

Service Nouveau-Brunswick

Rapport annuel
2017–2018



Service Nouveau-Brunswick
Rapport annuel 2017-2018

Province du Nouveau-Brunswick
CP 6000, Fredericton NB E3B 5H1 CANADA

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-1626-3 (édition imprimée bilingue)
ISBN 978-1-4605-1629-4 (PDF : version française)

ISSN 2371-2864 (édition imprimée bilingue)
ISSN 2371-2880 (PDF : version française)

11985 | 2018.11 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

Lettres d'accompagnement

Du ministre à la Lieutenante-gouverneure

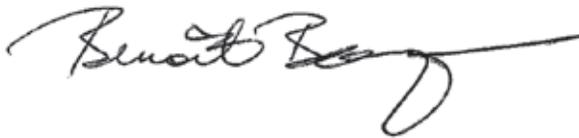
L'honorable Jocelyne Roy Vienneau

Lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick, province du Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

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



Benoît Bourque
Ministre

Du conseil d'administration au ministre

Benoit Bourque

Ministre de Service Nouveau-Brunswick

Je suis heureuse de vous soumettre au nom du conseil d'administration le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier de 2017-2018.

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



Elizabeth Webster
Présidente du conseil d'administration

Table des matières

Message du chef de la direction	1
Points saillants de l'exercice 2017-2018	2
Gouvernance de la corporation	3
Priorités stratégiques	5
Mesures du rendement.	6
Aperçu des opérations organisationnelles.	14
Vue d'ensemble des divisions et points saillants	15
Aperçu financier	27
Résumé des activités de recrutement.	31
Résumé des projets de loi et des activités législatives	32
Résumé des activités liées aux langues officielles	33
Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale.	34
Rapport au titre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	35
Annexe : États financiers	36

Message du chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB), je suis heureux de vous présenter le rapport annuel 2017-2018. Ce rapport présente un sommaire des activités de chaque division de SNB au cours de l'exercice 2017-2018, ainsi que les états financiers vérifiés de la corporation.

Cette année, notre organisation a continué de s'agrandir tout en s'adaptant aux nombreux changements survenus au cours des dernières années. Nous avons lancé à l'automne un plan stratégique global qui guidera SNB au cours des cinq prochaines années. Ce plan est axé sur notre vision : *L'excellence dans la prestation des services*. Quatre thèmes viennent appuyer cette dernière : ajouter de la valeur pour les clients, favoriser le développement d'une équipe engagée et performante, optimiser et innover, et développer les activités. Au cours de l'année 2017-2018, nous avons mis l'accent sur le thème de l'ajout de la valeur pour les clients en déployant des efforts pour satisfaire et dépasser leurs attentes et pour travailler avec l'équipe de direction afin de favoriser des équipes engagées et hautement performantes à SNB.

Bien que nous soyons tournés vers l'avenir, ce n'est qu'en examinant le passé que nous pouvons améliorer nos processus et nos procédures. SNB a fait face à de grands défis au cours de cette dernière année. Les membres de notre personnel y ont répondu avec professionnalisme et intégrité, montrant leur engagement à poursuivre leur objectif d'offrir un excellent service aux habitants du Nouveau-Brunswick.

Je tiens à les remercier, de même que notre conseil d'administration et les nombreux partenaires et intervenants qui ont collaboré avec nous et nous ont appuyés tout au long de l'année.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alan Roy', with a stylized flourish extending to the right.

Alan Roy
Chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick

Points saillants de l'exercice 2017-2018

Voici une liste des réalisations particulières de l'organisation au cours de l'exercice financier de 2017-2018 :

- En octobre 2017, SNB a lancé son plan stratégique de cinq ans pour la société axé sur sa vision « d'exceller dans la prestation des services ». Cette vision s'appuie sur quatre thèmes de base et leurs objectifs : ajouter de la valeur pour les clients, favoriser le développement d'une équipe engagée performante, optimiser et innover, et développer les activités.
- SNB a assuré la direction et le soutien de divers projets des unités d'exécution des priorités (UEP) du gouvernement provincial, dont le projet d'identité numérique, qui permettra d'établir une identité en ligne sécuritaire et unique pour les citoyens du Nouveau-Brunswick afin qu'ils aient accès aux services du gouvernement.
- SNB a dépassé ses objectifs en réalisant des **économies** directes et de capacité de 1,44 M\$ par rapport à l'objectif continu de 1,23 M\$ pour 2017-2018. (Ces économies comprenaient 901 464 \$ pour les recherches du gaspillage.)
- Le projet de modernisation de l'UEP responsable de la planification des ressources organisationnelles (PRO) a continué d'avancer, lequel dotera le gouvernement d'une infrastructure de base commune de systèmes, de technologies et de processus.
- La Division de l'approvisionnement stratégique de SNB, en collaborant avec les ministères clients, a réalisé des économies de plus de 7,7 M\$ en 2017-2018. Ces économies sont à la fois indirectes, par exemple la négociation de rabais, et directes, par exemple les réductions sur douze mois.
- Afin de continuer à offrir aux régies régionales de santé des services de buanderie de qualité le plus efficacement possible, SNB a continué le travail commencé l'an dernier de fusionner les opérations de buanderies et a commencé le projet d'agrandissement de la buanderie de Saint John.
- Le Réseau de santé Horizon a reçu le Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement 2017 du Collège canadien des leaders en santé pour son programme de gestion de l'énergie. La Division des services de santé de SNB avait aidé le Réseau à effectuer l'intégration de ce programme.
- SNB a participé aux efforts de rétablissement après la tempête de verglas en émettant plus de 3700 chèques à des Néo-Brunswickois sinistrés.
- SNB a conclu une entente avec Transports Canada pour convertir au format électronique 1,8 million de permis d'embarcations de plaisance historiques.
- La *Loi sur la location de locaux d'habitation* a été **modifiée** afin de remplacer le nom du Bureau du médiateur des loyers par celui du Tribunal sur la location de locaux d'habitation, un titre non discriminatoire. Le tribunal a mis en ligne un nouveau site Web comportant une version mobile.
- Sous la direction du ministère de la Justice et de la sécurité publique, SNB a mis en **œuvre** de nouveaux permis de conduire pourvus de dispositifs de sécurité améliorés pour protéger contre le vol d'identité et la fraude.
- En partenariat avec le ministère de la Santé, la Division des services technologiques a effectué des modifications techniques qui permettent aux médecins du programme Médecine familiale Nouveau-Brunswick de créer et de maintenir leur liste de patients par l'intermédiaire du Portail santé.

Gouvernance de la corporation

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick adhère au principe voulant que des pratiques de gouvernance saines soient essentielles au fonctionnement adéquat de la corporation et à la promotion des intérêts de son seul actionnaire, le gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Le conseil d'administration s'acquitte de ses responsabilités directement ou par l'intermédiaire de comités, conformément à la *Loi sur Service Nouveau-Brunswick*, les règlements administratifs de Service Nouveau-Brunswick, et le manuel de gouvernance du conseil d'administration. Il tient chaque année au moins cinq réunions prévues au calendrier et des réunions imprévues au besoin.

Comités du conseil

Le conseil d'administration est responsable de l'administration globale des activités et des affaires de Service Nouveau-Brunswick, et toutes les décisions et les mesures qu'il prend doivent être fondées sur de saines pratiques commerciales. En outre, le conseil d'administration est responsable de la gouvernance et du fonctionnement des deux comités suivants :

- le Comité de la vérification et des finances se charge d'examiner les points se rapportant aux finances, à la vérification et aux risques;
- le Comité de la gouvernance et des ressources humaines se charge d'examiner tous les points ayant trait à la gouvernance et aux ressources humaines.

Les comités du conseil d'administration ne prennent aucune mesure ni décision au nom du conseil à moins qu'ils ne soient précisément mandatés pour le faire.

Conseil d'administration

Nom	Fonction	Participation aux réunions du conseil	Membre d'un comité	Participation aux réunions du comité
Roland T. Cormier ¹	Vice-président et Administrateur	5/6	Vérification et finances	3/4
L. Craig Dalton ²	Administrateur	1/1	Gouvernance et ressources humaines	s.o.
Roberta Dugas	Administratrice	6/6	Gouvernance et ressources humaines	3/3
Louise Duguay LePage ³	Administratrice	2/2	Gouvernance et ressources humaines	1/1
Gilles Lanteigne	Administrateur	5/6	Vérification et finances	2/4
Garth Lawson ⁴	Administrateur	5/6	Vérification et finances	4/4
Karen McGrath	Administratrice	4/6	Gouvernance et ressources humaines	3/4
Mary-Eileen O'Brien ⁵	Administratrice	4/6	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Nicole Picot ⁶	Administratrice	3/3	Vérification et finances	1/1
Gérald Richard	Administrateur	3/6	Gouvernance et ressources humaines	1/4
Alan Roy	Chef de la direction	6/6	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	4/4 4/4
Mireille Saulnier ⁷	Administratrice	5/6	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	3/3 0/1
Judy Wagner	Administratrice	4/6	Vérification et finances	1/4
Elizabeth Webster	Présidente du conseil d'administration et administratrice	6/6	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	3/4 4/4

1. Roland T. Cormier a été nommé Vice-président du conseil d'administration le 2 janvier 2018.

2. L. Craig Dalton a démissionné le 5 mai 2017.

3. Louise Duguay LePage a été nommée administratrice le 2 janvier 2018.

4. Garth Lawson est le président du Comité de la vérification et finances.

5. Mary-Eileen O'Brien est devenue la présidente du Comité de la gouvernance et les ressources humaines.

6. Nicole Picot est nommée administratrice le 12 juillet 2017.

7. Mireille Saulnier a changé du Comité de la vérification et finances au Comité de la gouvernance et les ressources humaines le 8 février 2018.

Priorités stratégiques

Gestion stratégique

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) a instauré un système de gestion officiel qui met à profit des pratiques opérationnelles d'avant-garde en matière d'élaboration, de communication et de révision de la stratégie. Ce processus procure aux services publics un moyen éprouvé de mettre la stratégie en œuvre, d'accroître la responsabilisation et de favoriser l'amélioration continue.

L'élaboration de la stratégie, au moyen du système de gestion officiel, commence par une vision stratégique afin de remettre le Nouveau-Brunswick en marche. Cette vision est organisée autour des cinq domaines prioritaires suivants :

- **Emplois** – Instaurer le meilleur contexte possible pour la création d'emplois par les Néo-Brunswickois et par leurs entreprises, grâce à leurs idées, à leur esprit d'entrepreneuriat et à leur travail acharné. Les efforts de croissance seront guidés par le Plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick qui met l'accent sur les objectifs suivants : renforcer notre main-d'œuvre, renforcer notre capacité d'innovation, accroître la souplesse du gouvernement, stimuler les investissements publics et privés dans les infrastructures stratégiques et accroître les investissements en capital du secteur privé.
- **Éducation** – Améliorer l'éducation conformément à deux plans d'éducation de 10 ans, soit *Donnons à nos enfants une longueur d'avance* dans le secteur francophone et *Everyone at Their Best (chacun à son meilleur)* dans le secteur anglophone, qui définit les objectifs du système de garderies éducatives et établit des attentes claires en matière de normes et de rendement. Les domaines d'intervention sont les suivants : veiller à ce que les enfants et les autres apprenants acquièrent les compétences dont ils ont besoin pour réussir à l'école et dans la vie, améliorer les compétences en littératie et en numératie chez tous les apprenants et faire les efforts nécessaires pour accroître l'accessibilité et l'abordabilité de l'éducation postsecondaire.
- **Familles** – Créer un Nouveau-Brunswick plus sain et plus fort en mettant l'accent sur sept domaines clés : amélioration de l'accès aux soins primaires et aux soins de courte durée, promouvoir le mieux-être, soutien des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, facilitation d'un vieillissement en santé et soutien aux aînés, faire progresser l'égalité des femmes, réduire la pauvreté et fournir un soutien aux personnes handicapées.
- **Relations avec le gouvernement fédéral et les Autochtones** – Renforcer les liens avec les Premières Nations, intensifier les mesures à l'égard des changements climatiques et travailler avec le gouvernement fédéral pour maximiser le financement fédéral, notamment optimiser le financement des infrastructures et accroître la main-d'œuvre grâce à l'immigration.
- **Gouvernement intelligent** – Optimiser l'argent des contribuables en transformant la culture du gouvernement, en éliminant les chevauchements, en adoptant de nouvelles technologies novatrices pour améliorer les services et les économies et s'assurer que le gouvernement du Nouveau-Brunswick dispose d'une main-d'œuvre prête qui a les compétences, la formation, le soutien, le leadership et le milieu de travail dont elle a besoin pour réussir.

Service Nouveau-Brunswick dirige activement des initiatives dans le cadre des priorités relatives aux emplois et au gouvernement intelligent, en plus d'offrir un appui actif à l'ensemble des priorités susmentionnées.

Par ailleurs, le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick a dressé un plan stratégique de cinq ans pour la société, axé sur sa vision « d'exceller dans la prestation des services ». Cette vision s'appuie sur quatre thèmes de base et leurs objectifs :

- Ajouter de la valeur pour les clients – Répondre aux attentes des clients
- Favoriser le développement d'une équipe engagée performante – Une équipe formée et compétente à tous les niveaux
- Optimiser et innover – S'améliorer continuellement en optimisant l'exploitation de la technologie et la productivité
- Développer les activités – Exporter et élargir le modèle opérationnel

Les priorités stratégiques pour la première année (2017-2018) du plan stratégique de cinq ans portaient sur l'amélioration de la valeur pour la clientèle et la favorisation du développement d'équipes engagées et performantes à SNB.

