

---

# Service Nouveau-Brunswick

## RAPPORT ANNUEL

2021-2022

**Service Nouveau-Brunswick**  
**RAPPORT ANNUEL 2021-2022**

Province du Nouveau-Brunswick  
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.) E3B 5H1 CANADA  
gnb.ca  
ISBN 978-1-4605-2542-5 (édition imprimée bilingue)  
ISBN 978-1-4605-2544-9 (PDF : édition française)  
ISSN 2371-2864 (édition imprimée bilingue)  
ISSN 2321-2880 (PDF : édition française)  
12463 | 2022.11 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

# Lettres d'accompagnement

**DE LA MINISTRE À LA LIEUTENANTE-GOUVERNEURE  
L'HONORABLE BRENDA MURPHY  
LIEUTENANTE-GOUVERNEURE DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice allant du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

Respectueusement soumis par



L'honorable Jill Green

Ministre

**DU CONSEIL À LA MINISTRE  
L'HONORABLE JILL GREEN  
MINISTRE DE SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK**

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel décrivant les activités de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice allant du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

Respectueusement soumis par



Karen O. Taylor

Présidente du conseil d'administration



# Table des matières

Message de la ministre	1
Message du chef de la direction	3
Faits saillants	4
Gouvernance de la corporation	6
Priorités du gouvernement	8
Mesures du rendement	9
Aperçu des opérations organisationnelles	20
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants	21
Résumé des activités de dotation en personnel	48
Résumé des projets de loi et des activités législatives	50
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	52
Résumé des activités liées aux langues officielles	61
Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	63
Annexe : États financiers	64



## Message de la ministre

C'est un privilège de servir à titre de ministre de Service Nouveau-Brunswick, et je me réjouis à la perspective de travailler avec nos clients, nos intervenants et nos employés pour favoriser la croissance et l'innovation au sein de notre organisation.

L'exercice 2021-2022 a comporté son lot de défis; il s'agit d'une année remarquable pour Service Nouveau-Brunswick.

Notre organisation a joué un rôle de soutien indispensable au gouvernement dans sa réponse à la pandémie, tout en continuant à fournir des services essentiels à la population du Nouveau-Brunswick. Service Nouveau-Brunswick a été responsable de l'achat et de l'entreposage de l'équipement de protection individuelle (EPI) pour le secteur des soins de santé; de l'exploitation de la ligne d'information sur la COVID-19 et la vaccination; de l'équipement du personnel pour le travail à distance; de l'élaboration de tableaux de bord pour les décideurs; et du déploiement de la technologie pour soutenir la réponse à la COVID-19, entre autres.

Dans le cadre de nos efforts continus pour améliorer les services à la clientèle et réduire les temps d'attente, nous avons introduit un système de gestion de file d'attente dans 18 de nos centres de service, offrant la possibilité aux clients d'être placés, à distance, dans une file d'attente au moyen d'un appareil mobile. Nous avons également mis en ligne de nombreux nouveaux services pour permettre à nos clients d'effectuer des transactions en toute sécurité et de manière pratique depuis leur domicile, dont l'examen écrit de conduite de motocyclette, de mobylette et de scooter.

Du 18 au 24 octobre 2021, la Direction de l'approvisionnement stratégique a accueilli en première virtuelle l'Exposition inverse des provinces de l'Atlantique (EIPA). L'exposition a connu un énorme succès, avec plus de 500 participants. L'EIPA est une partie intégrante de notre stratégie d'approvisionnement et de notre plan d'action « Le Nouveau-Brunswick d'abord », lequel vise à soutenir les entreprises locales et à les aider à devenir fournisseurs du gouvernement, en biens, en services divers et en services de



construction. Au 31 mars 2022, 88 % de l’approvisionnement en biens et services, ainsi qu’en services de construction, avaient été attribués à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick. Cela qui équivaut à environ 100 millions de dollars de plus dépensés dans la province. Il s’agit d’une augmentation de 9 % par rapport à l’année précédente.

Nous avons également donné suite aux quatre recommandations émises dans le rapport Examen de la situation du logement locatif au Nouveau-Brunswick adressé au Tribunal de la location de locaux d’habitation. Les changements apportés comprennent un système téléphonique amélioré, un site Web modernisé, des renseignements et des outils plus accessibles pour les locataires et les propriétaires, et de nouvelles protections pour les locataires. Ces améliorations s’inscrivent dans une approche visant à résoudre le problème complexe des logements locatifs sûrs, abordables et de qualité à l’échelle de la province.

Les réalisations mentionnées ci-dessus ne sont que quelques initiatives importantes qui ont mis marqué l’année écoulée. L’équipe de Service Nouveau-Brunswick a accompli un travail exceptionnel, et j’ai hâte de travailler avec vous pour soutenir la vision d’excellence dans la prestation des services de SNB à nos clients.



L’honorable Jill Green  
La ministre de Service Nouveau-Brunswick,



## 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 2021-2022. Le présent rapport offre un sommaire des activités que chaque division a menées au cours de l'exercice 2021-2022, de même que les états financiers audités de la corporation.

