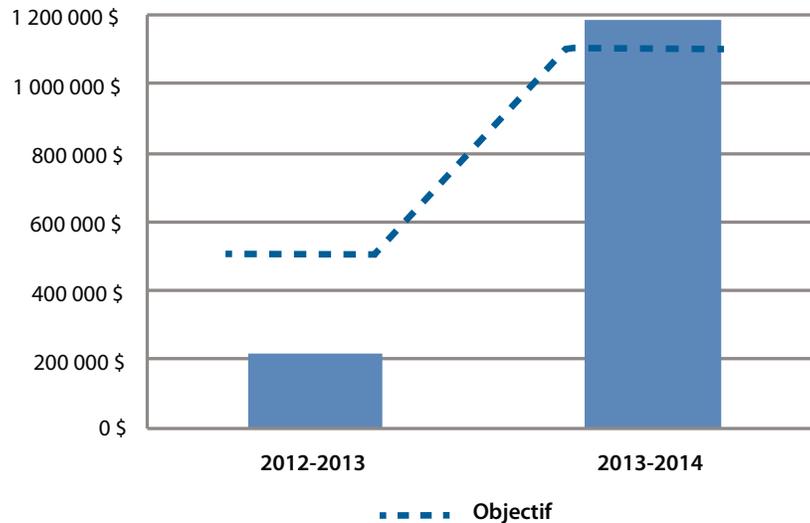
Économies réalisées grâce à l'amélioration continue

Description de la mesure :

Cette mesure vise des économies réalisées grâce aux projets Lean Six Sigma et aux efforts liés à l'amélioration continue.

Rendement général :

Services gouvernementaux a atteint 1 183 000 million de dollars d'économies, dépassant l'objectif annuel. Les recherches du gaspillage ont contribué à plus de 25 % des économies réalisées.



Référence : 221 000 \$ ** SNB seulement (avant la réorganisation avec Services gouvernementaux)

Cible : 1,10 M\$

Réel : 1,18 M\$

Raison d'être de cette mesure

Cette mesure englobe toutes les activités d'amélioration continue incluant les activités de Lean Six Sigma, les recherches du gaspillage et Kaizen. C'est un indicateur de l'augmentation de l'efficacité des processus et de la réduction du gaspillage, pour en bout de ligne réduire les coûts. En impliquant les employés dans les projets d'amélioration continue et en les exposant à la formation contribuent à modifier la culture de l'organisation vers l'une qui cherche constamment des façons de s'améliorer.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Des projets ont été menés dans divers secteurs de l'organisation y compris les services postaux, les services de l'évaluation foncière, la gestion de comptes, l'approvisionnement, TéléServices et les services à la clientèle. De plus, la formation en recherche du gaspillage a porté le nombre total de « chercheurs de gaspillage » à 59, avec plus de 100 projets de recherche du gaspillage mis en œuvre et contribuant 300 000 \$ à l'ensemble des résultats.

En distribuant des projets d'amélioration des processus et en offrant de la formation en recherche du gaspillage dans l'ensemble de Services gouvernementaux garantit que les connaissances et la culture de l'amélioration continue imprègnent l'organisation et deviennent la norme standard de faire des affaires.

Vivant selon nos moyens : Optimiser la prestation des services

Mesure :

Économies réalisées grâce à l'approvisionnement stratégique (dans tout le GNB)

Description de la mesure :

Cette mesure indique les économies réalisées par les modifications aux modèles d'approvisionnement et se base sur la différence de prix des biens et services que le gouvernement aurait payé en l'absence de l'approvisionnement stratégique et ce que le gouvernement va payer à la suite des améliorations de l'approvisionnement stratégique.

Rendement général :

Les résultats ont dépassé l'objectif poussé fixé à 28 millions de dollars, pour un total de 40,1 millions de dollars d'économies depuis le début de l'initiative sur l'approvisionnement stratégique en 2012. L'approvisionnement stratégique est sur la bonne voie pour atteindre leur objectif de 2015, soit 44 millions de dollars.

Référence : 11,2 M\$

Cible : 26,8 M\$

Réel : 28,9 M\$

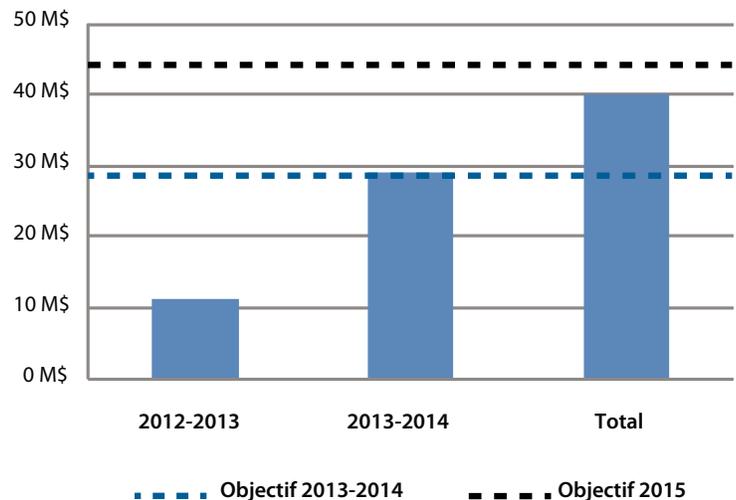
Raison d'être de cette mesure

Le fait d'améliorer les processus d'approvisionnement a permis d'éviter une hausse des coûts, d'éviter certains achats, d'assurer la conformité des achats, de réduire les prix, d'avoir une mise en concurrence, d'obtenir des économies d'échelle, de regrouper des achats et de normaliser les cahiers des charges. Les répercussions globales de ces mesures représentent des économies importantes pour le gouvernement.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Voici quelques projets découlant de l'approvisionnement stratégique :

- Les rabais sur le volume et la négociation du prix unitaire ont permis de réaliser des économies de 1 021 878 million de dollars concernant les systèmes d'amplification du champ acoustique utilisés par les enseignants en classe pour amplifier leur voix.
- L'optimisation des volumes et la négociation des prix ont permis d'économiser 1 593 700 million de dollars pour ce qui est de l'émulsion bitumineuse (liant) utilisée par le ministère des Transports et de l'Infrastructure pour recouvrir les routes d'enduit superficiel.
- L'achat de véhicules légers conjointement avec les gouvernements de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador, ainsi que la simplification des cahiers des charges, ont entraîné des économies de 505 332 \$.
- La consolidation des contrats, le regroupement des achats et une stratégie de tarification révisée pour les combustibles liquides en vrac servant à chauffer les édifices gouvernementaux ont généré des économies de 561 921 \$.
- Les négociations relatives aux services de téléphonie et de transmission de données sans fil pour les appareils BlackBerry se sont traduites par des économies de 1 440 159 million de dollars.
- Les rabais sur le volume et la négociation de tarifs réduits pour les services téléphoniques du GNB, notamment la messagerie vocale, ont engendré des économies de 1 000 000 million de dollars en 2013-2014.



Les catalyseurs - Culture de l'excellence en matière de rendement Harmoniser le rendement à la stratégie du GNB

Mesure :

Nombre moyen de jours de congé de maladie

Description de la mesure :

La moyenne du nombre de jours de congé de maladie pris par employé à temps plein de Services gouvernementaux.

Rendement général :

Bien que Services gouvernementaux n'ait pas atteint son objectif concernant les congés de maladie, le nombre de jours de congé de maladie pris par les employés n'a cessé de diminuer de 9,1 en 2011-2012; de 8,5 en 2012-2013; et à 8,1 en 2013-2014.

Référence : 8,5 j/a

Cible : 7,2 j/a

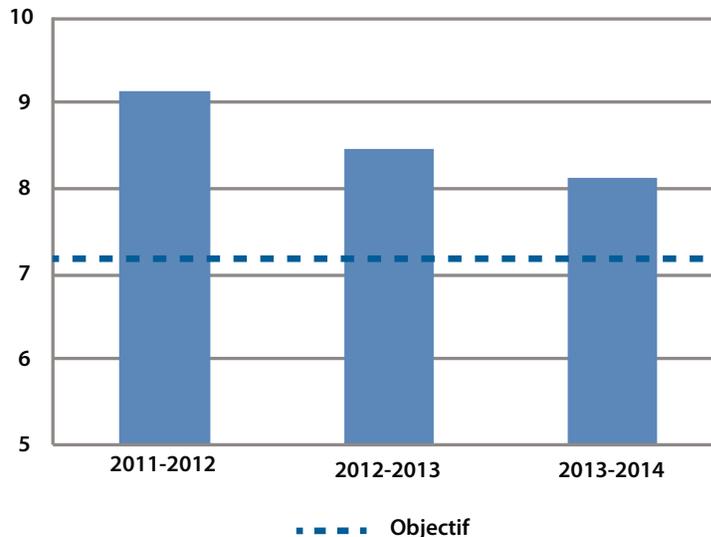
Réel : 8,1 j/a

Raison d'être de cette mesure

Le ministère des Ressources humaines a établi qu'il y a un haut taux d'absentéisme à l'intérieur du GNB ayant entraîné un coût élevé pour le gouvernement. Une réduction de l'absentéisme aiderait à réduire les coûts associés à la perte de productivité et au remplacement du personnel. Par conséquent, le gouvernement a fixé des objectifs de réduction agressifs dans l'usage des congés de maladie qui doivent être atteints par tous les ministères.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

L'équipe des cadres supérieurs a accordé la priorité à cette mesure et a surveillé étroitement les résultats sur une base régulière. La Direction des ressources humaines de Services gouvernementaux a fourni de la formation et du soutien à tous les gestionnaires pour les aider à faire face à l'absentéisme des employés.



Les catalyseurs - Culture de l'excellence en matière de rendement Harmoniser le rendement à la stratégie du GNB

Mesure :

Pourcentage d'évaluations du rendement de l'employé qui ont été effectuées

Description de la mesure :

Le nombre d'évaluations du rendement effectuées, divisé par le nombre total d'évaluation prévues.

Rendement général :

Des efforts concertés visant à améliorer le rendement antérieur ont entraîné à l'intérieur de Services gouvernementaux une augmentation du nombre d'évaluation du rendement de l'employé de 31 % par rapport à l'année précédente, et dépassant l'objectif de 7 %.

Référence : 66 %

Cible : 90 %

Réel : 97 %

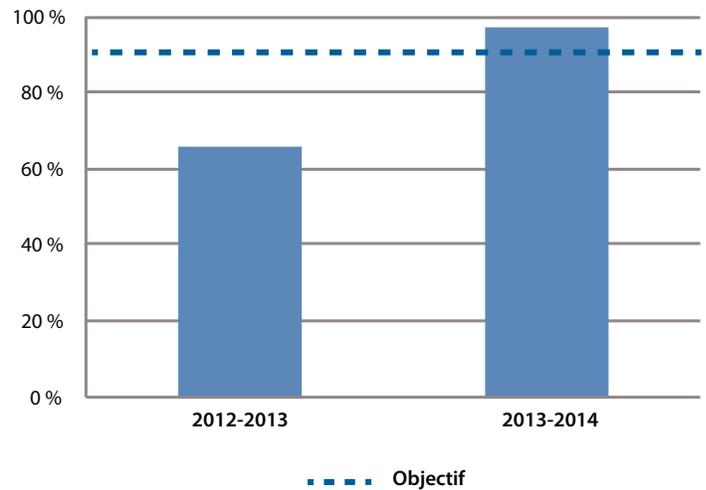
Raison d'être de cette mesure

Les évaluations du rendement permettent aux gestionnaires et aux employés d'examiner et d'évaluer la réalisation des objectifs de travail, les compétences, la formation, et les objectifs de carrière.

Ces évaluations du rendement fournissent l'occasion de discuter un-à-un des objectifs stratégiques et organisationnels et de quelle façon le rendement d'un individu contribue au rendement global de l'organisation.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Les gestionnaires ont reçu une formation sur la façon de remplir les évaluations du rendement et d'engager les employés dans des conversations liées à leur évaluation. De plus, un bulletin d'information a été publié sur le site intranet de Services gouvernementaux pour attirer l'attention sur l'importance des évaluations du rendement, de clarifier les attentes et d'encourager les employés et les gestionnaires à les remplir en temps voulu. Enfin, les gestionnaires ont surveillé étroitement les résultats des différentes divisions et se sont concentrés sur les secteurs qui nécessitaient des encouragements supplémentaires tout en maintenant les gestionnaires responsables de remplir et de soumettre les évaluations du rendement.



Aperçu des opérations de l'organisation

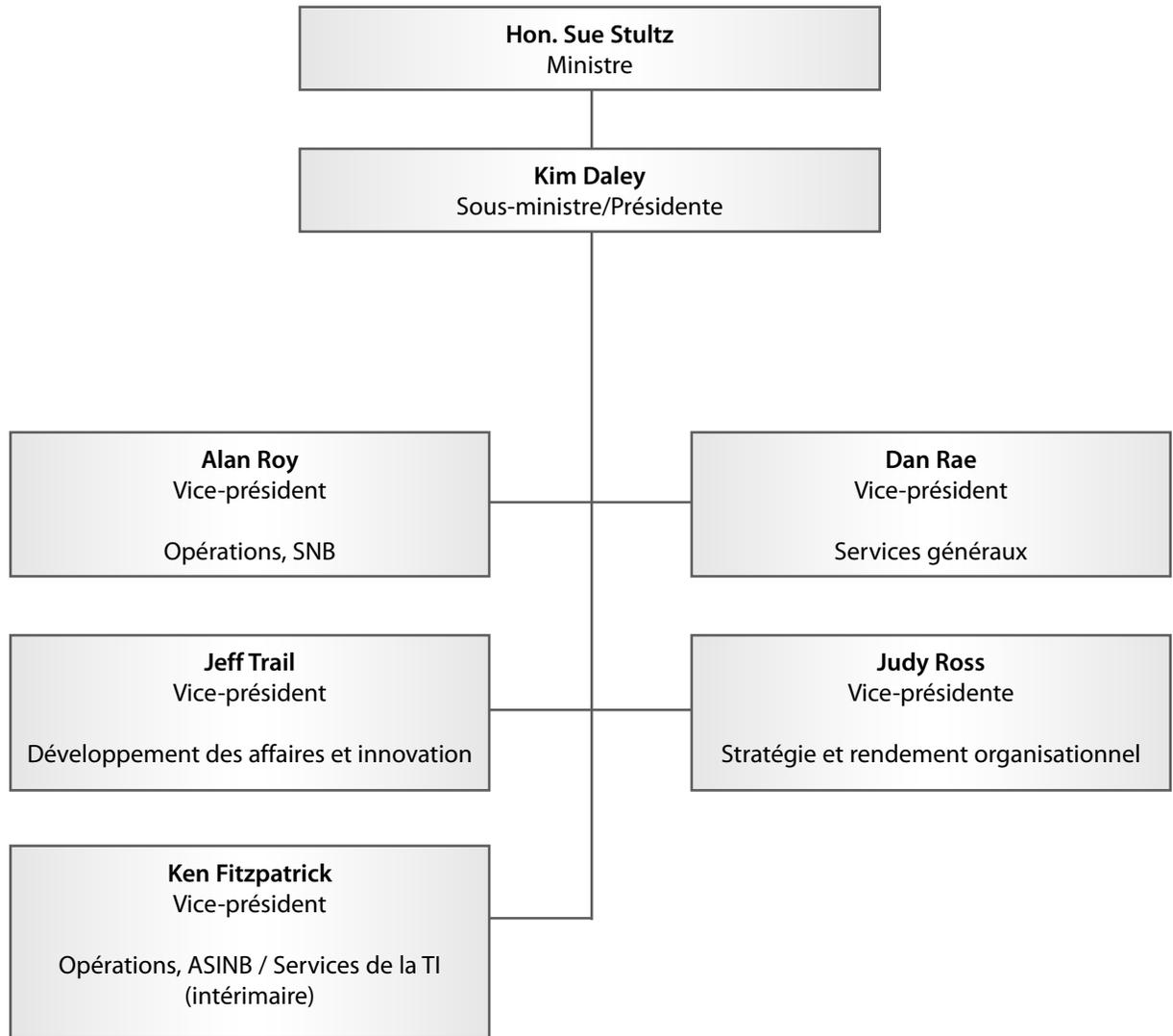
Services gouvernementaux est composée de trois secteurs distincts qui offrent des services à ses clients œuvrant dans les services publics du Nouveau-Brunswick, ainsi qu'aux citoyens.

Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) est responsable de fournir des services liés aux achats, à la traduction, aux archives provinciales, au marketing, au graphisme, au Web et à la gestion d'événements. À la fin de l'exercice financier 2013-2014, le MSG comptait 155 postes permanents.

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) a été créée en 2010 pour regrouper des processus similaires dans l'ensemble des ministères dans le but explicite d'améliorer le service et d'obtenir des économies d'échelle. Elle s'occupe des comptes créditeurs, du service de la paie et des avantages sociaux, des services de TI, des services d'impression, des services de recouvrement et des services postaux. À la fin de l'exercice financier 2013-2014, l'ASINB comptait 320 postes permanents.