Mesures du rendement

Emplois	Mesures
Accroître la souplesse du gouvernement	Taux de participation des entreprises du Nouveau-Brunswick aux appels d'offres
Ajouter de la valeur pour les clients	Mesures
Répondre aux attentes des clients. Cette mesure comporte deux volets.	Indice de satisfaction de la clientèle interne Indice de satisfaction de la clientèle externe
Favoriser le développement d'une équipe engagée performante	Mesures
Une équipe formée et compétente à tous les niveaux	Score d'engagement des employés
Optimiser et innover	Mesures
S'améliorer continuellement en optimisant l'exploitation de la technologie et la productivité	Score d'amélioration de la maturité du programme d'excellence du rendement
Gouvernement intelligent	Mesures
Prestation innovante et améliorée des services gouvernementaux	Pourcentage des jalons de l'identification numérique atteints
Prestation innovante et améliorée des services gouvernementaux	Pourcentage de jalons atteints concernant la planification des ressources de l'organisation

Emplois

Objectif de la mesure

Amélioration de la souplesse du gouvernement

Mesure

Taux de participation des entreprises du Nouveau-Brunswick aux appels d'offres

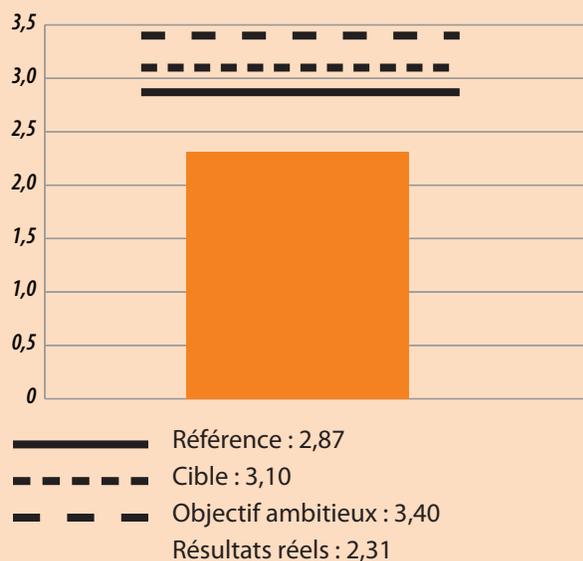
Description de la mesure

Le taux de participation évalue l'efficacité des efforts déployés pour promouvoir la participation des fournisseurs du Nouveau-Brunswick aux appels d'offres du gouvernement. Cette mesure permet de consigner le nombre de soumissions reçues des fournisseurs du Nouveau-Brunswick (identifiés par code postal) pour les contrats octroyés par la Division de l'approvisionnement stratégique de SNB.

Il s'agit d'une initiative de l'unité d'exécution des priorités qui vise à appuyer les entreprises du Nouveau-Brunswick.

Rendement général

Le taux de participation des entreprises du Nouveau-Brunswick n'a pas atteint la cible.



Raison d'être de cette mesure

Il s'agit d'une initiative de l'unité d'exécution des priorités (UEP) qui vise à appuyer les entreprises du Nouveau-Brunswick et à examiner les occasions de promouvoir les soumissions aux appels d'offres du gouvernement et les inscriptions au Réseau de possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick (RPANB).

Quels projets ou quelles initiatives ont été entrepris pour atteindre l'objectif pendant l'année sur laquelle porte le rapport?

L'Approvisionnement stratégique a accueilli une exposition inverse en octobre 2017 afin de sensibiliser les fournisseurs du Nouveau-Brunswick à la vente de leurs biens et services à des entités de services publics. Les fournisseurs du Nouveau-Brunswick, inscrits dans le système du RPANB pour la vente de biens et services spécifiques, sont invités par l'Approvisionnement stratégique à présenter des soumissions pour toutes les occasions concurrentielles sous les seuils des accords commerciaux applicables. Un salon commercial ainsi qu'une prise de contact avec d'autres fournisseurs se dérouleront dans le courant de 2018-2019. De l'ensemble des soumissions reçues au cours du quatrième trimestre, 80 % émanent de fournisseurs du Nouveau-Brunswick, une proportion plus élevée que celles des deux trimestres précédents.

Ajouter de la valeur pour les clients

Objectif de la mesure

Répondre aux attentes des clients. Cette mesure comporte deux volets.

Mesure

Indice de satisfaction de la clientèle interne

Indice de satisfaction de la clientèle externe

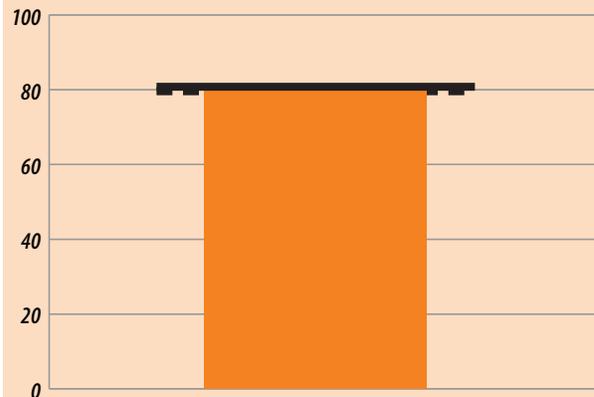
Description de la mesure

SNB a méthodologie pour évaluer la satisfaction de la clientèle : l'indice de satisfaction de la clientèle. En 2017-2018, SNB a effectué un sondage à cet égard auprès de la clientèle interne et de la clientèle externe. Ce sondage a permis de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'aide d'un indice fondé sur 11 questions.

Ces mesures donnent un aperçu du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. Chaque année, la société réalise un sondage auprès des différents groupes de clientèle en utilisant divers moyens de communication (par courriel, en format papier, en ligne). Les questions posées se fondent sur six grands moteurs de la satisfaction de la clientèle (la rapidité, la résolution de problèmes, les interactions du personnel, le résultat positif, la conception du service et la fonctionnalité du mode de communication). Avant l'exercice financier 2017-2018, SNB regroupait les réponses de l'ensemble de la clientèle sous un seul résultat. En 2017-2018, la société a créé une mesure pour la clientèle interne et une autre pour la clientèle externe afin de mieux comprendre les attentes des deux différents groupes. La clientèle interne est composée des membres du personnel du GNB relevant des Parties 1 et 3, tandis que la clientèle externe est constituée de la population et des entreprises du Nouveau-Brunswick.

Rendement général

Indice de satisfaction de la clientèle interne

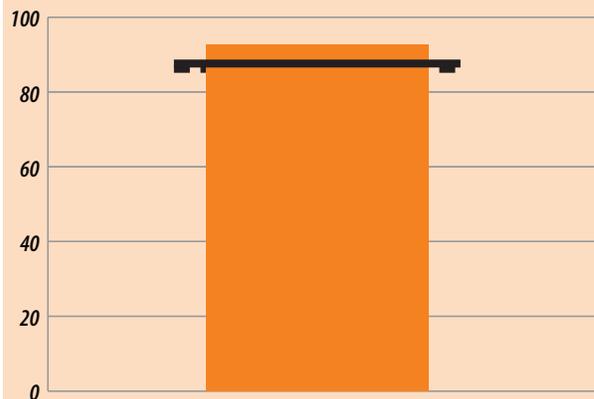


— Référence : 79,6 %

- - - Cible : 79,6 %

Résultats réels : 80,8 %

Indice de satisfaction de la clientèle externe

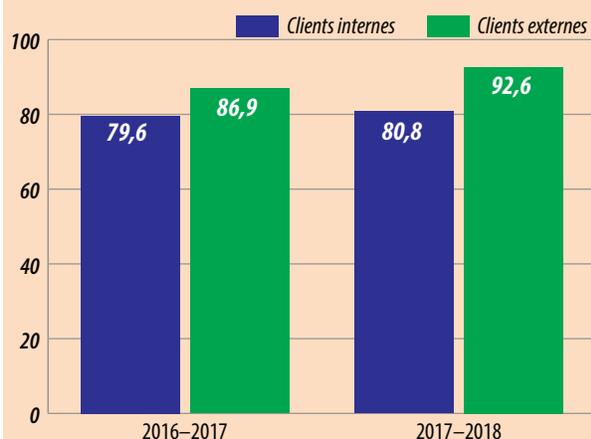


— Référence : 86,9 %

- - - Cible : 86,9 %

Résultats réels : 92,6 %

Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle



Selon les résultats obtenus, la satisfaction de la clientèle interne et externe de SNB a augmenté. SNB a atteint et dépassé son objectif ambitieux en ce qui concerne la satisfaction de la clientèle interne et externe. Bien qu'il soit toujours possible de faire mieux, par rapport aux taux obtenus par d'autres organismes du secteur public* au Canada, les résultats de l'automne 2017 de SNB se situent parmi les taux les plus élevés à la majorité des questions de l'indice.

**Les données comparatives viennent de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC).*

Raison d'être de cette mesure

Cette mesure fournit un aperçu du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. Le sondage donne l'occasion aux gens de communiquer leurs besoins et leurs attentes à SNB, de les examiner et d'y répondre.

Quels projets ou quelles initiatives ont été entrepris pour atteindre l'objectif pendant l'année sur laquelle porte le rapport?

Pour améliorer la satisfaction des clients de SNB, un programme de formation sur l'excellence du service à la clientèle a été créé, puis offert en cascade par les gestionnaires à leur personnel à l'échelle de l'organisation. Le premier module définit la façon dont SNB doit interagir avec ses clients. Le deuxième indique la façon dont la satisfaction des clients est mesurée et donne les six facteurs ayant une incidence sur leur satisfaction, les commentaires des clients et les résultats du sondage par division ou secteur de service. Nous demandons aux équipes de prendre connaissance de ces résultats et de trouver des idées d'amélioration de la satisfaction des clients qui seront intégrées dans un plan d'action définissant les initiatives en la matière.

Favoriser le développement d'une équipe engagée performante

Objectif de la mesure

Une équipe formée et compétente à tous les niveaux

Mesure

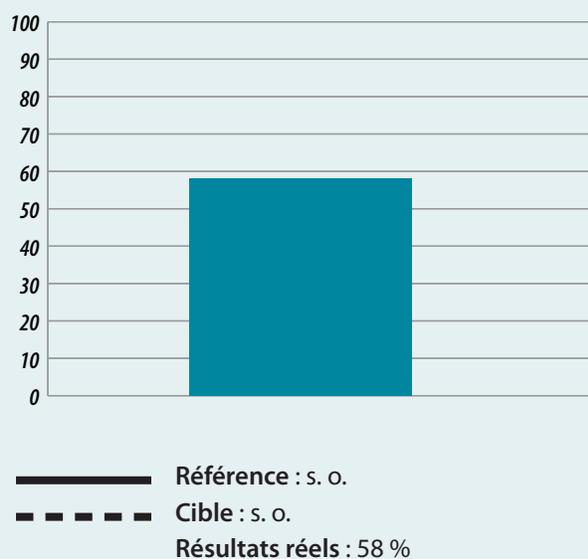
Score d'engagement des employés

Description de la mesure

SNB a réalisé un sondage pertinent, qui correspondait aux plans d'engagement du personnel, afin de définir une base de référence en matière de participation des employés et de possibilités d'amélioration.

Rendement général

Le score réel de participation des employés en 2017-2018 établit la base de référence pour les prochaines années.



Raison d'être de cette mesure

La participation des employés constitue un élément fondamental de la stratégie de SNB.

Quels projets ou quelles initiatives ont été entrepris pour atteindre l'objectif pendant l'année sur laquelle porte le rapport?

Le questionnaire comprenait onze questions se rapportant à des éléments relatifs à l'engagement, tels que la motivation, la fierté, le leadership, le développement de la carrière, les équipes et les outils. Les notes représentent la moyenne des résultats pour chacune de ces questions.

Certains des résultats les plus élevés montrent que les employés de SNB savent ce que l'on attend d'eux au travail et connaissent la façon dont leur travail contribue à l'atteinte des résultats de l'organisation. Cependant, les résultats se rapportant aux possibilités perçues d'avancement de carrière et au leadership sont plus faibles. Ces résultats guideront SNB dans l'élaboration de plans d'action en 2018-2019 pour aborder les domaines nécessitant une amélioration et encourager un personnel fier, productif et professionnel.

Optimiser et innover

Objectif de la mesure

S'améliorer continuellement en optimisant l'exploitation de la technologie et la productivité

Mesure

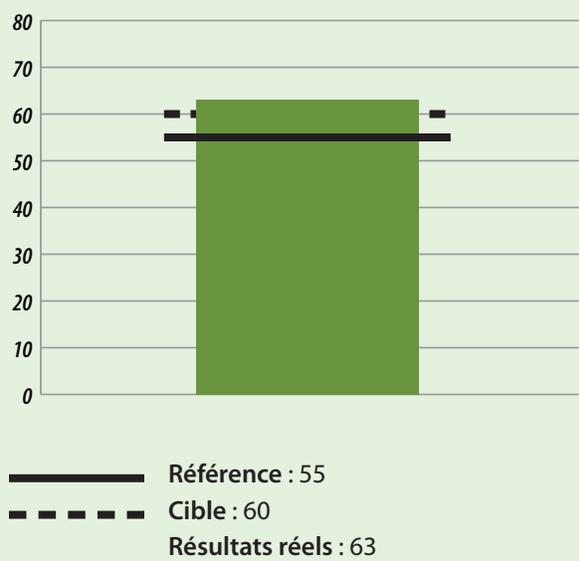
Score d'amélioration de la maturité du programme d'excellence du rendement

Description de la mesure

Cette mesure permet de suivre l'amélioration de la maturité du programme d'excellence du rendement de SNB. Le score d'amélioration de la maturité du processus d'excellence du rendement permet d'évaluer les progrès et l'alignement de l'organisation en matière de leadership stratégique, d'initiative, de gestion des processus, de gestion quotidienne et de rendement à tous les niveaux.

Rendement général

Le score d'amélioration de la maturité du programme d'excellence du rendement a dépassé la cible fixée.



Raison d'être de cette mesure

SNB doit s'améliorer continuellement afin de répondre aux attentes de la clientèle et de les dépasser. Le système d'administration des affaires de SNB, le Système de gestion officielle, comporte cinq éléments de gestion : la gestion de la stratégie, des initiatives, des processus, quotidienne et du rendement. Il est nécessaire de mesurer et d'évaluer chacun de ces éléments, qui couvrent les efforts stratégiques et transactionnels de la corporation et son rendement à tous les niveaux.

Quels projets ou quelles initiatives ont été entrepris pour atteindre l'objectif pendant l'année sur laquelle porte le rapport?

SNB évalue les cinq éléments du Système de gestion officielle tous les trimestres afin de cerner les secteurs de possibilités prioritaires. Des actions ont été établies pour 2018-2019 afin d'aider à améliorer le score d'amélioration de la maturité du programme d'excellence du rendement et ont été ajoutée au SOMIA de la corporation ainsi qu'aux plans de travail des divisions.

Gouvernement intelligent

Objectif de la mesure

Prestation innovante et améliorée des services gouvernementaux

Mesures

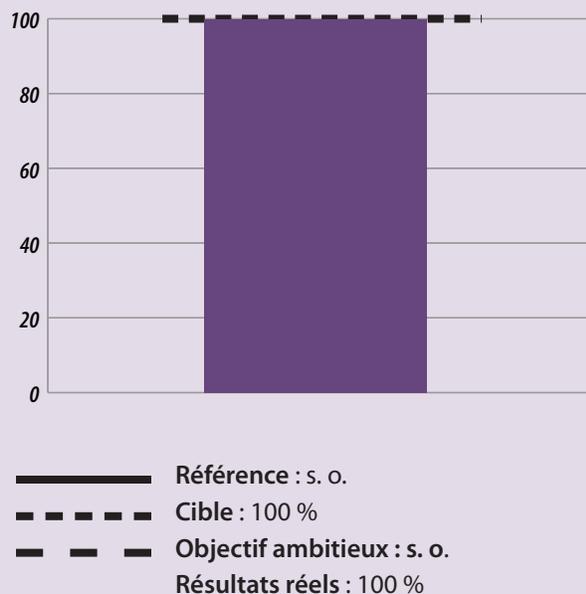
Pourcentage des jalons de l'identification numérique atteints

Description de la mesure

Le projet d'identité numérique est un projet technologique à long terme qui améliorera de façon significative les opérations du GNB et de SNB pour les clients. Après l'approbation, l'ensemble des plans d'action associés aux différents volets de ces initiatives fait l'objet d'échéanciers trimestriels. Chaque trimestre, des rapports d'état relatifs à ces plans d'action sont produits et stimulent les taux de réalisation des étapes importantes prévues. Durant la prestation d'un projet, le pourcentage de réalisation des étapes importantes établies au plan d'action dans les délais prévus constitue une indication de la bonne marche des projets.