Les effets de la COVID-19 se sont encore fait sentir dans la province tout au long de cet exercice, mais notre personnel a su répondre aux besoins constants liés à la pandémie avec une diligence sans faille. Il a notamment réalisé l'acquisition des articles liés à des besoins générés par la pandémie, l'optimisation des options technologiques au sein de notre système hospitalier et l'amélioration des options de service en ligne pour répondre aux attentes de la clientèle.

Malgré la charge de travail qui s'est ajoutée aux demandes quotidiennes du personnel, l'équipe de SNB a su diriger notre organisation vers le monde de demain. Cette année, nous avons amorcé l'élaboration d'un nouveau plan stratégique quinquennal. Ce sera le deuxième plan de notre organisation depuis sa création officielle en 2015. Grâce à de vastes consultations auprès de nos partenaires et de divers intervenants, nous mettons en place des mesures prioritaires qui soutiendront notre vision d'excellence dans la prestation de services. Notre nouveau plan stratégique sera publié au cours de l'exercice 2022-2023.

Je profite de cette occasion pour remercier les plus de 2400 employés de Service Nouveau-Brunswick pour leur dévouement envers notre organisation au cours de la dernière année. C'est un privilège de diriger une équipe aussi dévouée et dynamique.

Alan Roy

Le chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick

# Faits saillants

## VOICI UNE LISTE DE RÉALISATIONS PARTICULIÈRES DE L'ORGANISATION AU COURS DE L'EXERCICE 2021-2022 :

- L'équipe des Services stratégiques a dirigé le processus d'élaboration du Plan stratégique 2022-2027 de SNB. L'équipe a engagé une société de conseil externe pour entreprendre des séances de consultation avec divers intervenants, les clients, les partenaires, le public et le personnel. Elle a ensuite travaillé avec l'équipe de direction de SNB pour élaborer le plan stratégique qui a été approuvé par le conseil d'administration en décembre 2021.
- 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 3,2 millions de dollars en 2021-2022. 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 de l'approvisionnement stratégique a poursuivi la mise en œuvre des mesures définies dans la stratégie et du plan d'action « Le Nouveau-Brunswick d'abord ». En octobre 2021, elle a accueilli la toute première édition virtuelle de l'Exposition inverse des provinces de l'Atlantique. Plus de 800 fournisseurs ont visité la plate-forme en ligne tout au long de l'événement d'une semaine, dont plus de 500 ayant participé à la journée « en direct ».
- En avril 2021, le Réseau de santé Horizon a reçu le Prix d'excellence en efficacité énergétique - Héritage d'Énergie NB 2020, en reconnaissance de son engagement de longue date et de sa contribution à l'efficacité énergétique au Nouveau-Brunswick. Ce succès est le fruit d'une collaboration entre Horizon, le ministère des Transports et de l'Infrastructure et la Direction de la gestion de l'énergie de Service Nouveau-Brunswick.
- Les Comptes créditeurs ont intuité la possibilité d'effectuer des paiements par transfert électronique, à l'aide d'un courriel et ont traité plus de 19 000 paiements dont la valeur frole les 2,2 millions de dollars.
- Les Services des Comptes créditeurs ont contribué au programme Explore NB du ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture et évalué plus de 25 000 soumissions.
- Les Services des comptes créditeurs ont participé à la mise en place du module des comptes créditeurs du nouveau système financier du gouvernement.

- Les Services technologiques ont continué de jouer un rôle déterminant dans la réponse à la pandémie en soutenant l'aspect technologique et opérationnel de la mise en place des cliniques de dépistage et de vaccination, et en déployant des solutions informatiques pour la vaccination, le dépistage et la distribution automatisée de trousse de dépistage.
- L'Unité du registre foncier a modernisé des composants de PLANET, le système à l'appui de l'enregistrement foncier et de la cartographie foncière. La modernisation de ce système s'est étendue au fureteur d'information sur les biens réels utilisé par les clients pour chercher dans les dossiers du registre foncier et au système d'information géographique utilisé à l'interne pour mettre à jour la base de données géographique de cartographie foncière.
- Le secrétariat de l'Infrastructure de l'information foncière et les Services numériques ont créé un outil Web pour les entités commerciales en collaboration avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada pour la Direction générale de la Division affaires corporatives de SNB.
- Le personnel a continué de soutenir les initiatives gBiz en lien avec la COVID-19, dont le formulaire de demande de dépistage de la COVID-19 en ligne pour le ministère de la Santé.





# Gouvernance de la corporation

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick adhère au principe voulant que les pratiques de gouvernance saine 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 s'acquitte de ses responsabilités directement et par l'intermédiaire de comités, conformément à la *Loi sur Service Nouveau-Brunswick*, aux règlements de Service Nouveau-Brunswick et au 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. Le conseil d'administration est aussi responsable de la gouvernance et du fonctionnement des deux comités suivants :

- le Comité de la vérification et des finances, qui est chargé d'examiner et de recommander les éléments liés aux finances et à la vérification;
- le Comité de la gouvernance et des ressources humaines, qui est chargé d'examiner les éléments de gouvernance et des ressources humaines pertinents.