Service Nouveau-Brunswick (SNB) a été constituée en corporation en 1998. Le personnel de SNB est déterminé à donner accès aux services gouvernementaux et à l'information publique grâce à un modèle de services à guichet unique. Les Néo-Brunswickois ont accès aux services transactionnels du gouvernement par l'intermédiaire des centres de services situés dans 39 localités, du centre d'appels sans frais ou du site Web à l'adresse www.snb.ca. À la fin de l'exercice financier 2013-2014, SNB comptait 702 postes permanents, soit 580 à temps plein et 122 à temps partiel.

Organigramme



Les divisions suivantes fournissent des services et du soutien aux trois secteurs de Services gouvernementaux :

Développement des affaires et innovation

La **Direction de la gestion des relations-clients (GRC)** est responsable d'établir et de surveiller les ententes de partenariat de services entre Services gouvernementaux et des partenaires comme d'autres ministères et organismes du gouvernement. Ces ententes énoncent les services offerts et les attentes en matière de rendement de chacune des parties. Cette direction s'occupe aussi de la participation et de la collaboration des clients, ainsi que de l'évaluation et de la production de rapports concernant le rendement de la prestation des services et la satisfaction de la clientèle.

Le **Bureau de la gestion des projets (BGP)** appuie l'élaboration de nouvelles initiatives, dirige le processus de changement transformationnel et favorise un milieu de collaboration propice à l'évolution rapide des initiatives. Le changement transformationnel et la gestion de projets sont tous les deux des composantes intégrales de tous les modèles de prestation des services de Services gouvernementaux.

Services généraux

La **Direction des services de vérification** s'occupe des examens de conformité interne concernant les manipulations d'argent dans les 39 centres de Service Nouveau-Brunswick. Cette équipe est aussi responsable de la gestion des risques de l'entreprise, de la vérification des concessions d'automobiles inscrites au Programme en ligne pour les concessionnaires et de certains examens de la sécurité des TI.

La **Direction du budget et de l'administration** s'occupe de la budgétisation, de la gestion des dépenses ordinaires et en immobilisations, et de la coordination du processus de budgétisation et de prévisions budgétaires en collaboration avec le ministère des Finances. Elle est aussi chargée des différentes fonctions administratives de l'organisation, de la redistribution et de la cession des biens excédentaires du gouvernement (mobilier et équipement), ainsi que des services de gestion des installations, notamment l'administration des baux, le déménagement et la rénovation des bureaux.

La **Direction des services de la technologie de l'information corporatifs** est responsable de la gestion, du développement et du soutien des systèmes de TI pour un grand nombre d'activités et programmes opérationnels de Services gouvernementaux. Cela comprend, entre autres, le développement et le soutien des applications, la planification des solutions, ainsi que la gestion de la technologie et le soutien technologique. Elle est aussi chargée des services et du programme de gestion des documents, de l'assurance de la qualité, du soutien des services de la TI et de l'infrastructure de SNB, de l'assurance de l'information et de la gestion des risques.

La **Direction des services financiers** s'occupe de l'analyse et de l'établissement de rapports financiers, des contrôles internes, de la comptabilité des comptes débiteurs et créditeurs et des biens, de la coordination des fonctions de vérification avec les vérificateurs internes et externes et de la préparation des états financiers.

La **Direction des ressources humaines** s'occupe du recrutement et du maintien en poste des employés, de la planification et de la gestion stratégiques des ressources humaines, de la planification des effectifs, de l'engagement des employés, des activités de classification, des relations de travail, de la gestion du rendement, de la formation et du perfectionnement ainsi que de la coordination d'une variété de programmes destinés aux employés.

Stratégie et rendement organisationnel

La **Direction des communications** est responsable des besoins quotidiens de Services gouvernementaux en matière de communication, tant à l'interne qu'auprès des clients externes. Elle doit surveiller le développement de sites Web pour les ministères et organismes clients, et elle a eu à élaborer, en 2013-2014, un site intranet pour l'ensemble des employés de Services gouvernementaux.

La **Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée** apporte un soutien aux ministères et à d'autres organismes publics pour gérer les demandes présentées en vertu du droit à l'information et y répondre, et protéger la vie privée des citoyens en offrant de la formation, des conseils spécialisés et un leadership.

La **Direction de la planification** dirige le processus de planification stratégique, y compris l'élaboration et la surveillance des plans d'activités, des plans d'action annuels et des paramètres de rendement au moyen de la méthodologie du tableau de bord équilibré. En 2013-2014 un cadre de gestion de projet a été introduit pour améliorer les mesures de discipline et la surveillance des initiatives stratégiques. L'équipe de la planification est responsable de l'administration quotidienne du cadre. Elle est aussi responsable de la gestion au niveau de l'organisation.

La **Direction des politiques** a comme mandat de promouvoir les mesures législatives et les politiques que l'organisation est chargée d'appliquer et d'établir des liens avec les organismes centraux et les autres gouvernements sur des questions de politique. Elle coordonne aussi les documents d'information pour la sous-ministre/présidente et la ministre, et est chargée de surveiller l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

La **Direction de l'amélioration des processus** est chargée de la mise en œuvre de méthodologies basées sur les processus permettant d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Elle favorise les initiatives Lean Six Sigma, Kaizen, de gestion courante et les recherches du gaspillage.

Le ministère des Services gouvernementaux

Le ministère des Services gouvernementaux est responsable des services liés aux achats, à la traduction, aux archives provinciales, au marketing, au graphisme, au Web et à la gestion d'événements.

Services de marketing gouvernemental

Les services de marketing gouvernemental fournissent une vaste panoplie de services de soutien aux communications marketing à plus de 30 ministères et organismes clients de tous les secteurs du gouvernement.

Voici certains des services qu'offrent les services de marketing gouvernemental :

- graphisme et production de matériel;
- développement, gestion et tenue de www.gnb.ca et des sites Web publics connexes;
- productions audiovisuelles, photographie et archivage;
- planification et achat de publicité;
- service gouvernemental de surveillance des médias;
- planification et coordination d'événements;
- gestion de l'image de marque du gouvernement.

La Direction fait aussi appel à des services de communications marketing de l'extérieur pour les ministères et les organismes et tient la liste des fournisseurs préqualifiés de ces services.

Archives provinciales

Les Archives provinciales (« les Archives ») ont la responsabilité d'obtenir, de préserver et de rendre accessibles des documents des secteurs public et privé qui ont une importance juridique, administrative et historique afin de répondre aux besoins du gouvernement du Nouveau-Brunswick, des chercheurs et du public.

Au cours du présent exercice financier, 156 136 documents numériques ont été ajoutés au site Web des Archives. Pendant l'année, 23,2 millions de pages ont été consultées par 874 000 visiteurs.

Le personnel du secteur responsable des documents gouvernementaux et des documents du secteur privé est chargé de trouver et d'acquérir des documents qui ont une importance aux plans juridique et historique. Parmi les acquisitions récentes, mentionnons des documents provenant du Fonds de secours pour les pêcheurs (désastre d'Escuminac), de l'Administration du pont du port de Saint John, de Performing Arts NB et de Erminie Cohen.

La Section de la gestion de l'information consignée des Archives élabore et met en application des normes et des systèmes qui facilitent l'accès efficace aux documents traditionnels et électroniques et leur entreposage. Cette année, des calendriers de conservation des documents ont été établis pour les régies régionales de la santé et Énergie NB.

La Section de la conservation des Archives supervise les installations d'entreposage des archives et les services d'extraction de documents, la conservation des documents d'archives et les services de consultation et de sensibilisation. Près de 12 000 documents archivistiques ont été extraits de l'entrepôt cette année.

Cette section a fourni des services d'intervention d'urgence et de traitement de documents endommagés à Service Nouveau-Brunswick, au ministère des Transports et de l'Infrastructure et à Alcool NB.

Approvisionnement stratégique

La **Direction de l'approvisionnement stratégique** a pour rôle de maximiser la concurrence en vue d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix tout en assurant que tous les fournisseurs souhaitant déposer des soumissions pour les contrats du gouvernement puissent le faire de façon ouverte et équitable. Des prix concurrentiels ou des soumissions en bonne et due forme sont demandés pour les biens et les services, sauf dans des situations particulières qui ne sont pas assujetties au processus normal en vertu de la loi. La Direction a acquis des biens et des services d'une valeur de plus de 630 millions de dollars au cours de l'exercice financier 2013-2014.

Une panoplie de mesures organisationnelles et opérationnelles axées sur les économies, les gains d'efficacité et le service à la clientèle ont été mises en place pendant l'exercice 2012-2013 et sont toujours en cours. La Direction a poursuivi sa transformation de manière à renforcer le programme de renouvellement du gouvernement et son engagement en vue de moderniser la manière dont il achète des biens et des services.

La **Section des appels d'offres** est chargée de recevoir et d'inscrire les soumissions et d'ouvrir les réponses aux appels d'offres publics pour des biens et services, pour le compte de la Direction de l'approvisionnement stratégique. En 2013-2014, cette section a traité 1 797 demandes.

Le **Magasin central** exploite un entrepôt et un service de livraison de fournitures et de matériel d'usage courant dans les ministères, les sociétés de la Couronne, les organismes et d'autres organisations financées par les fonds publics. Des municipalités, des hôpitaux et des universités font aussi appel aux services du Magasin central. Ce dernier distribue des produits, comme des fournitures d'entretien et des vêtements, et fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. En 2013-2014, le Magasin central a traité plus de 9 519 demandes qui ont produit des ventes d'environ 3,2 millions de dollars.

Faits saillants

En 2013-2014, la Direction de l'approvisionnement stratégique a dépassé son objectif de réaliser des économies de 26,8 millions de dollars grâce à ses pratiques d'approvisionnement stratégique, réalisant au total 28,9 millions de dollars d'économies.

Environ 18 % des soumissions ont été reçues par voie électronique dans le Réseau des possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick (RPANB), et 75 % de tous les bons de commande ont été accordés à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick.

Voici un résumé des activités de la Direction de l'approvisionnement stratégique en 2012-2013 et en 2013-2014 :

Activités	2013-2014	2012-2013
Opérations d'achat	3 346	3 399
Soumissions électroniques dans le RPANB (en %)	18 %	14 %
Bons de commande (biens)	286 024 102 \$	150 549 638 \$
Bons de commande (services)	344 569 489 \$	387 184 066 \$
Valeur totale des achats	630 593 590 \$	537 733 704 \$

Bureau de traduction

Le Bureau de traduction fournit des services professionnels aux ministères et organismes depuis 1967. Ces services comprennent la traduction écrite, l'interprétation et d'autres services linguistiques. Le travail qu'effectue le Bureau de traduction aide les ministères et les organismes à s'acquitter des obligations qu'imposent au gouvernement la *Loi sur les langues officielles* ainsi que le paragraphe 16(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Pour donner suite à l'engagement du gouvernement en matière d'amélioration continue, le Bureau de traduction a mis sur pied plusieurs projets importants en 2013-2014.

Les méthodes de travail internes ont été rationalisées et améliorées pour accroître le rendement. Par exemple, les outils de segmentation des documents évitent que des documents déjà traduits soient soumis.

Le Bureau de traduction a modifié le processus de soumission pour les fournisseurs de l'extérieur, ce qui a permis au gouvernement de bénéficier de prix plus concurrentiels. Étant donné que les entreprises du secteur privé effectuent 59,67 % du travail envoyé au Bureau de traduction, ce nouveau processus a permis au gouvernement de réaliser des économies supplémentaires de 348 850 \$ comparativement à l'exercice précédent.

En 2013-2014, le volume de travail traduit à l'interne se chiffrait à 13,6 millions de mots.

Le ministère des Services gouvernementaux Aperçu financier 2013-2014

Programme	Budget principal	Ajustements	Budget modifié	Dépenses	Écarts (en moins)
Services généraux	9 454 000	15 215	9 469 215	8 352 688	(1 116 527)
Agence des services internes du Nouveau-Brunswick	26 337 000	1 960 757	28 297 757	28 032 757	(265 000)
Service Nouveau-Brunswick	23 806 000	161 145	23 967 145	23 681 789	(285 356)
Dépenses totales au compte ordinaire	59 597 000	2 137 117	61 734 117	60 067 234	(1 666 883)
Comptes à but spécial					
Fonds en fiducie des Archives	15 000	0	15 000	0	(15 000)

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (« l'Agence ») a été créée le 1^{er} mai 2010 à la suite de la promulgation de la *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick*.

Sa création reposait sur le principe que les services partagés offrent un moyen de réduire les coûts et de rehausser la capacité de prestation des services internes au gouvernement, tels que les ressources humaines, la technologie de l'information et les services financiers. Ce faisant, les ministères peuvent se concentrer davantage sur la prestation des services essentiels de première ligne aux citoyens du Nouveau-Brunswick.

Mesures législatives

La *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick* autorise l'Agence à être détenue en propriété exclusive et exploitée par le gouvernement, et d'être responsable devant lui, en ayant la capacité de rechercher, d'offrir et de gérer des services partagés au nom des ministères et d'autres secteurs des services publics. La *Loi* autorise l'Agence à fonctionner comme une entreprise en mettant l'accent sur la clientèle, en assurant l'excellence du service et en rehaussant le rendement.

Gouvernance

Le conseil d'administration de l'Agence est formé de 10 hauts fonctionnaires nommés par le ministre désigné par le lieutenant-gouverneur en conseil afin d'appliquer la *Loi*. Conformément à la *Loi*, au moins six membres du conseil d'administration doivent occuper un poste d'administrateur général, en plus du président de l'Agence, qui est membre d'office. Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, sur la recommandation du ministre, nommer au conseil d'administration deux personnes qui n'appartiennent pas aux services publics. La durée du mandat de toutes les personnes nommées, à l'exception du président, est de trois ans.

Les membres du conseil d'administration de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick pour 2013- 2014 étaient les suivants :

Jean-Marc Dupuis (président), Sous-ministre, Transports et Infrastructure

Dale Wilson (vice-président et président du Comité de vérification et des finances), Sous-ministre, Sécurité publique

Byron James, Greffier, Bureau du Conseil exécutif

Marc Léger, Sous-ministre, Santé

Kelly Cain, Sous-ministre, Ressources humaines

Tom Mann, Sous-ministre, Éducation postsecondaire, Formation et Travail

Edith Doucet, Sous-ministre, Développement social

Gérald Richard, Sous-ministre, Éducation et Développement de la petite enfance

Jane Garbutt, Sous-ministre, Finances

Kim Daley, Présidente de l'ASINB, Présidente de SNB, Sous-ministre, Services gouvernementaux

Services des comptes créditeurs

La Direction des comptes créditeurs (CC) gère la prestation des services aux ministères et aux organismes gouvernementaux de la Partie I, ce qui touche les CC courants ainsi que les transactions liées à de nombreux systèmes de gestion des clients et des cas servant à l'exécution de programmes pour les ministères clients.

L'équipe des CC est responsable de la prestation des services transactionnels, elle assure la conformité aux règles et aux règlements liés à l'approvisionnement, et elle gère les processus relatifs à la carte d'achat et à i-Expense, la maintenance des fournisseurs, le traitement des paiements ainsi que l'atteinte des indicateurs de rendement clés établis dans le cadre des ententes de partenariat de services conclues avec les clients. Elle fournit aussi la formation aux utilisateurs finaux, la documentation relative aux procédures et le soutien général en matière de processus aux clients.

Faits saillants

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, l'équipe des comptes créditeurs a traité plus de 500 000 transactions, ce qui a représenté des paiements excédant 5 milliards de dollars. La Direction a aussi affiché un excédent budgétaire de plus de 300 000 \$ pour cet exercice.

Il convient de mentionner la mise en œuvre d'améliorations technologiques et la normalisation de processus en vue d'accroître l'efficacité du traitement. Les employés ont également pris part à deux projets d'amélioration continue Lean Six Sigma visant à augmenter l'automatisation et à améliorer l'efficacité des processus

Services de recouvrement

La Direction des services de recouvrement a été créée pour récupérer les sommes dues au gouvernement provincial. Cette unité centralisée recouvre les sommes à partir des comptes en souffrance depuis plus de 90 jours.

La première phase de la mise en œuvre de ce service a débuté en janvier 2014 avec le transfert des comptes en souffrance du ministère des Finances. Cinq employés de ce ministère ont été mutés à l'ASINB à ce moment.

L'objectif consiste à transférer à ce bureau centralisé encore plus de comptes en souffrance actuellement gérés par d'autres ministères du gouvernement.

Depuis sa création, soit de janvier à mars 2014, la Direction a recouvré plus de 10,5 millions de dollars à partir des comptes d'impôt foncier en souffrance depuis plus de 90 jours.

Services aux entreprises

Les **services d'imprimerie** sont le centre de ressources qui veille à la production et à la distribution des documents gouvernementaux. Il assure un service d'impression numérique à haute vitesse pour les demandes d'impression en noir et blanc et d'impression en couleurs, et il offre des options de finition, comme l'assemblage, la coupe et la reliure.

Les **services postaux** assurent la prestation des services centralisés de livraison du courrier au gouvernement du Nouveau-Brunswick à partir de son installation principale de traitement du courrier à Fredericton. Des services régionaux de courrier interne sont fournis dans les localités suivantes : Bathurst, Miramichi, Moncton, Saint John, Richibucto, Campbellton, Edmundston, Grand-Sault et Woodstock.

