

Service Nouveau-Brunswick

Rapport annuel
2019–2020



Service Nouveau-Brunswick
Rapport annuel 2019-2020

Province du Nouveau-Brunswick
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.) E3B 5H1 CANADA

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-2542-5 (copie papier bilingue)
ISBN 978-1-4605-2544-9 (PDF : version française)

ISSN 2371-2864 (copie papier bilingue)
ISSN 2371-2880 (PDF : version française)

12836 | 2020.11 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

Lettres d'accompagnement

De la ministre à la Lieutenante-gouverneure

L'honorable Brenda Louise Murphy

Lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

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



L'honorable Mary E. Wilson
Ministre

Du Conseil d'administration à la Ministre

L'honorable Mary E. Wilson

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 du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Veuillez agréer, Madame la ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration

Table des matières

Message de la ministre	1
Message du chef de la direction	2
Faits saillants	3
Gouvernance de la corporation	4
Grandes priorités du gouvernement	6
Mesures du rendement	7
Aperçu des opérations organisationnelles.	13
Vue d'ensemble des divisions et points saillants	14
Aperçu financier	27
Résumé des activités de recrutement.	31
Résumé des projets de loi et des activités législatives	33
Résumé des activités liées aux langues officielles	34
Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale	36
Rapport au titre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	41
Annexe : États financiers	42

Message de la ministre

Service Nouveau-Brunswick a un mandat vaste et est déterminée à fournir des services à la population du Nouveau-Brunswick, ainsi qu'un soutien essentiel comme les services de Technologie Informatique (TI) et d'approvisionnement aux autres secteurs du gouvernement. Les quelque 2 400 employés de Service Nouveau-Brunswick partagent la même vision d'« excellence dans la prestation des services. » Chaque jour, les employés de SNB s'efforcent de fournir des services publics innovants et de qualité élevée aux clients en mettant l'accent sur la valeur pour tous les Néo-Brunswickois et toutes les Néo-Brunswickoises.

À l'approche de la fin de l'exercice financier 2019-2020, SNB s'est retrouvée devant un défi sans précédent à cause de la COVID-19 pour ce qui est de fournir des services d'une manière sécuritaire tant pour les clients que pour les employés, tout en continuant d'offrir un soutien essentiel aux autres secteurs du gouvernement durant le confinement à l'échelle de la province et d'assumer de nouvelles responsabilités comme la ligne d'information sur la COVID-19.

SNB s'est classée bonne première au pays, ayant été capable de rouvrir en toute sécurité certains centres de services pour fournir des services essentiels, tout en alternant rapidement pour augmenter les services en ligne comme le renouvellement des permis de conduire. Service Nouveau-Brunswick a aussi été la première dans les provinces de l'Atlantique à reprendre les épreuves routières en vue de l'obtention d'un permis de conduire de classe 5.

Plus de 90 % de l'effectif de SNB est demeuré en poste, fournissant des services importants comme la buanderie aux hôpitaux et aux foyers de soins, acquérant l'équipement de protection individuelle pour les travailleurs de la santé et élaborant des solutions informatiques pour répondre aux besoins en ligne en évolution de ministères comme Éducation et Développement de la petite enfance.

À titre de ministre de Service Nouveau-Brunswick, je veux profiter de cette occasion pour remercier tous les employés de SNB d'être allés au-delà du devoir en ce qui concerne la prestation de services durant cette période difficile. Nous sommes vraiment reconnaissants de votre ardeur au travail et de votre engagement.



L'honorable Mary E. Wilson
Ministre

Message du chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB), j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2019-2020. Ce rapport présente un sommaire des activités de chaque division de SNB durant l'exercice 2019-2020, ainsi que les états financiers vérifiés de la corporation.

Notre rapport annuel offre un aperçu de l'exercice financier qui vient de s'écouler, dans le but de fournir au conseil d'administration et à la population du Nouveau-Brunswick une mise à jour claire et concise sur les activités de nos diverses divisions. Au cours du dernier mois de l'exercice, toutefois, notre organisme a été touché par la pandémie de COVID-19.

Le 16 mars, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a réduit ses activités aux services essentiels seulement. Étant donné que SNB fournit des fonctions primordiales, comme le soutien au système de santé, les services de TI et les services de la paie et des avantages sociaux pour les fonctionnaires provinciaux, la majorité du personnel a continué à travailler.

Je tiens à exprimer toute ma fierté à l'endroit des quelque 2 400 employés qui font constamment preuve d'excellence dans la prestation des services et qui ont démontré toute leur agilité et leur dévouement dès le début de la crise.

L'exercice financier ne s'est pas terminé comme prévu, et les conséquences de la pandémie de COVID-19 se feront ressentir à SNB pendant encore quelque temps. J'ai la certitude, cependant, que nous serons en mesure de nous adapter aux nouveaux besoins au cours de la prochaine année, sans jamais faillir à notre mission d'offrir des services publics innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du Nouveau-Brunswick.

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

Alan Roy
Chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick

Faits saillants

Voici une liste des relations particulières de la corporation au cours de l'exercice financier de 2019-2020 :

- La Direction de l'approvisionnement stratégique, de concert avec Opportunités Nouveau-Brunswick et le ministère des Transports et de l'Infrastructure, a mené de vastes consultations auprès des fournisseurs et des associations sectorielles pour élaborer la stratégie et le plan d'action sur l'approvisionnement selon le principe du « Nouveau-Brunswick d'abord ». Cette initiative soutient les priorités gouvernementales, soit la *dynamisation du secteur privé* et la *mise en place d'une organisation hautement performante*.
- L'Hôpital régional de Saint John du Réseau de santé Horizon et l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers ont tous deux obtenu la certification ENERGY STAR^{MD} de RNCan pour l'année de certification 2019. Ce sont les seuls établissements de santé au Canada à recevoir cette certification. Les écoles Bliss Carman Middle School et Royal Road Elementary School ont également obtenu la certification ENERGY STAR^{MD} de RNCan pour 2019, et il s'agit des seules écoles au Canada atlantique à recevoir cette certification.
- SNB a achevé sa dernière phase du projet de remise à neuf de la buanderie de Saint John avec la rénovation des aires de linge propre. Le projet, d'une durée de deux ans et demi, s'est terminé à l'automne 2019.
- De concert avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, SNB a récemment procédé à une amélioration du Système d'information sur les élèves. Le projet permet aux administrateurs scolaires de consulter en temps réel les renseignements sur le transport scolaire de n'importe quel élève.
- Les Services technologiques de SNB ont achevé la modernisation d'un système d'information sur la justice qui remontait à vingt ans et qui servait à faire le suivi des dossiers du tribunal. Ce système recoupe douze applications distinctes et est utilisé par trois ministères gouvernementaux, de multiples organismes externes et les forces policières.
- La migration de tout le courrier électronique du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) a été effectuée vers la plateforme d'infonuagique Microsoft Office 365. Dans le cadre de ce projet, plus de 21 000 appareils ont été mis à niveau, passant à Microsoft Office 2016, et près de 35 000 adresses courriel d'employés du GNB sont passées des centres de données du GNB au nuage.
- La Division des services technologiques a terminé la première phase d'un projet de modernisation du réseau étendu (RE) des soins de santé de la province. Le projet a touché 109 emplacements et a généré des économies de 750 000 \$ et une augmentation de 1400 % concernant la capacité de bande passante.
- En 2019-2020, le Bureau de traduction a élargi ses services et a commencé à fournir des services de traduction au gouvernement du Manitoba.
- La Direction des services des comptes créditeurs a facilité l'intervention du GNB lors des inondations de 2019 en traitant environ 500 chèques pour les Néo-Brunswickois sinistrés.
- Un nouveau centre de services a ouvert ses portes à Saint-Quentin en février 2020. Ce centre est ouvert deux jours par semaine.
- En août 2019, Service Nouveau-Brunswick a mis en place une application d'ordonnancement en ligne permettant aux citoyens de prendre rendez-vous pour leur épreuve de conduite.
- L'entente de services conclue avec Transports Canada concernant les services de délivrance de permis pour les embarcations de plaisance a permis à Service Nouveau-Brunswick d'élargir ses services et d'envoyer des rappels par courriel et par courrier aux propriétaires dont le permis d'embarcation de plaisance prendra fin au printemps 2020.

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 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 aucune 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	Comités	Participation aux réunions du comité
Kelly Cain ¹	Administratrice	2/2	Gouvernance et ressources humaines	1/1
Roberta Dugas ²	Administratrice	6/6	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Louise Duguay-LePage	Administratrice	6/6	Vérification et finances	4/4
Doug Gaudett ³	Administrateur	5/6	Vérification et finances	4/4
Gilles Lanteigne	Administrateur	4/6	Vérification et finances	1/4
Cathy LaRochelle ⁴	Administratrice	1/2	Vérification et finances	1/1
Marcel Lavoie ⁵	Administrateur	2/2	Gouvernance et ressources humaines	1/1
Garth Lawson	Administrateur	5/6	Vérification et finances	4/4
Karen McGrath	Administratrice	4/6	Gouvernance et ressources humaines	0/4
Donald Moore ⁶	Administrateur	5/5	Gouvernance et ressources humaines	3/3
Mary-Eileen O'Brien ⁷	Administratrice	0/1	Gouvernance et ressources humaines	1/1
Gérald Richard ⁸	Administrateur	1/3	Gouvernance et ressources humaines	1/3
Alan Roy	Chef de la direction	6/6	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	2/4 3/4
Mireille Saulnier	Administratrice	6/6	Gouvernance et ressources humaines	2/4
Karen Taylor ⁹	Présidente du conseil et administratrice	5/5	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	4/4 3/3
Judy Wagner ¹⁰	Administratrice	1/2	Vérification et finances	0/1
Elizabeth Webster ¹¹	Présidente du conseil et administratrice	1/1	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	0/0 1/1

1. Kelly Cain est administratrice depuis le 10 janvier 2020.
2. Roberta Dugas est présidente du Comité de la gouvernance et des RH.
3. Doug Gaudett est président du Comité de la vérification et des finances.
4. Cathy LaRochelle est administratrice depuis le 10 janvier 2020.
5. Marcel Lavoie est administrateur depuis le 10 janvier 2020.
6. Donald Moore est administrateur depuis le 16 mai 2019.
7. Le mandat de Mary-Eileen O'Brien a pris fin le 16 mai 2019.
8. Gérald Richard a démissionné de son poste d'administrateur le 14 janvier 2020.
9. Karen Taylor est administratrice depuis le 16 mai 2019 et a été nommée présidente du conseil à cette date.
10. Judy Wagner a démissionné de sa poste d'administratrice le 15 septembre 2019.
11. Le mandat d'Elizabeth Webster à sa poste d'administratrice et de présidente du conseil a pris fin le 16 mai 2019.

Grandes priorités du gouvernement

Gestion de la stratégie et des opérations

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) utilise un système de gestion officielle qui met à profit les pratiques opérationnelles d'avant-garde pour l'élaboration, la communication et la révision des stratégies. Ce processus procure à la fonction publique un moyen éprouvé de mettre la stratégie en œuvre, d'accroître la reddition de compte et de favoriser l'amélioration continue.

L'élaboration de la stratégie, à l'aide du système de gestion officielle, commence par la feuille de route du gouvernement pour l'avenir du Nouveau-Brunswick, qui est axée sur les priorités clés et l'importance de rendre des comptes au public.

Nos grandes priorités :

- **Gouvernement abordable et prêt à agir**
Remettre de l'ordre dans nos finances permettra au gouvernement d'être prêt à agir et d'offrir des services publics durables de haute qualité à tous les gens du Nouveau-Brunswick.
- **Soins de santé publics fiables**
Les gens du Nouveau-Brunswick méritent un système de soins de santé viable et de haute qualité qui leur permet d'obtenir les services dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.
- **Éducation de première classe**
Les jeunes du Nouveau-Brunswick ont besoin d'avoir accès à une éducation de première classe afin de vivre pleinement leur vie et d'être concurrentiels sur les marchés du travail de demain.
- **Secteur privé dynamisé**
Tous les gens du Nouveau-Brunswick bénéficient d'un secteur privé en plein essor. Augmenter les investissements du secteur privé, accroître notre main-d'œuvre et accueillir des entreprises prospères de toutes tailles est avantageux pour notre province.
- **Communautés dynamiques et viables**
Les communautés dynamiques sont des endroits où les gens souhaitent vivre. Avoir plus de communautés dynamiques et viables permet de rendre la province plus résiliente.
- **Organisation hautement performante**
Lorsque les fonctionnaires engagés et habilités utilisent leurs talents et leurs compétences pour faire de notre province un endroit meilleur, tous les gens du Nouveau-Brunswick en bénéficient.

Mesures du rendement

Cette section contient des mesures tirées du tableau de bord équilibré de la corporation.