Rendement général

Les deux projets ont atteint 100 % de leurs jalons.



Raison d'être de cette mesure

Il s'agit d'initiatives de l'unité d'exécution des priorités qui sont directement liées à l'initiative « Gouvernement intelligent », il est donc important de surveiller le progrès et d'effectuer des interventions en temps opportun, au besoin, afin de favoriser le succès.

Quels projets ou quelles initiatives ont été entrepris pour atteindre l'objectif pendant l'année sur laquelle porte le rapport?

Une identité numérique unique et sécurisée a été créée pour les citoyens du Nouveau-Brunswick. Le projet est en bonne voie et le lancement devrait avoir lieu en 2018-2019.

Mesures

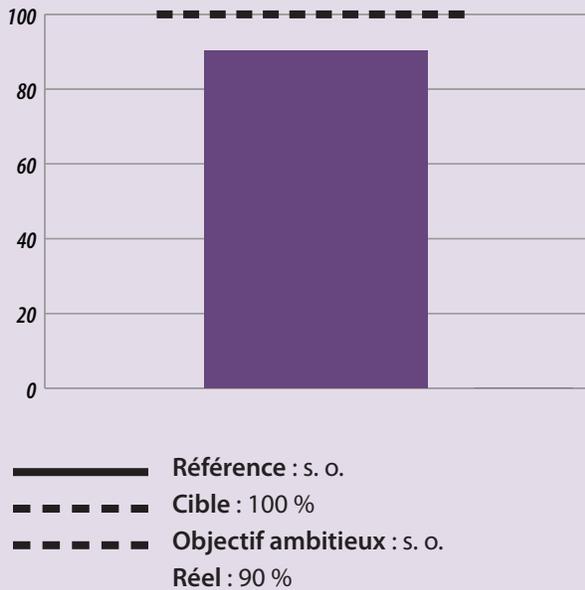
Pourcentage de jalons atteints concernant la planification des ressources de l'organisation

Description de la mesure

La planification des ressources de l'organisation (PRO) est un projet technologique à long terme qui améliorera considérablement les opérations du GNB et de SNB pour les clients. Après approbation, l'ensemble des plans d'action associés aux différents volets de ces initiatives fait l'objet d'échéanciers trimestriels. Chaque trimestre, des rapports d'état relatifs à ces plans sont produits et stimulent les taux d'atteinte des jalons prévus. Durant la prestation d'un projet, le pourcentage de jalons atteints dans les délais prévus est un indicateur de la santé de ce dernier.

Rendement général

Quatre-vingt-dix pour cent des jalons du plan d'action ont été atteints.



Raison d'être de cette mesure

Il s'agit d'une initiative de l'unité d'exécution des priorités (UEP) qui contribue directement à l'initiative de province intelligente du gouvernement. Il est donc important de surveiller son progrès et d'intervenir rapidement, au besoin, afin de favoriser son succès.

Quels projets ou quelles initiatives ont été entrepris pour atteindre l'objectif pendant l'année sur laquelle porte le rapport?

De nombreux jalons ont été atteints depuis le lancement du projet de PRO en 2017. Ce dernier se poursuivra au cours des cinq ou six prochaines années et les jalons ont été établis. Deux des jalons prévus pour le 31 mars 2018 n'ont pas été atteints à 100 % au cours du quatrième trimestre. Par conséquent, les résultats obtenus étaient de 90 %. Ces deux jalons devraient être atteints au cours du premier trimestre de l'exercice 2018-2019. D'une manière générale, le projet est surveillé de près et examiné chaque mois en tant qu'initiative de l'UEP.

Aperçu des opérations organisationnelles

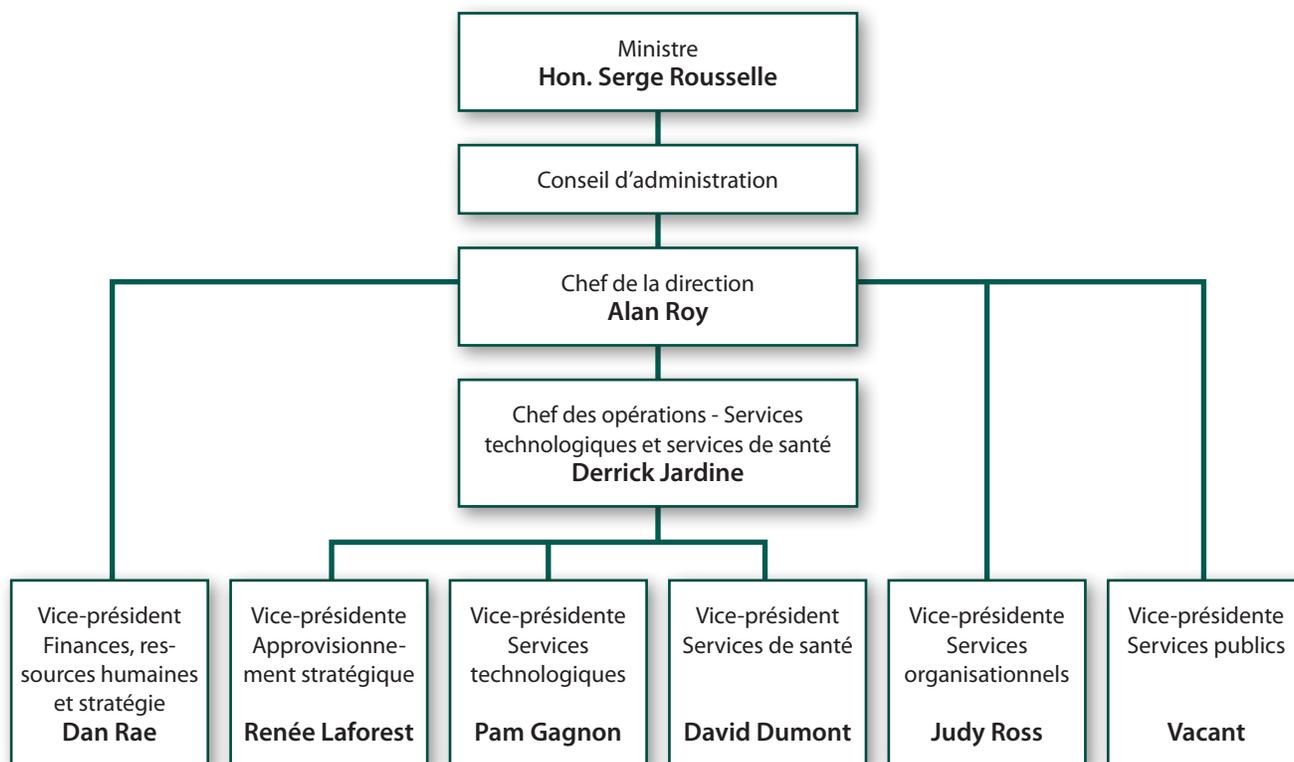
Service Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne de la Partie 1 qui a été créée pour fournir des services partagés au GNB dans le but explicite de normaliser les services et de réduire les coûts. La *Loi sur Service Nouveau-Brunswick* décrit le contexte des activités de la Corporation. Le mandat de SNB est d'offrir aux clients des services innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du Nouveau-Brunswick.

SNB accomplit son mandat en fournissant des services de haute qualité, en normalisant les processus et les produits, en adoptant les meilleures pratiques et en tirant

parti d'une masse critique plus importante en ce qui a trait à l'approvisionnement de biens et de services. Les opérations de SNB sont financées grâce à un arsenal de frais réglementés pour les services d'enregistrement, de paiements du GNB et des municipalités, de subventions que le GNB accorde pour la prestation de services en son nom et de la vente de produits et de services.

Service Nouveau-Brunswick compte environ 2 400 employés, et son budget s'élevait à 275 millions de dollars en 2017-2018.

Organigramme de haut niveau



Vue d'ensemble des divisions et points saillants

Finances, ressources humaines et stratégie

Finances

La Direction des finances s'occupe des rapports et des analyses d'ordre financier et opérationnel, des contrôles internes, de la comptabilisation des comptes débiteurs, des comptes créditeurs et des éléments d'actif, de la coordination des vérifications internes et externes, et de la préparation des états financiers. En plus d'être chargée de la budgétisation, de la gestion des dépenses ordinaires et en capital et de la coordination des processus budgétaires et prévisionnels avec le Conseil du Trésor, elle offre des services de gestion des installations, y compris l'administration des baux et les déménagements et rénovations de bureau. La Direction doit de plus répondre aux besoins administratifs de l'organisation. L'Unité des services de vérification effectue des examens de conformité interne relatifs à la gestion de l'encaisse dans les centres de service de SNB, des vérifications des concessionnaires automobiles qui participent au programme d'immatriculation en ligne, et des examens de la sécurité des TI.

Stratégie et Rendement organisationnel

La Direction est responsable de la planification stratégique et de la mesure du rendement dans l'ensemble de l'organisation. Elle voit aux besoins courants en communication de SNB. Donc, elle met à jour le site intranet et les sites Web qui fournissent de l'information et des services aux clients. Elle dirige le processus de planification stratégique, ce qui consiste à élaborer et à surveiller les initiatives stratégiques, les plans d'action annuels et les mesures du rendement à l'aide de la méthodologie du tableau de bord équilibré, et à encourager l'amélioration continue pour favoriser une augmentation de l'efficacité et de l'efficience sur le plan opérationnel au moyen des méthodologies de gestion de projets et de Lean Six Sigma.

La Direction dirige la présentation des mesures législatives et les politiques relatives à la protection des renseignements personnels et opérationnels, et admi-

nistre la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et répond aux demandes relatives au droit à l'information.

Elle élabore également la stratégie organisationnelle de gestion des relations avec la clientèle, laquelle consiste à établir et à surveiller les ententes sur les niveaux de service qui énoncent les services offerts et les attentes de rendement. De plus, elle mesure le rendement de la prestation de services et la satisfaction des clients à cet égard pour éclairer l'amélioration continue.

Ressources humaines

Service Nouveau-Brunswick a la responsabilité de fournir les services opérationnels et transactionnels de ressources humaines au personnel de la Partie 1 des services publics et certains services aux employés des parties 2 et 3.

Les ressources humaines de Service Nouveau-Brunswick fournissent à leurs clients des services de ressources humaines intégrés et axés sur la clientèle dans les organisations clientes et fournissent des services par l'intermédiaire de centres d'excellence dans les domaines des relations avec les employés, de la classification, et des programmes de ressources humaines (perfectionnement du personnel et développement organisationnel, mieux-être, santé et sécurité, langues officielles et programmes).

L'équipe est chargée de services des ressources humaines comme le recrutement et le maintien en poste des employés; la planification et la gestion des ressources humaines; la planification des effectifs; la mobilisation des employés; la classification; les relations de travail; la gestion du rendement, la formation et le perfectionnement; et la coordination de divers programmes destinés aux employés.

Points saillants

- ◆ SNB a lancé, en octobre, son plan stratégique quinquennal, qui comporte une nouvelle vision, soit « l'excellence dans la prestation des services, » s'appuyant sur quatre thèmes stratégiques :
 - ◆ Ajouter de la valeur pour les clients
 - ◆ Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante
 - ◆ Optimiser et innover
 - ◆ Développer les activités
- ◆ SNB a dépassé ses objectifs en réalisant des économies directes et de capacité de 1,44 M\$ par rapport à l'objectif continu de 1,23 M\$. Dans le cadre du programme de recherche du gaspillage, 77 employés ont été formés afin de découvrir le gaspillage à leur lieu de travail, ce qui a permis de déceler des économies de plus de 901 464 \$. (470 846 \$ en économies directes et 430 619 \$ en économies indirectes.)
- ◆ Les Services des RH ont mis en œuvre un nouveau modèle organisationnel et lancé une stratégie et un plan visant la transformation des services de RH sur une période de trois ans. De plus, ils ont élaboré un guide et des outils simplifiés et faciles à utiliser pour la gestion du rendement dans les ministères et organismes de la Partie 1. L'équipe a également participé à l'affichage de 987 postes en 2017, une hausse de 300 offres d'emploi par rapport à l'année précédente.

Approvisionnement stratégique

SNB est responsable de la prestation de services d'approvisionnement pour les parties 1 (ministères du GNB), 2 (districts scolaires) et 3 (régions régionales de la santé). La division offre aussi de l'appui à la **communauté gouvernementale plus large** comme les municipalités, Énergie NB, les collèges communautaires et les universités.

Approvisionnement stratégique

L'objectif de la Direction de l'approvisionnement stratégique est de maximiser la concurrence en vue d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix tout en s'assurant que tous les fournisseurs qui le souhaitent puissent déposer des soumissions pour les contrats du gouvernement de façon ouverte et équitable. Des offres de prix concurrentielles ou des soumissions en bonne et due forme sont sollicitées pour les biens et les services, sauf dans certaines circonstances qui sont exemptées du processus habituel par la loi.

Habilitation de l'approvisionnement

La Direction de l'habilitation de l'approvisionnement fournit des politiques, des systèmes et des cadres pour soutenir les équipes de l'approvisionnement, et la communauté du GNB en général. La Direction aide à soutenir les activités opérationnelles quotidiennes des spécialistes en approvisionnement en leur fournissant la documentation et le soutien relatifs aux politiques et aux règlements. Par l'intermédiaire de la Section des appels d'offres, elle est aussi chargée de recevoir et d'inscrire les soumissions et d'ouvrir les réponses aux appels d'offres publics ayant trait aux biens et services pour le compte de la Division de l'approvisionnement stratégique. L'équipe de l'habilitation de l'approvisionnement travaille ensemble pour veiller à ce que le processus d'approvisionnement au complet fonctionne de façon efficace pour les clients et les fournisseurs.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Valeur des bons de commande	1 356 084 221,18 \$	938 790 742,50 \$*	417 293 478,68 \$
Nombre de bons de commande	5 466	7 880*	(2 414)
Appels d'offres/DP	1 560	1 405	155

*Le tableau ci-dessus comprend des données provenant de la Division de l'approvisionnement stratégique et concerne des commandes liées à la santé et des commandes non liées à la santé. Les bons de commande rapportés pour 2016-2017 incluent des approvisionnements liés aux transactions sous le seuil, qui ne sont plus traités par la Direction de l'approvisionnement stratégique (Santé).