Le projet d'**optimisation de l'impression** a permis de remplacer plus de 4 400 appareils désuets (dans la Partie I) par 1 904 nouveaux appareils d'une plus grande efficacité, et ce, dans plus de 350 endroits dans la province. On a mis en place un modèle de rétrofacturation qui assure à tous les ministères un processus exact et entièrement transparent d'établissement des coûts par rapport à leurs besoins en impression et à l'utilisation qu'ils font des services d'impression. L'optimisation de l'impression a également été effectuée

dans les campus du CCNB/NBCC et se poursuit dans la plupart des écoles et des bureaux de district à l'échelle provinciale. À la fin de 2013-2014 le programme a généré plus de 6,8 millions de dollars d'économies.

Le service des **cartes d'identité des employés et des agents** assure un processus sécurisé et normalisé d'acquisition et de distribution des cartes que le gouvernement délivre aux employés et aux agents qui pourraient devoir prouver leur identité à ce titre dans le cadre de leurs fonctions.

La procédure de demande et de réception d'une carte d'identité se fait entièrement sans papier. Elle permet de tirer parti de l'infrastructure qui se trouve au ministère de la Sécurité publique, à Service Nouveau-Brunswick et à l'ASINB. Le processus a permis d'éliminer de l'équipement en double servant à la production de cartes.

Embauche à la retraite

Ce service est chargé de verser la paie et des prestations des avantages sociaux à environ 8 500 fonctionnaires et à 1 100 employés occasionnels, ainsi que des prestations de pension à environ 30 000 retraités au nom du ministère des Ressources humaines. L'équipe de la paie et des avantages sociaux est aussi chargée de maintenir les dossiers des employés, de saisir les données relatives aux congés et d'établir des rapports pour la comptabilité et la conformité réglementaire.

Pendant l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2014, le personnel du Service de la paie et des avantages sociaux a traité plus de 31 500 demandes de service ou plus de 133 000 transactions couvrant les nominations, les salaires, les pensions, les avantages sociaux assurés et d'autres paiements réglementaires.

Pendant l'exercice 2013-2014, le personnel a commencé à fournir les services de la paie à deux nouveaux clients : la Société de développement régional et la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick. Le personnel a traité 2 100 versements de paiement tenant lieu d'allocation de retraite.

Le personnel a élaboré et mis en œuvre un outil de demande de congé en ligne pour aider les superviseurs à gérer les congés. Elle a aussi développé et mis à l'essai des améliorations au système requises dans le cadre du nouveau Régime à risques partagés dans les services publics (RRPSP).

Elle a par ailleurs réalisé des économies cumulatives de 1 452 000 millions de dollars pendant l'exercice.

Services de la TI

Les Services de la TI regroupent deux directions : Infrastructure et opérations de la TI, et Applications de la TI.

La **Direction de l'infrastructure et des opérations de la TI** offre des services et un soutien à la Partie I du gouvernement du Nouveau-Brunswick et à d'autres agences et organismes des Parties II et IV. Elle assure les services suivants :

- services de réseau et de sécurité;
- installations des opérations de TI et des centres de données;
- architecture et soutien de l'infrastructure;
- approvisionnements stratégiques et contrats ayant trait aux services de télécommunication.

La **Direction des applications de la TI** voit à la conception, à l'actualisation et au soutien des applications de l'ASINB qui appuient la prestation de divers services à la clientèle. Les applications prises en charge par la Direction sont les suivantes :

- système d'imagerie et de gestion des processus pour la gestion des factures;
- système d'information sur les ressources humaines;
- système de la paie Genesys;
- Libre-service aux employés pour l'accès en ligne aux dossiers des employés;
- logiciel de gestion des services de TI Remedy;
- Project in a Box pour le soutien en matière de gestion de projets.

L'équipe de l'infrastructure et des opérations de la TI a conçu et intégré un répertoire de services comprenant entre autres des cibles et des coûts pour les niveaux de service.

Un programme de service de garde après les heures d'ouvertures a été introduit afin de s'assurer que le personnel est disponible pour répondre aux demandes de service critiques des clients.

Le service de messagerie qui assure la gestion des courriels dans Outlook a été élargie. Il inclut à présent des services de collaboration (Lync) et permet à tous les abonnés d'avoir accès à la messagerie instantanée et aux vidéoconférences et téléconférences à partir de leur poste de travail. Le système de courriels a été mis à niveau, ce qui a permis d'accroître les fonctionnalités et les quotas de capacité des boîtes des clients.

Une infrastructure commune conçue pour les outils d'Oracle Standard a été établie pour le centre de données du boulevard Alison; elle a permis d'optimiser les investissements relatifs aux licences et d'éviter des coûts en raison du nombre limité d'ententes de service avec Oracle.

On a élargi la capacité de l'infrastructure sans fil du GNB, garantissant ainsi un accès sans fil continu à certains réseaux de la Partie I et du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, ainsi que la possibilité d'intégrer d'autres organismes gouvernementaux.

Un outil de sauvegarde sur disque a été instauré. Il permet une meilleure efficacité et une automatisation accrue de la sauvegarde et du rétablissement de données dans les deux centres de données du GNB, ainsi que la restauration rapide des données.

Le Bureau des services de la TI a mené à bien le projet pilote de remplacement des ordinateurs de bureau et portables d'un groupe de cadres supérieurs par des tablettes électroniques pris en charge par Windows 8.

L'ASINB a renouvelé son contrat-cadre de prestation des services de télécommunications vocales sans fil avec Bell Aliant jusqu'au 31 mars 2016, moyennant un rabais de 1 million de dollars pour 2013-2014 et 2014-2015.

Le personnel a mis en place un autre outil dans le Libre-service pour offrir aux gestionnaires plus de paramètres de recherche et de production de rapports en ce qui concerne les congés des employés, ainsi que des règles de vacances dans le système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) pour autoriser des approbateurs de facture de remplacement en l'absence des employés.

Discussion et analyse des états financiers

Le document de discussion et d'analyse des états financiers présente les commentaires de la direction sur la situation financière de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick et doit être utilisé comme renseignements à l'appui des états financiers vérifiés du 31 mars 2014. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers.

Aperçu des états financiers

Les états financiers de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour les organismes publics. Les états comprennent les sections suivantes :

- État de la situation financière;
- État des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé;
- État de l'évolution de l'actif financier net;
- État des flux de trésorerie;
- Notes afférentes aux états financiers.

Écarts financiers importants

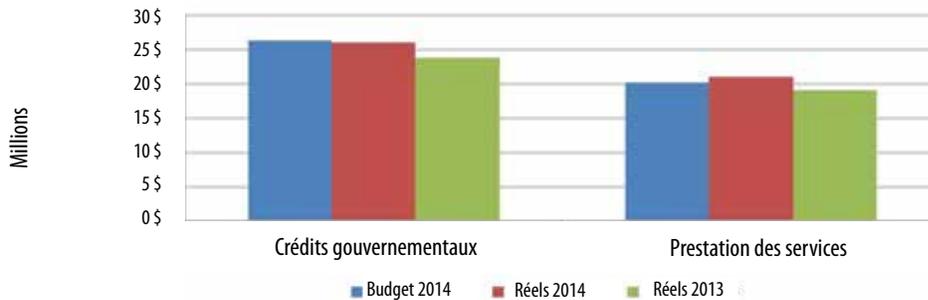
Le tableau suivant compare les chiffres réels de l'exercice 2013-2014 à ceux de l'exercice 2012-2013, ainsi qu'aux montants prévus aux postes budgétaires pour l'exercice 2013-2014.

Analyse des états financiers Exercice terminé le 31 mars ÉTAT DES RÉSULTATS

	Budget 2014	Chiffres réels 2014	Chiffres réels 2013	Différence réelle	Différence budgétaire (Déficit)/ Excédent
Recettes					
Crédits gouvernementaux	26 337 000	26 099 308	23 799 476	2 299 832	(237 692)
Prestation des services	20 128 556	21 081 646	18 995 972	2 085 674	953 090
TOTAL DES RECETTES	46 465 556	47 180 954	42 795 448	4 385 506	715 398
Charges					
Administration exécutive	490 740	434 207	513 733	(79 526)	(56 533)
Services généraux	3 477 445	3 389 768	3 296 942	92 826	(87 677)
Développement des affaires et innovation	1 309 020	1 236 666	974 911	261 755	(72 354)
Services de la TI	25 833 313	24 549 467	23 820 531	728 936	(1 283 846)
Opérations	15 355 038	15 517 197	11 910 334	3 606 863	162 159
TOTAL DES CHARGES	46 465 556	45 127 305	40 516 451	4 610 854	(1 338 251)
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	-	2 053 649	2 278 997	(225 348)	2 053 649

Écarts de revenu

Le revenu total pour l'exercice 2013-2014 dépasse de 720 000 \$ les prévisions budgétaires et est de 4,4 millions de dollars supérieur à celui de 2012-2013.



Crédits gouvernementaux :

La baisse de 240 000 \$ par rapport au budget est attribuable à une diminution du transfert du gouvernement.

L'augmentation nette de 2,3 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent découle d'une hausse de 2,54 millions de dollars associée aux exigences supplémentaires liées à la prestation des services, de laquelle il faut retrancher la réduction de 240 000 \$ du budget.

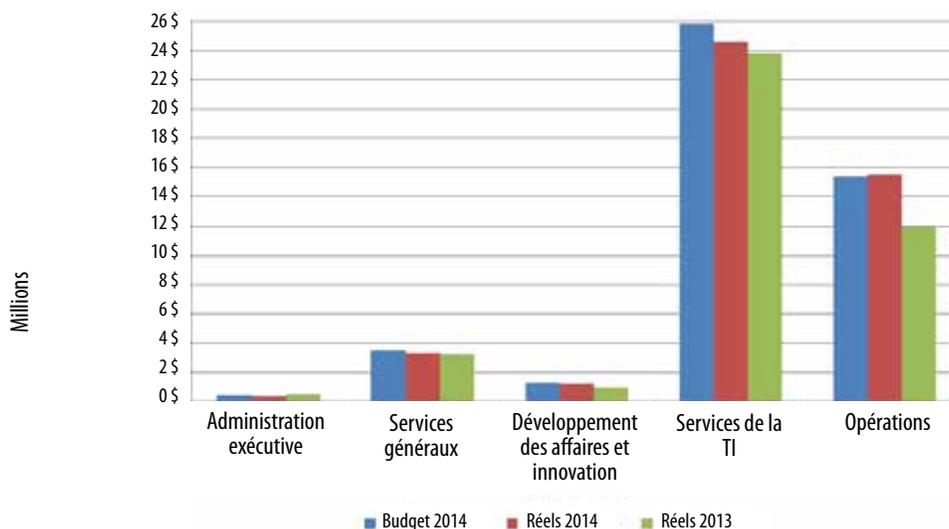
Prestation des services :

L'augmentation de 950 000 \$ au budget est attribuable au transfert des services postaux et est contrebalancé par des sommes inférieures du volume d'impression des ministères.

L'augmentation de 2,2 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable au transfert des services d'imprimerie et des services postaux du ministère des Services gouvernementaux.

Écarts de dépenses

Le total des dépenses de 2013-2014 est inférieur de 1,34 million de dollars au montant prévu et supérieur de 4,6 millions de dollars au total des dépenses de 2012-2013.



Administration exécutive :

La diminution de 56 000 \$ par rapport au budget est attribuable à un poste vacant pendant l'exercice.

La diminution de 79 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est attribuable au partage des dépenses entre les trois organismes de Services gouvernementaux.

Services généraux :

La diminution de 87 000 \$ par rapport au budget est attribuable aux économies réalisées par les services de traduction, aux salaires et autres économies et est contrebalancé par les coûts de réparation d'équipement qui n'avaient pas été prévus.

L'augmentation de 92 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable à un transfert de position à l'Agence.

Développement des affaires et innovation :

La diminution de 72 000 \$ par rapport au budget est attribuable aux économies réalisées liées aux salaires d'un poste vacant.

L'augmentation de 261 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable à l'implantation de la Phase 1 des services de recouvrement en janvier 2014.

Services de la TI :

La diminution de 1,28 million de dollars par rapport au budget s'explique par des économies dans les salaires, la synchronisation du développement du système de gestion des demande de services, la réduction des dépenses de réseau central et d'autres économies d'infrastructure.

L'augmentation de 728 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est attribuable à la hausse des coûts d'amortissement, de l'architecture technique et des services d'analyste, des licences de logicielles supplémentaires et des frais en consultation de gestion.

Opérations :

L'augmentation de 162 000 \$ par rapport au budget est attribuable au transfert des services postaux et est contrebalancé par les prévisions inférieures du volume d'impression des ministères et d'autres économies.

L'augmentation de 3,6 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable au transfert des services d'imprimerie et des services postaux, ainsi que 2013-2014 étant la première année complète du programme de l'optimisation de l'impression.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

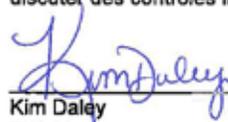
Le 31 mars 2014

Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction de l'Agence et les états financiers ci-joints sont la responsabilité de la direction de l'Agence.

L'Agence maintient un système comptable et des contrôles connexes destinés à fournir à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et consignées conformément à ce qui est autorisé, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés, et que les registres financiers offrent la fiabilité voulue pour préparer les états financiers selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le conseil d'administration de l'ASINB est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances de l'ASINB. Ce comité examine les états financiers, recommande leur approbation et rencontre périodiquement la direction et les vérificateurs externes pour discuter des contrôles internes et d'autres questions financières.



Kim Daley
Présidente



Dan Rae, CGA
Le chef des finances



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Président et conseil d'administration
Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, et les états des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé, des flux de trésorerie, et de l'évolution de l'actif financier net pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

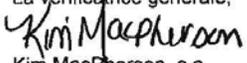
Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses flux de trésorerie, de l'évolution de son actif financier net et de l'évolution de son excédent accumulé pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La vérificatrice générale,

Kim MacPherson, c.a.

Fredericton (N.-B.)
Le 18 juillet 2014

6^e étage, Place HSBC
Case postal 758
Fredericton, N.-B. E3B 5B4

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

État de la situation financière

Au 31 mars

	2014	2013
Actif financier		
Montant à recevoir de la province du Nouveau - Brunswick	13 783 611 \$	11 173 856 \$
Débiteurs	1 112 272	1 802 840
Actif financier total	14 895 883	12 976 696
Passif		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 6)	6 555 616 \$	4 004 228 \$
Passif total	6 555 616	4 004 228
Actif financier net	8 340 267 \$	8 972 468 \$
Actif non financier		
Charges payées d'avance	1 637 268 \$	610 056 \$
Stocks	80 945	-
Immobilisations corporelles (note 7)	11 035 176	9 457 483
Actif non financier total	12 753 389	10 067 539
Excédent accumulé	21 093 656 \$	19 040 007 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 9)

Engagements découlant des contrats de location (note 10)


Jean-Marc Dupuis
Président, Conseil d'administration


Jane Garbutt
Membre, Comité de vérification et des finances

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

États des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé

Pour les exercices terminés les 31 mars

	Budget note 3	2014	2013
Recettes (note 5)			
Crédits gouvernementaux	26 337 000 \$	26 099 308 \$	23 799 476 \$
Prestation de services	20 128 556	21 081 646	18 995 972
	46 465 556	47 180 954	42 795 448
Charges			
Administration exécutive	490 740	434 207	513 733
Services généraux	3 477 445	3 389 768	3 296 942
Développement des affaires et Innovation	1 309 020	1 236 666	974 911
TI en tant que service	25 833 313	24 549 467	23 820 531
Opérations	15 355 038	15 517 197	11 910 334
	46 465 556	45 127 305	40 516 451
Excédent de l'exercice	-	2 053 649	2 278 997
Excédent accumulé – Début de l'exercice		19 040 007	16 761 010
Excédent accumulé – Fin de l'exercice		21 093 656 \$	19 040 007 \$

État de l'évolution de l'actif financier net

Pour les exercices terminés les 31 mars

	2014	2013
Actif financier net - Début de l'exercice	8 972 468 \$	5 831 390 \$
Excédent de l'exercice	2 053 649	2 278 997
Acquisition d'immobilisations corporelles	(3 104 680)	(314 880)
Amortissements des immobilisations corporelles	1 526 987	1 376 476
Variation nette des charges payées d'avance	(1 027 212)	(199 515)
Variation nette des stocks	(80 945)	-
Augmentation (diminution) de l'actif financier net	(632 201)	3 141 078
Actif financier net - Fin de l'exercice	8 340 267 \$	8 972 468 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

État des flux de trésorerie

Pour les exercices terminés les 31 mars

	2014	2013
Trésorerie et équivalents de trésorerie provenant des (utilisées par les):		
Activités liés à l'exploitation		
Excédent de l'exercice	2 053 649 \$	2 278 997 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	1 526 987	1 376 476
	3 580 636	3 655 473
Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Débiteurs	690 568	(923 878)
Comptes créditeurs et charges à payer	2 551 388	151 095
Charges payées d'avance	(1 027 212)	(199 515)
Stocks	(80 945)	-
	5 714 435	2 683 175
Activités liés aux immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(3 104 680)	(314 880)
	(3 104 680)	(314 880)
Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	2 609 755	2 368 295
Trésorerie et équivalents de trésorerie - Début de l'exercice	11 173 856	8 805 561
Trésorerie et équivalents de trésorerie - Fin de l'exercice	13 783 611 \$	11 173 856 \$

Trésorerie et équivalents de trésorerie représentées par:

	2014	2013
Montant à recevoir de la province du Nouveau - Brunswick	13 783 611 \$	11 173 856 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

5.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Le 31 mars 2014

1. Description des opérations

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ci-après désignée par « Agence ») est chargée de mettre au point les services partagés internes au gouvernement.