Gouvernement abordable et prêt à agir	Ajouter la valeur pour les clients	Mesure
	Répondre et dépasser les attentes des clients	Indice de satisfaction des clients (internes) Indice de satisfaction des clients (externes)
	Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante	Mesure
	Développer des gestionnaires formés et compétents	Taux de recommandation net des employés Pourcentage d'évaluations du rendement des employés effectuées
Organisation hautement performante	Développer les activités	Mesure
	Élargir le modèle opérationnel	Nombre de services nouveaux ou élargis

Ajouter de la valeur pour les clients

Objectif de la mesure

Répondre et dépasser les attentes des clients.

Mesure

Indice de satisfaction des clients internes

Indice de satisfaction des clients externes

Description de la mesure

SNB a une méthodologie pour évaluer la satisfaction de la clientèle : l'indice de satisfaction de la clientèle. En 2019-2020, 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.

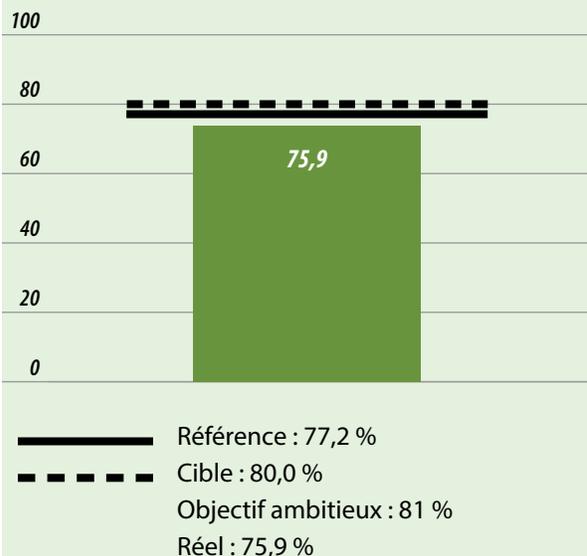
Ces mesures donnent un aperçu du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. Chaque année, la société réalise un sondage auprès des différents groupes de clientèle en utilisant divers moyens de communication (par courriel, en format papier, en ligne, par téléphone). 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, la conception du service, le résultat positif et la fonctionnalité du mode de communication)¹. 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.

Le sondage de 2019 a permis de recevoir 6 374 réponses de clients internes (employés des parties 1 et 3 du GNB), et 1 903 réponses de clients externes (résidents et entreprises du Nouveau-Brunswick).

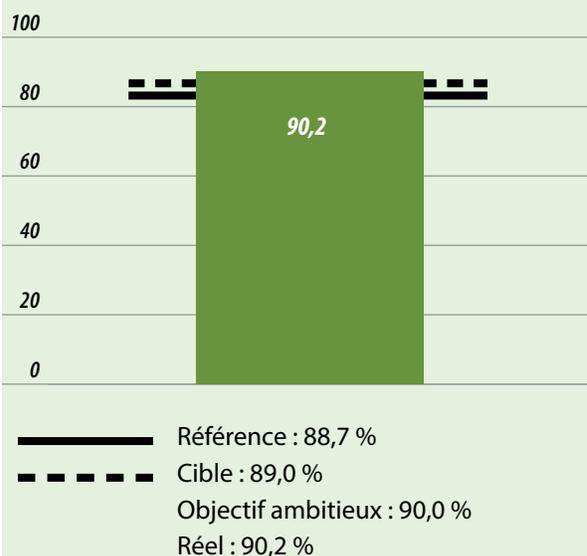
1. L'Institut des services axés sur les citoyens

Rendement général

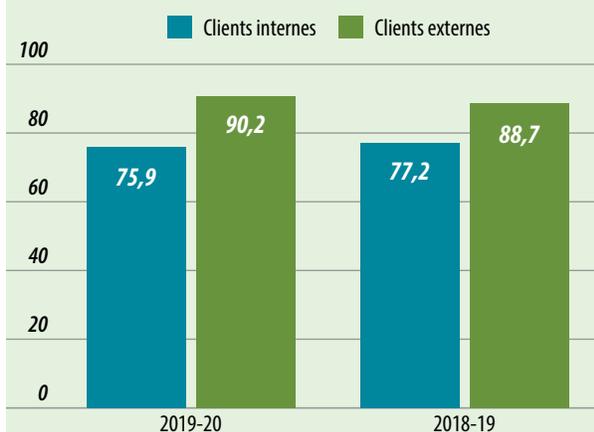
Indice de satisfaction de la clientèle interne



Indice de satisfaction de la clientèle externe



Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle



Les résultats montrent que la satisfaction des clients internes de SNB a légèrement fléchi, tandis que celle des clients externes a augmenté. Une fluctuation de 3 ou de 4 % d'une année à l'autre n'a rien d'inhabituel lorsque l'on mesure la satisfaction de la clientèle, car la satisfaction est un facteur subjectif et il y a une foule de variables qui peuvent influencer les résultats.

Ce sont néanmoins les interactions du personnel (personnel serviable, bien renseigné et courtois) qui continuent d'être le déterminant obtenant le meilleur score, et ce, pour les clients tant internes qu'externes. Comparativement aux scores d'autres organisations du secteur public au Canada, les résultats de SNB pour les clients externes restent très bons, et il reste encore des possibilités d'amélioration pour les clients internes.

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

Pourquoi cette mesure?

En mesurant la satisfaction de la clientèle, nous avons un aperçu de son niveau de satisfaction à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. Le sondage donne l'occasion aux clients de communiquer leurs besoins et leurs attentes, et permet à SNB de continuer à s'améliorer en fonction des commentaires reçus.

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

Dans le but d'améliorer la satisfaction de la clientèle de SNB, les résultats du sondage, y compris les commentaires textuels des clients, ont été communiqués aux dirigeants de SNB et à leur personnel, par secteur de service et par facteur de satisfaction, afin de mieux comprendre où des améliorations peuvent être apportées. Par conséquent, un certain nombre d'initiatives ont été lancées pour améliorer la satisfaction de la clientèle, dont des projets Lean Six Sigma, qui visent à examiner les processus de SNB.

Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante

Objectif de la mesure

Développer des gestionnaires formés et compétents

Mesure

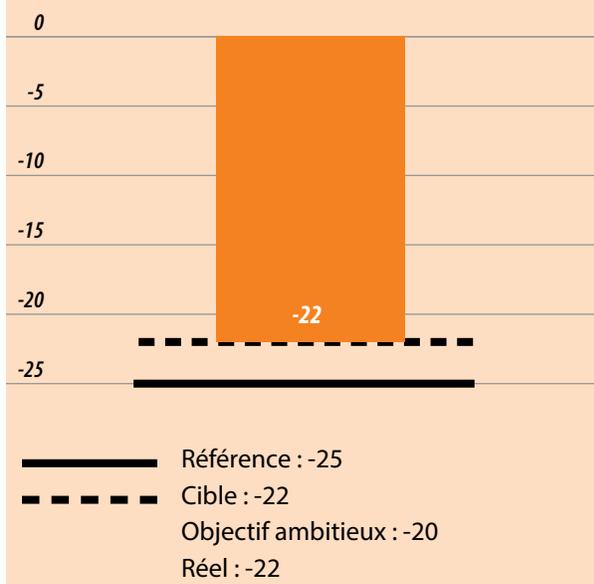
Taux de recommandation net des employé(e)s

Description de la mesure

SNB a participé à un sondage sur l'engagement des employés mené par le ministère des Finances et du Conseil du Trésor et visant tout le personnel du GNB. Le sondage permet d'établir le taux de recommandation net des employé(e)s de SNB, la norme actuelle utilisée par de nombreuses organisations pour indiquer l'engagement du personnel au niveau organisationnel. Le score est fonction des réponses à la question suivante du sondage : *Je recommanderais Service Nouveau-Brunswick comme milieu de travail à un ami ou à un membre de la famille.*

Rendement global

Le taux de recommandation net des employé(e)s de SNB de 2019-2020 SNB (-22) est une amélioration par rapport aux résultats de 2018-2019.



Pourquoi cette mesure?

L'engagement des employés est un élément fondamental du plan stratégique de SNB.

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

Le score de base permet à SNB d'élaborer des plans d'action en 2018-2019 pour accroître l'engagement des employés et encourager une fonction publique fière, productive et professionnelle. Les résultats du sondage de 2019-2020 sur l'engagement des employés démontrent que le SNB a réalisé des avancées positives sur le plan de l'engagement des employés et qu'il dispose de plans d'action pour l'amélioration continue.

Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante

Objectif de la mesure

Développer des gestionnaires formés et compétents

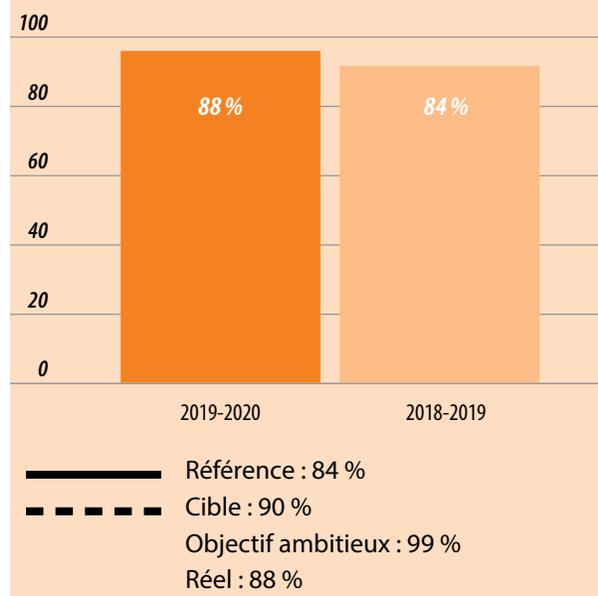
Mesure

Pourcentage d'évaluations du rendement des employés effectuées

Description de la mesure

Cette mesure fait en sorte que les gestionnaires reçoivent la formation nécessaire sur l'approche adoptée par SNB pour la gestion du rendement des employés et qu'ils exécutent les évaluations du rendement des employés tous les ans.

Rendement global



Pourquoi cette mesure?

SNB reconnaît l'importance d'offrir une rétroaction à ses employés dans le cadre d'un outil servant à l'engagement des employés et à la gestion du rendement. Bien que la rétroaction sur le rendement se veuille une activité continue, le processus d'évaluation du rendement annuelle permet une conversation détaillée sur les réalisations et les secteurs à améliorer. La mesure contribue par ailleurs à l'établissement des plans de formation et de perfectionnement.

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

Les gestionnaires de SNB doivent effectuer leurs évaluations du rendement chaque trimestre, selon la date d'entrée en service de leurs employés. L'équipe de la haute direction et le conseil d'administration de SNB examinent cette mesure chaque trimestre. Les résultats sont communiqués aux dirigeants de la corporation pour prioriser l'importance des taux d'achèvement et d'offrir une rétroaction aux employés.

Développer les activités

Objectif de la mesure

Élargir le modèle opérationnel

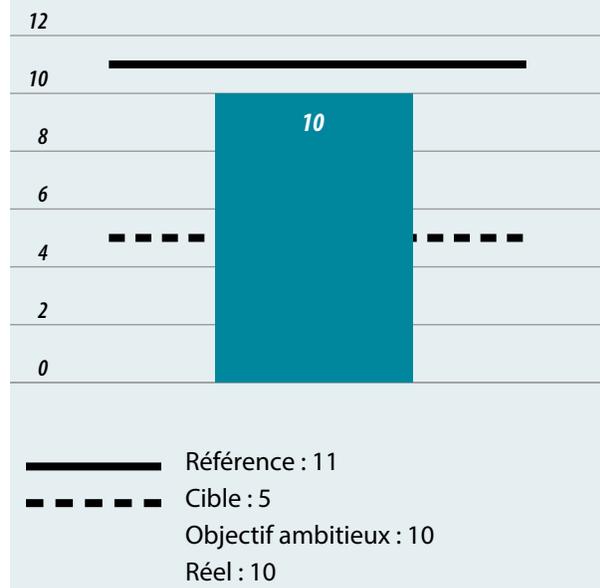
Mesure

Nombre de services nouveaux ou élargis

Description de la mesure

La réussite se mesure en fonction des sources de revenus durables créées à partir de services nouveaux ou élargis et de nouveaux clients et est exprimée en termes d'ententes de services, qu'elles soient nouvelles ou mises à jour.

Rendement global



Pourquoi cette mesure?

Le développement des activités est un élément fondamental du plan stratégique de SNB.

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

Une stratégie de tarification, accompagnée d'un plan de préparation de la tarification et de modèle de coût, a été proposée. Une analyse des coûts a été effectuée pour la Direction du service à la clientèle afin de s'assurer que la tarification de l'entente sur les niveaux de service correspond aux coûts réels des services associés.