Points saillants

- ◆ En collaborant avec les ministères clients, la Division de l'approvisionnement stratégique a réalisé des économies de plus de 7,7 millions de dollars en 2017-2018. Ces économies sont à la fois indirectes, par exemple la négociation de rabais et l'évitement de l'augmentation des coûts, et directes, par exemple les réductions sur douze mois.
- ◆ La Division de l'approvisionnement stratégique a terminé avec succès son exercice annuel de planification des achats, ayant rencontré les hauts fonctionnaires de 12 ministères clients pour discuter de leurs prochains achats majeurs nécessaires. Cette approche proactive de l'approvisionnement a permis de cerner 34 occasions d'approvisionnement dans les ministères.
- ◆ À l'été de 2017, les activités d'approvisionnement stratégique, qui faisaient alors partie de la Division des services de santé de SNB, ont été intégrées à la Division de l'approvisionnement stratégique de SNB. Cette mutation a été opérée dans le but d'améliorer l'efficacité des opérations et de faciliter l'apprentissage et l'échange de pratiques exemplaires entre les deux équipes d'approvisionnement.

Services de santé

Ingénierie clinique

Les professionnels des soins de santé utilisent une vaste gamme d'équipement médical et diagnostique dans leur travail quotidien. Cet équipement peut être complexe et coûteux. La Direction de l'ingénierie clinique travaille avec les clients pour planifier et évaluer les technologies nouvelles et existantes en matière de soins de santé. Ses responsabilités comprennent l'inspection et l'entretien de l'équipement. Elle doit de plus s'assurer que les technologies respectent les règlements applicables. Le personnel soutient également les enquêtes sur les incidents liés à l'équipement médical et participe activement à la formation relative à l'utilisation de l'équipement offerte au personnel technique et médical.

Pour terminer, la Direction de l'ingénierie clinique aide à déterminer à quel moment l'équipement a atteint la fin de son cycle de vie, et elle joue un rôle important dans le processus de mise hors service.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Ordres de travail*	64 105	64 846	(741)
Ordres de travail d'entretien préventif**	20 252	20 026	226
Alertes d'équipement nécessitant une action***	674	780	(106)

* La diminution des heures est attribuable à une baisse de 2 % des ordres de travail correctif pendant l'exercice financier 2016-2017.

**La quantité d'alertes d'équipement nécessitant une action varie d'année en année. Le nombre d'heures de travail d'entretien préventif a augmenté de 2 %, tandis que les inspections d'entrée du nouveau matériel ont diminué de 14 %. Cette baisse dépend directement du nombre d'achats de matériel neuf. Il y a eu des progrès dans la normalisation provinciale des procédures d'entretien et de la fréquence du travail d'entretien.

***Le nombre d'alertes traitées varie d'une année à l'autre, selon la quantité d'équipement en service et les détails de l'alerte publiée. Un nouveau processus a été mis en place en 2017-2018 en vue de centraliser le traitement des alertes, ce qui a réduit de 16 % le nombre d'heures de soutien par rapport à l'exercice précédent.

Chaîne d'approvisionnement

Une grande variété d'équipement, de fournitures et de services est utilisée sur une base quotidienne pour fournir les soins de santé au Nouveau-Brunswick. La Direction de la chaîne d'approvisionnement apporte un soutien aux professionnels des soins de santé en s'assurant que les bons produits et services sont disponibles au bon moment et au bon endroit. Ses responsabilités comprennent les achats, l'entreposage, la livraison et la distribution de l'ensemble de l'équipement, des fournitures et des services utilisés dans le système de santé partout au Nouveau-Brunswick. La chaîne d'approvisionnement comprend les achats, la gestion des stocks et des magasins, l'expédition et la réception, la distribution, la logistique, les ateliers d'imprimerie et les salles de courrier.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Bons de commande	143 495	145 173	(1 678)
Valeur en dollars des bons de commande	324 499 528 \$	303 737 214 \$	20 762 314 \$
Nombre de lignes reçues par les services d'expédition et de réception	537 288	525 311	11 977
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	1,07	1,12	(0,05)
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks	5 424 510 \$	5 336 788 \$	87 722 \$
Nombre de lignes prélevées pour la distribution	2 833 241	2 840 937	(7 696)

Services de buanderie et de lingerie

Les nombreux foyers de soins et établissements de soins de santé du Nouveau-Brunswick nécessitent une grande variété de linge propre et stérile sur une base quotidienne. La Direction offre des services complets, du ramassage du linge souillé à la livraison d'articles propres dans toute la province.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Poids en livres du linge traité	21 984 100	22 282 907	(298 807)
Nombre de clients	80	80	-----

Gestion de l'énergie

La gestion de l'énergie a pour objectif de réduire l'énergie consommée dans le cadre des activités quotidiennes des établissements de soins de santé, tout en maintenant ou en améliorant le confort des patients et la qualité de l'air intérieur. Une approche axée sur l'amélioration continue est utilisée pour optimiser l'énergie utilisée, une solution essentielle face à la hausse des coûts de l'énergie et aux émissions de dioxyde de carbone. La Division des services de santé aide activement les régies régionales de la santé et les services de buanderie à trouver des projets visant à économiser l'énergie, à en établir l'ordre de priorité et à les mettre à exécution.

La collaboration réussie avec les programmes d'efficacité énergétique et d'énergie renouvelable du ministère des Transports et de l'Infrastructure a non seulement donné

lieu à des réductions considérables de la consommation d'énergie, mais elle a également permis de se pencher sur les éléments d'entretien reportés, ce qui a des incidences positives sur les budgets d'entretien et d'exploitation, qui réduit la pression exercée sur le renouvellement des infrastructures et qui permet de mieux servir les patients et le personnel.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Systèmes informatiques de gestion de l'énergie	14	11	3
Évitement réel des coûts*	1,9 M \$	1,4 M \$	0,5 M \$
Investissements dans les projets d'efficacité énergétique**	6,87 M \$	3,1 M \$	3,77 M \$

* Statistiques du Réseau de santé Horizon seulement

**Les investissements effectués au cours d'une année permettent d'éviter des coûts énergétiques dans les 12 mois qui suivent l'achèvement du projet.

Points saillants

- ♦ La Direction de l'ingénierie clinique a atteint ses objectifs stratégiques en matière de réalisation des travaux d'entretien pour les appareils médicaux hautement critiques et à risque élevé.
- ♦ Le projet d'agrandissement de la buanderie de Saint John a commencé; on a entrepris la construction du bâtiment et acheté le matériel de traitement du linge. Le projet de la buanderie de Saint John devrait s'achever au début de 2019. La buanderie de Bathurst a fermé ses portes et sa production été transférée à celle de Campbellton.
- ♦ Le Réseau de santé Horizon a reçu le Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement 2017 du Collège canadien des leaders en santé pour son programme de gestion de l'énergie. La Division des services de santé avait aidé le Réseau à effectuer l'intégration de ce programme pour le Réseau de santé Horizon.

Services organisationnels

Comptes créditeurs et recouvrement

Le service des comptes créditeurs gère la prestation des comptes créditeurs courants, ainsi que les transactions liées aux nombreux systèmes de gestion des clients et des cas utilisés pour offrir les programmes des ministères clients. L'unité est responsable des services transactionnels, en plus d'assurer la conformité aux politiques et aux règlements régissant l'approvisionnement et de gérer les processus relatifs à la carte d'achat et à i-Expense, la tenue des comptes fournisseurs, le traitement des paiements et l'atteinte des indicateurs de rendement clés établis dans le cadre des ententes sur les niveaux de service. L'équipe fournit des conseils aux utilisateurs finaux, publie la documentation relative aux procédures et offre un soutien général aux clients en matière de processus.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Transactions relatives aux comptes créditeurs traitées	500 000	500 000	---

Service de recouvrement

Le service de recouvrement gère la dette active du GNB en recouvrant les comptes d'impôt foncier et de prêts étudiants en souffrance depuis plus de 90 jours.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance	81 M \$	80 M \$	1 M
Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement	6,77 M \$	6,78 M \$	(0,01 \$)

Bureau de traduction

Le Bureau de traduction offre des services de traduction écrite; des services d'interprétation simultanée pour les conférences, les ateliers et autres rencontres; des services d'interprétation consécutive pour les procédures judiciaires et les audiences des tribunaux administratifs; de même que d'autres services linguistiques. Le travail effectué par le Bureau aide les ministères et les organismes à s'acquitter des obligations qu'imposent au GNB la *Loi sur les langues officielles* et le paragraphe 16(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Demandes de traduction traitées par les employés	13 142 demandes 5,8 M de mots	12 287 demandes 5,6 M de mots	855 demandes 0,2 M de mots
Demandes de traduction traitées à l'extérieur	4 405 demandes 7,9 M de mots	4 042 demandes 7,2 M de mots	(363 demandes) (0,7 M de mots)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés	475,5	638	(162,5)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'extérieur	1 722	1 631	91

Paie et avantages sociaux

La Direction de la paie et des avantages sociaux est chargée de verser au nom du Conseil du Trésor la paie et des prestations à environ 10 000 fonctionnaires et 1 400 employés occasionnels, ainsi que des rentes de retraite à environ 33 400 retraités. La Direction de la paie et des avantages sociaux a aussi la responsabilité de tenir les dossiers des employés, de saisir les données relatives aux congés et d'établir des rapports pour assurer la conformité aux normes comptables et aux règlements.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Transactions traitées	115 211	99 500	15,711
Demandes de congé par l'entremise du libre service aux employés	169 440 (96 % de toutes les demandes de congé soumises)	150 000 (96 % de toutes les demandes de congé soumises)	19,440

Services de marketing gouvernemental et Gestion d'impression et distribution

La Direction des services de marketing gouvernemental fournit une gamme de services de soutien au marketing à plus de 30 ministères et organismes clients, y compris les suivants :

- graphisme et photographie;
- conception de sites Web et gestion de www.gnb.ca et des sites connexes;

- planification et achat de placements publicitaires;
- services gouvernementaux de surveillance des médias;
- gestion de l'image de marque du gouvernement;
- création et gestion de contenu.

La Direction tient également une liste de fournisseurs préqualifiés de ces services et acquiert de l'extérieur des services de communications marketing pour les ministères et les organismes selon les besoins.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Projets de graphisme	534	415	119
Achats de médias	302	339	(37)
Sites Web entretenus	38	38	0
Contrats avec des fournisseurs	38	21	17

Les services d'imprimerie est le centre de ressources pour la production et la distribution des documents gouvernementaux. Elle offre des services d'impression numérique à haute vitesse en noir et blanc et en couleurs, de même que des services de finition.

L'équipe responsable de l'impression décentralisée gère de façon unifiée un contrat de fourniture d'appareils d'impression multifonctionnels efficaces dans les parties 1, 2 et 4 du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Le service postal offre des services centralisés de courrier et de messagerie aux clients du GNB à partir de sa principale installation de traitement à Fredericton. Des services régionaux de courrier interne sont également fournis dans toute la province.

La Direction offre un service de cartes d'identité pour les employés et les agents. Elle administre également les biens excédentaires du GNB.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Services d'imprimerie			
Tirages internes	1 675	1 793	(118)
Tirages pour des tiers	302	284	18
Optimisation de l'impression			
Nombre de dispositifs	3 837	3 841	(4)
Impressions	220 027 510	212 126 278	7 901 232
Service postal			
Pièces affranchies	4 349 537	4 143 234	206 303
Pièces expédiées	18 029	13 790	4 239

Points saillants

- ♦ La Direction de la paie et des avantages sociaux a participé aux efforts de rétablissement après la tempête de verglas en émettant plus de 3700 chèques à des Néo-Brunswickois sinistrés.
- ♦ La Direction de la paie et des avantages sociaux a complété les paiements rétroactifs pour quatre groupes de négociation équivalent à 1,7 M\$.
- ♦ Le service des comptes créditeurs a étendu ses services au programme de prêts aux étudiants du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

Services technologiques

Services à la clientèle

Les Services à la clientèle sont responsables de deux fonctions principales : les services de soutien aux clients de la TI et les services organisationnels de la TI.

L'équipe des services de soutien aux clients de la TI est la première ligne de contact des clients qui ont des problèmes informatiques. Cette équipe veille surtout à ce que les clients aient accès aux services de TI qui conviennent à leurs fonctions opérationnelles. Elle offre un soutien technique à 35 000 clients et gère plus de 26 000 ordinateurs de bureau, portables, tablettes et appareils mobiles. Des services de soutien technique sont offerts aux clients de la Partie 3, et ce, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

L'équipe des services organisationnels de la TI est chargée de fournir une multitude de services organisationnels à la Division des services technologiques de SNB, notamment l'administration de plus de 750 contrats, le recouvrement des recettes et l'approvisionnement en biens et services de TI.

Services de la stratégie, de la planification et des solutions

La Direction des services de la stratégie, de la planification et des solutions est chargée d'élaborer des stratégies de TI pour atteindre les objectifs opérationnels. La Direction fournit divers services liés à la planification organisationnelle, à la gestion du portefeuille des TI, à l'intégration des systèmes, à la gestion des bases de données, à l'assurance de la qualité et à la production des rapports.

Opérations d'infrastructure

L'équipe des opérations d'infrastructure est responsable de l'approvisionnement, de la mise en œuvre, de la mise à jour en continu, de la maintenance, du soutien et de l'hébergement de l'infrastructure sous-jacente des technologies de l'information utilisée par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Cela comprend les activités et le soutien de l'infrastructure gouvernementale de la TI, comme les serveurs, le système de courrier électronique, les centres de données et les réseaux provinciaux de la TI. Cette équipe travaille en collaboration avec les équipes responsables des services des applications afin de fournir l'infrastructure nécessaire pour soutenir les applications opérationnelles que le gouvernement utilise.

Services des applications organisationnelles

La Direction des services des applications organisationnelles fournit des services liés au développement, à la mise en œuvre, à l'amélioration, à la maintenance et au soutien des applications à SNB et à tous les ministères de la partie I, à l'exception du ministère de la Santé. Ses équipes apportent un soutien à une vaste gamme d'applications des secteurs d'activité, allant des applications essentielles des relations publiques aux applications internes qui procurent un soutien organisationnel clé aux ministères. L'objectif premier de la Direction est de

veiller à la poursuite des affaires en assurant le soutien et la maintenance de ses applications et en aidant chaque organisation à tirer le maximum de ses investissements dans les applications.

Services des applications en santé

La Direction des services des applications en santé fournit des services liés au développement, à la mise en œuvre, à l'amélioration, à la maintenance et au soutien de l'important portefeuille d'applications qu'utilisent les régies régionales de la santé et le ministère de la Santé. Ses équipes apportent un soutien à une vaste gamme d'applications, y compris les systèmes d'information clinique et de soutien aux décisions utilisés pour traiter les patients et offrir des services de santé aux Néo-Brunswickois. La Direction a pour objectif principal de s'assurer que chaque organisation tire le maximum d'avantages des investissements qu'elle effectue dans les applications.

Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière, occasions d'affaires et services numériques

Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière

SNB est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie de base au Nouveau-Brunswick. Les activités du Secrétariat de l'information foncière comprennent ce qui suit :

- gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en matière de géomatique dans tout le GNB;
- mise en œuvre de projets interorganismes, tels que l'élaboration de normes provinciales et d'ensembles de données et la création de données faisant autorité sur les routes, l'eau et l'imagerie;
- élaboration et exploitation de l'infrastructure de GeoNB, qui permet la découverte, l'accès, l'entreposage et la diffusion de données géographiques et d'applications connexes au nom de partenaires;
- coordination d'activités d'éducation et de sensibilisation en géomatique.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Ensembles de données hébergés par GeoNB	64	61	3
Applications hébergées par GeoNB	20	18	2
Données LiDAR acquises	25 489 km ²	18 757 km ²	6 732 km ²
Données LiDAR hébergées par GeoNB	48 669 km ²	29 912 km ²	18,757 km ²
Visites sur GeoNB	163 839	163 647*	192
Couches hébergées sur ArcGIS Online	85	66	19
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	62	59	3
Sensibilisation et éducation	8	6	2

* En 2016-2017, le nombre de visites sur le site GeoNB est passé de 165 291 (p. 18 du rapport annuel de SNB 2016-2017) à 163 647 selon les renseignements fournis par Google Analytics.

Occasions d'affaires et Services numériques

Les Services numériques hébergent SNB.ca, divers services numériques comme le système électronique de délivrance des permis de chasse et de pêche, le registre des lobbyistes et PerLE, ainsi qu'un portail de données ouvertes du N.-B. qui offrira aux citoyens l'accès à des centaines d'ensembles de données qui seront mises à jour en permanence.

Le portail de données ouvertes, l'identité numérique et le laboratoire numérique sont trois projets clés faisant partie de l'initiative de Gouvernement intelligent. Les projets d'identité numérique et de portail de données ouvertes permettront d'offrir des plateformes à partir desquelles les entreprises du secteur privé et les ministères provinciaux pourront créer de nouveaux produits et services numériques souples. Quant au laboratoire numérique, il appuie les innovations des secteurs public et privé et développe de nouvelles applications dans le but d'améliorer l'accès des citoyens du N.-B. aux services du gouvernement.

Parmi les principales activités de l'Unité en 2017-2018, il y a eu la configuration, la programmation et la publication des premiers ensembles de données du portail de données ouvertes et la création d'un nouveau site pour le Tribunal sur la location de locaux d'habitation.

Points saillants

- ◆ En partenariat avec d'autres divisions de SNB, la Division des services technologiques a mis en œuvre un cadre d'exécution intégrée des projets et des solutions, améliorant l'efficacité de la gestion et de l'exécution des projets et solutions au moyen d'une approche normalisée et exhaustive pouvant être reproduite.
- ◆ La Division a amélioré le réseau de données du gouvernement en remplaçant des équipements essentiels, ce qui a permis d'augmenter la redondance et de mettre en place des lignes de télécommunication plus rapides.
- ◆ La Division a adopté un outil unique de gestion des services de TI qui sert à gérer les incidents informatiques et les demandes de services. Le personnel des Services technologiques est désormais en mesure de saisir et de consulter l'information provenant d'un seul dépôt pour tous les clients, ce qui permet d'harmoniser davantage les processus, d'assurer la normalisation et la collaboration, ainsi que d'apporter des améliorations pour nos clients.
- ◆ La Division a négocié une nouvelle entente pour les ordinateurs de bureau, qui permet de regrouper et de normaliser l'équipement de tous les clients des parties 1 et 3 grâce à la solution d'un fournisseur unique. Cette initiative a permis de rationaliser les processus de soutien et d'infrastructure et de réduire les coûts du gouvernement de manière considérable.
- ◆ En partenariat avec le ministère des Transports et de l'Infrastructure, la Division a contribué à mettre en place une technologie de pointe qui détecte les fissures sur les routes du Nouveau-Brunswick.

- ◆ En partenariat avec ses clients du système des soins de santé, la Division a remplacé près de 1 000 postes de travail spécialisés qu'utilisent les cliniciens pour offrir des soins efficaces lorsqu'ils visitent des patients d'un étage à l'autre et les traitent.
- ◆ En partenariat avec le ministère des Finances, la Division a mis au point une fonction permettant de remplir en ligne les formulaires de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants.
- ◆ En partenariat avec le ministère de la Santé, la Division a intégré des fonctions pour que l'application de l'Assurance-maladie actuelle puisse héberger le programme Médecine familiale Nouveau-Brunswick. Le nouveau modèle permet aux médecins de créer et de maintenir leur liste de patients par l'intermédiaire du Portail santé et introduit un régime de rémunération mixte qui vise à réduire le montant total versé au titre des réclamations.
- ◆ La Division a répondu à 138 000 incidents survenus dans les régies régionales de la santé et a traité 48 000 demandes de la part des ministères clients.

Services publics et gouvernement intelligent

Service à la clientèle

SNB est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un réseau à modes de prestation multiples. La commodité pour les clients est un facteur clé de la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois modes de prestation :

- en personne, par l'entremise d'un réseau de 32 centres;
- par téléphone (TéléServices), au 1-888-762-8600;
- en ligne, à l'adresse www.snb.ca.

Une variété de services est fournie au nom de divers ministères et organismes, dont le gouvernement fédéral. En outre, SNB accepte des paiements pour le compte de 62 municipalités.

Ces services comprennent ce qui suit :

- Véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- Loisirs : délivrance des permis de chasse et de pêche, et des permis d'accès aux sentiers de véhicules tout-terrain et de motoneige.
- Formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, enregistrement de loterie; Élections Nouveau-Brunswick
- Gouvernement fédéral : permis d'embarcations de plaisance;
- Municipalités : paiements de l'eau et des égouts et de contraventions de stationnement.

Aperçu des statistiques Transactions liées à la prestation de services			
Volume par partenaire	2017-2018	2016-2017	Changement
Partenaires gouvernementaux : Gouvernement provincial (tous les ministères); gouvernement fédéral (délivrance de permis d'embarcations de plaisance*); municipalités.	3 890 062	3 517 663	372 399
SNB : Services de l'évaluation foncière, Registre corporatif, Réseau d'enregistrement des biens personnels, Registre foncier, Tribunal sur la location de locaux d'habitation, Statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 461 704	2 367 084	94 620
Autres partenaires : Acceptation de paiements pour Énergie NB, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres	83 110	271 908	(188 798)
Transactions totales	6 434 876	6 156 655	278 221

*Le nombre de permis d'embarcations de plaisance historique n'est pas inclus dans ces totaux annuels.

Tribunal sur la location de locaux d'habitation

L'Unité du tribunal sur la location de locaux d'habitation offre une solution de rechange pour régler les différends hors du processus judiciaire classique.

Les médiateurs des loyers sont nommés pour exercer les fonctions prescrites par la *Loi sur la location de locaux d'habitation*. Les activités englobent l'administration

en fiducie de tous les dépôts de garantie versés par les locataires en vertu d'un bail résidentiel (seule province canadienne à remplir cette fonction); l'enquête sur les différends et les plaintes et résolution par la médiation dans la mesure du possible ou par décision; l'exécution de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*; et la diffusion d'information concernant la location résidentielle.

Aperçu des statistiques	2017-2018	2016-2017	Changement
Dépôts de sécurité acceptés	17 687	16 831	856
Valeur des dépôts de sécurité détenus en fiducie	28,1 M\$	26 M\$	2,1 M\$
Demandes de remboursement du dépôt de sécurité traitées	13 430	12 886	544
Demandes d'assistance ou réclamations contestées	4 483	4 565	(82)

Services de l'évaluation foncière

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

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 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.

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

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

Aperçu des statistiques Statistiques de l'évaluation foncière

Année d'imposition	Nombre de propriétés	Assiette de calcul (milliards de dollars)	Demandes de révision	Pourcentage des comptes de biens réels	Appels (Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme)
2017	467 602	62,8	18 568	4,0	375
2016	466 022	62,5	7 156	1,5	180
2015	465 500	61,4	7 951	1,7	319
2014	464 000	60,0	6 947	1,5	242
2013	462 013	58,2	7 316	1,6	224
2012	460 236	56,3	5 642	1,2	247

Registres

Le service condominial administre la *Loi sur la propriété condominiale*, qui établit les règles de développement, d'activités et de gestion de condominiums au Nouveau-Brunswick. La Direction approuve également les associations condominiales constituées en vertu de la *Loi sur la propriété condominiale* et accepte l'information sur les fonds de réserve, les états financiers, l'assurance et les directeurs présentés par les associations condominiales.

L'Unité du registre corporatif administre la constitution en corporation des sociétés par actions et des entreprises à but non lucratif du Nouveau-Brunswick, enregistrant les partenariats et les noms d'entreprise, de même que les corporations et les entreprises de l'extérieur de la province qui font des affaires au Nouveau-Brunswick. Le registre corporatif fournit 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 dossiers du Registre remontent à la délivrance des concessions de la Couronne, il y a plus de 230 ans, et sont mis à la disposition du public. Les dossiers du registre comprennent les plans et les documents juridiques, comme les actes de transfert, les hypothèques et les testaments se rapportant à la propriété de biens réels.

L'Unité du registre foncier exploite le système PLANET, qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions foncières de façon efficace et précise à l'aide de ce sys-

tème global intégré offrant en ligne des services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et d'information fonciers. L'Unité du registre foncier gère également un réseau géodésique axé sur le système de positionnement global dans l'ensemble de la province, qui comprend 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.

L'Unité du réseau d'enregistrement des biens personnels tient 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. Ce registre 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 Réseau d'enregistrement des biens personnels, principalement par l'intermédiaire du portail en ligne du Canada atlantique et du service de Clic-privilege de SNB.

L'Unité des statistiques de l'état civil a la responsabilité 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). Ses employés 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 et religions autorisées à célébrer des mariages au Nouveau-Brunswick.

Aperçu des statistiques			
Activités relatives aux registres	2017-2018	2016-2017	Changement
Propriétés condominiales			
Nouvelles corporations	0	2	(2)
Nouvelles unités approuvées	15	19	(4)
Registre corporatif			
Constitutions en corporation	2 515	2 662	(147)
Enregistrements	3 240	3 156	84
Rapports annuels	40 274	39 751	523
Certificats de statut/copies certifiées	3 634	3 826	(192)
Registre foncier			
Enregistrements	87 042	86 090	952
Recherches	34 301	35 370	(1 609)
Certificats de propriétés enregistrées vendus	29 389	28 504	885
Réseau d'enregistrement des biens personnels			
Enregistrements	162 982	152 377	10 605
Recherches	72 337	69 869	2 468
Statistiques de l'état civil			
Certificats délivrés (de tous genres)	29 887	30 290	(403)
Changements de nom traités	318	312	6
Événements démographiques enregistrés	16 661	17 250	(589)

Points saillants

- ◆ L'Unité du registre foncier gérait auparavant un réseau de 13 bureaux d'enregistrement foncier où il était possible d'enregistrer les plans et documents juridiques, comme les actes de transfert, les hypothèques et les testaments se rapportant à la propriété de biens réels. Les 13 bureaux régionaux d'enregistrement foncier sont actuellement en voie d'être regroupés en un seul bureau provincial, situé à St. Stephen.
- ◆ En octobre 2017, SNB a conclu une entente avec Transports Canada concernant la saisie des données de 1,8 million de permis historiques dans le système électronique de délivrance des permis. Les représentants du système de délivrance de permis d'embarcations de plaisance et les représentants du service à la clientèle de toute la province avaient saisi les données d'environ 757 000 transactions au 31 mars, le reste devant être saisi d'ici le 31 mars 2019.
- ◆ En décembre 2017, la solution du permis de conduire de l'Atlantique a été mise en œuvre dans les bureaux de SNB, sous la direction du ministère de la Justice et de la Sécurité publique. Les permis de conduire sont désormais délivrés de façon centralisée, hors site, et sont postés aux clients dans les 14 jours. Cette nouvelle solution permet d'améliorer la sécurité des cartes, d'utiliser la technologie biométrique, notamment la reconnaissance faciale, de réduire les coûts et d'améliorer le processus de façon générale.
- ◆ Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation a mis en ligne un nouveau site Web adapté aux appareils mobiles. Un grand nombre d'améliorations a été apporté au site Web, comme l'ajout de vidéos éducatives en sept langues. Des vidéos en malécite et en micmac seront ajoutées bientôt.
- ◆ La *Loi sur la location de locaux d'habitation* a fait l'objet de modifications en 2017-2018. La première, adoptée en octobre 2017, remplaçait le nom du Bureau du médiateur des loyers par celui du Tribunal sur la location de locaux d'habitation, ce qui s'inscrit dans l'initiative du premier ministre visant l'emploi de titres de postes non discriminatoires. La seconde, adoptée le 14 mai 2018, visait à permettre la signification électronique de documents.
- ◆ En 2017, les Services de l'évaluation foncière mettaient en œuvre une nouvelle méthodologie/technologie d'évaluation de masse pour le calcul de la valeur des biens. Malheureusement, l'absence de mesures adéquates de contrôle de la qualité a entraîné environ 2000 erreurs. À la suite de l'attention négative reçue, les Services de l'évaluation foncière ont noté une forte augmentation du nombre de demandes de révision concernant l'année d'imposition 2017. Par conséquent, il y a eu une hausse correspondante du nombre d'appels interjetés durant cette période.
- ◆ Le 23 novembre 2017, la vérificatrice générale du Nouveau-Brunswick a rendu public un rapport intitulé *Service Nouveau-Brunswick Évaluation foncière des résidences – Examen spécial*. Celui-ci contenait 25 recommandations dont les délais d'achèvement variaient de 6 à 24 mois. SNB a accepté l'ensemble des recommandations et a mis en œuvre un plan d'action pour répondre à chacune d'elles.

Aperçu financier

Discussion et analyse des états financiers consolidés pour l'exercice 2017-2018

La discussion et l'analyse des états financiers consolidés portent sur les écarts entre les prévisions budgétaires et les montants réels pour l'exercice 2017-2018.

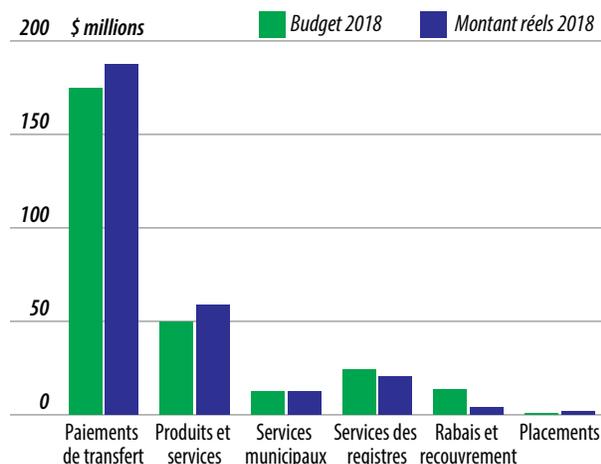
Écarts financiers importants

Le tableau suivant compare les résultats financiers réels avec les prévisions budgétaires pour l'exercice 2017-2018.