La *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick* a été promulguée et est entrée en vigueur le 1er mai 2010.

2. Conventions comptables

Généralités

Ces états financiers sont dressés par la direction en appliquant les conventions comptables de l'Agence énoncées ci-dessous, qui sont en conformité avec les normes comptables canadiennes pour le secteur public (NCSP) publiées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et équivalents de trésorerie sont constituées de l'encaisse et des sommes retenues par la province du Nouveau Brunswick (« la Province ») au nom de l'Agence. L'Agence n'a pas de compte bancaire distinct; les charges et les recettes de l'Agence sont enregistrées sur les comptes bancaires de la province du Nouveau-Brunswick.

Classement des actifs

Les actifs sont classés comme des actifs financiers ou non financiers. Les actifs financiers peuvent servir à couvrir les passifs existants ou à financer des activités futures et ils ne doivent pas être utilisés dans le cours normal des activités. Les actifs non financiers sont acquis, construits ou développés. Ils ne servent normalement pas à couvrir les passifs existants mais servent plutôt à offrir les services gouvernementaux, ils peuvent être consommés au cours des activités habituelles et ils ne doivent pas être revendus. Les actifs non financiers incluent les charges payées d'avance et les immobilisations corporelles.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont les actifs détenus par l'Agence qui ont une durée de vie utile de plus d'un an. Pour des raisons d'ordre pratique, des seuils établissant des montants minimums ont été établis pour chaque actif.

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et amorties selon la méthode linéaire sur leur durée de vie utile estimative.

La moitié de l'amortissement annuel est imputé à l'année d'acquisition et à l'année de cession.

6.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Le 31 mars 2014

Seuils et Taux d'amortissement		
Classe	Seuils des coûts	Taux d'amortissement
Bâtiments	100 000 \$	40 ans
Améliorations locatives	100 000 \$	Durée du bail
Contrats location-acquisition (divers classe)	Selon la classe connexe	Selon le bail
Matériel informatique	30 000 \$	Durée de vie
Acquisition et développement de logiciels	30 000 \$	Durée de vie
Véhicules à moteur	15 000 \$	De 5 à 10 ans
Équipement majeur	15 000 \$	De 5 à 15 ans
Équipement initial des nouveaux bâtiments	100 000 \$	5 ans
Biens en construction	Selon la classe connexe	S.O.

Recettes

Les recettes de prestation de services sont constatées selon la comptabilité d'exercice lorsqu'elles sont gagnées. Les comptes débiteurs qui sont considérés irrécouvrables sont constatés comme des créances douteuses aux charges. Les crédits gouvernementaux sont considérés comme des recettes lorsque le transfert est autorisé et lorsque l'Agence est assez certaine de les recevoir.

Charge de retraite

Certains employés de l'Agence ont droit à des prestations de retraite en vertu du Régime de pension de retraite de la fonction publique du Nouveau-Brunswick. Depuis le 1^{er} janvier 2014, le gouvernement provincial a converti ce régime en un régime à risques partagés dans les services publics. Dans le cadre de ce nouveau régime, la participation de tous les employés permanents est obligatoire. Le régime continue d'être un régime de retraite inter entreprise à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par l'employeur et les employés. L'Agence n'est pas responsable des passifs non capitalisés, pas plus qu'elle n'a accès aux surplus des régimes de retraite des employés. Les coûts et les éléments de passif de l'Agence liés aux régimes de retraite des employés ne sont pas inclus dans le budget de l'Agence et sont consignés dans les états financiers du gouvernement provincial. Les contributions de l'employeur de l'Agence sont effectuées par le gouvernement, comme décrit ci-dessous.

Charges de l'Agence payées par d'autres parties

Les charges de l'employeur, comme les contributions à la pension de 1,48 \$ million de dollars (2013—1,3 \$ million), les cotisations au Régime de pensions du Canada de 0,7 \$ million (2013 – 0,7 \$ million), versements de l'allocation de retraite de 0,15 \$ million (2013 – 0,27 \$ million) et l'accumulation des congés de maladie sont payées et passées en charges par la province au nom de l'Agence. Ces dépenses et les soldes d'actifs et de passifs correspondants ne sont pas présentés dans les présents états financiers. Selon les conditions opérationnelles convenues de l'Agence, ces soldes de prestations resteront l'obligation et les actifs de la province et ne seront pas assumés par l'Agence.

7.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Le 31 mars 2014

Au cours de l'année, le gouvernement a apporté des modifications au plan d'allocation de retraite auquel certains employés de l'Agence participaient. Les gestionnaires et les employés non syndiqués ont eu l'option de recevoir un versement de leur prestations d'allocation de retraite accumulées. Les versements du gouvernement aux employés de l'Agence au cours de l'année s'élevaient à 1,74 million de dollars.

Instruments financiers

Les instruments financiers englobent la trésorerie et équivalents de trésorerie, les débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer.

Les instruments financiers sont comptabilisés lorsque l'Agence devient partie au droit et obligations contractuelles d'un instrument financier.

Les instruments financiers sont décomptabilisés lorsque les droits contractuels sur les flux de trésorerie liés aux actifs financiers ont expiré ou ont été transférés et que l'Agence a transféré la quasi-totalité des risques et avantages liés aux droits de propriété. Ils peuvent également être décomptabilisés lorsque l'obligation contractuelle a été acquittée, résiliée ou est arrivée à expiration.

L'Agence désigne ses instruments financiers comme suit:

- a) La trésorerie et équivalents de trésorerie sont classées selon leur juste valeur. On présume que la juste valeur correspond à la valeur comptable, qui est le coût historique.
- b) Les débiteurs, les créditeurs et charges à payer sont mesurés selon le coût.

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les NCSP exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des recettes et des charges au cours des périodes visées. Les secteurs importants suivants nécessitent l'utilisation d'estimations de la direction : la détermination de la vie utile des immobilisations corporelles pour l'amortissement, la répartition des coûts et les avantages accumulés aux employés. Il est possible que les résultats réels diffèrent des meilleures estimations de la direction, au fur et à mesure que d'autres renseignements deviendront disponibles.

Stocks

Les stocks comprennent le papier et les fournitures utilisés à l'imprimerie, ainsi que les affranchissements disponibles au service postal. Ils sont inscrits au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

Charges payées d'avance

Les charges payées d'avance comprennent les sommes pour l'entretien et le soutien qui sont imputées aux dépenses au cours des périodes qui en bénéficieront.

8.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Le 31 mars 2014

3. Budget

Les chiffres du budget présentés dans ces états financiers ont été calculés à partir d'estimations approuvées par le conseil d'administration de l'Agence.

4. Gestion des risques

Les valeurs comptables des instruments financiers de l'Agence sont présumées correspondre approximativement à leur juste montant en raison de leur échéance à court terme.

Une analyse des risques importantes liés aux instruments financiers de l'Agence est présentée ci-dessous:

a) Risque de crédit

Il s'agit du risque qu'une partie à un instrument financier ne s'acquitte pas de l'une de ses obligations et fasse subir une perte financière à l'autre partie. Les soldes des débiteurs décrits à la Note 5 sont attribuables à des entités qui relèvent de la Province et ils sont considérés à faible risque en raison de l'excellent historique des activités de perception. Les soldes des débiteurs émanant d'organisations externes sont jugés non significatifs pour les états financiers de l'Agence. Au 31 mars 2014, le risque de crédit maximal de l'Agence correspondait aux débiteurs qui s'élevaient à 1 112 272 \$. Le risque de crédit n'est pas échelonné, car les entités qui relèvent de la Province sont considérées comme une portion importante du solde des comptes débiteurs.

b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque de ne pas être en mesure de régler ou de s'acquitter d'une obligation selon les échéances prescrites ou à un prix raisonnable. L'Agence gère ce risque en maintenant des liquidités et des soldes de trésorerie et équivalents de trésorerie suffisants pour répondre aux besoins en matière d'exploitation et d'immobilisations.

c) Risque lié aux taux d'intérêt

Il s'agit d'un risque attribuable à la possibilité que des fluctuations de taux d'intérêt aient des répercussions sur les flux de trésorerie futurs ou sur les justes valeurs des instruments financiers. La direction de l'Agence estime que le risque lié aux taux d'intérêt est négligeable.

d) Risque de change

Le risque de change est inhérent aux instruments financiers libellés en monnaie étrangère. L'Agence est exposée au risque de change sur les achats qui sont effectués dans une monnaie autre que la monnaie de fonctionnement de l'Agence, principalement en dollars des États-Unis (USD). Les transactions de l'Agence en monnaie étrangère sont habituellement effectuées à court terme et pour cette raison, la direction estime que l'exposition au risque de change est négligeable.

9.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Le 31 mars 2014

5. Opérations entre parties liées

L'Agence est sous le contrôle de la province et économiquement dépendante de celle-ci.

L'état de la situation financière contient les montants suivants reliés aux entités de la province du Nouveau-Brunswick.

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie	13 783 011 \$	11 173 256 \$
Débiteurs	1 086 784 \$	1 798 508 \$
Comptes créditeurs et charges à payer	(397 321)	(220 620)
Montant net dû à l'Agence	14 472 474 \$	12 751 144 \$

L'état des résultats d'exploitation et de l'évolution de l'excédent accumulé comprend les sommes qui ont été reçues des entités qui relèvent du gouvernement provincial ou qui ont été versées à celles-ci :

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Recettes	46 928 828 \$	42 772 116 \$
Charges	(2 584 954)	(2 709 746)
Recettes nets	44 343 874 \$	40 062 370 \$

6. Comptes créditeurs et charges à payer

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Comptes créditeurs ordinaires	5 889 432 \$	3 385 587 \$
Salaires accumulés	128 240	21 747
Passif lié aux congés	537 944	596 894
	6 555 616 \$	4 004 228 \$

10.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Le 31 mars 2014

7. Immobilisations corporelles

	Matériel informatique	Améliorations locatives	Équipement initial des nouveaux bâtiments	Biens en construction	2014 Total	2013 Total
Durée de vie utile estimative (années)	Durée de vie	Durée du bail	5 ans	Selon la classe		
Coût						
Coût au début de l'exercice	5 876 919 \$	4 087 427 \$	1 794 274 \$	224 897 \$	11 983 517 \$	11 668 637 \$
Acquisitions	2 355 767	-	-	748 913	3 104 680	314 880
Coût à la fin de l'exercice	8 232 686	4 087 427	1 794 274	973 810	15 088 197	11 983 517
Amortissement cumulé						
Amortissement cumulé au début de l'exercice	955 264	673 633	897 137	-	2 526 034	1 149 558
Charge d'amortissement	790 353	377 779	358 855	-	1 526 987	1 376 476
Amortissement cumulé à la fin de l'exercice	1 745 617	1 051 412	1 255 992	-	4 053 021	2 526 034
Valeur comptable nette	6 487 069 \$	3 036 015 \$	538 282 \$	973 810 \$	11 035 176 \$	9 457 483 \$

Les biens en construction qui s'élèvent à 973 810 \$ représentent le matériel informatique et les logiciels en cours de développement.

8. Charges par secteur

	2014	2013
Services personnels	18 388 344 \$	17 477 426 \$
Autres services	20 230 662	16 480 983
Matériel et fournitures	258 018	117 291
Biens et équipements	4 723 294	5 064 275
Amortissement	1 526 987	1 376 476
	45 127 305 \$	40 516 451 \$

9. Passifs éventuels

L'Agence n'a pas d'assurance responsabilité civile générale sur ses actifs. Toute réclamation légitime contre l'Agence pour responsabilité et tout remplacement des biens perdus ou endommagés sont passés en charges au cours de l'année du règlement ou du remplacement. Selon le jugement de la direction, il n'existe pas de risque important en ce moment.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Le 31 mars 2014

10. Engagements découlant des contrats de location

Les renseignements suivants portent sur les versements contractuels minimums futurs pour la location de locaux et de matériel:

<u>Exercice financier</u>	<u>Montant</u>
2015	4 254 331 \$
2016	4 222 191
2017	4 147 113
2018	2 685 003
2019	2 059 203
Par la suite	12 787 891
	<u>30 155 732 \$</u>

11. Données comparatives

Afin de respecter la présentation des états financiers de l'année en cours, certaines données comparatives ont été redressés.

12.

Service Nouveau-Brunswick

Gouvernance

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de Service Nouveau-Brunswick (« la Corporation »). Tel que spécifié dans la *Loi*, Service Nouveau-Brunswick est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement. Ces services sont offerts par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Service Nouveau-Brunswick veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement.

Un conseil d'administration oriente les activités de la Corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration. Le comité de vérification effectue la surveillance des affaires financières de la Corporation et passe en revue ses états financiers. Il effectue aussi la surveillance de la politique relative à la gestion du risque de l'entreprise. Le comité de développement, pour sa part, supervise les nouveaux développements de système.

Les recettes proviennent de droits assortis aux services des registres foncier, des biens personnels et corporatif de même que des statistiques de l'état civil, de paiements du GNB et des municipalités et de financement gouvernemental attribué pour offrir des services au nom du GNB et de la vente de produits et de services.

Les membres du conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick pour 2013-2014 étaient les suivants :

Luc St-Jarre (président du conseil d'administration), Saint-Jacques

Brian Baxter, Shediac Cape

Donna M. Bovolaneas, Beaver Harbour

Gildard Chiasson, Bertrand

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Paul J. Palmer, Quispamsis

Michèle Pelletier, Balmoral

Earl R. Robinson, Upper Kingsclear

T.J. Smith, Fredericton

Pamela Trites, Rothesay

Kim Daley (présidente de Service Nouveau-Brunswick), Fredericton

La carte suivante indique l'emplacement des 39 centres de services de la province.



Service à la clientèle

Service Nouveau-Brunswick est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à modes de prestation multiples. Les services sont offerts aux citoyens au nom de divers ministères provinciaux et des municipalités.

La prestation de ces services repose sur un critère essentiel, la commodité pour le client. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois modes de prestation :

- en personne, par un réseau de 39 centres de services situés un peu partout dans la province. Tous les centres offrent les services les plus courants, tandis que la gamme complète de services se retrouve dans 13 centres.
- par téléphone (TéléServices) au 1-888-762-8600;
- en ligne (www.snb.ca).

Une vaste gamme de services est offerte au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, y compris le gouvernement fédéral. Nous acceptons aussi les paiements au nom de 62 municipalités.

Services offerts :

- véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- loisirs : permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures;

Faits saillants

Le service à la clientèle a continué à mettre l'accent sur l'ajustement de l'horaire des centres de services afin de répondre à la demande anticipée. Ces efforts se sont traduits par une augmentation de l'utilisation du personnel de 10 points de pourcentage par rapport à l'an dernier.

La Direction a lancé un service sans rendez-vous pour les examens écrits visant l'obtention du permis de conduire dans les principaux centres, éliminant l'attente des clients et les longues procédures d'attribution de rendez-vous.

Le service à la clientèle a modifié ses heures de services afin de mieux répondre à la demande dans les centres de Gaagetown, de Grand Manan, de Doaktown et de Plaster Rock, et tous les emplacements sont devenus le principal point de service pour les permis de chasse et de pêche au nom du ministère des Ressources naturelles.

- formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, enregistrement de loterie;
- gouvernement fédéral : permis d'embarcations de plaisance;
- municipalités : paiements des eaux et des égouts.

TéléServices

TéléServices est le centre de contact pour les clients de SNB. Cette ligne est le principal point de contact pour les services d'assurance-maladie. TéléServices répond également aux demandes de services qui lui parviennent par courriel. Le centre a traité 389 772 appels et 5 827 courriels pour l'exercice en cours.

SNB en ligne

Le site Web de SNB offre de nombreux produits et services, ainsi que des formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, les dégrèvements d'impôt foncier et les demandes de modification, de remplacement ou de renouvellement d'une carte d'assurance-maladie. On trouve également en ligne un certain nombre de formulaires de différentes municipalités.

Prestation des services par transaction

Volume par partenaire	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Gouvernements provincial, fédéral et municipaux inclus :			
Provincial : Tous les ministères			
Fédéral : Permis d'embarcation de plaisance	2 541 244	2 466 482	2 637 108
Municipalités : 62 à ce jour			
Service Nouveau-Brunswick :			
Services de l'évaluation foncière, registre corporatif, registre des biens personnels, registre foncier, médiateur des loyers, statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 419 030	2 417 035	2 407 976
Autres partenaires :			
Paiements pour Énergie NB, Régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres	117 627	136 984	152 227
Transactions totales :	5 077 901	5 020 501	5 197 311

Bureau du médiateur des loyers

Le Bureau du médiateur des loyers constitue une option pour le règlement des différends hors du processus judiciaire classique. Le médiateur des loyers est nommé pour exercer les fonctions prescrites par la *Loi sur la location de locaux d'habitation*.