Aperçu des opérations organisationnelles

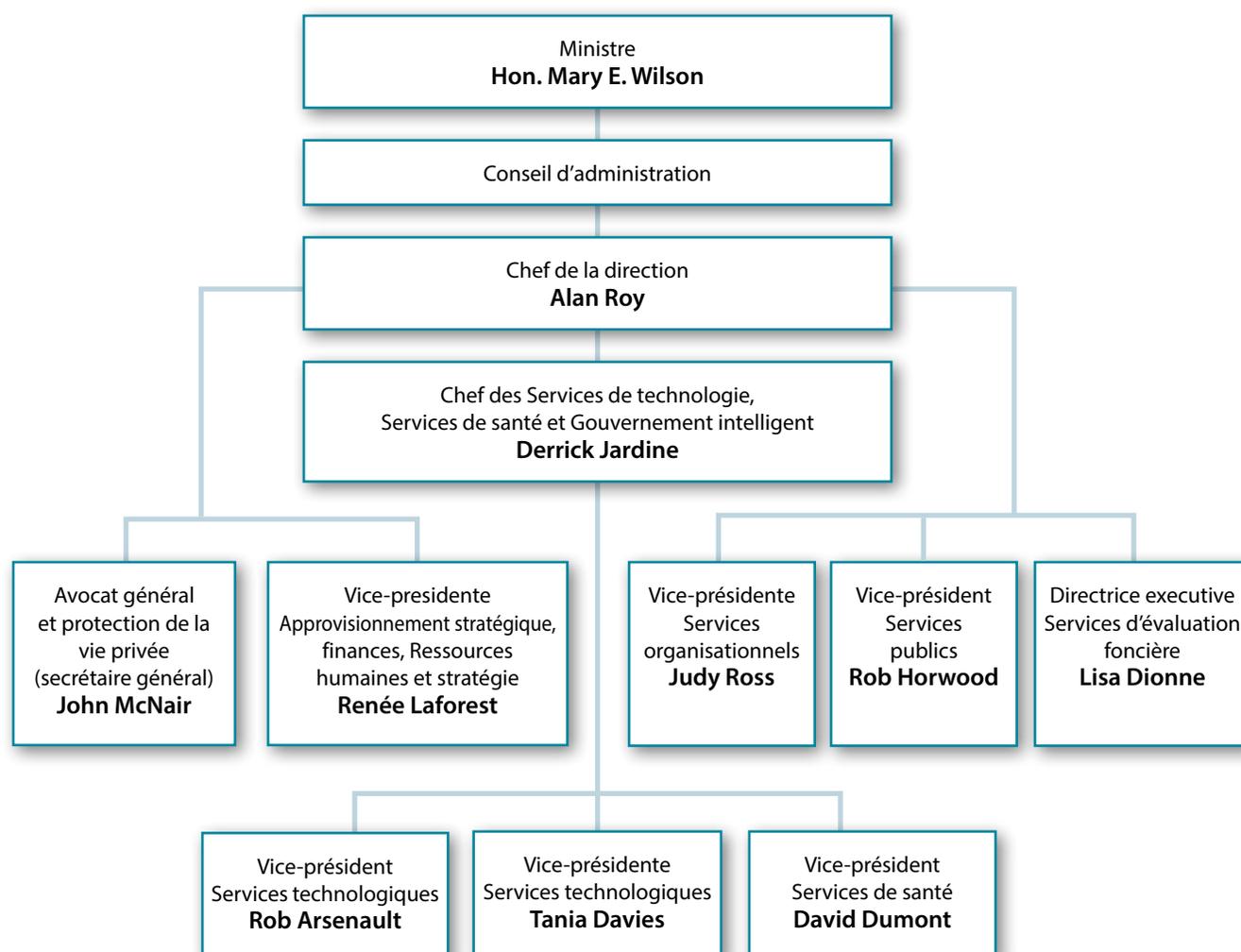
Service Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne de la Partie 1 qui a été créée pour fournir des services partagés au gouvernement du Nouveau-Brunswick dans le but explicite de normaliser les services et de réduire les coûts. La *Loi sur Service Nouveau-Brunswick* décrit le contexte des activités de la Corporation. La mission 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 sa mission 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 des quelque 2 400 employés à son actif et est doté d'un budget de plus de 266 millions de dollars en 2019-2020.

Organigramme de haut niveau



Vue d'ensemble des divisions et points saillants

Services généraux

Ressources humaines

Au début de l'exercice financier 2019-2020, le gouvernement a annoncé l'examen du modèle de prestation des services de ressources humaines dans le but de décentraliser les services afin de mieux harmoniser les mandats et les activités ministériels. Le ministère des Finances et du Conseil du Trésor (FCT) a reçu pour mandat de mener l'examen et, une fois l'examen terminé, tout le personnel des RH a été transféré de SNB à FCT. Les services des ressources humaines opérationnels et transactionnels ont été offerts par FCT d'avril à décembre 2019, après quoi ils ont de nouveau été transférés aux ministères et organismes de la Partie 1.

Malgré les changements apportés à la structure hiérarchique, l'équipe des RH chargée des activités de SNB a continué à offrir divers services des ressources humaines comme le recrutement et le maintien en poste des employés, la planification des effectifs, la mobilisation des employés, la classification, les relations de travail, la gestion du rendement, la formation et le perfectionnement, ainsi que la coordination de divers programmes destinés aux employés.

Stratégie et rendement organisationnel

La Direction de la stratégie et du rendement organisationnel est chargée de préparer des rapports sur le rendement organisationnel et de mener le processus de planification stratégique. Cela comprend les initiatives stratégiques, les plans d'action annuels et les mesures de rendement à l'aide de la méthodologie du tableau de bord équilibré. La Direction gère par ailleurs les efforts d'amélioration continue dans le but d'améliorer l'efficacité et les avantages pour le client à l'aide des méthodologies Lean Six Sigma.

De plus, la Direction supervise certains aspects de la gestion globale des relations de SNB (clients et partenaires commerciaux) du point de vue organisationnel. Elle s'occupe de l'élaboration des stratégies de développement des affaires, notamment l'évaluation et le soutien de possibilités de croissance, et de la préparation et de la surveillance des ententes de services.

La Direction est responsable des besoins de communication internes quotidiens de Service Nouveau-Brunswick, y compris la gestion du réseau intranet des employés et des sites Web, et de la préparation de rapports d'information et de services destinés aux employés, aux gestionnaires et aux partenaires d'affaires.

La Direction dirige les efforts d'avancement des politiques en matière de législation, de vie privée et de l'organisation et gère la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et les réponses aux demandes d'accès à l'information. Le personnel est en outre responsable des processus de gestion des documents, de gestion des risques et d'intégration des données de l'organisation ainsi que des rapports opérationnels.

Enfin, la Direction de la stratégie et du rendement organisationnel assure les services de sondage, la gestion des changements, et mesure le rendement en matière de prestation de services et la satisfaction des clients.

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 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 FCT, 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.

Services de vérification

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. Cette unité mène également des enquêtes, au besoin.

Points saillants

- ♦ La Direction de la stratégie et du rendement organisationnel a établi un cadre de classification des processus qui affiche et organise chacun des processus de leadership, d'exploitation et d'habilitation de SNB. Cet outil de gestion des processus stratégique a permis à SNB de mettre rapidement au point des mesures de rendement qui montrent le rapport qualité-prix de ses produits et services. Résultat final : un tableau de bord organisationnel pour les services offerts par SNB.
- ♦ L'équipe des installations a soutenu la planification et la coordination d'importantes rénovations des nouveaux bureaux administratifs de Place-Lincoln.

Approvisionnement stratégique

SNB est responsable de la prestation de services d'approvisionnement pour les Parties 1 (ministères du GNB), 2 (districts scolaires) et 3 (régies 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

La Division de l'approvisionnement stratégique a pour rôle de maximiser la concurrence en vue d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix, tout en s'assurant que tous les fournisseurs qui le souhaitent peuvent entrer en concurrence de façon ouverte et équitable pour obtenir des contrats du gouvernement. 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	2019-2020	2018-2019	Changement
Valeur des bons de commande	836 813 184 \$	1 021 377 343 \$	(184 564 159 \$)
Nombre de bons de commande	4 987	5 451	(464)
Appels d'offres/DP	1 649	2 241	(592)

Points saillants

- ♦ La Direction de l'approvisionnement stratégique, de pair avec d'autres organisations client, a cerné des occasions d'économiser, sur le chapitre de l'approvisionnement, plus de 5 millions de dollars en 2019-2020. Ces économies sont à la fois indirectes (négociation de rabais et évitement de l'augmentation des coûts) et directes (réductions sur douze mois).
- ♦ La Direction a mis au point un plan d'éducation des clients et a offert une formation complète sur la *Loi sur la passation des marchés publics* et son règlement à 558 employés de 20 organisations différentes, dont les ministères, les districts scolaires, les municipalités, les universités, les collèges communautaires et les sociétés de la Couronne.
- ♦ Les efforts se poursuivent pour ce qui est du plan stratégique triennal de la Direction de l'approvisionnement stratégique, plan établi en 2018-2019 pour favoriser l'intégration des équipes de la Direction. Au total, 10 des 15 initiatives ont été menées à bien.
- ♦ De concert avec Opportunités Nouveau-Brunswick et le ministère des Transports et de l'Infrastructure, la Direction de l'approvisionnement stratégique a mené de vastes consultations auprès des fournisseurs et des associations d'industries pour élaborer la stratégie et le plan d'action sur l'approvisionnement selon le principe du « Nouveau-Brunswick d'abord ». Cette initiative soutient les priorités gouvernementales, soit la *dynamisation du secteur privé* et la *mise en place d'une organisation hautement performante*.

- ♦ La Division de l'approvisionnement stratégique a réussi à accroître son utilisation des méthodes d'approvisionnement souples. En 2019, un contrat a été attribué pour l'acquisition d'une nouvelle solution de planification des ressources organisationnelles (PRO). Au début de 2020, un deuxième contrat a été signé pour les services de mise en place. Les deux contrats proposaient une nouvelle méthode d'approvisionnement novatrice qui favorise les échanges réciproques entre le gouvernement et les soumissionnaires, l'agilité accrue, la diminution des risques et une plus grande valeur générale au secteur public.

Services de santé

Ingénierie clinique

Les professionnels des soins de santé utilisent une vaste gamme d'équipement médical et diagnostic dans leur travail quotidien. Cet équipement peut être complexe et coûteux. La Direction de l'ingénierie clinique travaille avec les cliniciens et gestionnaires des soins de santé 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.

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. Le service soutient également les enquêtes sur les incidents liés aux équipements médicaux et participe activement à la formation et à l'éducation du personnel technique et médical concernant son utilisation.

Aperçu des statistiques	2019-2020	2018-2019	Changement
Ordres de travail*	65 485	64 488	997
Ordres de travail d'entretien préventif reçus**	20 295	19 963	332
Alertes d'équipement nécessitant une action***	1 029	1 290	(261)

Le stock d'équipement nouveau « net » (matériel entrant moins matériel désuet) compte 4,024 appareils supplémentaires.

*L'augmentation des ordres de travail correspond à un accroissement de 2,5 % du nombre d'heures de soutien (+2918 heures) par rapport à l'exercice financier 2018-2019.

** Le nombre d'heures de soutien dans le cadre de l'entretien préventif a augmenté de 1,5 % (+321 heures) et le nombre d'heures d'inspection du nouvel équipement entrant (sécurité et conformité) de 17,9 % (+949 heures). Les variations annuelles du nombre d'heures de soutien dans le cadre de l'entretien préventif dépendent directement de la quantité de matériel neuf acheté, des achats effectués dans le passé et des garanties venant à échéance.

***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.

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	2019-2020	2018-2019	Changement
Nombre de bons de commande*	142 370	144 825	(2 455)
Valeur en dollars des bons de commande*	254 010 222 \$	247 459 295 \$	6 550 927
Nombre de lignes reçues par les services d'expédition et de réception	552 791	553 583	(792)
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	0,94	0,98	(0,04)
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks	6 042 801 \$	5 940 504 \$	102 297 \$
Nombre de lignes prélevées pour la distribution	2 529 225	2 707 506	(178 281)

*Le tableau ci-dessus exclut la valeur en dollars et le nombre des commandes d'achat traitées par la Direction de l'approvisionnement stratégique (Santé). Les données sont maintenant rattachées à la Division de l'approvisionnement stratégique de SNB.