Analyse des états financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2018 État des opérations (\$)			
	Budget de 2018	Chiffres réels de 2018	Écart budgétaire
Recettes			
Paiements de transfert	174 991 526	184 083 341	9 091 815
Produits et services	49 721 240	62 497 995	12 776 755
Services municipaux	12 664 190	12 675 574	11 384
Services de registre	24 082 230	20 544 843	(3 537 387)
Rabais et recouvrements	13 371 807	4 195 632	(9 176 175)
Revenu de placement	994 674	1 920 938	926 264
Recettes des opérations	275 825 667	285 918 323	10 092 656
Charges			
Administration générale	1 573 075	792 322	(780 753)
Finances, Ressources humaines et Stratégie	29 146 333	26 969 425	(2 176 908)
Approvisionnement stratégique	3 145 533	2 511 070	(634 463)
Services technologiques	140 479 103	131 881 563	(8 597 540)
Services de santé	39 506 237	40 179 974	673 737
Services organisationnels	26 751 391	25 427 502	(1 323 889)
Services publics et Gouvernement intelligent	35 223 995	31 301 420	(3 922 575)
Total des charges	275 825 667	259 063 276	(16 762 391)
Excédent	-	26 855 047 \$	26 855 047 \$

Écarts de revenu

Le total des recettes pour l'exercice 2017-2018 est supérieur de 10,1 M\$ au budget. Cet écart est détaillé par source de recettes ci-dessous.



Paiement de transfert

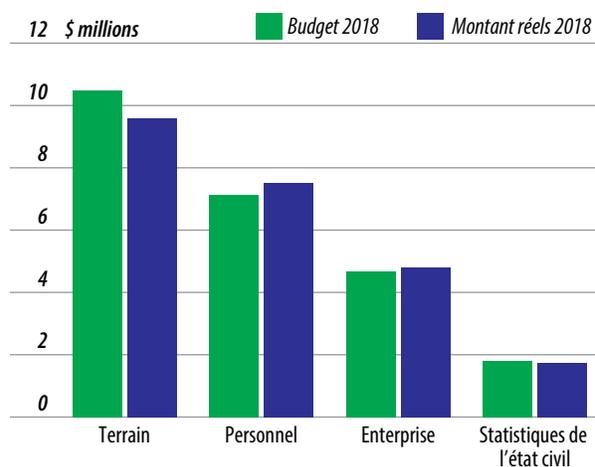
Les recettes liées aux paiements de transfert sont supérieures de 9,1 M\$ au budget de l'exercice 2017-2018. Cette hausse est attribuable au financement d'acquisitions d'immobilisations dans le secteur de la buanderie (8,8 M\$) ainsi qu'aux transferts liés à l'augmentation des cotisations de l'employeur et aux augmentations prévues dans la convention collective.

Produits et services

Les recettes liées à la vente de produits et de services ont été supérieures de 12,8 M\$ au budget de l'exercice 2017-2018. Cette hausse est attribuable à l'augmentation du nombre de permis d'embarcations de plaisance pour le projet des documents historiques (1,4 M\$), aux nouveaux services « nets » (3,6 M\$) et aux (4,7 M\$) débits compensatoires effectués pour le compte des ministères et des organismes pour les programmes et services liés aux services technologiques, aux ressources humaines, aux services de traduction et au marketing gouvernemental. Les 3,1 M\$ qui restent sont liés au reclassement des recettes des Services de registre.

Registres

Les recettes totales liées aux services de registre ont été inférieures de 3,5 M\$ au budget de l'exercice 2017-2018. Cet écart est dû, en grande partie, au reclassement des recettes dans la catégorie Produits et services (3,1 M\$). En outre, les transactions liées au registre foncier ont été moins nombreuses que prévu, et cette diminution a entraîné une baisse de 0,9 M\$ des recettes. 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. Cette baisse est partiellement compensée par l'augmentation du nombre des transactions dans le Réseau d'enregistrement des biens personnels, augmentation qui représente une hausse de 0,5 M\$ des recettes.

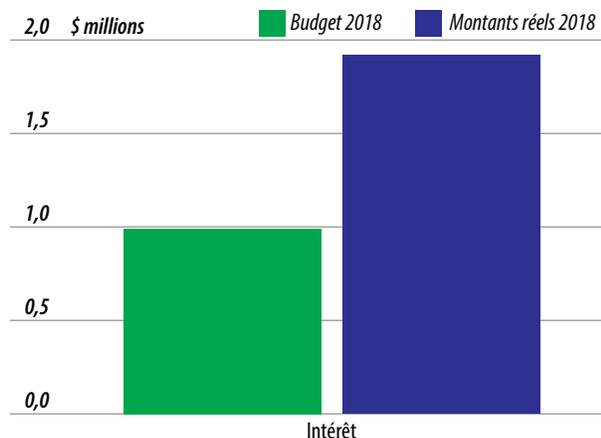


Rabais et recouvrements

Il s'agit ici des recettes provenant des contrats conclus avec des fournisseurs, auxquels correspond une remise ayant été négociée en vue d'atteindre certains objectifs, des fonds reçus pour la réalisation de projets pour le compte d'autres ministères et de partenaires fédéraux, ainsi que des salaires découlant de services fournis à des entités externes. Pour l'exercice 2017-2018, ces recettes ont été inférieures de 9,2 M\$ au budget, principalement en raison des changements liés au recouvrement effectué par le GNB au titre des avantages sociaux des employés.

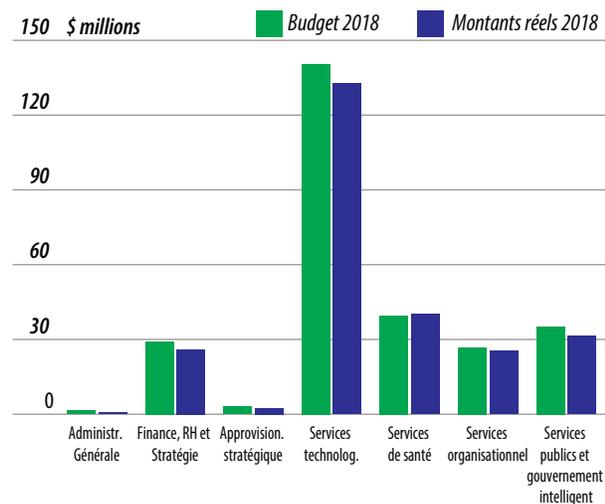
Revenu en intérêts

Les recettes d'intérêts ont été supérieures de 0,9 M\$ au budget prévu pour 2017-2018. La hausse des recettes d'intérêts dépend du montant investi, des conditions d'investissement et des taux d'intérêt. Pour 2017-2018, SNB a pu conserver des placements plus élevés, ainsi que des placements réalisés au cours de l'année précédente qui continuent de produire des rendements légèrement supérieurs aux rendements actuels. Le taux de rendement moyen du portefeuille était de 1,92 %.



Écarts liés aux charges

Les charges totales, pour 2017-2018, ont été inférieures de 16,8 M\$ au montant prévu. Cette sous-utilisation des fonds est attribuable aux postes vacants (4,7 M\$), au recouvrement réalisé par le gouvernement au titre des avantages sociaux des employés (11,1 M\$) et aux économies réalisées dans les dépenses discrétionnaires (1,0 M\$). Les écarts par division seront détaillés ci-dessous.



Administration générale

Les charges totales, pour 2017-2018, ont été inférieures de 0,8 M\$ au montant prévu. Cette diminution est attribuable aux économies réalisées sur les services professionnels.

Finances, Ressources humaines et Stratégie

Les charges totales, pour 2017-2018, ont été inférieures de 2,1 M\$ au montant prévu. Cette baisse est due aux postes vacants et au transfert d'avantages sociaux (3,8 M\$). Ces économies sont partiellement contrebalancées par une augmentation des dépenses de 1,7 M\$ pour les rénovations, les amortissements, les téléphones, les services professionnels, les frais d'escompte de carte de crédit et les dépenses immobilières.

Approvisionnement stratégique

Les charges totales pour 2017-2018 ont été inférieures de 0,6 M\$ au montant prévu. Cette baisse est due aux frais moins importants pour les services professionnels (0,3 M\$) ainsi qu'aux économies liées aux postes vacants et au transfert d'avantages sociaux (0,3 M\$).

Services technologiques

Les charges totales, pour 2017-2018, ont été inférieures de 8,6 M\$ au montant prévu. Cette baisse est due aux économies réalisées grâce aux postes vacants et à la baisse des dépenses liées aux employés (5,8 M\$) ainsi qu'aux économies d'entretien logiciel, de services professionnels, de machinerie et d'équipement, d'amortissement et de communication (2,8 M\$).

Services de santé

Les charges totales pour 2017-2018 ont été supérieures de 0,7 M\$ au montant prévu. Cette hausse est due à l'achat des chariots à linge et du linge nécessaires pour le projet de modernisation du service de buanderie (0,9 M\$) et aux dépenses liées à l'équipement et aux fournitures (0,5 M\$). Cette augmentation est contrebalancée par des économies de 0,7 M\$ sur les dépenses salariales et les frais liés aux employés.

Services organisationnels

Les charges totales pour 2017-2018 ont été inférieures de 1,3 M\$ au montant prévu. Cette baisse est liée à une diminution des dépenses salariales et des frais liés aux employés (1,6 M\$), partiellement contrebalancée par une hausse des dépenses pour les services de traduction et le service postal (0,3 M\$).

Services publics et Gouvernement intelligent

Les charges totales pour 2017-2018 ont été inférieures de 3,9 M\$ au montant prévu. Cette baisse est principalement attribuable au transfert d'avantages sociaux de 2,9 M\$. D'autres économies ont pu être réalisées sur les déplacements, les services professionnels, l'équipement et les communications (0,9 M\$), ainsi que sur les fournitures et les meubles de bureau (0,1 M\$).

Gestion du risque

Service Nouveau-Brunswick fait face à de nombreux risques susceptibles de perturber l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels de la corporation. Service Nouveau-Brunswick adopte une approche de gestion du risque pour atténuer les risques et les enjeux liés à l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels.

Gestion du risque – Surveillance du conseil

La haute direction est chargée d'élaborer des politiques, des lignes directrices et des stratégies pertinentes de gestion du risque et de veiller à ce que des procédures de surveillance et de signalement soient mises en place et respectées conformément au mandat, tandis que le conseil d'administration de la corporation est chargé, de manière générale, d'examiner et d'approuver les

politiques, les procédures et les stratégies de gestion du risque recommandées par la haute direction, et de veiller à ce que la corporation les respecte.

Au sein de la structure du conseil d'administration, le Comité de la vérification et des finances est chargé, en particulier, de surveiller les risques financiers, les risques liés aux systèmes de contrôles internes et aux rapports financiers, et les risques liés à la fraude. Le Comité de la gouvernance et des ressources humaines se concentre sur les risques liés aux employés et au milieu de travail ainsi que sur le leadership et l'efficacité du conseil d'administration, et la réputation et l'image publique de Service Nouveau-Brunswick.

Gestion du risque – Vérifications indépendantes

Afin de faciliter la surveillance de la gestion du risque, le Comité de la vérification et des finances a engagé un fournisseur de services de vérification indépendant pour mener un examen des contrôles internes et des processus de Service Nouveau-Brunswick. De plus, Service Nouveau-Brunswick comprend une unité interne de services de vérification qui effectue des examens dans certains secteurs d'activité de SNB et rend régulièrement compte au Comité de la vérification et des finances.

Résumé des activités de recrutement

Sommaire du personnel de types permanent et temporaire	
Type de poste	2017-2018
Permanent	387
Temporaire	330
TOTAL	717

Les activités de recrutement comprennent les concours officiels, les déclarations d'intérêt, l'embauche de personnel temporaire, les marchés de services personnels, les détachements et les mutations latérales. SNB a annoncé 319 concours, soit 248 concours publics et 71 concours restreints (internes).

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, SNB a 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>	Nombre
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être faite sans concours lorsqu'un poste requiert : – 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)	5
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)	0
Mutation latérale	Le processus de mutation du gouvernement du Nouveau-Brunswick facilite la mutation des employés de la partie 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)(c)	15
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)	0
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

Conformément à l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, zéro plaintes alléguant l'existence de favoritisme ont été déposées auprès du chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick et zéro plaintes ont été déposées auprès de l'ombud.

Résumé des projets de loi et des activités législatives

Projet de loi	Titre	Date de la sanction royale	Sommaire des changements
30	<i>Loi modifiant la Loi sur le mariage</i> http://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/58/3/Bill-30.pdf	5 mai 2017	Des modifications ont été apportées à la <i>Loi sur le mariage</i> dans le but d'éliminer la possibilité de mariage pour les personnes âgées de 15 ans ou moins. En 2015, le gouvernement fédéral a adopté le projet de loi S-7, intitulé <i>Loi sur la tolérance zéro face aux pratiques culturelles barbares</i> . Ce projet de loi portait à 16 ans l'âge minimal pour se marier. Dans une lettre, le ministre fédéral de la Justice a enjoint chaque province à prendre des mesures semblables.
37	<i>Loi concernant la Loi sur le changement de nom et la Loi sur les statistiques de l'état civil</i> http://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/58/3/Bill-37.pdf	5 mai 2017	Des modifications ont été apportées à la <i>Loi sur le changement de nom</i> et à la <i>Loi sur les statistiques de l'état civil</i> dans le but d'éliminer l'exigence d'une chirurgie transsexuelle pour modifier la désignation de sexe sur un certificat de naissance; toutefois, une personne peut toujours changer sa désignation de sexe en fournissant une preuve de chirurgie transsexuelle; il faut une autodéclaration de la personne indiquant qu'elle assume pleinement l'identité sexuelle correspondant au changement demandé, qu'elle s'y identifie et qu'elle a l'intention de vivre avec ladite identité sexuelle; il faut une lettre d'appui d'un professionnel de la santé indiquant que la désignation de sexe sur le certificat de naissance ne correspond pas au genre auquel la personne s'identifie et que le professionnel de la santé appuie le changement; il faut que les personnes âgées de moins de 16 ans obtiennent le consentement d'un parent; l'âge requis pour modifier son nom passe de 19 à 16 ans; et l'exigence d'indiquer « le sexe d'une personne » sur un certificat de naissance est désormais prévue par le Règlement, non par la Loi.
9	<i>Loi concernant le Système canadien de référence altimétrique</i> http://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/58/4/Bill-9.pdf	20 décembre 2017	Des modifications ont été apportées à la <i>Loi sur l'espace aérien</i> et à la <i>Loi sur les mines</i> dans le but de mettre à jour la définition de l'élévation géodésique, qui sera basée sur le « Système canadien de référence altimétrique de 2013 » et non plus sur le « Plan de référence géodésique canadien autorisé par le décret 630 du Conseil privé du 11 mars 1935 ».
25	<i>Loi modifiant la Loi sur la location de locaux d'habitation</i> http://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/58/4/Bill-25.pdf	20 décembre 2017	Des modifications ont été apportées à la <i>Loi sur la location de locaux d'habitation</i> et à un formulaire prescrit en vertu de son Règlement général dans le but de permettre la signification électronique de documents.
26	<i>Loi concernant la Loi sur l'enregistrement foncier et la Loi sur l'enregistrement</i> http://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/58/4/Bill-26.pdf	20 décembre 2017	Des modifications ont été apportées à la <i>Loi sur l'enregistrement foncier</i> et à la <i>Loi sur l'enregistrement</i> dans le but de permettre la transmission volontaire par voie électronique de documents numérisés qui, autrement, auraient été soumis en format papier.
29	<i>Loi modifiant la Loi sur l'évaluation</i> http://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/58/4/Bill-29.pdf	20 décembre 2017	Des modifications ont été apportées à la <i>Loi sur l'évaluation</i> afin de pouvoir établir un gel d'évaluation d'un an sur toute propriété, y compris les propriétés résidentielles occupées par le propriétaire, les propriétés non-occupées par le propriétaire et les propriétés non-résidentielles à compter du 1 ^{er} janvier 2018.