Activités du Bureau du médiateur des loyers :

- il détient en fiducie tous les dépôts de garantie payés par les locataires d'après les dispositions d'un bail de location de locaux d'habitation (la seule administration canadienne à exercer cette fonction);
- il agit à titre de médiateur en vue d'un règlement mutuellement consenti ou, lorsque la médiation n'est pas possible, à titre d'arbitre entre les parties concernant le paiement d'un dépôt de garantie;

-
- il agit à titre de médiateur ou d'arbitre dans le règlement de plaintes provenant tant des propriétaires que des locataires, portant sur la rupture d'un contrat de location ou le non-respect de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*;
 - il fournit de l'information concernant les locations résidentielles.

Le Bureau a fourni aux propriétaires et aux locataires des renseignements généraux sur la location par l'entremise des agents de TéléServices et des représentants des centres de services qui ont reçu, en moyenne, plus de 1 600 demandes de renseignements par mois. Il s'agit d'une diminution d'environ 100 demandes par mois en se basant sur les améliorations aux processus se rapportant au retour du dépôt de garantie.

Le Bureau a accepté 13 050 dépôts de garantie. Au 31 mars 2014, les dépôts de garantie détenus en fiducie par le Bureau du médiateur des loyers totalisaient 21,9 millions de dollars, soit une augmentation de 5,1 % par rapport à l'année précédente.

Le Bureau du médiateur des loyers a traité 9 486 demandes de remboursement de dépôts de garantie, dont 5 976 (63 %) ont été présentées en ligne. Au total, 6 781 réclamations à l'égard d'un dépôt de garantie ont été déposées par des propriétaires.

Le Bureau du médiateur des loyers a reçu 3 089 demandes d'aide ou liées à une contestation, invoquant un non-respect, par l'une ou l'autre des parties, des obligations découlant du contrat de location.

Infrastructure de l'information de biens fonciers

Service Nouveau-Brunswick est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie pour la province.

La Direction de l'infrastructure de l'information de biens fonciers réalise les activités suivantes :

- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration sur la géomatique dans l'ensemble du GNB;
- la mise en œuvre de projets interorganismes tels que l'élaboration des normes provinciales et d'ensembles de données et la création de données faisant autorité sur les routes, l'eau et l'imagerie;
- la mise en place d'une infrastructure de données géospatiales en collaboration avec des partenaires pour entreposer et diffuser des données géographiques et des applications connexes;
- la réalisation d'activités éducatives et de diffusion;
- la gestion d'un service de téléchargement de données géographiques et cartographiques.

En tant que point d'accès à toutes les données géographiques, GeoNB héberge 47 ensembles de données et 16 applications au nom de 13 ministères. Chaque année, le site GeoNB reçoit quelque 120 000 visites, ce qui représente environ 80 000 téléchargements de données.

Services de l'évaluation foncière

Service Nouveau-Brunswick est responsable de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. L'évaluation foncière est un élément vital dans les processus d'imposition et de financement des municipalités.

Faits saillants

En 2013-2014, GeoNB a reçu le prix pour réalisation exceptionnelle dans le domaine des SIG, présenté lors du Congrès international Esri à San Diego, en Californie. SNB était le seul organisme du secteur public canadien à recevoir un prix.

Cette reconnaissance a été suivie d'une nomination nationale et d'un prix de distinction de l'Exposition et conférence des technologies du gouvernement (GTEC) dans l'élaboration du réseau hydrographique du Nouveau-Brunswick. SNB a également été en lice dans la catégorie Collaboration à la remise annuelle des prix KIRA du Nouveau-Brunswick.

La *Loi sur l'évaluation* prévoit que tous les biens réels de la province doivent être évalués à leur valeur réelle et exacte (communément désignée comme la « valeur du marché ») au 1^{er} janvier de l'année pour laquelle l'évaluation est effectuée. Les évaluations individuelles de propriétés sont ensuite compilées pour établir les assiettes fiscales des municipalités et de la province. Ces données sont transmises au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux qui définit l'assiette fiscale de chaque municipalité, de chaque communauté rurale et de chaque district de services locaux de la province.

Les évaluations individuelles de propriétés sont également transmises au ministère des Finances. Ces évaluations sont ensuite utilisées (avec les taux d'impôt foncier des municipalités et de la province) pour produire la facture annuelle d'impôt foncier des propriétés.

Les évaluateurs de biens sont chargés de maintenir un inventaire de tous les renseignements relatifs aux biens réels et d'administrer de nombreux avantages se rapportant aux impôts fonciers.

En 2013-2014, les activités de la Direction des services de l'évaluation foncière comprenaient les réinspections, l'analyse des ventes, les nouvelles constructions, les ajustements du marché de la valeur des biens évalués et les appels.

Faits saillants

Au cours du présent exercice, les Services de l'évaluation foncière ont mis au point une stratégie de modernisation de l'évaluation de haut niveau pour entreprendre le processus de réforme de la fonction de l'évaluation, afin de le rendre plus équitable, transparent et responsable.

L'équipe a poursuivi ses efforts en vue d'atteindre un cycle de réinspection de dix ans pour les propriétés résidentielles et un cycle de six ans pour les propriétés commerciales. En 2013, plus de 50 000 réinspections ont été effectuées. Des réinspections régulières aident à protéger les propriétaires de maison des hausses importantes de l'évaluation de leur propriété.

Statistiques de l'évaluation foncière

Année d'imposition	Nombre de propriétés	Assiette de calcul (milliards de \$)	Demandes de révision	% des comptes de propriétés	Appels (Comité d'évaluation)
2013	462 013	58,2	7 316	1,6 %	224
2012	460 236	56,3	5 642	1,2 %	247
2011	457 151	53,9	5 338	1,2 %	187
2010	454 426	51,4	8 691	1,9 %	258
2009	451 416	49,1	8 558	1,9 %	214
2008	448 224	46,7	5 526	1,2 %	174
2007	444 341	43,4	5 518	1,2 %	155
2006	441 161	40,5	6 598	1,5 %	250
2005	437 637	38,0	8 100	1,8 %	189

En collaboration avec l'équipe des TI de SNB, les Services de l'évaluation foncière ont également poursuivi le travail relatif à l'élaboration d'une application de saisie électronique des données pour les évaluations. Cette mesure visant à remplacer le processus traditionnel sur papier par des tablettes réduit l'utilisation de papier, augmente considérablement le contrôle de la qualité et diminue le temps de traitement pour les évaluations. À elle seule, cette initiative devrait permettre de réaliser des économies annuelles de 250 000 \$,

L'évaluation des biens au Nouveau-Brunswick se fonde sur la technique de l'évaluation de masse utilisée dans le monde entier. Chaque année, la Direction doit mesurer ses valeurs d'évaluation pour vérifier qu'elles respectent les normes internationales reconnues telles qu'elles sont établies par l'organisme International Association of Assessing Officers (IAAO).

Les trois indicateurs sont les suivants :

Rapport évaluation-vente : indique dans quelle mesure la valeur évaluée correspond étroitement au prix courant. Ceci est mesuré en comparant la valeur évaluée actuelle au prix de vente;

Coefficient de dispersion : mesure d'uniformité qui précise si les valeurs d'évaluation d'une autorité sont dispersées ou regroupées (un nombre inférieur indique une plus grande uniformité et cohérence);

Différentiel relatif au prix : indique dans quelle mesure les valeurs d'évaluation correspondent aux prix de vente des biens représentant une gamme de prix (un indicateur de 1,00 signifie que le ratio des valeurs d'évaluation par rapport aux prix courants est uniforme).

Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de Service Nouveau-Brunswick

Indicateurs	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Différentiel relatif au prix	
	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial
Normes de l'IAAO	0,90-1,10	0,90-1,10	10-15	<20	0,98-1,03	0,98-1,03
2013	0,98	0,90	8,1	13,3	1,009	1,037
2012	0,96	0,92	10,4	12,4	1,013	1,018
2011	0,94	0,92	11,0	12,7	1,014	1,026
2010	0,93	0,93	11,2	14,3	1,013	1,027
2009	0,94	0,91	11,1	14,4	1,015	1,059
2008	0,95	0,89	10,9	14,6	1,013	1,045
2007	0,95	0,92	10,1	14,8	1,013	1,042
2006	0,95	0,92	10,1	13,1	1,013	1,041
2005	0,95	0,89	10,6	19,2	1,015	1,056

Registres

Les **propriétés condominiales** sont administrées par la *Loi sur la propriété condominiale* qui édicte les règles relatives à la construction, à l'exploitation et à la gestion des propriétés condominiales au Nouveau-Brunswick. Ce secteur fournit également l'approbation pour les associations condominiales constituées en vertu de la *Loi sur la propriété condominiale* et accepte l'information sur les fonds de réserve, l'assurance et les directeurs présentée par les associations condominiales.

Le **Registre corporatif** administre l'incorporation des sociétés commerciales et des entreprises à but non lucratif du Nouveau-Brunswick et enregistre les partenariats et les noms d'entreprise et les corporations et les entreprises de l'extérieur de la province qui font des affaires au Nouveau-Brunswick. Le registre fournit également au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, ainsi que sur les entités commerciales non constituées. Les utilisateurs d'Internet ont accès à de l'information sur les sociétés commerciales et les entreprises à but non lucratif existantes ou passées par l'intermédiaire du registre.

Les numéros de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick sont attribués par la voie du processus de constitution en corporation et d'enregistrement. Le numéro d'entreprise est un identifiant unique qui peut être utilisé pour les services provinciaux, fédéraux et municipaux.

Le **Registre foncier** maintient un réseau de 13 bureaux d'enregistrement répartis partout dans la province, où les plans et documents juridiques relatifs à la propriété des biens réels comme les actes, les hypothèques et les testaments sont enregistrés. Les dossiers du registre remontent à la délivrance des concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans, et sont mis à la disposition du public.

Le Registre foncier utilise le système PLANET, qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions foncières rapidement, efficacement et de façon éclairée à l'aide de ce système global intégré offrant en direct des services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et d'information fonciers.

Le Registre foncier offre également un réseau axé sur le système de positionnement global (GPS) dans l'ensemble de la province comprenant une série de stations du système de positionnement global fonctionnant en continu (stations de contrôle actif), qui fournissent des observations aux utilisateurs par l'intermédiaire du site Web de SNB.

Le **Registre des biens personnels** est un registre informatique centralisé à l'échelle provinciale, permettant aux utilisateurs de publier des avis relatifs à des sûretés, des jugements ou autres qui ont une incidence sur des biens personnels, comme des véhicules automobiles, des véhicules récréatifs, du mobilier et des stocks d'entreprise.

Il donne également aux citoyens et aux entreprises la possibilité de déterminer si une sûreté est inscrite sur un bien personnel en mettant à leur disposition un outil de recherche au sein du Registre des biens personnels, principalement par l'intermédiaire du portail en ligne du Canada atlantique et du service de Clic-privilège de SNB.

Les **Statistiques de l'état civil** sont responsables d'enregistrer, de mettre à jour, de vérifier et de communiquer les données relatives aux naissances, aux décès, aux mortinaissances et aux mariages (événements démographiques). Les employés des Statistiques de l'état civil peuvent faire des recherches dans les dossiers, délivrer des certificats relatifs à un événement démographique, distribuer des permis de mariage, approuver et enregistrer les changements de nom et tenir à jour un répertoire des célébrants de mariage et des églises/religions autorisées à célébrer des mariages au Nouveau-Brunswick.

Faits saillants

La capacité d'accéder à la liste des sociétés condominiales actives a été ajoutée à la base de données de recherche du Registre corporatif en février 2014.

La direction a mis en œuvre un nouveau système de registre des statistiques de l'état civil. Environ deux millions de dossiers y ont été transférés avec succès. Le nouveau système est entièrement bilingue, comporte une demande en ligne à l'intention des clients et prévoit la transmission de données à divers intervenants par des canaux sécurisés.

En partenariat avec le gouvernement fédéral, SNB a adopté une nouvelle façon intégrée d'enregistrer les naissances. Les services groupés à la naissance permettent aux parents du Nouveau-Brunswick d'enregistrer une naissance et de présenter une demande de prestations fédérales et provinciales pour leur nouveau-né en remplissant un seul formulaire.

Les employés ont mis au point les documents du programme et le processus d'inscription en vue de la promulgation du projet de loi 58, *Loi modifiant la Loi sur le mariage*, le 1^{er} avril 2014. Ce projet de loi a créé une troisième catégorie de personnes, appelées célébrants civils, qui sont autorisées à célébrer des mariages.

Statistiques des registres

Activité	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Registre foncier						
Enregistrements	90 186	98 041	107 102	111 468	109 959	110 683
Recherches	36 370	37 159	39 573	42 554	46 841	45 723
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	25 745	26 477	27 581	27 603	30 565	31 582
Registre des biens personnels						
Enregistrements	139 341	143 529	134 356	127 003	126 938	126 897
Recherches	62 408	57 750	54 873	54 263	54 980	50 189
Registre corporatif						
Constitution	2 433	2 503	2 546	2 547	2 612	2 865
Enregistrements	3 038	3 102	3 108	3 334	3 073	3 150
Rapports annuels	38 190	37 228	37 243	35 848	35 718	35 147
Certificats de statut/ copies authentiques	4 019	4 279	4 515	4 210	4 257	4 366
Registre des statistiques de l'état civil						
Délivrance de certificats (tout type)	29 444	34 033	33 168	34 414	38 657	45 538
Changements de noms traités	290	236	314	261	313	409
Modifications traitées	1 745	1 711	1 851	1 907	2 109	2 440
Événements démographiques enregistrés	16 054	17 124	17 399	17 253	17 126	18 567
Propriétés condominiales						
Nouvelles associations	9	10	13	13	19	17
Nombre de nouvelles unités approuvées	164	218	306	321	553	248

Discussion et analyse des états financiers

Le document de discussion et d'analyse des états financiers présente les commentaires de la direction sur la situation financière de Service Nouveau-Brunswick et doit être utilisé comme renseignements à l'appui des états financiers vérifiés du 31 mars 2014. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

Aperçu des états financiers

Les états financiers de Service Nouveau-Brunswick ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada pour les organismes publics. Les états comprennent :

- un état de la situation financière;
- un état des résultats;
- un état de la variation des actifs financiers nets (dette);
- un état des flux de trésorerie;
- des notes afférentes aux états financiers.

L'état de la situation financière peut être utilisé pour déterminer le niveau d'endettement d'une entité, l'ampleur des biens liquides qu'elle possède pour acquitter ses dettes, ainsi que la nature de ses investissements en immobilisations. Ces renseignements permettent au lecteur de vérifier les ressources qu'une entité possède, les obligations financières qu'elle doit remplir et l'efficacité résultante avec laquelle elle peut remplir son mandat.

L'état des résultats donne des renseignements sur les répercussions financières des activités de l'entité durant l'exercice financier en question.

L'état de la variation des actifs financiers nets (dette) permet au lecteur de constater les effets combinés de l'évolution des actifs non financiers de l'entité sur sa situation financière.

L'état des flux de trésorerie permet au lecteur de voir les activités qui ont utilisé ou rapporté de l'argent durant l'exercice financier en question.

Les notes afférentes aux états financiers donnent plus de détails au lecteur concernant les situations et les activités qui apparaissent dans les états financiers.

Écarts financiers importants

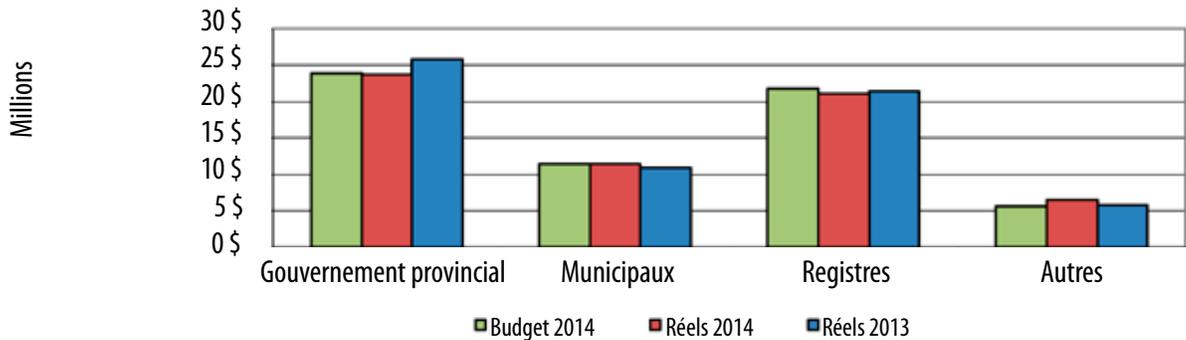
Le tableau suivant compare les résultats financiers réels pour 2013-2014 aux résultats financiers pour 2012-2013, ainsi que les chiffres prévus pour 2013-2014.