Services de buanderie et de lingerie

Des services de blanchisserie fiables sont importants pour le fonctionnement et la prestation des services de santé. Ils constituent un maillon essentiel de la gestion de la lutte contre les infections dans le cadre de la prestation des soins aux patients. Cela comprend la préparation et le traitement de produits comme les blouses de contagion, le linge chirurgical, les chemises pour patients, les draps, les serviettes de toilette et les produits environnementaux pour n'en nommer que quelques-uns. Les services de buanderie et de lingerie offrent des services complets, du ramassage du linge souillé à la livraison d'articles propres dans les nombreux établissements de soins de santé et foyers de soins du Nouveau-Brunswick.

À l'automne 2019, la rénovation de l'aire de finition du traitement de linge a été achevée à la buanderie de Saint John. Le projet pluriannuel de remise à neuf de l'établissement s'est donc terminé, mais le dépôt de Fredericton a commencé à s'acquitter des services du Centre du Nouveau-Brunswick. Pour la buanderie d'Edmundston, tout l'équipement de projet devrait se conclure en 2020-2021. L'hiver dernier, la buanderie de Campbellton a achevé son projet pluriannuel de remplacement des laveuses.

Aperçu des statistiques	2019-2020	2018-2019	Changement
Poids en livres du linge traité	21 798 987	21 988 462	(189 475)
Nombre de clients	80	80	(pas de changement)

Gestion de l'énergie

L'Unité de la gestion de l'énergie est chargée de diriger et de coordonner la stratégie de gestion de l'énergie du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ce service intègre l'efficacité et la consommation énergétiques dans les pratiques opérationnelles quotidiennes tout en assurant ou en améliorant le confort thermique et la qualité de l'air intérieur pour les clients (les patients, les étudiants, les fonctionnaires). L'Unité adopte une approche axée sur l'amélioration continue pour optimiser l'énergie utilisée, une solution essentielle pour contrer les changements climatiques. Le personnel travaille directement avec les régies régionales de la santé, les services de buanderie et les districts scolaires.

Pour répondre au Plan d'action sur les changements climatiques, SNB continue de mettre en œuvre un système pangouvernemental de gestion de l'énergie et de production de rapports afin de veiller à ce que tous les ministères soient tenus responsables de leur consommation énergétique et des émissions de gaz à effet de serre correspondantes. En collaboration avec les districts scolaires, la Division des édifices du ministère des Transports et de l'Infrastructure, et le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, toutes les écoles du Nouveau-Brunswick ont été enregistrés dans l'outil Portfolio Manager d'ENERGY STAR^{MD}.^{1,2}

Aperçu des statistiques	2019-2020	2018-2019	Changement
Nombre de lieux inscrits dans l'outil Portfolio Manager d'ENERGY STAR ^{MD}	303	59	244
Édifices ayant obtenu la certification ENERGY STAR	4	1	3
Évitement des coûts ³	2,7 M\$	1,95 M\$	0,75 M\$

1. Cela a pu être réalisé grâce à une contribution financière de Ressources naturelles Canada (RNCan).

2. Le Portfolio Manager d'ENERGY STAR^{MD} est un outil d'analyse comparative en ligne gratuit et simple à utiliser qui permet à ses usagers de comparer le rendement énergétique de leur bâtiment avec celui de bâtiments semblables.

3. L'évitement des coûts pour la santé est de 1,1 M\$ et de 1,1 M\$ pour les écoles. La remise à neuf de la buanderie de Saint John et le regroupement des buanderies ont permis d'éviter des coûts de 500 000 \$.

Points saillants

- ♦ La Direction de l'ingénierie clinique a atteint ses objectifs stratégiques en matière de réalisation des travaux d'entretien pour les appareils vitaux et à risque élevé.
- ♦ Le projet de la buanderie de Saint John s'est poursuivi en 2019-2020 avec la rénovation des aires de linge propre. Il s'agissait de la dernière phase de la remise à neuf, et le projet s'est terminé à l'automne 2019.
- ♦ En 2019-2020, des ateliers ont été offerts aux districts scolaires francophones et anglophones pour présenter l'outil Portfolio Manager d'ENERGY STAR^{MD} et des stratégies de gestion de l'énergie.
- ♦ Les écoles Bliss Carman Middle School et Royal Road Elementary School du district scolaire Anglophone West ont également obtenu la certification ENERGY STAR^{MD} de RNCAN pour l'année d'étiquetage 2019, et il s'agit des seules écoles au Canada atlantique à recevoir cette certification.
- ♦ L'Hôpital régional de Saint John et l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers du Réseau de santé Horizon ont tous deux obtenu la certification ENERGY STAR^{MD} de RNCAN pour l'année d'étiquetage 2019. Ce sont les seuls établissements de santé au Canada à recevoir cette certification.

Services organisationnels

Comptes créditeurs

La Direction 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. La Direction est responsable des services transactionnels, de la gestion des processus relatifs à la carte d'achat et à i-Expense, de la tenue des comptes fournisseurs, du traitement des paiements et de l'atteinte des indicateurs de rendement clés (IRC) établis dans le cadre des ententes 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	2019-2020	2018-2019	Changement
Transactions relatives aux comptes créditeurs traitées (au-delà de)	500 000	500 000	---

Services de recouvrement

L'Unité des services de recouvrement gère la dette active du GNB en recouvrant les comptes d'impôt foncier et de prêts étudiants en souffrance.

Les Services centraux de recouvrement ont recouvré 99,50 \$ pour chaque dollar investi dans les opérations.

Aperçu des statistiques	2019-2020	2018-2019	Changement
Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance	86,1 M\$	86,4 M\$	(0,3 M\$)
Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement	7,2 M\$	7,3 M\$	(0,1 M\$)

Bureau de traduction

La Direction du 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 la Direction 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	2019-2020	2018-2019	Changement
Demandes de traduction traitées par les employés	12 209 demandes 6,5 M de mots	13 877 demandes 6,2 M de mots	(1 668 demandes) 0,3 M de mots
Demandes de traduction traitées à l'extérieur	2 206 demandes 6,2 M de mots	2 755 demandes 7,0 M de mots	(549 demandes) (0,8 M de mots)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés	848	838	10
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'extérieur	1 028	1 200	(172)

Paie et avantages sociaux

La Direction de la paie et des avantages sociaux est chargée, pour le compte du gouvernement du Nouveau-Brunswick, de verser la paie et les prestations aux fonctionnaires, aux travailleurs occasionnels et aux retraités des parties 1 et 4 (Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick) en temps opportun et selon les indicateurs de rendement clé établis.*

La Direction 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 lois, aux règlements, aux politiques, aux conventions collectives et aux procédures. Les services de la paie et des avantages sociaux soutiennent également la partie 4 (NB Community College, Collège communautaire du N.-B. et Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick) sur le chapitre des activités réglementaires, de comptabilité et de conformité.

Trois systèmes de paie servent à traiter la paie des employés permanents, nommés pour une période déterminée, saisonniers, occasionnels, temporaires, à contrat de services personnels et des étudiants. De plus, la Direction appuie la saisie de données pour la Partie 2, pour la paie des districts scolaires, pour les tests des élèves des districts scolaires et

pour la population d'originaux et de chevreuils au nom du ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie.

Aperçu des statistiques	2019-2020	2018-2019	Changement
Transactions traitées	130 757	130 042	715

*Le 1^{er} janvier 2020, Vestcor a assumé la responsabilité des rentes de retraite.

Services de marketing gouvernemental

L'Unité 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.

L'Unité 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.

En décembre 2019, l'Unité a entrepris la responsabilité de l'édition et de la production de la Gazette royale, qui relevait auparavant de l'Imprimeur de la Reine et du ministère de la Justice et du Procureur général.

Aperçu des statistiques	2019-2020	2018-2019	Changement
Projets de graphisme	392	493	(101)
Achats de médias*	291	297	(6)
Sites Web entretenus	40	38	2
Contrats avec des fournisseurs*	57	38	19

* Comprend 13 campagnes planifiées, mais reportées en raison des fermetures liées à la COVID-19.

Gestion d'impression et Distribution

La Direction de la gestion d'impression et de la distribution est responsable d'un certain nombre d'unités. L'Unité des services d'imprimerie offre des services d'impression numérique à haute vitesse en noir et blanc et en couleurs, de même que des services de finition. L'Unité tient également une liste de fournisseurs préqualifiés de ces services et acquiert de l'extérieur des services pour les travaux d'impression spéciaux et en grande quantité. Cette année, l'Unité a commencé à offrir des services d'impression à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HDEC). Grâce à ce partenariat, l'Hôpital a pu réaménager l'espace autrefois destiné à son propre atelier d'imprimerie.

L'Unité du 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.

Les services d'optimisation de l'impression gèrent de façon centralisée un contrat de fourniture d'appareils d'impression multifonctionnels efficaces à l'échelle du gouvernement. Cette année, la portée de ces services comprend non seulement les parties 1, 2 et 4 du GNB, mais aussi la partie 3.

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

Aperçu des statistiques	2019-2020	2018-2019	Changement
Services d'imprimerie (volume)			
Tirages internes	1 625	1 813	(188)
Tirages pour des tiers	240	327	(87)
Travaux d'impression pour l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers	5 649	S.O.	S.O.
Service postal			
Pièces affranchies	4 875 838	4 886 272	(10 434)
Pièces expédiées	18 315	20 306	(1 991)
Optimisation de l'impression			
Nombre de dispositifs	6 552	3 887	2 665
Impressions	324 750 309	217 961 756	106 788 553

Points saillants

- ♦ À la suite d'un processus d'approvisionnement exhaustif, la Direction a signé un nouveau contrat pour les appareils d'impression avec Lexmark, qui a regroupé deux contrats détenus auparavant par Konica-Minolta (Parties 1, 2 et 4) et par Lexmark (Partie 3).
- ♦ Les services d'optimisation de l'impression mettent actuellement en place de nouveaux appareils d'impression, dans le cadre de ce nouveau contrat, pour toutes les parties du GNB, pour date d'achèvement visée, septembre 2020.
- ♦ En 2019-2020, le Bureau de traduction a élargi ses services et a commencé à fournir des services de traduction au gouvernement du Manitoba.
- ♦ La Direction des services des comptes créditeurs a facilité l'intervention du GNB lors des inondations de 2019 en traitant environ 500 chèques pour les Néo-Brunswickois sinistrés.

Services technologiques

La technologie est de plus en plus essentielle à l'amélioration de la prestation des services au public et représente une aide importante à la productivité des fonctionnaires. Les Services technologiques de SNB sont responsables de la prestation efficace des services de technologie d'information (TI) dans l'ensemble du gouvernement du Nouveau-Brunswick, tout en respectant les objectifs de ce dernier en matière de technologie.

Les Services technologiques fonctionnent les activités à titre de fournisseur de services partagés à l'échelle du GNB et ils sont responsables de tous les aspects de la prestation des services de TI, notamment les suivants :

- Le Bureau des services de TI;
- L'offre de soutien technique à 35 000 clients, fonctionnaires et autres parties prenantes;
- La gestion de plus de 26 000 ordinateurs de bureau et portables, tablettes et appareils mobiles;
- L'approvisionnement et la gestion des contrats pour tous les biens et services en matière de TI;
- Les activités des TI et le soutien des infrastructures des TI du gouvernement, y compris la gestion des centres de données, du système de courriel et des réseaux de TI provinciaux;
- La stratégie et la planification des TI;
- La gestion des risques des TI et la sécurité;
- Les services de soutien en TI au secteur de la santé en tout temps;
- La mise en œuvre, l'exploitation et le soutien des applications organisationnelles utilisées par tous les ministères du GNB et les régies régionales de la santé pour assurer le fonctionnement et la prestation continus des services gouvernementaux au public.

Aperçu des statistiques	2019-2020	2018-2019	Changement
Nombre de demandes au Bureau des services de TI créées	289 848	293 400	(3 552)
Nombre d'appels traités par le Bureau des services de TI	152 857	165 515	(12 658)
Nombre d'appareils gérés	27 404	24 354	3 050

Points saillants

- ♦ De concert avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, la Division a procédé à une amélioration du Système d'information sur les élèves. Le projet ajoutait la possibilité pour les administrateurs scolaires de consulter en temps réel les renseignements sur le transport scolaire de n'importe quel élève, y compris le numéro de l'autobus, les arrêts d'autobus et les dispositions spéciales des élèves concernant le transport vers d'autres emplacements pour certains jours de la semaine.
- ♦ La modernisation d'un système d'information sur la justice qui remontait à vingt ans et qui servait à faire le suivi des dossiers du tribunal a été terminée avec succès. Ce système recoupe douze applications distinctes et est utilisé par trois ministères, de multiples organismes externes et les forces policières.
- ♦ La Division a achevé la migration du courrier électronique du GNB vers la plateforme d'infonuagique Microsoft Office 365. Ce projet comportait la mise à niveau de plus de 21 000 dispositifs d'utilisateurs finaux à Microsoft Office 2016 et le transfert vers le nuage d'environ 35 000 boîtes aux lettres (courriels) des employés du GNB des centres de données du GNB (centres de données gérés à l'externe).
- ♦ La Division a terminé la première phase (d'une approche en deux phases) de modernisation du réseau étendu (RE) des soins de santé de la province. Cette phase a touché 109 emplacements dans la province et a généré des économies de 750 000 \$ et une augmentation de 1 400 % concernant la capacité de bande passante. De plus, 26 des grands établissements de santé ont constaté une augmentation marquée de la résilience du réseau, y compris pour l'environnement de communication interprovinciale cruciale du Centre de soins de santé IWK servant aux consultations néonatales. Cette initiative de modernisation sert de catalyseur pour d'autres initiatives de regroupement et de modernisation dans le domaine des soins de la santé.