Résumé des activités liées aux langues officielles

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

Quatre plaintes officielles ont été déposées en vertu de la *Loi* en 2017–2018. Deux d'entre elles ont été jugées fondées, et les questions dans chaque cas ont été examinées et réglées. Les deux autres plaintes sont liées et on travaille actuellement à leur résolution.

Introduction

Durant l'exercice 2017-2018, SNB a continué de s'assurer que ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont remplies dans toutes les parties de l'organisation. Des initiatives connexes menées de façon continue au cours de l'année en question sont énumérées ci-dessous.

Axe 1

Veiller à ce que la population ait accès à des services de même qualité en français et en anglais partout dans la province :

- Examiner la politique et les lignes directrices sur la langue de service avec les employés aux séances d'orientation individuelles et de groupe et en discuter avec eux.

Axe 2

Veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent tous les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail :

- 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.

Axe 3

S'assurer que les politiques et programmes gouvernementaux nouveaux et révisés tiennent compte des réalités des communautés de langue officielle de la province :

- Le programme d'orientation des nouveaux employés comprend des présentations sur les langues officielles.

Axe 4

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 :

- Le site intranet de SNB comporte une section sur les langues officielles où les employés peuvent trouver des liens vers la *Loi sur les langues officielles* et les politiques sur les langues officielles.

Conclusion

Au cours de l'exercice 2017-2018, SNB a continué de recourir à des outils qui aident les employés à travailler dans la langue de leur choix. L'organisation continue de travailler en vue de la réalisation des objectifs énoncés dans le *Plan d'action sur les langues officielles* du gouvernement. SNB procède actuellement à un examen complet des profils linguistiques au sein de l'organisation.

Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale.

Résumé des points découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick (« la Corporation »), 2017-2018 :

Systèmes de comptabilité multiples avec dix paiements en double : Nous recommandons à la Corporation de mettre en place de nouveaux systèmes de comptabilité et de paie. Si une prolongation des délais est prévue pour l'achèvement de ces projets et s'ils sont rentables, la Corporation doit traiter les transactions dans un seul système afin de réduire les risques de chevauchement, de fraude et d'inefficacité du personnel.

Erreurs multiples dans les comptes créditeurs et les charges payées d'avance : Nous recommandons à la Corporation de former les membres du personnel sur la façon de consigner les charges payées à l'avance, d'élaborer des listes de contrôle et une documentation décrivant les procédures de fin d'année et de maintenir une liste des contrats incluant les dates de début et d'expiration, l'information relative au renouvellement, les montants et d'autres renseignements pour appuyer leur gestion et déterminer les charges payées à l'avance.

Les faiblesses dans les processus de contrôles internes peuvent donner lieu à la fraude, à la modification des données ou à l'atteinte à la confidentialité des renseignements : Nous recommandons à la Corporation de résoudre tous les points faibles relatifs aux contrôles internes répertoriés y compris les éléments importants concernant les services de registre et la désactivation des comptes d'utilisateurs du système en temps opportun.

Gestion des liquidités : Nous recommandons à la Corporation de continuer à régler en temps opportun les dettes à rembourser à la province du Nouveau-Brunswick et à collaborer avec la province pour éviter d'importantes augmentations des soldes de trésorerie et des dettes à rembourser à la province du Nouveau-Brunswick dans les états financiers.

Ententes non signées : Nous recommandons à la Corporation d'obtenir des ententes signées avec tous ses partenaires opérationnels.

Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale concernant les exercices précédents

Titre et année du domaine de vérification	Nombre	Adoptés
Examen spécial des Services de l'évaluation foncière http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V3/Agrepf.pdf	25	6
Points découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2016-2017 http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepf.pdf	8	3
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2016, système d'évaluation foncière de SNB (EvAN) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepf.pdf	3	2
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2017, paiements traités par l'entremise du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepf.pdf	4	2
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2016, constatations relatives aux technologies de l'information de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepe.pdf	4	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2017 – Paie et avantages sociaux (SIRH) de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepf.pdf	3	1
Ministère de l'Agriculture, de l'Aquaculture et des Pêches : Associations de foires agricoles 2016 – Services d'évaluation de l'impôt foncier de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/Chap4f.pdf	2	1

Rapport au titre de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*

Conformément aux exigences de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, Service Nouveau-Brunswick a mis en place des politiques et des processus conçus pour gérer les divulgations faites dans l'intérêt public. En 2017-2018, aucune allégation ni aucune déclaration d'acte répréhensible n'ont été déposées auprès de Service Nouveau-Brunswick.

Annexe : États financiers

États financiers – Service Nouveau-Brunswick

Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers consolidés ci-joints incombe à la direction de la Corporation. Cette responsabilité comprend la sélection des conventions comptables appropriées ainsi que le fait de rendre des jugements et réaliser des estimations qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public (NCSP).

La Corporation maintient les systèmes 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'il 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 NCSP.

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 consolidés. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances. Les membres du comité examinent les états financiers consolidés et recommandent leur approbation. Ils se réunissent aussi périodiquement avec la haute direction et les vérificateurs externes pour traiter des contrôles internes et des questions rattachées à la présentation de l'information financière. Sur recommandation du Comité de vérification et des finances, le conseil d'administration approuve les états financiers consolidés ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2018.



Alan Roy
Directeur général



Dan Rae, CPA, CGA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 27 juin 2018



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au président et aux membres du conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick

Rapport sur les états financiers consolidés

J'ai effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de Service Nouveau-Brunswick, qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2018, et les états consolidés 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 consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés 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 consolidés 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 ces états financiers consolidés 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 consolidés 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 consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés 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 consolidés 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 consolidés.

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 consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Service Nouveau-Brunswick au 31 mars 2018, ainsi que des résultats de ses activités et de l'évolution de son excédent accumulé, de ses flux de trésorerie, et de l'évolution de son actif net pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La vérificatrice générale,

Kim MacPherson, FCPA, CA, IAS.A

Fredericton (N.-B.)

Le 27 juin 2018

Service Nouveau-Brunswick

État consolidé de la situation financière

Au 31 mars

	2018	2017
Actifs financiers		
Trésorerie	75 272 400 \$	61 535 528 \$
Placements à court terme	23 000 000	26 000 000
Biens affectés (note 6)	14 428 005	12 229 408
Comptes débiteurs et avances (note 7)	24 513 347	17 628 339
Placements à long terme	25 000 000	24 000 000
Total des actifs financiers	162 213 752	141 393 275
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	38 037 015 \$	29 284 565 \$
Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick	21 508 621	24 021 570
Passif des partenaires (note 9)	6 773 672	6 436 692
Recettes reportées	344 653	335 222
Assurance des titres fonciers (note 10)	6 004 333	5 792 716
Total des passifs	72 668 294	65 870 765
Actifs financiers nets	89 545 458 \$	75 522 510 \$
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 11)	46 847 824 \$	36 408 161 \$
Stocks	182 589	92 431
Charges payées d'avance	10 813 921	8 511 643
Total des actifs non financiers	57 844 334	45 012 235
Excédent accumulé	147 389 792 \$	120 534 745 \$

Les notes afférentes aux états financiers consolidés en font partie intégrante.

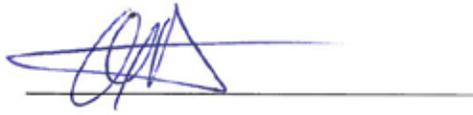
Passifs éventuels (note 13)

Engagements (note 14)

Approuvé au nom du conseil



Elizabeth Webster
Présidente du conseil d'administration



Alan Roy
Directeur général

Service Nouveau-Brunswick

État consolidé des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé

Pour les exercices terminés les 31 mars

	Budget Note 3	2018	2017
Recettes			
Paiements de transfert	174 991 526 \$	184 083 341 \$	168 396 556 \$
Produits et services	49 721 240	62 497 995	60 128 214
Services municipaux	12 664 190	12 675 574	12 502 732
Services de registre	24 082 230	20 544 843	21 440 913
Rabais et recouvrements	13 371 807	4 195 632	4 934 913
Revenu de placements	994 674	1 920 938	1 330 341
Total des recettes	275 825 667	285 918 323	268 733 669
Charges			
Administration générale	1 573 075	792 322	1 194 264
Finances, ressources humaines et stratégie	29 146 333	26 969 425	22 278 208
Approvisionnement stratégique	3 145 533	2 511 070	2 313 755
Services technologiques	140 479 103	131 881 563	128 485 425
Services de santé	39 506 237	40 179 974	36 773 572
Services organisationnels	26 751 391	25 427 502	26 403 665
Services publics et Gouvernement intelligent	35 223 995	31 301 420	30 995 116
Total des charges	275 825 667	259 063 276	248 444 005
Excédent	-	26 855 047	20 289 664
Excédent accumulé, début de l'exercice		120 534 745	100 245 081
Excédent accumulé, fin de l'exercice		147 389 792 \$	120 534 745 \$

Les notes afférentes aux états financiers consolidés en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État consolidé de la variation des actifs financiers nets

Pour les exercices terminés les 31 mars

	2018	2017
Actifs financiers nets, début de l'exercice	75 522 510 \$	66 396 029 \$
Excédent	26 855 047	20 289 664
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	5 567	80 718
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(18 200 294)	(16 842 518)
Amortissement des immobilisations corporelles	7 755 064	6 935 811
Variation nette des charges payées d'avance	(2 302 278)	(1 336 450)
Variation nette des stocks	(90 158)	(744)
Augmentation des actifs financiers nets	14 022 948	9 126 481
Actifs financiers nets, fin de l'exercice	89 545 458 \$	75 522 510 \$

Les notes afférentes aux états financiers consolidés en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État consolidé des flux de trésorerie

Pour les exercices terminés les 31 mars

	2018	2017
Flux de trésorerie générés par (utilisés pour):		
Opérations liées au fonctionnement		
Excédent	26 855 047 \$	20 289 664 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	7 755 064	6 935 811
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	5 567	80 718
	34 615 678	27 306 193
Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Comptes débiteurs et avances (note 7)	(6 885 008)	3 951 090
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	-	11 284 656
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	8 752 450	10 791 045
Charges payées d'avance	(2 302 278)	(1 336 450)
Assurance des titres fonciers (note 10)	211 617	230 463
Passif des partenaires (note 9)	336 980	(1 372 545)
Recettes reportées	9 431	(637 895)
Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick	(2 512 949)	24 021 570
Stocks	(90 158)	(744)
Biens affectés (note 6)	(2 198 597)	1 142 082
	29 937 166	75 379 465
Opérations liées aux immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(18 200 294)	(16 842 518)
	(18 200 294)	(16 842 518)
Opérations liées aux placements		
Acquisition de placements	(26 000 000)	(20 000 000)
Remboursement de placements	28 000 000	22 000 000
	2 000 000	2 000 000
Augmentation de la trésorerie	13 736 872	60 536 947
Trésorerie, début de l'exercice	61 535 528	998 581
Trésorerie, fin de l'exercice	75 272 400 \$	61 535 528 \$

Les notes afférentes aux états financiers consolidés en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

1. Description des opérations

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 sur Services Nouveau-Brunswick* (ci-après désignée « la Loi ») qui a été promulguée et est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2015.

La Corporation n'a pas de capital social et la *Loi* ne prévoit rien à ce sujet. Cependant, la *Loi* précise que tout profit 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.

La Corporation a été formée à la suite de la restructuration des anciens organismes de services communs, soit l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, Service Nouveau-Brunswick, le ministère des Services gouvernementaux et FacilicorpNB qui ont fusionné en un organisme unique de services communs, Service Nouveau-Brunswick. Sa mission consiste à offrir des services publics innovants de qualité supérieure aux clients, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du Nouveau-Brunswick. La restructuration a également fait en sorte que Service Nouveau-Brunswick devienne l'unique actionnaire de Contract Management Services Limited (« CMSL »), qui est un organisme de groupement d'achats basé au Nouveau-Brunswick et conçu pour obtenir des prix réduits en tirant profit du pouvoir d'achat collectif et de la normalisation de l'utilisation de produits. Les états financiers de CMSL sont consolidés avec ceux de Service Nouveau-Brunswick.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Généralités

Les présents états financiers consolidés sont préparés par la direction à l'aide des conventions comptables de la Corporation 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.

Méthode de consolidation

Les états financiers consolidés reflètent les actifs, les passifs, les recettes et les charges de la Corporation et de CMSL, sa filiale en propriété exclusive. Tous les comptes et transactions interministériels et interorganisationnels entre ces entités sont éliminés lors de la consolidation.

Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick

Ce montant représente le montant net des fonds de la province du Nouveau-Brunswick (« la province ») utilisés par la Corporation dans le cadre de ses activités. Il ne comprend pas toutes les sommes à recevoir ou à verser à la province (note 5).

Placements

La Corporation détient des placements sous la forme de certificats de placement garanti à court et à long termes à des taux d'intérêt variés. Les placements à court terme viennent à échéance au cours de l'exercice financier subséquent, tandis que les placements à long terme sont détenus pour une période maximale de cinq ans.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

Note 2 (suite)

Classification 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 généralement pas à couvrir les passifs existants, mais à offrir les services gouvernementaux; ils peuvent être dépensés dans le cadre des activités normales et ne doivent pas être revendus. Les actifs non financiers comprennent les charges payées d'avance, les stocks et les immobilisations corporelles.