Analyse des états financiers Exercice terminé le 31 mars ÉTAT DES RÉSULTATS

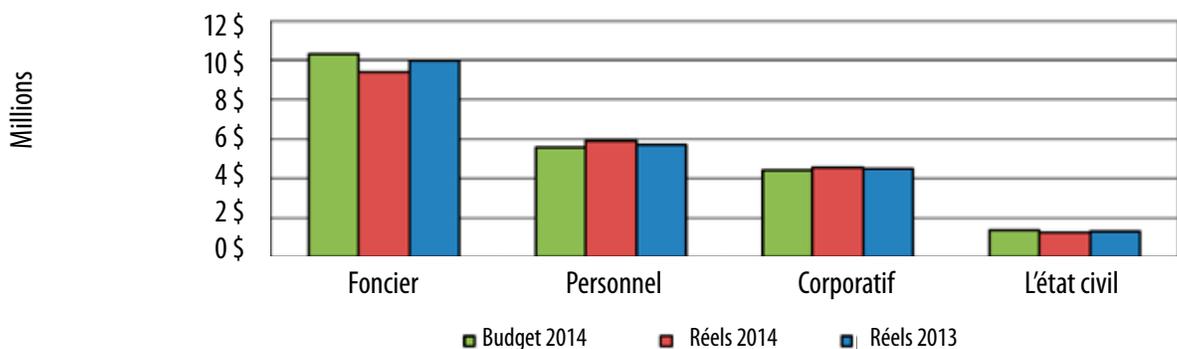
	Budget (Non-verifié) 2014	Chiffres réels 2014	Chiffres réels 2013	Différence réelle	Différence budgétaire (Non-verifié)
Recettes					
Services rendus au gouvernement provincial	23 805 641	23 713 831	25 853 462	(2 139 631)	(91 810)
Services municipaux	11 416 023	11 416 023	10 932 061	483 962	-
Services de registres	21 695 175	21 064 401	21 445 748	(381 347)	(630 774)
Produits et services	4 473 072	4 892 967	4 836 585	56 383	419 895
Intérêt	600 000	991 231	931 709	59 522	391 231
Apport de capital	525 000	695 100	27 482	667 618	170 100
Recouvrement de traitements	-	12 005	17 006	(5 001)	12 005
Autre	6 400	1 375	2 500	(1 125)	(5 025)
TOTAL DES RECETTES	62 521 311	62 786 933	64 046 553	(1 259 620)	265 622
Charges					
Services du personnel	40 791 820	38 058 790	39 564 146	(1 505 356)	(2 733 030)
Locaux et matériel	7 328 378	6 993 155	6 833 017	160 138	(335 223)
Communications et services informatiques	6 078 024	5 826 314	6 327 202	(500 888)	(251 710)
Services professionnels	3 060 950	2 869 423	2 416 780	452 643	(191 527)
Amortissement	2 837 713	2 876 754	2 888 438	(11 684)	39 041
Déplacements et réunions	1 218 214	888 079	1 042 282	(154 203)	(330 135)
Meubles et équipement	750 635	579 676	682 509	(102 833)	(170 959)
Mobilier et matériel	149 808	210 531	128 497	82 034	60 723
Autre	305 769	394 991	344 406	50 585	89 222
TOTAL DES CHARGES	62 521 311	58 697 713	60 227 277	(1 529 564)	(3 823 598)
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	-	4 089 220	3 819 276	269 944	4 089 220

Écarts de revenu

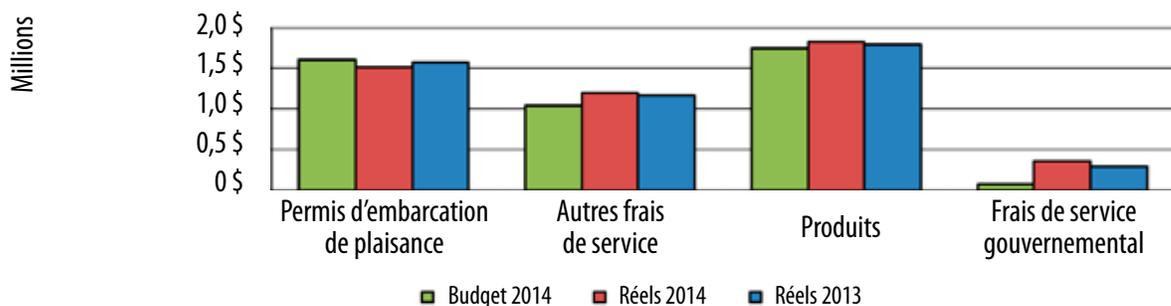
Le revenu total pour l'exercice 2013-2014 dépasse de 300 000 \$ les prévisions budgétaires en raison d'une augmentation inattendue des revenus issus de produits et services, ainsi qu'aux intérêts, mais il est inférieur de 1,3 million de dollars à celui de 2012-2013. La majeure partie de cet écart est attribuable à la diminution du financement provincial de 2,1 millions de dollars et, dans une moindre mesure, à une baisse des revenus des registres de 400 000 \$.



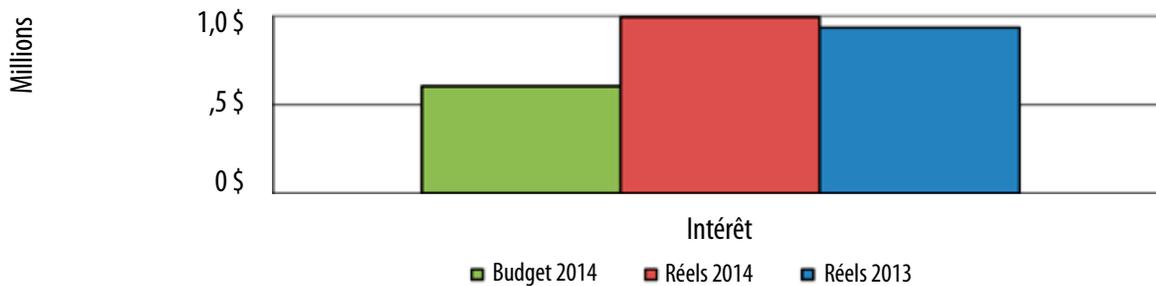
Registres : Les revenus ont reculé de 400 000 \$ en 2013-2014, et sont inférieure de 600 000 \$ aux prévisions budgétaires. Cette baisse est en grande partie attribuable à la diminution du nombre d'enregistrements fonciers. Le rendement du registre foncier dépend largement de la force de l'économie et de la mesure dans laquelle les clients vendent et achètent des biens réels.



Produits et services : Les revenus découlant de la vente de produits et de services ont été plus élevés que prévu en 2013-2014. Ces revenus proviennent principalement de deux sources: la vente de divers produits, principalement des renseignements géographiques, et la prestation de services à la clientèle au nom de ministères provinciaux, du gouvernement fédéral, des municipalités et des services publics. La plupart des recettes imprévues se rapportent au recouvrement des frais d'entretien des systèmes liés au système de gestion des identités et des accès (IAM).

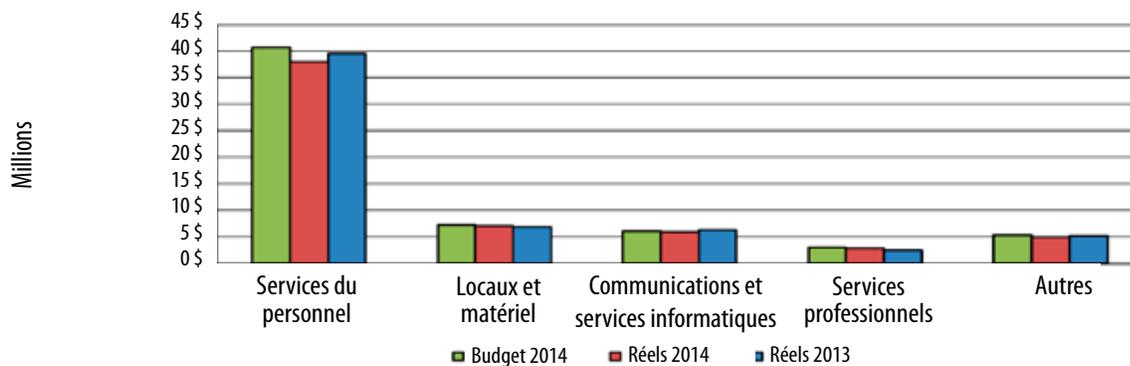


Intérêt : Les revenus associés à l'intérêt ont dépassé de 400 000 \$ les prévisions budgétaires. La croissance du revenu en intérêt est contingentée selon les taux d'intérêts. La stratégie d'investissement actuelle continue de générer des taux de rentabilité et de croissance plus élevés en revenus d'investissements.

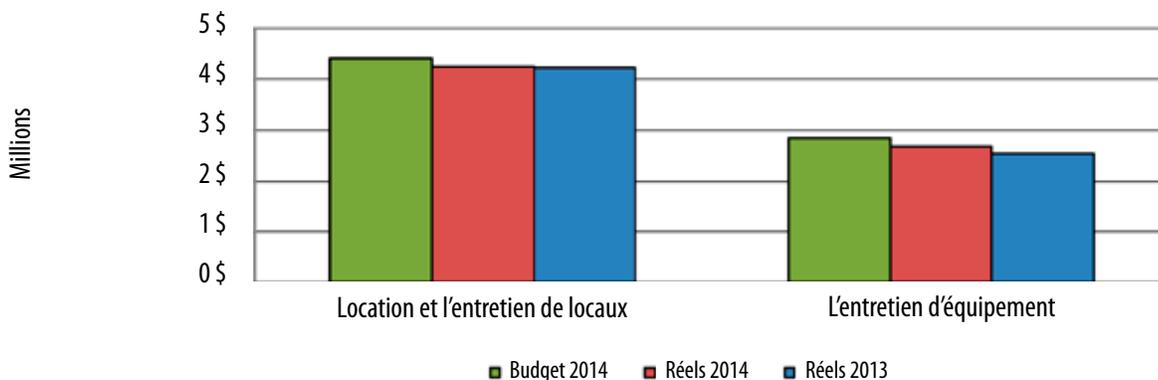


Écarts de dépenses

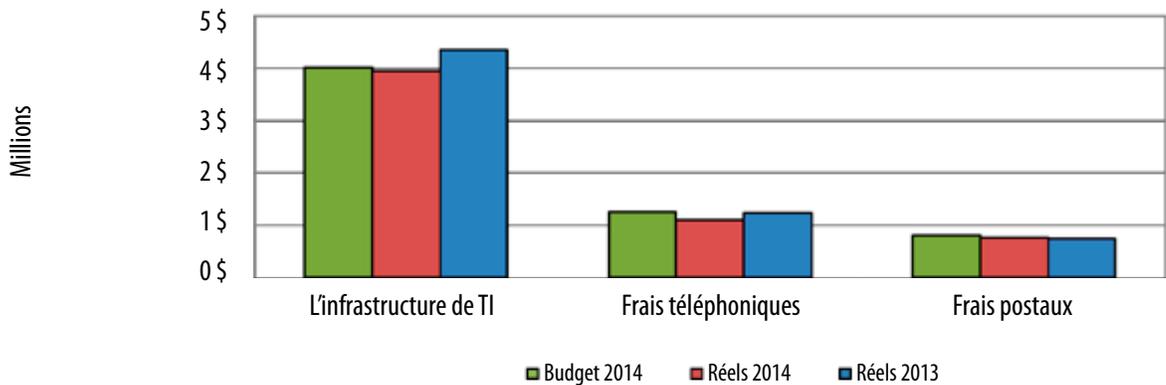
Le total des dépenses de 2013-2014 est inférieur de 3,8 millions de dollars au montant prévu et inférieur de 1,5 million de dollars au total des dépenses de 2012-2013. La principale différence entre les chiffres prévus et ceux de l'exercice précédent découle d'une baisse des dépenses dans les services du personnel, qui comprend les coûts liés aux salaires, aux avantages et à la formation. Les coûts des services du personnel pour 2013-2014 sont inférieurs de 2,7 millions de dollars aux prévisions budgétaires et 1,5 million de dollars aux dépenses de l'exercice précédent. La différence découle principalement des postes vacants et des fluctuations dans la valeur des obligations liées aux avantages sociaux futurs des employés.



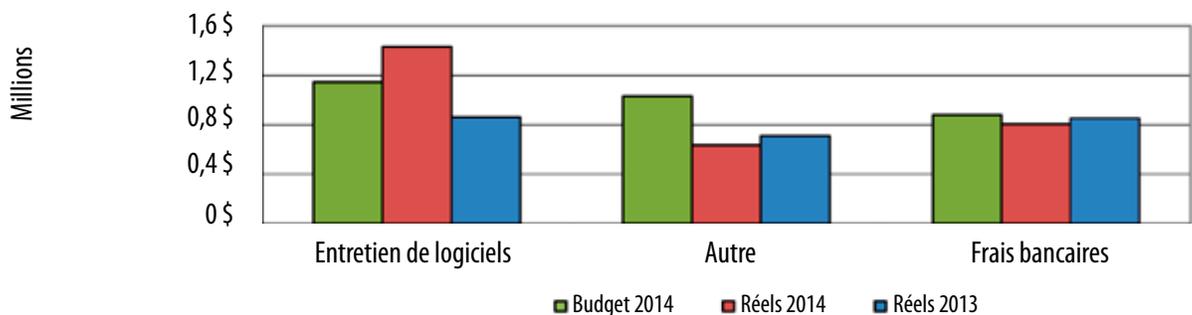
Locaux et matériel : Cette catégorie regroupe les coûts liés à la location et à l'entretien de locaux et de matériel. Les coûts sont inférieurs de 300 000 \$ aux chiffres prévus pour 2013-2014 et supérieurs de 200 000 \$ à ceux de l'exercice précédent. L'écart avec les prévisions budgétaires découle principalement du fait que l'indexation des coûts pour les bureaux locatifs est un peu moins élevée que prévu, et que le déploiement de certains systèmes a pris plus de temps que prévu, retardant ainsi les dépenses liées aux coûts d'entretien des logiciels. L'écart entre les dépenses de l'exercice actuel et de l'exercice précédent découle des coûts d'entretien des logiciels pour les nouveaux systèmes mis en ligne et de l'augmentation du nombre de contrats en 2013-2014.



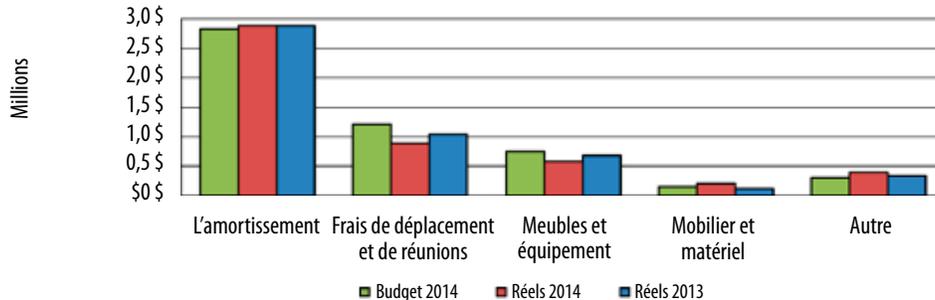
Communications et services informatiques : Cela comprend les coûts relatifs à l'infrastructure de TI, les frais téléphoniques et les frais postaux. Les coûts de 2013-2014 sont inférieurs de 500 000 \$ à ceux de l'exercice précédent et inférieurs de 300 000 \$ aux prévisions budgétaires. La principale différence entre les prévisions budgétaires est attribuable aux frais téléphoniques inférieurs, tandis que la baisse par rapport à l'exercice précédent est liée à l'élimination des coûts relatifs à l'ordinateur central associés à l'ancien système d'évaluation de l'impôt foncier, qui a été modernisé l'année dernière (EvAN).



Services professionnels : Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les taux d'escompte et les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de Travail sécuritaire NB en font aussi partie. Bien que les frais de consultation en général et les frais rattachés à l'utilisation de cartes bancaires et de crédits soient restés comparables à ceux de l'exercice précédent, les frais de consultation liés à l'entretien des systèmes ont augmenté de 500 000 \$. La modernisation du système d'évaluation de l'impôt foncier en 2012-2013 (EvAN) et la mise à niveau du système de planification des ressources organisationnelles de la corporation (JD Edwards) en 2013-2014 ont été les plus importants facteurs des services professionnels, occasionnant ainsi des activités de développement de logiciels et d'entretien de systèmes. Les dépenses totales liées aux services professionnels sont inférieures de 200 000 \$ au montant prévu en raison d'une modification du délai de finalisation des réseaux terrestres et hydrographiques.



Autres coûts : Cette catégorie comprend l'amortissement, les frais de déplacement et de réunions, les meubles et l'équipement, et le mobilier et matériel. Les coûts sont inférieurs de 300 000 \$ au montant prévu principalement en raison des restrictions des dépenses sur les frais de déplacement et de réunions, ainsi que sur les frais de matériel et de fournitures. D'autres dépenses ont légèrement augmenté en raison de la hausse des frais d'impression.