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 (volume)	2019-2020	2018-2019	Changement
Ensembles de données hébergés par GeoNB	66	66	0
Applications hébergées par GeoNB	23	21	2
Données LiDAR acquises*	S.O.	23 202 km ²	S.O.
Données LiDAR hébergées par GeoNB	72 910 km ²	71 871 km ²	1 039 km ²
Visites sur GeoNB	208 083	169 795	38 288
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	116	70	46
Modèle altimétrique numérique	72 910 km ²	48 492 km ²	24 418 km ²
Empreinte des édifices provinciaux**	700 000	0	700 000
Sensibilisation et éducation	6	6	0

* 2018-2019 achèvement du programme pluriannuel d'acquisition et de diffusion de données LiDAR pour l'ensemble du territoire de la province.

**Le plan de bâtiment provincial provient de LiDAR et consiste en l'empreinte de bâtiment avec hauteurs minimale et maximale.

Occasions d'affaires et services numériques

Les Services numériques hébergent divers services numériques en ligne comme gBiz, 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 Nouveau-Brunswick qui offrira aux citoyens l'accès à des centaines d'ensembles de données qui seront mises à jour en permanence.

Points saillants

- En 2019-2020, l'unité a publié 89 nouveaux ensembles de données dans le portail de données ouvertes et a créé des formulaires de demande en ligne pour diverses inscriptions réglementaires.
- Le personnel a appuyé la mise à niveau administrative du système électronique de délivrance des permis.
- L'unité a travaillé sur la deuxième phase de migration du site Web SNB.ca vers le système de gestion du contenu du GNB pour simplifier le processus de mise à jour du contenu.
- Le personnel a créé 24 vidéos sur la fonction publique qui sont diffusées dans les centres de services de SNB.

Services publics

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'intermédiaire d'un réseau de 33 centres;
- Par téléphone (TéléServices), au 1-888-762-8600;
- En ligne, à l'adresse www.gnb.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 64 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	2019-2020	2018-2019	Changement
Partenaires gouvernementaux : Gouvernement provincial (tous les ministères); gouvernement fédéral (délivrance de permis d'embarcations de plaisance*); municipalités.	3 231 630	4 201 611	(969 981)
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	2 471 175	2 513 194	(42 019)
Autres partenaires : Acceptation de paiements pour Énergie NB, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres	88 269	86 080	2 189
Transactions totales	5 791 074	6 800 885	(1 009 811)

*La baisse du nombre de transactions est liée en grande partie aux permis d'embarcations de plaisance pour le projet des documents historiques qui a été achevé à la fin de l'exercice financier 2018-2019.

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; l'enquête sur les différends et les plaintes et la 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	2019-2020	2018-2019	Changement
Dépôts de garantie acceptés*	17 271	18 398	(1 127)
Valeur nette des dépôts de garantie	32 980 948 \$	30 811 404 \$	2 169 544 \$
Dépôts de garantie remboursés*	13 665	13 065	600
Demandes d'assistance ou réclamations contestées*	5 469	5 601	(132)

*Les valeurs de 2018-2019 ont été redressées.

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.

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 1er 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 et du Conseil du Trésor. 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 programmes se rapportant aux impôts fonciers.

Le 23 novembre 2017, la vérificatrice générale du Nouveau-Brunswick a publié un rapport public, *Évaluation des propriétés résidentielles de Service Nouveau-Brunswick — Examen spécial*. Le rapport comprenait 25 recommandations, dont 22 s'adressaient à SNB. La vérificatrice générale a prévu des dates d'achèvement allant de 6 à 24 mois à compter de la date du rapport. SNB a accepté toutes les recommandations et a mis en place un plan d'action pour résoudre chacun des problèmes en suspens. Conformément aux recommandations du rapport de la vérificatrice générale, SNB publie désormais des rapports sur les erreurs d'évaluation immobilière. SNB a réalisé des progrès considérables à ce jour en ayant terminé 17 des recommandations tandis que les autres recommandations sont partiellement terminées ou en cours.

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)
2019	469 948	66,1	5 439	1,1	118
2018	468 744	64,4	3 956	0,08	127
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

Erreurs dans les évaluations foncières			
Année d'imposition	Nombre d'erreurs factuelles*	Nombre d'erreurs administratives**	Total des erreurs
2019	1 568	3 125	4 693
2018	2 117	3 172	5 289

*Une erreur factuelle est le résultat de données/caractéristiques de propriété incorrectes utilisées dans le calcul de la valeur d'une propriété.

**Une erreur administrative est le résultat d'un prélèvement fiscal incorrect, qui n'est pas lié à l'évaluation de la propriété.

Registres

Les propriétés condominiales sont administrées en vertu de 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 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 corporations 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 entreprises commerciales et les entreprises à but non lucratif existantes ou passées par l'intermédiaire du registre.

L'enregistrement foncier remonte aux concessions initiales sur les terres de la Couronne et peut être consulté par le public. L'Unité du registre foncier gère le bureau du registre foncier provincial où les plans et documents légaux tels que les actes de propriété, les hypothèques et les testaments, relatifs à la propriété de biens immobiliers, peuvent être enregistrés. 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 système 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 positionne-

ment 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-privilège 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	2019-2020	2018-2019	Changement
Propriétés condominiales			
Nouvelles corporations	3	4	(1)
Nouvelles unités approuvées	89	33	56
Registre corporatif			
Constitutions en corporation	2 471	2 447	24
Enregistrements	3 070	3 168	(98)
Rapports annuels	41 601	41 802	(201)
Certificats de statut/copies certifiées	3 794	3 775	19
Registre foncier			
Enregistrements	85 852	81 491	4 361
Recherches	34 536	34 608	(72)
Certificats de propriétés enregistrées vendus	32 242	28 540	3 702
Réseau d'enregistrement des biens personnels			
Enregistrements	153 557	152 451	1 106
Recherches	79 231	73 100	6 131
Statistiques de l'état civil			
Certificats délivrés (de tous genres)	28 981	29 671	(690)
Changements de nom traités	352	378	(26)
Événements démographiques enregistrés	15 104	18 153	(3 049)

Points saillants

- ◆ Un nouveau centre de services a ouvert ses portes à Saint-Quentin en février 2020. Ce centre est ouvert deux jours par semaine.
- ◆ En août 2019, Service Nouveau-Brunswick a mis en place une application d'ordonnancement en ligne permettant aux citoyens de prendre rendez-vous pour leur épreuve de conduite.
- ◆ L'entente de services conclue avec Transports Canada concernant les services de délivrance de permis pour les embarcations de plaisance a permis à Service Nouveau-Brunswick d'élargir ses services et d'envoyer des rappels par courriel et par courrier aux propriétaires dont le permis d'embarcation de plaisance prendra fin au printemps 2020.
- ◆ L'Unité du registre foncier a entamé la modernisation de certains composants de son système PLANET qui seront mis en œuvre en 2020-2021. Ce système date des années 1990 quand sa technologie était d'avant-garde. Grâce à ces mises à jour, les transactions foncières, l'accès en ligne aux services d'enregistrement, de cartographie et d'information foncières continueront d'être efficaces et accessibles aux citoyens pendant de nombreuses années.
- ◆ Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation a ajouté à son site Web des mises à jour abordant les problèmes courants et des vidéos pour faire connaître ses services au public.
- ◆ La *Loi sur les statistiques de l'état civil* du Nouveau-Brunswick a été modifiée afin d'offrir une troisième option de désignation de sexe sur le certificat de naissance, à savoir (X) comme identificateur non binaire.

Aperçu financier

Discussion et analyse des états financiers pour l'exercice 2019-2020

La discussion et l'analyse des états financiers porteront sur les écarts entre les prévisions budgétaires et les montants réels pour l'exercice 2019-2020.

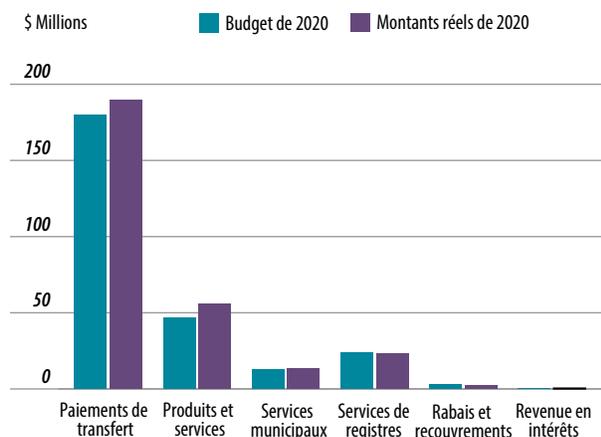
Écarts financiers importants

Le tableau suivant compare les résultats financiers réels aux prévisions budgétaires pour l'exercice 2019-2020.

Analyse des états financiers - Exercice terminé le 31 mars 2020 : état des résultats			
	Budget 2020	Montants réels 2020	Écart budgétaire
Recettes			
Paiements de transfert	179 580 090 \$	189 763 225 \$	10 183 135 \$
Produits et services	46 430 996	55 761 657	9 330 661
Services municipaux	13 033 588	13 124 567	90 979
Services des registres	23 768 470	23 072 673	(695 797)
Rabais et recouvrements	2 709 000	2 506 007	(202 993)
Revenus de placement	500 000	538 154	38 154
Recettes des opérations	266 022 144	284 766 283	18 141 639
Charges			
Administration générale	768 557	567 777	(200 780)
Finances, Ressources humaines et Stratégie	17 313 677	18 159 286	845 609
Approvisionnement stratégique	5 141 699	4 750 652	(391 047)
Services technologiques	147 490 403	142 699 373	(4 791 030)
Services de santé	36 851 515	43 435 749	6 584 234
Services organisationnels	27 262 022	32 244 989	4 982 967
Services au public	31 194 271	32 583 593	1 389 322
Total Des Charges	266 022 144	274 441 419	8 419 275
Excédent	- \$	10 324 864 \$	10 324 864 \$

Écarts des recettes

Le total des recettes pour l'exercice 2019-2020 est supérieur de 18,7 M\$ au budget. Cet écart est détaillé par source de recettes ci-dessous.

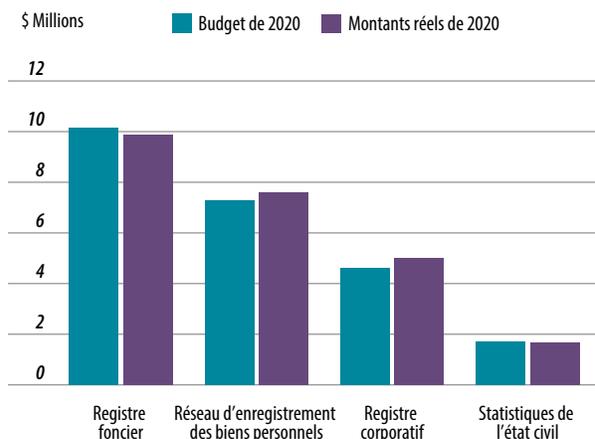


Paiements de transfert : Les recettes liées aux paiements de transfert sont supérieures de 10,2 M\$ au budget. Cette hausse est attribuable au financement accordé pour l'achat d'immobilisations dans le secteur de la buanderie (8,1 M\$) et aux transferts effectués dans le cadre des augmentations citées aux conventions collectives non signées (2,1 M\$).

Produits et services : Les recettes liées à la vente de produits et de services ont été supérieures de 9,3 M\$ au budget pour l'exercice 2019-2020. Cette hausse est due aux recettes supplémentaires provenant de nouveaux services « nets » et à la rétrofacturation supplémentaire aux ministères et aux organismes pour les programmes et services liés aux Services technologiques (7,8 M\$), aux Services d'imprimerie et au Service postal (0,4 M\$), ainsi qu'aux Services de marketing gouvernemental (0,1 M\$). Il y avait aussi un reclassement des recettes (1 M\$) liées aux services des registres, comme indiqué ci-dessous.