Biens affectés

La direction détient de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9), au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10) ainsi que d'autres montants.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont les actifs détenus par la Corporation qui ont une durée de vie utile de plus d'un an. Pour des raisons d'ordre pratique, des seuils monétaires 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.

Au cours de l'année d'acquisition et de disposition, la moitié des charges d'amortissement seront comptabilisées.

Seuils et taux d'amortissement

Catégorie	Seuils des coûts	Taux d'amortissement
Terrains	Toutes	S.O.
Bâtiments	100 000 \$	40 ans
Améliorations locatives	100 000 \$	Durée du bail
Contrats de location-acquisition (diverses catégories)	Selon la catégorie	Durée du contrat
Matériel informatique	100 000 \$	5 ans
Logiciels	100 000 \$	5 ans
Véhicules à moteur	15 000 \$	5-10 ans
Équipement majeur	100 000 \$	5-15 ans
Bases de données et systèmes	100 000 \$	5-15 ans
Équipement initial de nouveaux bâtiments	100 000 \$	5 ans
Actifs en construction	Selon la catégorie	S.O.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

Note 2 (suite)

Recettes

Les paiements de transfert sont fournis par la province sous forme de crédits et de subventions opérationnelles conformément au processus du Budget principal du gouvernement. Les paiements de transfert sont considérés comme des recettes lorsque le transfert est autorisé et que tous les critères d'admissibilité sont remplis, sauf dans la mesure où les stipulations du transfert donnent lieu à une obligation correspondant à la définition d'un passif. Les transferts sont considérés comme des recettes reportées lorsque les stipulations du transfert donnent lieu à un passif. Les paiements de transfert sont comptabilisés dans l'état consolidé des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé lorsque les passifs sont réglés.

Les autres recettes, notamment les produits et services, les services municipaux et les services de registre, sont reconnus durant la période au cours de laquelle les transactions ou événements qui ont donné lieu à des revenus ont eu lieu. Les gains sont généralement reconnus à mesure qu'ils sont obtenus. Les éléments trop difficiles à mesurer avant que les fonds soient reçus sont comptabilisés au moment de la réception des fonds.

Recettes reportées

Les sommes reçues en contrepartie de l'élaboration d'immobilisations corporelles, comme des systèmes, sont au départ comptabilisées comme des recettes reportées et sont considérées comme des recettes durant la période dans laquelle l'actif est terminé et utilisé.

Contributions au régime de retraite

La Corporation dispose de régimes de pension à risques partagés régis par la *Loi sur les prestations de pension* du Nouveau-Brunswick. Certains employés de la Corporation ont droit à des prestations en vertu de ces régimes. Les contributions de l'employeur aux régimes de retraite sont comptabilisées par la province au nom de la Corporation. La Corporation n'est pas responsable des passifs non capitalisés, pas plus qu'elle n'a accès aux excédents des régimes de retraite des employés.

Les contributions de l'employeur de la Corporation sont versées par la province de la façon décrite ci-dessous.

Charges payées par d'autres parties

Les cotisations de l'employeur de la Corporation sont effectuées par la province tel que décrit à la note 5.

Instruments financiers

Les actifs et les passifs financiers sont initialement comptabilisés à la juste valeur et, par la suite, selon leurs caractéristiques, les raisons pour lesquelles les instruments financiers ont été acquis ou émis et la façon dont ils sont évalués ou gérés.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

Note 2 (suite)

Tous les actifs et passifs financiers, à l'exception des recettes reportées, sont ensuite évalués au coût ou au coût après amortissement. Pour les instruments financiers évalués au coût après amortissement, la méthode du taux d'intérêt effectif est utilisée pour déterminer les recettes des intérêts ou la charge d'intérêts. Tous les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation chaque année. Lorsqu'ils sont dépréciés, les pertes de valeur sont comptabilisées dans l'état des opérations.

Les coûts de transaction sont un élément de coût pour les instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement. Les coûts de transaction sont comptabilisés en tant que charges pour les instruments financiers comptabilisés à la juste valeur.

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les normes comptables du secteur public 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 le report de certaines recettes de prestation de services. Les résultats réels pourraient être différents des estimations de la direction si de nouveaux renseignements devenaient disponibles.

Stocks

Les stocks comprennent le papier et les fournitures utilisés au centre d'impression ainsi que les affranchissements disponibles au service postal. Ils sont enregistrés au coût ou à la valeur de réalisation nette, selon la moindre de ces valeurs.

Charges payées d'avance

Les charges payées d'avance comprennent les sommes pour l'entretien et le soutien, supérieures à 10 000 \$, qui sont imputées aux charges au cours des périodes qui en bénéficieront.

Changements dans les conventions comptables

Depuis le 1^{er} avril 2017, la Corporation adhère aux normes comptables canadiennes sur le secteur public suivantes:

- SP 2200 – *Information relative aux apparentés*
- SP 3210 – *Actifs*
- SP 3320 – *Actifs éventuels*
- SP 3380 – *Droits contractuels*
- SP 3420 – *Opérations interentités*

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

Note 2 (suite)

L'adoption de ces normes comptables n'a pas d'incidence importante, puisqu'elles concernent seulement les renseignements communiqués dans les notes afférentes aux états financiers. Les états financiers des exercices antérieurs, y compris les chiffres comparatifs, n'ont pas été ajustés.

3. Budget

Les chiffres du budget inclus dans les présents états financiers consolidés ont été calculés à partir d'estimations faites par la direction, et approuvées par le conseil d'administration de la Corporation.

4. Gestion des risques

La valeur comptable des instruments financiers de la Corporation correspond approximativement à la juste valeur en raison de la courte période de maturation des instruments.

Une analyse des risques importants liés aux instruments financiers de la Corporation 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 comptes débiteurs décrits à la note 5 sont attribuables à des entités qui relèvent de la province, et ils sont considérés comme un faible risque en raison de l'excellent historique de recouvrement. L'exposition maximale de la Corporation au risque de crédit en date du 31 mars 2018 correspond au solde des comptes débiteurs de 24 536 463\$. 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 une obligation en temps opportun ou à un prix raisonnable. La Corporation gère ce risque en conservant suffisamment de trésorerie et d'équivalents de trésorerie pour répondre aux besoins en matière d'exploitation et d'immobilisations.

c) Risque de 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 la Corporation considère que l'exposition au risque de taux d'intérêt est négligeable.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

Note 4 (suite)

d) Risque de change

Le risque de change est inhérent aux instruments financiers libellés en monnaie étrangère. La Corporation est exposée au risque de change sur les achats qui sont effectués dans une monnaie autre que la monnaie de fonctionnement de la Corporation, principalement en dollars américains (USD). Les transactions de la Corporation en monnaie étrangère sont normalement effectuées à court terme, et pour cette raison la direction considère que l'exposition au risque de change est négligeable.

5. Opérations entre parties liées

La Corporation est sous le contrôle de la province et en est économiquement dépendante. Au cours de l'exercice, la Corporation a reçu un financement de 184 083 341\$ (168 396 556\$ en 2017) de la province. Ces états financiers incluent des opérations avec des apparentés.

La Corporation est liée à la province et tous les ministères, sociétés, commissions et corporations de la Couronne sous le contrôle commun de la province.

Dans le cadre de son mandat sur les services partagés (Note 1), la Corporation fournit des services de paie, de traitement des paiements, de ressources humaines, de technologie de l'information, d'approvisionnement, de buanderie, de recouvrement et d'autre support administratif à la province et à plusieurs autres entités sous contrôle commun de la province.

Les opérations entre apparentés (opérations entre entités sous contrôle commun) sont enregistrées à la valeur d'échange lorsqu'elles ont lieu selon des modalités similaires à celles qui seraient en place si les entités étaient indépendantes.

La répartition des coûts (tels les débits compensatoires) aux entités sous contrôle commun et de ces entités sont comptabilisées sur la base brute.

Les opérations avec la province et les entités sous contrôle commun de la province sont réglées selon les termes commerciaux ordinaires, à l'exception des éléments suivants :

- La Corporation utilise des espaces de bureau pour lesquels le loyer est payé par la province.
- La province contribue certains autres services, tels que des services légaux et du personnel, en attente de leur transfert subséquent à SNB.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

Note 5 (suite)

- La province comptabilise les charges de l'employeur pour ce qui suit : les cotisations au régime de retraite, les cotisations au Régime de pensions du Canada, les paiements d'allocations de retraite, les versements des assurances-vie collectives et des programmes de prestation de retraite supplémentaire des employés au nom de la Corporation. Ces charges, ainsi que la comptabilisation du passif au titre des congés de maladie accumulés, la comptabilisation du passif au titre de Travail sécuritaire et la comptabilisation du passif au titre des congés ne figurent pas dans les présents états financiers consolidés. Selon les conditions opérationnelles convenues de la Corporation, ces soldes de prestations resteront l'obligation et les actifs de la province. Ils ne seront pas assumés par la Corporation.

Il n'existe aucun engagement ou passif éventuel avec des apparentés.

L'état consolidé de la situation financière contient les montants suivants reliés aux entités liées à la province.

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Comptes débiteurs	16 476 132 \$	12 276 087 \$
Comptes créditeurs et charges à payer	(2 975 422)	(668 304)
Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick	(21 508 621)	(24 021 570)
Passif des partenaires	(5 840 577)	(5 960 400)
Montant net dû à (de) la Corporation	(13 848 488)\$	(18 374 187)\$

L'état consolidé des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé comprend les sommes qui ont été reçues des entités liées à la province ou qui ont été versées à celles-ci :

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Recettes	249 724 827 \$	235 480 871 \$
Charges	(4 625 148)	(4 703 183)
Recettes nette	245 099 679 \$	230 777 688 \$

6. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Passif des partenaires (note 9)	6 773 672 \$	6 436 692 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	6 004 333	5 792 716
Autres montants	1 650 000	-
	14 428 005 \$	12 229 408 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

7. Comptes débiteurs et avances

	2018	2017
Comptes débiteurs	23 501 714 \$	17 003 115 \$
Avances	412 903	77 346
Intérêts courus	621 846	588 079
Provision pour créances douteuses	(23 116)	(40 201)
	24 513 347 \$	17 628 339 \$

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	2018	2017
Comptes créditeurs et charges à payer	34 253 642 \$	25 876 017 \$
Salaires et avantages payables	3 783 373	3 408 548
	38 037 015 \$	29 284 565 \$

9. Passif des partenaires

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

	2018	2017
Province du Nouveau-Brunswick	5 544 768 \$	5 770 793 \$
Autres partenaires	1 228 904	665 899
	6 773 672 \$	6 436 692 \$

10. Assurance des titres fonciers

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, la province garantit le titre des biens immobiliers enregistrés sous le régime des titres fonciers. La Corporation a créé un poste, 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.

	2018	2017
Solde d'ouverture	5 792 716 \$	5 562 253 \$
Droits en matière d'assurance perçus	226 617	230 463
Indemnités versées	(15 000)	-
	6 004 333 \$	5 792 716 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

11. Immobilisations corporelles

	Matériel et logiciels informatiques	Terrain et bâtiments	Bases de données et systèmes	Véhicules à moteur	Équipement majeur	Améliorations locatives	Équipement initial de nouveaux bâtiments	Actifs en construction (AEC)	31 mars 2018 Total	31 mars 2017 Total
Durée de vie utile estimative (années)	5 ans	Bâtiments de 40 ans	de 5 à 15 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans			
Coût										
Coût d'ouverture	26 158 458 \$	3 214 627 \$	58 289 485 \$	301 467 \$	11 150 727 \$	6 304 426 \$	1 794 274 \$	2 069 003 \$	109 282 467 \$	93 776 195 \$
Transférées des AEC	-	-	-	-	1 669 454	-	-	(1 669 454)	-	-
Acquisitions	4 474 649	-	3 898 777	109 500	-	-	-	9 717 368	18 200 294	16 842 518
Dispositions	-	-	-	-	-	-	-	(5 567)	(5 567)	(1 336 246)
Coût de clôture	30 633 107	3 214 627	62 188 262	410 967	12 820 181	6 304 426	1 794 274	10 111 350	127 477 194	109 282 467
Amortissement cumulé										
Amortissement cumulé au début de l'exercice	15 021 496	3 015 415	42 452 923	57 691	6 713 224	3 819 283	1 794 274	-	72 874 306	67 194 023
Dispositions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(1 255 528)
Charge d'amortissement	4 042 165	7 042	2 634 635	52 045	503 935	515 242	-	-	7 755 064	6 935 811
Amortissement cumulé de clôture	19 063 661	3 022 457	45 087 558	109 736	7 217 159	4 334 525	1 794 274	-	80 629 370	72 874 306
Valeur comptable nette	11 569 446 \$	192 170 \$	17 100 704 \$	301 231 \$	5 603 022 \$	1 969 901 \$	-	\$ 10 111 350	46 847 824 \$	36 408 161 \$

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2018:

Équipement majeur	9 624 811 \$
Améliorations locatives	107 694
Matériel et logiciels informatiques	378 845
Total	10 111 350 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018

12. Charges par secteur

	2018	2017
Services du personnel	130 131 320 \$	124 601 795 \$
Fournitures et services	121 099 632	116 763 974
Frais de la dette et autres	77 260	142 425
Amortissement	7 755 064	6 935 811
	259 063 276 \$	248 444 005 \$

13. Passifs éventuels

La Corporation n'a pas d'assurance responsabilité civile générale protégeant la majorité de ses actifs. Les réclamations légitimes contre la Corporation pour responsabilité et les remplacements des biens perdus ou endommagés sont passés en charges au cours de l'exercice du règlement ou du remplacement.

La Corporation est partie à divers litiges et des sommes figurant dans ces états financiers consolidés représentent la meilleure estimation, par la direction, des pertes qui pourraient en résulter. Ces montants ne sont pas divulgués pour prévenir les effets négatifs sur les résultats des litiges. La Corporation est aussi partie d'autres actions en justice dont le résultat ne peut être déterminé.

14. Engagements

La Corporation a pris des engagements liés à des ententes en matière de location de bureaux, de licences d'entreprise et d'équipement. Les paiements minimaux pour ces engagements sont évalués comme suit:

	2019	2020	2021	2022	2023	Thereafter
Location de bureau	5 260 565 \$	4 304 185 \$	3 381 189 \$	2 821 691 \$	2 578 934 \$	7 395 746 \$
Licences d'entreprise	7 349 505	9 731 793	9 945 317	9 945 317	828 776	-
Équipement	904 171	550 172	149 041	18 000	-	-
Total	13 514 241 \$	14 586 150 \$	13 475 547 \$	12 785 008 \$	3 407 710 \$	7 395 746 \$

Service Nouveau Brunswick conclut d'autres arrangements contractuels sur une base régulière dans son déroulement normal des opérations.

15. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2017 ont été retraités pour se conformer à la présentation des états financiers consolidés adoptée pour l'année en cours.