Risques et autres dépendances

La politique relative à la gestion du risque de l'entreprise à Service Nouveau-Brunswick présente un cadre d'objectifs et de processus afin de s'assurer que la gestion du risque est intégrée dans l'ensemble de la Corporation de manière uniforme et continue. Certains des risques clés qui ont été définis pour SNB sont les suivants :

Viabilité fiscale et climat économique

Le climat économique et les réalités financières actuelles peuvent causer des fluctuations des recettes et de dépenses. SNB dépend également du financement gouvernemental pour une partie importante de ses recettes. Les processus relatifs à l'établissement du budget et aux prévisions budgétaires, à la planification financière et au tableau de bord équilibré de SNB permettent à la Corporation de surveiller et de gérer de manière proactive les changements dans les recettes et les dépenses et d'y réagir.

Planifications et priorités

Les situations d'urgence et la dépendance à des ressources et à des partenaires (et à leurs systèmes) externes pourraient introduire des variables difficiles à gérer et, ultimement, avoir une incidence sur la capacité de SNB à atteindre les objectifs du plan d'activité. La Corporation a créé une Unité de gestion des projets et une Direction de gestion du portefeuille qui font la promotion d'un établissement des priorités efficace des projets et de l'attribution appropriée des ressources. La collaboration au niveau des cadres et des gestionnaires de programme a régulièrement lieu auprès des ressources externes et des partenaires afin de promouvoir la cohérence avec les objectifs et les programmes généraux. Les gestionnaires de comptes du soutien à la prestation des services à SNB travaillent également à préserver les relations positives avec les partenaires commerciaux.

Changements technologiques et sécurité

Le rythme auquel se produisent les changements technologiques s'accélère et cela crée des défis en matière d'obsolescence. De plus, le nombre de menaces à la sécurité augmente dans le monde de la technologie de l'information et toute infraction pourrait être difficile à gérer. SNB continue à surveiller ces systèmes pour détecter des menaces et des points faibles et a désigné des employés pour assurer quotidiennement la confidentialité et la sécurité de l'information. La politique de SNB sur la mise à niveau des systèmes (qui est stratégiquement harmonisée à celle du Bureau du chef du service de l'information du gouvernement) suit une méthodologie d'amélioration des processus continue afin d'atténuer la menace de l'obsolescence technologique.



États financiers
31 mars 2014

TABLE DES MATIÈRES

1. Rapport de la direction
2. Rapport des auditeurs indépendants
3. État de la situation financière
4. État des résultats
5. État de la variation des actifs financiers nets (dette)
6. État des flux de trésorerie
7. Notes afférentes aux états financiers
8. Annexes afférentes aux états financiers

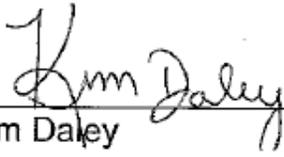
RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation. Cette responsabilité comprend la sélection des conventions comptables appropriées ainsi que rendre des jugements et faire des estimations qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada.

La Corporation maintient un système comptable et des contrôles connexes destinés à fournir à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et consignées tel qu'elles sont autorisées, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés, et que les registres financiers offrent la fiabilité voulue pour préparer les états financiers selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Le comité de vérification l'assiste dans ses responsabilités. Les membres du comité examinent les états financiers et recommandent leur approbation. Ils se réunissent aussi périodiquement avec la haute direction et les auditeurs externes pour traiter des contrôles internes et des questions rattachées à la présentation de l'information financière. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration approuve les états financiers ci-joints.

Fredericton (N.-B.), Canada
Le 24 juin 2014



Kim Daley
Présidente



Dan Rae, CGA
Chef des finances

RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

Aux membres du conseil d'administration,
Service Nouveau-Brunswick

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de **Service Nouveau-Brunswick**, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, et les états des résultats, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement des auditeurs, et notamment de leur évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, les auditeurs prennent en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Service Nouveau-Brunswick au 31 mars 2014, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Ernst + Young S.R.L./S.E.N.C.R.L.

Saint John, Canada
Le 23 juin 2014

Comptables agréés

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars

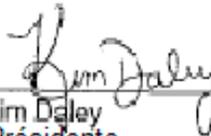
	2014	2013
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	19 419 160 \$	22 576 567 \$
Placements à court terme	4 000 000	4 000 000
Biens affectés (note 5)	12 919 161	18 120 894
Débiteurs (note 6)	3 461 965	2 472 663
Placements à long terme	21 000 000	16 000 000
	<u>60 800 286</u>	<u>63 170 124</u>
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	4 692 592 \$	5 187 088 \$
Passif des partenaires (note 9)	7 846 464	13 299 330
Recettes comptabilisées d'avance	357 121	964 385
Assurance des titres fonciers (note 10)	5 072 697	4 821 564
Allocation de retraite (note 11b)	3 195 730	4 622 230
Incitatif à la retraite anticipée (note 11c)	923 500	1 172 100
Congé de maladie (note 11d)	3 471 200	3 353 100
	<u>25 559 304</u>	<u>33 419 797</u>
ACTIFS FINANCIERS NETS	35 240 982 \$	29 750 327 \$
ACTIFS NON FINANCIERS		
Charges payées d'avance	1 231 006 \$	1 123 999 \$
Immobilisations corporelles (note 7)	14 246 820	15 755 262
	<u>15 477 826</u>	<u>16 879 261</u>
EXCÉDENT ACCUMULÉ	50 718 808 \$	46 629 588 \$

Engagements découlant des contrats de location (note 12)

Voir les notes afférentes aux états financiers



Luc St-Jane
Président du conseil



Kim Daley
Présidente

ÉTAT DES RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 mars

	Budget (Non-audité) 2014	Chiffres réels 2014	Chiffres réels 2013
Recettes (annexe 1)			
Services rendus au gouvernement provincial	23 805 641 \$	23 713 831 \$	25 853 462 \$
Services municipaux	11 416 023	11 416 023	10 932 061
Services de registres	21 695 175	21 064 401	21 445 748
Produits et services	4 473 072	4 892 967	4 836 585
Intérêt	600 000	991 231	931 709
Apport de capital	525 000	695 100	27 482
Recouvrement de traitements	-	12 005	17 006
Autre	6 400	1 375	2 500
TOTAL DES RECETTES	62 521 311	62 786 933	64 046 553
Charges (annexe 1)			
Services du personnel	40 791 820	38 058 790	39 564 146
Locaux et matériel	7 328 378	6 993 155	6 833 017
Communications et services informatiques	6 078 024	5 826 314	6 327 202
Services professionnels	3 060 950	2 869 423	2 416 780
Amortissement	2 837 713	2 876 754	2 888 438
Déplacements et réunions	1 218 214	888 079	1 042 282
Meubles et équipement	750 635	579 676	682 509
Mobilier et matériel	149 808	210 531	128 497
Autre	305 769	394 991	344 406
TOTAL DES CHARGES	62 521 311	58 697 713	60 227 277
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	-	4 089 220	3 819 276
Excédent accumulé – début de l'exercice	-	46 629 588	42 810 312
Excédent accumulé – fin de l'exercice	- \$	50 718 808 \$	46 629 588 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE)

Exercice terminé le 31 mars

	Budget (Non-audité) 2014	Chiffres réels 2014	Chiffres réels 2013
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	- \$	4 089 220 \$	3 819 276 \$
Acquisition d'immobilisations corporelles	(2 861 000)	(1 368 312)	(2 684 281)
Amortissement des immobilisations corporelles	2 837 713	2 876 754	2 888 438
Disposition des immobilisations corporelles	-	-	39 485
	(23 287)	1 508 442	243 642
Acquisition de charges payées d'avance	- \$	(1 231 006) \$	(1 123 999) \$
Affectation des charges payées d'avance	-	1 123 999	1 470 336
	-	(107 007)	346 337
Augmentation (diminution) des actifs financiers	(23 287)	5 490 655	4 409 255
Actifs financiers nets au début de l'exercice	29 750 327	29 750 327	25 341 072
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	29 727 040 \$	35 240 982 \$	29 750 327 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 mars

	2014	2013
Flux de trésorerie et équivalents de trésorerie liés aux activités :		
Opérations liées au fonctionnement		
Excédent de l'exercice	4 089 220 \$	3 819 276 \$
Amortissement	2 876 754	2 888 438
Avantages sociaux constatés d'avance	(1 557 000)	944 830
Disposition des immobilisations corporelles	-	39 485
	<u>5 408 974</u>	<u>7 692 029</u>
Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement :		
Débiteurs	(989 302)	105 715
Charges payées d'avance	(107 007)	346 337
Créditeurs et charges à payer	(494 496)	(560 713)
Recettes comptabilisées d'avance	<u>(607 264)</u>	<u>66 378</u>
	3 210 905	7 649 746
Opérations liées aux immobilisations		
Ajouts au matériel	(582 939)	(684 093)
Ajouts aux améliorations locatives	(143 971)	(159 822)
Ajouts au développement de systèmes	(814 290)	(7 855 422)
Variations nettes dans les travaux en cours	<u>172 888</u>	<u>6 015 056</u>
	(1 368 312)	(2 684 281)
Opérations liées aux placements		
Achat de certificats de placement à long terme	(5 000 000)	(4 000 000)
Échéance de certificats de placement à long terme	-	4 000 000
Conversion de certificats de placement de long terme à court terme	-	(4 000 000)
Échéance de certificats de placement à court terme	<u>-</u>	<u>4 000 000</u>
	(5 000 000)	-
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie au cours de l'exercice	(3 157 407)	4 965 465
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	22 576 567	17 611 102
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	19 419 160 \$	22 576 567 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2014

1. Service Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick (ci-après désignée « la Corporation ») est une corporation de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* (ci-après désignée « la Loi »). Sa mission est de fournir avec excellence les services gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

La Corporation n'a pas de capital social et la Loi ne prévoit rien à ce sujet. Cependant, la Loi précise que tout bénéfice peut être affecté par la Couronne, et ce, à la discrétion du ministre des Finances. La Corporation ne fait pas l'objet d'exigences concernant son capital en vertu de règles extérieures et elle peut emprunter des fonds au besoin.

2. Conventions comptables

Général

La Corporation suit les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les investissements très liquides à court terme qui sont facilement convertibles dans des montants de trésorerie connus dont la valeur risque peu de changer.

Instruments financiers et résultat étendu

Le chapitre 3450 des normes comptables pour le secteur public exige que la Corporation classe ses instruments financier dans l'une des deux catégories suivantes : (i) à la juste valeur ou (ii) au coût, ou au coût après amortissement. Tous les instruments financiers doivent initialement être mesurés à leur juste valeur. Les instruments financiers classés selon leur juste valeur sont évalués par la suite de cette façon, tout changement ultérieur dans la juste valeur étant alors constaté comme un produit.

La Corporation désigne ses instruments financiers comme suit :

- a. La trésorerie et équivalents de trésorerie, et les biens affectés sont classés selon leur juste valeur. En raison de la nature ou de l'échéance à court terme de ces instruments financiers, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.
- b. Les comptes débiteurs et les débiteurs des partenaires sont classés dans la catégorie d'évaluation « au coût ou au coût après amortissement ». Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable correspond approximativement à la juste valeur.
- c. Les comptes créditeurs et les charges à payer, et le passif des partenaires sont classés dans la catégorie d'évaluation « au coût ou au coût après amortissement ». La mesure initiale est à la juste valeur. Par la suite, ils sont mesurés selon le coût amorti à l'aide de la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable correspond approximativement à la juste valeur.

Biens affectés

La direction de la Corporation a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

Immobilisations corporelles

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux biens corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 \$, sont capitalisés et passés en charges conformément à la convention portant sur l'amortissement.

Comptabilisation des recettes

Les recettes sont constatées selon la comptabilité d'exercice lorsqu'elles sont gagnées, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre des corporations relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont irrécouvrables sont constatés comme des créances douteuses.

Charge de retraite

Les employés de la Corporation adhèrent à un régime de retraite à risques partagés interentreprises. Par conséquent, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

Amortissement

L'amortissement est calculé à partir du coût d'origine selon la méthode d'amortissement linéaire aux taux suivants :

Bases de données et systèmes	selon la durée de vie utile estimative, à concurrence de 15 ans
Meubles	10 ans
Améliorations locatives	durée du bail allant jusqu'à 10 ans
Équipement	5 ans
Ordinateurs et logiciels	4 ans

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés de l'actif et du passif à la date des états financiers, et sur les montants déclarés des recettes et des charges pendant la période visée. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

3. Risques liés aux instruments financiers

La valeur déclarée des instruments financiers qui comprennent la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les débiteurs liée au partenaires, les créditeurs, les charges à payer et le passif des partenaires correspond approximativement à la juste valeur en raison de l'échéance à court terme de ces instruments. Ces instruments n'exposent pas la Corporation à des risques de taux d'intérêt ou de crédit importants.

Le risque de crédit potentiel rattaché aux débiteurs est plutôt faible, car une bonne partie du solde des débiteurs provient des entités du gouvernement fédéral ou provincial.

Les intérêts créditeurs varient en fonction des fluctuations des taux d'intérêt. Un changement de 1 % les ferait varier d'environ 300 000 \$.

4. Opérations entre parties liées

La Corporation est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. L'état de la situation financière contient les montants suivants reliés aux entités liées:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Comptes débiteurs	495 436 \$	528 439 \$
Comptes créditeurs	1 144 605	1 014 265
Montant net à payer par la Corporation	<u>(649 169) \$</u>	<u>(485 826) \$</u>

L'état des résultats contient les montants suivants reliés aux entités liées:

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Recettes	37 627 801 \$	39 191 368 \$
Charges	4 297 237	3 238 861
Produits nets	<u>33 330 564 \$</u>	<u>35 952 507 \$</u>

5. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Trésorerie et débiteurs liés aux partenaires (note 9)	7 846 464 \$	13 299 330 \$
Trésorerie liée à l'assurance des titres fonciers (note 10)	5 072 697	4 821 564
	<u>12 919 161 \$</u>	<u>18 120 894 \$</u>

6. Débiteurs

	2014		
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net
Courant			
Comptes clients	1 902 310 \$	8 121 \$	1 894 189 \$
Remboursement de la TVH	310 459	-	310 459
Gouvernement du N.-B.	495 436	-	495 436
Registre corporatif	145 842	-	145 842
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	12 705	-	12 705
Intérêts courus	603 334	-	603 334
	<u>3 470 086</u> \$	<u>8 121</u> \$	<u>3 461 965</u> \$
2013			
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net
Courant			
Comptes clients	856 603 \$	4 004 \$	852 599 \$
Remboursement de la TVH	333 538	-	333 538
Gouvernement du N.-B.	528 439	-	528 439
Registre corporatif	182 617	19 313	163 304
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	45 207	-	45 207
Intérêts courus	549 576	-	549 576
	<u>2 495 980</u> \$	<u>23 317</u> \$	<u>2 472 663</u> \$

Les comptes clients de la Corporation ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

7. Immobilisations corporelles

	2014							
	Ordinateurs et logiciels	Mobilier et matériel	Total de matériel	Améliorations locatives	Travaux en cours (améliorations locatives)	Systèmes	Travaux en cours (systèmes)	Total
Durée de vie utile estimative (années)	0-4	0-10		0-10			0-15	
Coût \$								
Coût d'ouverture	6 376 547	1 406 159	7 782 706	4 691 839	67 789	47 912 358	602 414	61 057 106
Acquisitions	582 939	-	582 939	143 971	900	814 290	938 560	2 480 660
Dispositions	-	-	-	-	-	-	-	-
Achèvements	-	-	-	-	(67 789)	-	(1 044 559)	(1 112 348)
Coût de fermeture	6 959 486	1 406 159	8 365 645	4 835 810	900	48 726 648	496 415	62 425 418
Amortissement cumulé								
Amortissement cumulé	5 233 910	1 353 578	6 587 488	3 641 474	-	35 072 882	-	45 301 844
Charge d'amortissement	627 056	10 953	638 009	292 985	-	1 945 760	-	2 876 754
Dispositions	-	-	-	-	-	-	-	-
Amortissement cumulé de fermeture	5 860 966	1 364 531	7 225 497	3 934 459	-	37 018 642	-	48 178 598
Valeur comptable nette \$	1 098 520	41 628	1 140 148	901 351	900	11 708 006	496 415	14 246 820

	2013							
	Ordinateurs et logiciels	Mobilier et matériel	Total de matériel	Améliorations locatives	Travaux en cours (améliorations locatives)	Systèmes	Travaux en cours (systèmes)	Total
Durée de vie utile estimative (années)	0-4	0-10		0-10			0-15	
Coût \$								
Coût d'ouverture	5 692 454	1 406 159	7 098 613	4 589 484	-	40 056 936	6 685 259	58 430 292
Acquisitions	684 093	-	684 093	159 822	67 789	7 855 422	294 515	9 061 641
Dispositions	-	-	-	(57 467)	-	-	-	(57 467)
Achèvements	-	-	-	-	-	-	(6 377 360)	(6 377 360)
Coût de fermeture	6 376 547	1 406 159	7 782 706	4 691 839	67 789	47 912 358	602 414	61 057 106
Amortissement cumulé								
Amortissement cumulé	4 681 195	1 327 583	6 008 778	3 356 678	-	33 065 932	-	42 431 388
Charge d'amortissement	552 715	25 995	578 710	302 778	-	2 006 950	-	2 888 438
Dispositions	-	-	-	(17 982)	-	-	-	(17 982)
Amortissement cumulé de fermeture	5 233 910	1 353 578	6 587 488	3 641 474	-	35 072 882	-	45 301 844
Valeur comptable nette \$	1 142 637	52 581	1 195 218	1 050 365	67 789	12 839 476	602 414	15 755 262

8. Crédoeurs et charges à payer

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Courant		
Comptes fournisseurs	2 550 697 \$	3 273 771 \$
Salaires et charges sociales	898 051	818 249
Retenues à la source	99 239	80 803
Gouvernement du Nouveau-Brunswick	1 144 605	1 014 265
	<u>4 692 592 \$</u>	<u>5 187 088 \$</u>

9. Passif des partenaires

La Corporation encaisse des fonds au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick (la « Province ») et d'autres partenaires d'affaires. Les montants suivants étaient payables à la Province du Nouveau-Brunswick et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

Les débiteurs provinciaux représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier. Les débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés à des membres du public pour financer les améliorations éconergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par la Corporation au nom d'Efficacité NB et ils peuvent avoir un délai de remboursement d'un maximum de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour la Corporation.