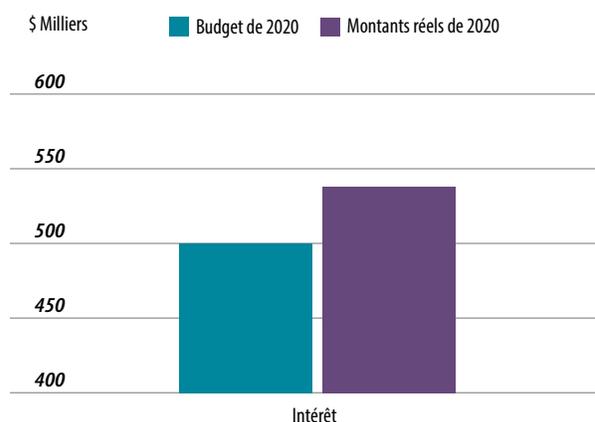
Services des registres : Les recettes totales liées aux services des registres ont été inférieures de 0,7 M\$ au budget pour l'exercice 2019-2020. Cet écart est dû, en grande partie, au reclassement des recettes dans la catégorie Produits et services (1 M\$) et au nombre plus faible que prévu de transactions ayant trait au Registre foncier, ce qui a entraîné une baisse des recettes de 0,3 M\$. 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 Registre

corporatif, le Réseau d'enregistrement des biens personnels et les Statistiques de l'état civil, ce qui représente une hausse de 0,6 M\$ des recettes.



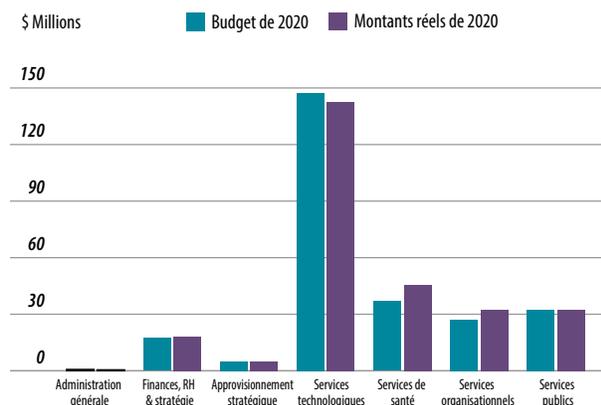
Rabais et recouvrement : Les recettes liées aux rabais et au recouvrement ont été inférieures de 0,2 M\$ au budget, principalement à cause des rabais inférieurs accordés par les fournisseurs.

Revenu en intérêts : Les revenus en intérêt ont été supérieurs de 0,04 M\$ aux prévisions budgétaires pour l'exercice 2019-2020. La hausse de ces revenus dépend du montant investi, des conditions d'investissement et des taux d'intérêt. En 2019-2020, 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.



Écarts liés aux charges

Les charges totales pour 2019-2020 ont été supérieures de 8,4 M\$ au montant prévu. Ce dépassement de crédit est attribuable à l'augmentation des charges salariales (3,4 M\$), à l'achat de nouvelles imprimantes (4,3 M\$) et aux charges discrétionnaires supplémentaires (0,7 M\$). Les écarts par division sont détaillés ci-dessous.



Administration générale - Les charges totales pour 2019-2020 ont été inférieures de 0,2 M\$ au montant prévu. Cette diminution est attribuable au budget inutilisé pour les services professionnels.

Finances, Ressources humaines et Stratégie - Les charges totales pour l'exercice 2019-2020 ont été supérieures de 0,8 M\$ au montant prévu. Cette hausse est attribuable aux charges salariales supplémentaires (0,8 M\$) et aux réclamations supplémentaires auprès de Travail sécuritaire NB (0,1 M\$). Elle a été partiellement compensée par les économies réalisées (0,1 M\$) dans le cadre des frais associés aux transactions par carte de crédit.

Approvisionnement stratégique - Les charges totales pour 2019-2020 ont été inférieures de 0,4 M\$ au montant prévu. Cette baisse est due aux frais inutilisés pour les services professionnels ainsi qu'aux postes vacants (0,6 M\$).

Services technologiques - Les charges totales, pour 2019-2020, ont été inférieures de 4,8 M\$ au montant prévu. Cette baisse est due aux postes vacants (1,2 M\$), aux économies des services professionnels (9,6 M\$) en raison des retards dans les projets et à l'amortissement (0,4 M\$). Ces économies ont été partiellement compensées par des charges supplémentaires liées au matériel informatique et aux logiciels (4 M\$), des charges de développement (1,7 M\$) et d'autres charges discrétionnaires (0,7 M\$).

Services de santé - Les charges totales pour 2019-2020 ont été supérieures de 6,6 M\$ au montant prévu. Cette hausse est attribuable aux salaires supplémentaires (1,9 M\$) requis dans le cadre du projet de modernisation du service de buanderie, aux charges liées à l'équipement, aux installations et aux fournitures (3,1 M\$), à l'amortissement (0,8 M\$), ainsi qu'aux charges supplémentaires relatives aux véhicules (0,8 M\$).

Services organisationnels - Les charges totales pour 2019-2020 ont été supérieures de 5 M\$ au montant prévu. Cette hausse est due aux charges liées à l'achat de nouvelles imprimantes (4,3 M\$), aux salaires supplémentaires (0,3 M\$) et aux frais postaux supplémentaires (0,9 M\$). Elle a été partiellement compensée par les économies des services de traduction et d'interprétation (0,3 M\$) et le matériel de bureau et les services (0,2 M\$).

Services publics - Les charges totales pour 2019-2020 ont été supérieures de 1,4 M\$ au montant prévu. Cette augmentation est principalement due aux charges salariales (1,8 M\$) et aux charges liées aux ordinateurs et aux logiciels (0,1 M\$). Elle a cependant été partiellement compensée par la diminution des charges liées aux services professionnels (0,2 M\$) et d'autres charges discrétionnaires (0,3 M\$).

Gestion des risques

SNB fait face à de nombreux risques susceptibles de perturber l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels de l'organisation. SNB adopte une approche de gestion des risques pour atténuer les risques et les enjeux liés à l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels.

Gestion des risques – surveillance du conseil

Bien que la haute direction soit chargée d'élaborer les politiques, les lignes directrices et les stratégies pertinentes en matière de gestion des risques et de veiller à ce que des procédures de surveillance et de signalement soient établies et respectées, conformément au mandat, le conseil d'administration de l'organisation est chargé, de manière générale, d'examiner et d'approuver les politiques, les procédures et les stratégies en matière de gestion des risques recommandées par la haute direction, et de veiller à ce que l'organisation 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 SNB.

Gestion des risques – vérifications indépendantes

Afin de faciliter la surveillance de la gestion des risques, le Comité de la vérification a embauché un fournisseur de services de vérification indépendant pour mener un examen des contrôles internes et des processus de SNB. De plus, SNB a 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

Nombre d'employés de SNB		
Type de poste	2019-2020	2018-2019
Permanent	1 897	2 017
Temporaire	83	81
Occasionnels	397	383
TOTAL	2 377	2 481

Les employés permanents comprennent les employés à temps plein et les employés à temps partiel. Les employés temporaires sont ceux qui occupent divers types de postes temporaires, dont les postes contractuels de services personnels (CSP) et les postes des bureaux ministériels et de circonscriptions. Les employés occasionnels comprennent les employés à temps plein, à temps partiel, à salaire horaire et de permanence, ainsi que les étudiants.

Activités de recrutement pendant l'exercice financier		
Type de poste	2019-2020	2018-2019
Permanent	341	355
Temporaire	388	252
TOTAL	729	607

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 395 concours, soit 249 concours publics et 146 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 : <ul style="list-style-type: none"> • un degré élevé d'expertise et de formation, • un degré élevé de compétences techniques, • une reconnaissance à titre d'expert du domaine. 	15(1)	0
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Programme offrant aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès à des possibilités d'emploi, de formation et d'avancement.	16(1)(a)	9
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)	8
Mutation latérale	Le processus de mutation du gouvernement du Nouveau-Brunswick facilite la mutation des employés des Parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)(c)	22
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*, aucune plainte alléguant l'existence de favoritisme n'a été déposée auprès du chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick et aucune plainte n'a été déposée auprès de l'ombud.

Résumé des projets de loi et des activités législatives

Titre de la loi	Date d'entrée en vigueur	Résumé des modifications
<p><i>Projet de loi 19 — Loi concernant la Loi sur l'évaluation, la Loi sur l'impôt foncier et la Loi de la taxe sur le transfert de biens réel (proposition conjointe – Service Nouveau-Brunswick et Finances et Conseil du Trésor)</i> https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/2/Bill-19.pdf</p>	<p>Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 14 juin 2019; les modifications entreront en vigueur le 1^{er} octobre 2020.</p>	<p>L'avis d'évaluation et d'impôt foncier est divisé en deux avis, conformément aux recommandations de la vérificatrice générale. L'avis d'évaluation sera délivré le 1^{er} octobre de chaque année et l'avis d'impôt foncier suivra le 1^{er} mars de l'année suivante.</p>
<p><i>Projet de loi 31 — Loi sur la publication des avis officiels (déposé par le Cabinet du procureur général)</i> https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/2/Bill-31.pdf</p>	<p>Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 14 juin 2019 et est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2019.</p>	<p>La responsabilité des publications de l'Imprimeur de la Reine doit être transférée du Cabinet du procureur général à Service Nouveau-Brunswick. Un décret en conseil a été pris pour transférer cette responsabilité au ministre de Service Nouveau-Brunswick à compter du 1^{er} janvier 2020.</p>
<p><i>Projet de loi 20 — Loi modifiant la Loi sur la location de locaux d'habitation</i> https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/3/Bill-20.pdf</p>	<p>Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 20 décembre 2019. Il n'est pas encore entré en vigueur, mais les modifications réglementaires ont été affichées en ligne pour la période d'examen par le public de 28 jours.</p>	<p>Des modifications seront apportées pour autoriser la résiliation prématurée d'un bail à long terme quand un locataire est victime de violence familiale.</p>
<p><i>Projet de loi 39 — Loi modifiant la Loi sur l'évaluation (déposé par le ministre des Finances et du Conseil du Trésor)</i> https://www.gnb.ca/legis/bill/pdf/59/3/Bill-39.pdf</p>	<p>Ce projet de loi a été déposé le 17 mars 2020, mais son processus législatif n'est pas encore terminé.</p>	<p>Des modifications sont proposées afin que les installations de transport en commun exploitées par les villes de Saint John, Fredericton et Moncton soient exemptées de la partie provinciale de l'impôt foncier.</p>

Modifications réglementaires

Nom du règlement	Date d'entrée en vigueur	Résumé des modifications
<p>Règlement du Nouveau-Brunswick 87-30, le <i>Règlement général - Loi sur les statistiques de l'état civil</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/87-30/20200421</p>	<p>2 juillet 2019</p>	<p>Ce règlement a été modifié afin d'autoriser une troisième option (X), comme identificateur non binaire sur le certificat de naissance.</p>
<p>Règlement du Nouveau-Brunswick 93-104, le <i>Règlement sur les droits — Loi sur les statistiques de l'état civil</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/93-104/20200421</p>	<p>2 juillet 2019</p>	<p>Ce règlement a été modifié pour autoriser la gratuité de la modification d'un certificat de naissance ou d'un enregistrement de naissance à la suite d'un changement de désignation de sexe.</p>
<p>Règlement du Nouveau-Brunswick 2014-93, <i>Règlement général – le Règlement général — Loi sur la passation des marchés publics</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/2014-93/20200421</p>	<p>2 juillet 2019</p>	<p>Ce règlement a été modifié pour le rendre conforme aux accords commerciaux et pour réviser des dispositions désuètes.</p>
<p>Règlement du Nouveau-Brunswick 84-6, le <i>Règlement général - Loi sur l'évaluation</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/84-6/20200421</p>	<p>1 octobre 2020</p>	<p>Ce règlement est modifié pour séparer l'avis d'évaluation de l'impôt foncier en deux avis, conformément aux recommandations de la vérificatrice générale.</p>

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.

Trois plaintes officielles ont été déposées en vertu de la Loi en 2019-2020. Toutes les plaintes ont été jugées fondées et les problèmes qui les entourent ont été examinés et traités.

Introduction

Durant l'exercice 2019-2020, 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 :

- Exécution d'un examen de tous les profils linguistiques dans le but de s'assurer que les ressources peuvent offrir les services dans les deux langues officielles.
- Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle comprend une question pour les clients leur demandant s'ils ont reçu le service dans la Langue officielle de leur choix.
- Service Nouveau-Brunswick indique maintenant des détails au sujet des niveaux de compétences langagières requises pour certains concours internes afin de fournir davantage d'information aux candidats sur les exigences du poste.

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 :

- Les employés ont été invités à suivre les modules en ligne sur la langue de service et la langue de travail afin de renforcer leur connaissance de la *Loi sur les langues officielles*.

Conclusion

Au cours de l'exercice 2019-2020, 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.

Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale

Section 1 : Comprend l'exercice en cours et l'exercice précédent

Titre et année du domaine de vérification avec lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Point découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2019-2020	6

Recommandations non mises en œuvre	Facteurs à considérer
<p>Défaillances des contrôles internes qui ont entraînés des millions de dollars de paiements en trop : <i>Nous recommandons que SNB paie les biens et services reçus et que tous les paiements faits à Lexmark soient vérifiés pour s'assurer que SNB n'a payé que les imprimantes commandées et reçues.</i></p>	La recommandation a été reçue en juillet 2020. Sa mise en œuvre sera étudiée pendant le reste de l'exercice 2020-2021.
<p>Risques accrus causés par l'exploitation de plusieurs systèmes, notamment le risque de paiements en double : <i>Nous recommandons que SNB mette en œuvre un nouveau système de comptabilité et de paie. Si une prolongation des délais est prévue pour l'achèvement de ces projets et si cela est rentable, SNB doit traiter les opérations dans un seul système afin de réduire les risques de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du personnel.</i></p>	La recommandation a été reçue en juillet 2020. Sa mise en œuvre possible sera étudiée pendant le reste de l'exercice 2020-2021.
<p>Faiblesses dans le traitement de la trésorerie pouvant mener à des erreurs ou à des fraudes non détectées : <i>Nous recommandons que SNB procède régulièrement à un rapprochement entre sa trésorerie et ses documents comptables. La trésorerie doit être rapprochée mensuellement pour l'activité du mois précédent et les montants non rapprochés doivent être examinés et corrigés dès que possible.</i></p>	La recommandation a été reçue en juillet 2020. Sa mise en œuvre possible sera étudiée pendant le reste de l'exercice 2020-2021.
<p>Divulgaration de contrats importants : <i>Nous recommandons à SNB de tenir une liste à jour des contrats importants, de passer en revue les contrats en vigueur et de divulguer le cas échéant tous les contrats importants dans la note sur les engagements.</i></p>	La recommandation a été reçue en juillet 2020. Sa mise en œuvre possible sera étudiée pendant le reste de l'exercice 2020-2021.
<p>Lacunes du contrôle interne et d'autres domaines : <i>Nous recommandons à SNB d'examiner et de corriger les lacunes relevées dans le contrôle interne et des autres domaines.</i></p>	La recommandation a été reçue en juillet 2020. Sa mise en œuvre possible sera étudiée pendant le reste de l'exercice 2020-2021.
<p>Ententes sur les niveaux de service non signées : <i>Nous recommandons à SNB d'obtenir des ententes sur les niveaux de services signées avec tous ses partenaires opérationnels.</i></p>	La recommandation a été reçue en juillet 2020. Sa mise en œuvre possible sera étudiée pendant le reste de l'exercice 2020-2021.

Titre et année du domaine de vérification avec lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2019, système d'évaluation foncière de SNB https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	4

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
<p>Nous recommandons à SNB d'améliorer les processus des facteurs d'ajustement du marché en examinant l'exactitude des facteurs téléchargés dans le système, ainsi que toutes les modifications ultérieures aux facteurs approuvés.</p> <p>Nous recommandons à SNB de documenter tous les examens des facteurs d'ajustement du marché et d'en conserver une preuve aux fins de vérification. Cela inclut l'examen et l'approbation des facteurs d'ajustement du marché antérieurs au téléchargement.</p>	SNB a déjà mis à jour ses mesures de contrôle de la qualité pour inclure les améliorations des processus de facteurs d'ajustement du marché et assurer la précision des facteurs d'ajustement du marché téléchargés dans le système.

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2020, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM)	4

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2019, SNB, vérification de l'infrastructure des technologies de l'information https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	5

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, SNB, 2019, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	6

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
Nous recommandons que SNB détermine, vérifie et approuve les modifications apportées aux renseignements sur les fournisseurs principaux, comme le numéro de compte bancaire, le nom et l'adresse. Le processus de vérification et d'approbation de ces modifications devrait être effectué par une personne qui n'a pas accès à la création ou à la modification des renseignements sur les fournisseurs. L'approbation doit être consignée et conservée aux fins de vérification.	Un processus d'examen et d'approbation a été établi.
Nous recommandons aussi que les mots de passe des comptes de base de données soient changés dès que possible pour assurer la conformité aux politiques de SNB en matière de mots de passe. SNB devrait vérifier si le partage des comptes de base de données peut être interrompu.	SNB a établi une procédure pour donner suite à cette recommandation.

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, SNB, 2019, paie et avantages sociaux (SIRH) https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	3

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
Nous recommandons de nouveau à SNB de se conformer à des pratiques de gestion de projet efficaces lors de la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion de la paie/des ressources humaines. Ces pratiques devraient faire en sorte que le nouveau système réponde aux besoins des utilisateurs et soit mis en place en temps opportun en respectant le budget et en étant soumis à des contrôles internes adéquats.	Des gestionnaires de projet hautement qualifiés ayant de l'expérience dans la mise en œuvre de solutions de PRO ont été embauchés pour ce projet.

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, SNB, 2019, recouvrement des comptes d'impôt foncier en souffrance https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V1/Chap4f.pdf	1

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
Nous recommandons de nouveau à SNB d'élaborer une stratégie visant le recouvrement des comptes d'impôt foncier en souffrance avec des objectifs précis. Cette stratégie doit répondre aux exigences suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – Fournir des indicateurs de rendement clés mesurables comme la quantité de comptes de biens immobiliers retournés au ministère des Finances et Conseil du Trésor aux fins de la vente pour non-paiement de l'impôt et la rapidité avec laquelle cela est exécuté; – Étudier la possibilité d'enregistrer les comptes d'impôt foncier en souffrance dans le cadre du Programme de compensation de dettes par remboursement de l'Agence du revenu du Canada (ARC); – Faire l'objet d'un accord entre les deux parties. 	Le ministère des Finances et du Conseil du Trésor et SNB se sont entendus sur les mesures du rendement, y compris sur un calendrier de production de rapports. Le Ministère évalue actuellement la possibilité de recourir au Programme de compensation de dettes par remboursement de l'ARC. SNB continuera de collaborer avec le Ministère.

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Point découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2018-2019 https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	6

Recommandations mises en œuvre	Mesures prises
<p>Nous recommandons une fois de plus à SNB de mettre au point un processus lui permettant d'éviter ou de détecter les opérations en double dans ses multiples systèmes.</p> <p>Nous conseillons de nouveau à SNB de mettre en œuvre un nouveau système de comptabilité et de paie. Si une prolongation des délais est prévue pour l'achèvement de ces projets et si cela est rentable, SNB doit traiter les opérations dans un seul système afin de réduire les risques de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du personnel.</p>	<p>SNB a mis en place un processus pour vérifier les trois systèmes financiers chaque trimestre dans le but de déceler les paiements en double. Ce nouveau processus a permis de déceler et de corriger immédiatement les paiements en double au cours de l'exercice.</p> <p>SNB a décidé d'attendre la mise en œuvre de la PRO avant de changer de système.</p>
<p>Nous recommandons de nouveau à SNB de former le personnel sur la façon et le moment de comptabiliser les opérations vers la fin de l'exercice.</p> <p>Nous recommandons une fois de plus à SNB de créer des listes de contrôle et des documents de traitement faisant état des procédures comptables de fin d'exercice.</p> <p>Nous recommandons à SNB de vérifier en profondeur tous les rapprochements de comptes et autres documents de fin d'exercice afin de réduire le nombre d'erreurs dans les états financiers. Les preuves de cette vérification doivent être consignées et conservées aux fins de vérification.</p>	<p>Tous les postes des Services financiers de SNB sont actuellement comblés et la formation se poursuit pour les processus et les rapprochements de fin d'exercice.</p>
<p>Nous recommandons que SNB vérifie et rectifie les faiblesses du contrôle interne signalées à l'annexe A dans les plus brefs détails.</p>	<p>Certaines déficiences relatives au contrôle interne, désignées à l'annexe A, ont été rectifiées en tant que problèmes individuels; cependant, la résolution d'un certain nombre des contrôles de la technologie de l'information continue à dépendre de la nouvelle PRO pour des raisons technologiques ou de rentabilité. SNB s'est penché sur ces éléments et a jugé que les risques étaient acceptables en raison des contrôles secondaires actuellement en place.</p>

Nous recommandons à SNB de documenter ses approbations d'aliénation des immobilisations corporelles.	Des efforts ont été réalisés avant la fin de l'exercice pour sensibiliser davantage à la politique sur les biens matériels et à la responsabilité des responsables du budget en ce qui concerne l'achat et la cession des immobilisations.
Nous recommandons à SNB de revoir et d'inspecter chaque année sa liste des immobilisations corporelles afin de s'assurer que tous les biens existent et que leur valeur est déterminée comme il se doit.	Le directeur des immobilisations a visité le site qui a été défini comme le plus grand domaine de risque pour les capitaux en raison de rénovations majeures et de l'achat de nouvel équipement ou de l'élimination d'anciens équipements.
Nous recommandons à SNB de préparer son budget sur la même base que ses états financiers.	Mise en œuvre pour le budget de l'exercice financier 2020-2021.
Nous recommandons à SNB de signer une entente avec chacun de ses partenaires d'affaires.	Les travaux se poursuivent sur cette recommandation.

Section 2 : Comprend les exercices de la troisième, de la quatrième et de la cinquième année d'activité

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations	
	Total	Mises en œuvre
Examen spécial des Services de l'évaluation foncière https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V3/Agrepf.pdf	25	13
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2016, SNB, système d'évaluation foncière (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
Ministère du Développement social : Contrat relatif aux services consultatifs, 2017, SNB, approvisionnement stratégique https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Chap2f.pdf	3	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2017 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) 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, SNB, services d'évaluation de l'impôt foncier http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/Chap4f.pdf	2	1
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, SNB, 2016, constatations relatives aux technologies de l'information http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepf.pdf	4	2

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 2019-2020, aucune allégation ni aucune déclaration d'acte répréhensible n'ont été déposées auprès de Service Nouveau-Brunswick.

Annexe : États financiers

Service Nouveau-Brunswick - États financiers

Rapport de la direction

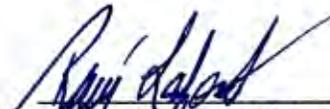
La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation. Cette responsabilité comprend la sélection des conventions comptables appropriées ainsi que le fait de rendre 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. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances. Les membres du comité examinent les états financiers 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 ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2020.



Alan Roy
Directeur général



Renée Laprest, CPA, CGA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 15 juillet 2020



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À la présidente et au conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick (l'« entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et les états des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation des actifs financiers nets, et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes afférentes aux états financiers, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2020, ainsi que des résultats de ses activités et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

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

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

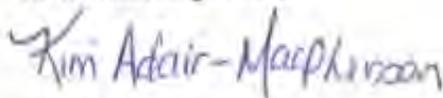
Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et j'obtiens des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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;
- j'évalue le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et j'apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

La vérificatrice générale,



Kim Adair-MacPherson, FCPA, CA, IAS-A

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Le 15 juillet 2020

Service Nouveau-Brunswick

État de la situation financière

Au 31 mars

	2020	2019
Actifs financiers		
Trésorerie	6 704 321 \$	22 657 798 \$
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	83 639 431	61 048 971
Placements à court terme	12 000 000	6 000 000
Actifs affectés (note 6)	8 012 487	13 692 600
Comptes débiteurs et avances (note 7)	23 369 162	25 340 757
Placements à long terme	7 000 000	19 000 000
Total des actifs financiers	140 725 401	147 740 126
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	30 580 875 \$	27 407 378 \$
Passif des partenaires (note 9)	1 582 489	7 481 288
Recettes reportées	287 047	349 387
Assurance des titres fonciers (note 10)	6 429 998	6 211 312
Total des passifs	38 880 409	41 449 365
Actifs financiers nets	101 844 992 \$	106 290 761 \$
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 11)	69 848 863 \$	58 558 190 \$
Stocks	240 688	234 542
Charges payées d'avance	14 996 163	11 522 349
Total des actifs non financiers	85 085 714	70 315 081
Excédent accumulé	186 930 706 \$	176 605 842 \$

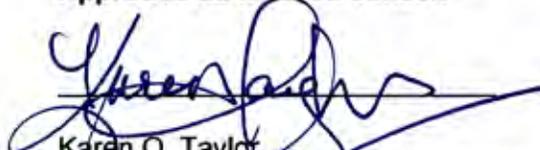
Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 13)

Événement postérieur (note 15)

Engagements (note 14)

Approuvé au nom du conseil


Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration


Doug Gaudett, CPA, CA
Directeur

Service Nouveau-Brunswick

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

Pour les exercices terminés les 31 mars

	Budget Note 3	2020	2019
Recettes			
Paiements de transfert	179 580 090 \$	189 763 225 \$	200 054 247 \$
Produits et services	46 430 996	55 761 657	57 791 197
Services municipaux	13 033 588	13 124 567	12 790 692
Services de registre	23 768 470	23 072 673	22 098 265
Rabais et recouvrements	2 709 000	2 506 007	4 213 057
Revenu de placements	500 000	538 154	2 937 678
Total des recettes	266 022 144	284 766 283	299 885 136
Charges			
Administration générale	768 557	567 777	591 799
Finances, ressources humaines et stratégie	17 313 677	18 159 286	24 730 969
Approvisionnement stratégique	5 141 699	4 750 652	4 253 181
Services technologiques	147 490 403	142 699 373	140 163 539
Services de santé	36 851 515	43 435 749	43 190 771
Services organisationnels	27 262 022	32 244 989	26 355 659
Services publics	31 194 271	32 583 593	31 383 168
Total des charges	266 022 144	274 441 419	270 669 086
Excédent	-	10 324 864	29 216 050
Excédent accumulé, début de l'exercice		176 605 842	147 389 792
Excédent accumulé, fin de l'exercice		186 930 706 \$	176 605 842 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État de la variation des actifs financiers nets

Pour les exercices terminés les 31 mars

	Budget Note 3	2020	2019
Actifs financiers nets, début de l'exercice	106 290 761 \$	106 290 761 \$	89 545 458 \$
Excédent	-	10 324 864	29 216 050
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations corporelles	-	123 760	129 542
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles	-	24 965	201 226
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(21 611 648)	(20 140 251)	(20 334 762)
Amortissement des immobilisations corporelles	8 404 655	8 700 853	8 293 628
Variation nette des charges payées d'avance	-	(3 473 814)	(708 428)
Variation nette des stocks	-	(6 146)	(51 953)
(Diminution) augmentation des actifs financiers nets	(13 206 993)	(4 445 769)	16 745 303
Actifs financiers nets, fin de l'exercice	93 083 768 \$	101 844 992 \$	106 290 761 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État des flux de trésorerie

Pour les exercices terminés les 31 mars

	2020	2019
Flux de trésorerie générés par (utilisés pour):		
Opérations liées au fonctionnement		
Excédent	10 324 864 \$	29 216 050 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	8 700 853	8 293 628
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	123 760	129 542
	19 149 477	37 639 220
Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Comptes débiteurs et avances (note 7)	1 971 595	(827 410)
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	(22 590 460)	(61 048 971)
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	3 173 497	(10 629 637)
Charges payées d'avance	(3 473 814)	(708 428)
Assurance des titres fonciers (note 10)	218 686	206 979
Passif des partenaires (note 9)	(5 898 799)	707 616
Recettes reportées	(62 340)	4 734
Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick	-	(21 508 621)
Stocks	(6 146)	(51 953)
Actifs affectés (note 6)	5 680 113	735 405
	(1 838 191)	(55 481 066)
Opérations liées aux immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(20 140 251)	(20 334 762)
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles	24 965	201 226
	(20 115 286)	(20 133 536)
Opérations liées aux placements		
Acquisition de placements	-	(58 000 000)
Remboursement de placements	6 000 000	81 000 000
	6 000 000	23 000 000
(Diminution) augmentation de la trésorerie	(15 953 477)	(52 614 602)
Trésorerie, début de l'exercice	22 657 798	75 272 400
Trésorerie, fin de l'exercice	6 704 321 \$	22 657 798 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

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.

Le 22 octobre 2019, Contract Management Services Limited (« CMSL »), filiale en propriété exclusive de la Corporation, a été dissoute. Les états financiers de CMSL ne sont plus consolidés avec ceux de Service Nouveau-Brunswick.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Généralités

Les présents états financiers 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.

Sommes à recevoir 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. Le montant est payable à la Corporation sur demande et ne porte pas intérêt. Il ne comprend pas toutes les sommes à recevoir de la province 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

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

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.

Actifs affectés

La direction a des sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick qui correspondent au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

Immobilisations corporelles

Les 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 actifs incorporels ne sont pas constatés dans les états financiers.

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

Au cours de l'exercice 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

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

Note 2 (suite)

Recettes

Les paiements de transfert sont fournis par la province sous forme de crédits et de subventions opérationnelles ou en capital 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 paiements de transfert sont considérés comme des recettes reportées lorsque les stipulations du transfert donnent lieu à un passif. Les recettes reportées de paiements de transfert sont comptabilisées dans l'état 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 comptabilisés durant la période au cours de laquelle les transactions ou événements qui ont donné lieu à des recettes ont eu lieu. Les gains sont généralement comptabilisés à mesure qu'ils sont réalisés. 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 constatées 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.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

Note 2 (suite)

Opérations entre apparentés

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.

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.

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 pour le 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, l'assurance des titres fonciers et l'accumulation de certaines charges et recettes de prestation de services. Les résultats réels pourraient être différents des estimations de la direction si de nouveaux renseignements devenaient disponibles. Des renseignements additionnels sont fournis à la note 15 - Événement postérieur.

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.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

3. Budget

Les chiffres du budget inclus dans les présents états financiers 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. Des soldes des comptes débiteurs élevés sont attribuables à des entités qui relèvent de la province (14 452 565 \$ tels que décrits à la note 5) et à deux fournisseurs avec qui la Corporation fait régulièrement affaire (total de 5 413 333 \$). Ces soldes sont jugés à faible risque en raison des excellents antécédents de recouvrement. L'exposition maximale de la Corporation au risque de crédit en date du 31 mars 2020 correspond au solde des comptes débiteurs de 23 433 726\$. Le risque de crédit ne donne pas lieu à un paiement, car le gros du solde des comptes débiteurs est constitué de montants attribuables à des entités qui relèvent de la province et aux deux fournisseurs de réputation susmentionnés.

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 le risque de liquidité au moyen des sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick pour conserver une trésorerie suffisante afin de répondre aux besoins en matière de fonctionnement 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.

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.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

5. Opérations entre parties liées

La Corporation est économiquement dépendante de la province du Nouveau-Brunswick. Au cours de l'exercice, la Corporation a reçu un financement de 189 763 225\$ (200 054 247\$ en 2019) 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, la Corporation fournit des services de paie, de traitement des paiements, 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 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 la Corporation.
- 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. 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.
- Les éléments qui sont comptabilisés en chiffres nets, comme la rétrofacturation des achats de TI, des frais téléphoniques et du marketing.

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

Note 5 (suite)

L'état de la situation financière contient les montants suivants reliés aux apparentés.

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	83 639 431 \$	61 048 971 \$
Comptes débiteurs	14 452 565	13 704 267
Comptes créditeurs et charges à payer	(431 731)	(849 852)
Passif des partenaires	(1 222 579)	(6 110 252)
Montant net dû à (de) la Corporation	96 437 686 \$	67 793 134 \$

L'état 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>2020</u>	<u>2019</u>
Recettes	246 356 423 \$	259 544 932 \$
Charges	(3 773 659)	(4 878 786)
Recettes nettes	242 582 764 \$	254 666 146 \$

6. Actifs affectés

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Passif des partenaires (note 9)	1 582 489 \$	7 481 288 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	6 429 998	6 211 312
	8 012 487 \$	13 692 600 \$

7. Comptes débiteurs et avances

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Comptes débiteurs	22 795 232 \$	24 586 388 \$
Avances	484 604	548 649
Intérêts courus	153 890	232 447
Provision pour créances douteuses	(64 564)	(26 727)
	23 369 162 \$	25 340 757 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	2020	2019
Comptes créditeurs et charges à payer	23 511 475 \$	23 154 731 \$
Salaires et avantages payables	7 069 400	4 252 647
	30 580 875 \$	27 407 378 \$

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.

	2020	2019
Province du Nouveau-Brunswick	1 217 205 \$	5 906 375 \$
Autres partenaires	365 284	1 574 913
	1 582 489 \$	7 481 288 \$

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.

	2020	2019
Solde d'ouverture	6 211 312 \$	6 004 333 \$
Droits en matière d'assurance perçus	238 686	221 979
Indemnités versées	(20 000)	(15 000)
	6 429 998 \$	6 211 312 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

11. Immobilisations corporelles

Durée de vie utile estimative (années)	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)		Total		
	5 ans	Bâtiments de 40 ans	de 5 à 15 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans
Coût																			
Coût d'ouverture	28 684 587 \$	4 533 694 \$	62 471 515 \$	390 967 \$	20 199 369 \$	6 304 426 \$	1 794 274 \$	16 956 179 \$	141 335 011 \$	127 477 194 \$									
Transférées des AEC	-	15 099 562	1 505 052	-	2 627 590	1 739 746	-	(20 971 950)	-	-									
Acquisitions	4 100 099	-	-	108 616	3 491 346	-	-	12 440 190	20 140 251	20 334 762									
Dispositions	(293 205)	-	-	-	(4 853 830)	-	-	-	(5 147 035)	(6 476 945)									
Coût de clôture	32 481 481	19 633 256	63 976 567	499 583	21 464 475	8 044 172	1 794 274	8 424 419	156 328 227	141 335 011									
Amortissement cumulé																			
Amortissement cumulé au début de l'exercice	18 814 401	3 044 567	47 738 427	159 605	6 419 662	4 805 885	1 794 274	-	82 776 821	80 629 370									
Dispositions	(293 205)	-	-	-	(4 705 105)	-	-	-	(4 998 310)	(6 146 177)									
Charge d'amortissement	4 053 780	225 923	2 609 100	63 630	1 252 851	495 569	-	-	8 700 853	8 293 628									
Amortissement cumulé de clôture	22 574 976	3 270 490	50 347 527	223 235	2 967 408	5 301 454	1 794 274	-	86 479 364	82 776 821									
Valeur comptable nette	9 916 505 \$	16 362 766 \$	13 629 040 \$	276 348 \$	18 497 067 \$	2 742 718 \$	- \$	8 424 419 \$	69 848 863 \$	58 558 190 \$									

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2020:

Bases de données et systèmes	264 087 \$
Équipement majeur	1 673 443
Améliorations locatives	6 486 889
Matériel et logiciels informatiques	-
Total	8 424 419 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

12. Charges par secteur

	2020	2019
Services du personnel	136 710 032 \$	136 621 706 \$
Fournitures et services	128 813 860	125 618 632
Frais de la dette et autres	216 674	135 120
Amortissement	8 700 853	8 293 628
	274 441 419 \$	270 669 086 \$

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 généralement passés en charges au cours de l'exercice du règlement ou du remplacement.

La Corporation est impliquée dans des poursuites judiciaires dont l'issue ne peut être déterminée et dans le cadre desquelles la direction estime qu'il n'y a pas de perte importante. Ces montants ne sont pas divulgués pour prévenir les effets négatifs sur les résultats des litiges.

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:

	2021	2022	2023	2024	2025	Ci-après
Location de bureau	5 088 649 \$	4 307 890 \$	4 033 711 \$	3 770 530 \$	3 045 547 \$	3 603 338 \$
Licences d'entreprise	10 362 431	10 375 060	3 149 564	2 492 700	2 492 700	10 886 251
Équipement	296 902	-	-	-	-	-
Total	15 747 982 \$	14 682 950 \$	7 183 275 \$	6 263 230 \$	5 538 247 \$	14 489 589 \$

La Corporation conclut d'autres arrangements contractuels sur une base régulière dans son déroulement normal des opérations.

15. Événement postérieur

Le 1^{er} avril 2020, les activités de marketing organisationnel ont été transférées de Service Nouveau-Brunswick au Bureau du Conseil exécutif. Ce transfert a touché 22 postes et le budget connexe s'élève à 1,1 M\$ (salaires et fonctionnement).

Au 1^{er} avril 2020, une partie du budget affecté au projet de Planification des ressources organisationnelles a été transférée de Service Nouveau-Brunswick à Finances et Conseil du Trésor. Ce transfert n'a touché aucun poste et le budget connexe s'élève à 7,1 M\$ (salaires et fonctionnement).

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020

Note 15 (suite)

En mars 2020, une pandémie mondiale a été déclarée à la suite de la propagation du virus de la COVID-19. À cause de la date à laquelle la pandémie a été déclarée, le virus de la COVID-19 n'a pas eu d'importantes répercussions financières sur la Corporation pour l'exercice terminé le 31 mars 2020. Toutefois, l'ampleur et le moment de la propagation continue, ou de l'atténuation, du virus de la COVID-19 demeurent incertains. Compte tenu de cette incertitude, la Corporation ne peut pas faire une estimation raisonnable des répercussions financières du virus de la COVID-19 sur ses futurs résultats d'exploitation, flux de trésorerie ou situation financière. La Corporation continue de surveiller attentivement et d'évaluer les répercussions du virus de la COVID-19 sur sa situation financière.