	<u>2014</u>		
	<u>Trésorerie</u>	<u>Débiteurs</u>	<u>Total</u>
Efficacité NB	347 140 \$	2 438 017 \$	2 785 157 \$
Autres provincial	4 101 410	361 560	4 462 970
Autres partenaires	598 337	-	598 337
	<u>5 046 887 \$</u>	<u>2 799 577 \$</u>	<u>7 846 464 \$</u>
	<u>2013</u>		
	<u>Trésorerie</u>	<u>Débiteurs</u>	<u>Total</u>
Efficacité NB	(267 915) \$	4 975 666 \$	4 707 751 \$
Autres provincial	5 638 700	348 558	5 987 258
Autres partenaires	2 604 321	-	2 604 321
	<u>7 975 106 \$</u>	<u>5 324 224 \$</u>	<u>13 299 330 \$</u>

10. Assurance des titres fonciers

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés sous le régime des titres fonciers. La Corporation a créé une charge, basé sur une estimation actuarielle, afin de constituer une provision destinée à couvrir d'éventuelles demandes d'indemnisation en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 3 \$ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Solde d'ouverture	4 821 564 \$	4 601 193 \$
Droits en matière d'assurance perçus	251 133	272 838
Moins : demandes d'indemnisation	-	(52 467)
Solde de clôture	<u>5 072 697 \$</u>	<u>4 821 564 \$</u>

11. Avantages sociaux futurs

- a. Les employés permanents de la Corporation adhèrent au Régime de pension de retraite à risques partagés de la fonction publique du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à risques partagés en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par la Corporation et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2014, la Corporation a versé des cotisations de 2 527 568 \$ conformément aux modalités du régime. Le montant comparable pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 s'élevait à 2 252 129 \$. La Corporation n'a aucune obligation directe ni aucun droit quant à tout passif non capitalisé ou excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.
- b. Les employés permanents de la Corporation ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2014, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle au titre de ces prestations s'élevait à 2 956 200 \$ au 31 mars 2014. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 3 195 730 \$ (4 622 230 \$ en 2013).

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Obligation au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	4 813 000 \$	4 118 000 \$
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	221 000	346 200
Intérêts débiteurs sur l'obligation	112 100	147 200
Coût des compressions	-	365 800
Frais de règlement (paiements)	14 800	-
Prestations versées	(1 789 100)	(218 100)
Perte (profit) actuarielle	(415 600)	53 900
Obligation au titre des prestations constituées	<u>2 956 200 \$</u>	<u>4 813 000 \$</u>

Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées

Obligation au titre des prestations constituées	2 956 200 \$	4 813 000 \$
Pertes actuarielles non-amorties	(176 070)	(136 870)
Profit (perte) actuarielle pendant la période	415 600	(53 900)
Passif au titre des prestations constituées	<u>3 195 730 \$</u>	<u>4 622 230 \$</u>

Passif au titre des prestations constituées

Solde d'ouverture	4 622 230 \$	3 874 400 \$
Charge liée à l'allocation de retraite	362 600	965 930
Prestations versées	(1 789 100)	(218 100)
Solde de clôture	<u>3 195 730 \$</u>	<u>4 622 230 \$</u>

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 1,10 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 3,85 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée résiduelle d'activité prévue des employés qui adhèrent au régime (quatorze ans).

- c. La Corporation a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de la Corporation, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Le montant de l'obligation et des charges comptabilisées correspond à la réduction actuarielle que le personnel aurait eu à renoncer, alors que le gouvernement provincial a levé cette pénalité pour les membres du personnel admissibles. Ainsi, chaque année, la Corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement et augmente l'obligation afin qu'elle corresponde à l'estimation actuarielle qui a été déterminée. L'estimation est établie en fonction d'un taux d'actualisation annuel de 3,85 %. L'obligation à payer au titre des prestations s'élevait à 923 500 \$ au 31 mars 2014 et à 1 172 100 \$ au 31 mars 2013.
- d. Les employés permanents de la Corporation ont droit à des prestations de congé de maladie qui s'accumulent, mais qui ne s'acquèrent pas. Selon l'évaluation de 2014, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 3 830 600 \$ au 31 mars 2014. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 3 471 200 \$ (3 353 100 \$ en 2013).

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Obligation au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	3 644 500 \$	3 497 100 \$
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	448 500	431 100
Intérêts débiteurs sur l'obligation	123 100	123 000
Prestations versées	(472 900)	(437 100)
Perte actuarielle pendant la période	<u>87 400</u>	<u>30 400</u>
Obligation au titre des prestations constituées	<u>3 830 600 \$</u>	<u>3 644 500 \$</u>
Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées		
Obligation au titre des prestations constituées	3 830 600 \$	3 644 500 \$
Pertes actuarielles non amorties	(272 000)	(261 000)
Perte actuarielle pendant la période	<u>(87 400)</u>	<u>(30 400)</u>
Passif au titre des prestations constituées	<u>3 471 200 \$</u>	<u>3 353 100 \$</u>
Passif au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	3 353 100 \$	3 217 500 \$
Charge au titre des congés de maladie	591 000	572 700
Prestations versées	<u>(472 900)</u>	<u>(437 100)</u>
Solde de clôture	<u>3 471 200 \$</u>	<u>3 353 100 \$</u>

L'estimation est établie en fonction d'un taux d'actualisation annuel de 3,85 %.

12. Engagements découlant des contrats de location

Les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les cinq prochaines années et par la suite sont décrits dans la liste suivante :

2015	2 943 496 \$
2016	2 549 553
2017	1 745 294
2018	1 361 637
2019	899 047
Par la suite	<u>1 582 420</u>
	<u><u>11 081 447 \$</u></u>

ANNEXES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice terminé le 31 mars 2014

Annexe 1 – État des résultats par segment

	Administration de la direction	Corporatif	Activités	Total
RECETTES				
Services rendus au gouvernement provincial	- \$	- \$	23 713 831\$	23 713 831\$
Services municipaux	-	-	11 416 023	11 416 023
Services de registre	-	-	21 064 401	21 064 401
Produits et services	-	-	4 892 967	4 892 967
Intérêt	-	991 231	-	991 231
Apport de capital	-	695 100	-	695 100
Recouvrement de traitements	-	-	12 005	12 005
Autre	-	-	1 375	1 375
Total des recettes	- \$	1 686 331\$	61 100 602\$	62 786 933\$
CHARGES				
Services du personnel	373 615 \$	5 352 948 \$	32 332 227 \$	38 058 790 \$
Locaux et matériel	2 643	4 032 203	2 958 309	6 993 155
Communications et services informatiques	5 671	84 876	5 735 767	5 826 314
Services professionnels	56 373	1 043 237	1 769 813	2 869 423
Amortissement	-	295 304	2 581 450	2 876 754
Déplacements et réunions	33 355	59 167	795 557	888 079
Meubles et équipement	1 334	46 770	531 572	579 676
Mobilier et matériel	388	13 882	196 261	210 531
Autre	47	289 822	105 122	394 991
Total des charges	473 426	11 218 209	47 006 078	58 697 713
Excédent (déficit) de l'exercice	(473 426) \$	(9 531 878) \$	14 094 524 \$	4 089 220 \$

Annexe 2 – Développement des systèmes

	2014		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Réseau d'enregistrement des biens personnels	5 162 166 \$	5 162 166 \$	-
PLANET	9 406 689	8 790 904	615 785
Systèmes de service à la clientèle	6 718 690	6 718 690	-
Cartographie foncière	1 018 040	1 018 040	-
Planification des ressources organisationnelles	2 336 578	2 336 578	-
Registre des entreprises	3 518 925	3 292 777	226 148
Infrastructure	7 778 144	6 417 112	1 361 032
Services électroniques	1 164 097	808 983	355 114
Médiateur des loyers	274 157	107 410	166 747
Information foncière	319 504	127 801	191 703
Statistiques de l'état civil	200 881	106 562	94 319
Documents historiques	1 554 446	812 877	741 569
Licences et permis	872 833	120 387	752 446
Gestion de l'identité et de l'accès	1 287 772	386 332	901 440
EVAN	7 113 726	812 023	6 301 703
	48 726 648 \$	37 018 642 \$	11 708 006 \$
	2013		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Réseau d'enregistrement des biens personnels	5 162 166 \$	5 162 166 \$	-
PLANET	9 406 689	8 573 170	833 519
Systèmes de service à la clientèle	6 718 690	6 697 658	21 032
Cartographie foncière	1 018 040	1 018 040	-
Planification des ressources organisationnelles	2 336 578	2 336 578	-
Registre des entreprises	3 518 925	3 091 927	426 998
Infrastructure	7 035 908	6 084 596	951 312
Services électroniques	1 164 097	692 573	471 524
Médiateur des loyers	274 157	79 994	194 163
Information foncière	319 504	95 851	223 653
Statistiques de l'état civil	200 881	86 474	114 407
Documents historiques	1 554 446	657 433	897 013
Licences et permis	872 315	33 613	838 702
Gestion de l'identité et de l'accès	1 287 772	257 554	1 030 218
EVAN	7 042 190	205 255	6 836 935
	47 912 358 \$	35 072 882 \$	12 839 476 \$

Résumé des activités de recrutement

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique*, le sous-ministre du ministère des Ressources humaines délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de leur ministère respectif. Vous trouverez ci-dessous un résumé des activités de dotation pour l'exercice 2013-2014 du ministère des Services gouvernementaux et de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick.**

Treize concours ont été annoncés, soit six concours publics et sept concours restreints (internes).

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, le ministère des Services gouvernementaux et de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick ont effectué des nominations au moyen d'autres démarches visant à déterminer le mérite, sans concours, soit :

Type de nomination	Description de la nomination	Article de la <i>Loi sur la Fonction publique</i>	Numéro
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être faite sans concours lorsqu'un poste requiert : <ul style="list-style-type: none">• un degré élevé d'expertise et de formation,• un degré élevé de compétences techniques,• une reconnaissance à titre d'expert du domaine.	15(1)	0
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Programme offrant aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès à des possibilités d'emploi, de formation et d'avancement.	16(1)a)	1
Programme de gestion du talent au niveau ministériel	Les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, notamment le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	16(1)b)	4
Mutation latérale	Le processus de mutation du GNB facilite la mutation des employés de la partie I, II (conseils scolaires) et III (corporations hospitalières) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)c)	7
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou temporaire en vertu de l'article 17 peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	16(1)d)(i)	21
Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants pour les emplois d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes co-op ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de la fonction publique sans concours.	16(1)d)(ii)	0

** Veuillez noter que Service Nouveau-Brunswick, en tant que société de la Couronne, n'est pas régi par la *Loi sur la Fonction publique*.

Résumé des projets de loi et des activités législatives

N° du projet de loi	Nom de la loi	Date de la sanction royale	Lien vers le projet de loi
41	<i>Loi modifiant la Loi sur l'arpentage</i>	Le 21 juin 2013	http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=997&legi=57&num=0&page=
57	<i>Loi modifiant la Loi sur les statistiques de l'état civil</i>	Le 21 juin 2013	http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1013&legi=57&num=0&page=
58	<i>Loi modifiant la Loi sur le mariage</i>	Le 21 juin 2013	http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1014&legi=57&num=0&page=
67	<i>Loi concernant la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée</i>	Le 21 juin 2013	http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1027&legi=57&num=0&page=

Résumé des activités liées aux langues officielles

Services gouvernementaux est conscient de ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et est déterminé à offrir et à fournir activement des services de qualité dans les deux langues officielles.

Aucune plainte n'a été déposée contre Services gouvernementaux sous le régime de la Loi au cours de l'exercice financier 2013-2014.

Introduction	<p>En 2013-2014, Services gouvernementaux a poursuivi ses travaux en vue de fusionner trois organisations en un modèle de services partagés. Ce processus de rationalisation comprenait des efforts à l'échelle de l'organisation pour en arriver à un plan d'action sur les langues officielles, qui devrait être achevé au cours du prochain exercice financier.</p> <p>Pendant l'élaboration de ce plan, Services gouvernementaux continue de veiller à remplir ses obligations en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i>. Quelques-unes des initiatives qui ont été lancées au cours de l'année en question se trouvent ci-dessous.</p>
Domaine 1	<p><i>Veiller à ce que la population ait accès à des services de même qualité en français et en anglais partout dans la province :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Examiner la politique et les lignes directrices sur la langue de service avec les nouveaux employés aux séances d'orientation individuelles et de groupe et en discuter avec eux.
Domaine 2	<p><i>Veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent tous les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre du processus annuel d'examen du rendement, tous les employés doivent examiner les politiques sur la langue de service et la langue de travail et en discuter avec leur gestionnaire. En 2013-2014, on a créé un formulaire de profil linguistique, et les nouveaux employés doivent le remplir avec leur gestionnaire. Ce formulaire indique la langue de choix des nouveaux employés pour les communications orales et écrites.
Domaine 3	<p><i>Quel moyen stratégique votre ministère a-t-il employé pour veiller à ce que les politiques et programmes gouvernementaux, qu'ils soient nouveaux ou modifiés, tiennent compte des réalités des communautés de langue officielle de la province (promotion des langues officielles)?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Il est obligatoire pour tous les nouveaux employés d'effectuer les modules iLearn sur la langue de service et la langue de travail. Les présentations sur les langues officielles font partie de l'orientation pour les nouveaux employés.
Domaine 4	<p><i>Veiller à ce que les employés de la fonction publique connaissent et comprennent bien la Loi sur les langues officielles, les politiques et les règlements pertinents ainsi que les obligations qui incombent au gouvernement provincial en ce qui a trait aux langues officielles :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Le site intranet de Services gouvernementaux comporte une section sur les langues officielles où les employés peuvent trouver des liens vers la <i>Loi sur les langues officielles</i>, des politiques et une boîte à outils.
Conclusion	<p>Au cours de l'exercice 2013-2014, Services gouvernementaux a continué de créer des outils qui aideront les employés à travailler dans la langue de leur choix. L'organisation a commencé à travailler sur un plan d'action sur les langues officielles, qui devrait être achevé au cours de l'exercice 2014-2015.</p>

Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

Recommandations	Total	Adoptées
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2013 Technologie de l'information, ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/chap4f.pdf	10	10
Points découlant de nos audits des organismes de la Couronne et des demandes de remboursement auprès du gouvernement fédéral, 2013 États financiers, ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/chap5f.pdf	3	3
Ministère des Finances Recouvrement des créances, 2013 ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v2/chap5f.pdf	1	1
Ministère des Services gouvernementaux L'approvisionnement en biens et services – phase I http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v2/chap4f.pdf	9	9
Service Nouveau-Brunswick, Système d'évaluation foncière: (EvAN) (2013) http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/agrepf.pdf	1	1

Recommandations	Total	Adoptées
Points découlant de notre audit des états financiers de la province chapitre 3, 2012 Paie, ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap3f.pdf	7	7
Points découlant de notre audit des états financiers de la province chapitre 3, 2012 Processus de saisie et d'approbation des comptes créditeurs, ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap3f.pdf	3	3
Points découlant de nos audits des organismes de la Couronne et des demandes de remboursement auprès du gouvernement fédéral chapitre 4, 2012 États Financier, ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap4f.pdf	4	4
Service Nouveau-Brunswick, Système de l'impôt foncier: (2012) http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/agrepf.pdf	2	2
Points découlant de nos audits des organismes de la Couronne et des demandes de remboursement auprès du gouvernement fédéral chapitre 4, 2011 États Financier, ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap4f.pdf	7	7
Points découlant de notre audit des états financiers de la province chapitre 3, 2011 Paie, ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap3f.pdf	10	10
Points découlant de notre audit des états financiers de la province chapitre 3, 2011 Processus de saisie et d'approbation des comptes créditeurs, ASINB http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap3f.pdf	8	8