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

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOM	RÔLE	PARTICIPATION AUX RÉUNIONS DU CONSEIL	ADHÉSION AU COMITÉ	PARTICIPATION AUX RÉUNIONS DU COMITÉ
D <sup>re</sup> France Desrosiers <sup>1</sup>	Administratrice	5/5	Gouvernance et ressources humaines	1/2
Louise Duguay	Administratrice	6/6	Vérification et finances	4/5
Doug Gaudett <sup>2</sup>	Administrateur	6/6	Vérification et finances	5/5
Jane Kindred	Administratrice	5/6	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Cathy LaRoche	Administratrice	6/6	Vérification et finances	4/5
Marcel Lavoie	Administrateur	6/6	Gouvernance et ressources humaines	3/4
Garth Lawson	Administrateur	6/6	Vérification et finances	4/5
Cade Libby	Administrateur	2/6	Gouvernance et ressources humaines	3/4
John MacGillivray	Administrateur	6/6	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Karen McGrath <sup>3</sup>	Administratrice	1/2	Gouvernance et ressources humaines	0/1
Donald Moore <sup>4</sup>	Administrateur	6/6	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Alan Roy	Chef de la direction	6/6	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	5/5 4/4
Karen O. Taylor	Présidente du conseil et administratrice	6/6	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	5/5 4/4

<sup>1</sup> Dre France Desrosiers a été nommée au Comité de la gouvernance et des RH le 1er novembre 2021.

<sup>2</sup> Doug Gaudett est président du Comité de la vérification et des finances.

<sup>3</sup> Karen McGrath a démissionné à titre d'administratrice le 25 août 2021.

<sup>4</sup> Donald E. Moore est président du Comité de gouvernance et des ressources humaines.

# Priorités du gouvernement

## AU SERVICE DES NÉO-BRUNSWICKOISES ET NÉO-BRUNSWICKOIS, UNE ÉQUIPE, UN GNB

Une équipe, un GNB, c'est notre vision en tant qu'organisation. C'est aussi une approche collaborative adoptée à l'égard de notre mode de fonctionnement. C'est la voie vers l'avenir, vers une fonction publique où les départements, les professions et les secteurs travaillent collectivement. Ensemble, nous apprenons, nous grandissons, nous nous adaptons et nous découvrons de nouvelles façons novatrices de faire des affaires. Ce que nous permet d'atteindre les résultats attendus pour les Néo-Brunswickoises et notre équipe est efficace comme jamais auparavant.

*Une équipe, Un GNB, c'est aussi pour améliorer la façon dont les ministères :*

- communiquent les uns avec les autres;
- collaborent dans le cadre de projets importants; et
- sont mobilisés et responsabilisés.

## STRATÉGIE ET GESTION DES ACTIVITÉS

Service Nouveau-Brunswick (SNB) utilise un système de gestion officielle qui repose sur les pratiques opérationnelles exemplaires pour élaborer, communiquer et réviser la stratégie. Ce processus procure aux services publics un moyen éprouvé de mettre la stratégie en œuvre, d'accroître la responsabilisation et de favoriser l'amélioration continue.

L'élaboration de la stratégie, 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.

## PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

Notre vision pour 2021-2022 est un Nouveau-Brunswick dynamique et durable. Pour progresser vers la réalisation d'une telle vision, nous devons nous concentrer sur les priorités de notre gouvernement :

- un secteur privé dynamisé;
- des communautés dynamiques et viables;
- un gouvernement abordable, prêt à agir et hautement performant;
- des soins de santé publics fiables;
- une éducation de première classe; et
- l'environnement.

# Mesures du rendement

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

## EXCELLENCE DANS LA PRESTATION DES SERVICES

<b>AJOUTER DE LA VALEUR POUR LES CLIENTS</b>	<b>MESURE</b>
Répondre aux attentes des clients et les dépasser	Indice de satisfaction de la clientèle interne Indice de satisfaction de la clientèle externe
<b>DÉVELOPPER LES ACTIVITÉS</b>	<b>MESURE</b>
Élargir le modèle opérationnel	Nombre de services, nouveaux ou élargis
<b>OPTIMISER ET INNOVER</b>	<b>MESURE</b>
Augmenter la souplesse et l'efficacité de nos processus et de notre prestation de services	Nombre de projets d'amélioration des processus réalisés
<b>FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉQUIPE ENGAGÉE ET PERFORMANTE</b>	<b>MESURE</b>
Reconnaître l'excellence des employés	Taux de recommandation de l'employeur
Améliorer la santé et la sécurité	Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés
<b>GOVERNEMENT ABORDABLE, PRÊT À AGIR ET HAUTEMENT PERFORMANT</b>	<b>MESURE</b>
Maintenir une gestion budgétaire efficiente et efficace	Écart budgétaire des dépenses
	État des résultats équilibré
Une équipe, un GNB	le pourcentage de jalons de la PRO atteints.

# Ajouter de la valeur pour les clients

## OBJECTIF DE LA MESURE

Répondre aux attentes des clients et les dépasser

## MESURE

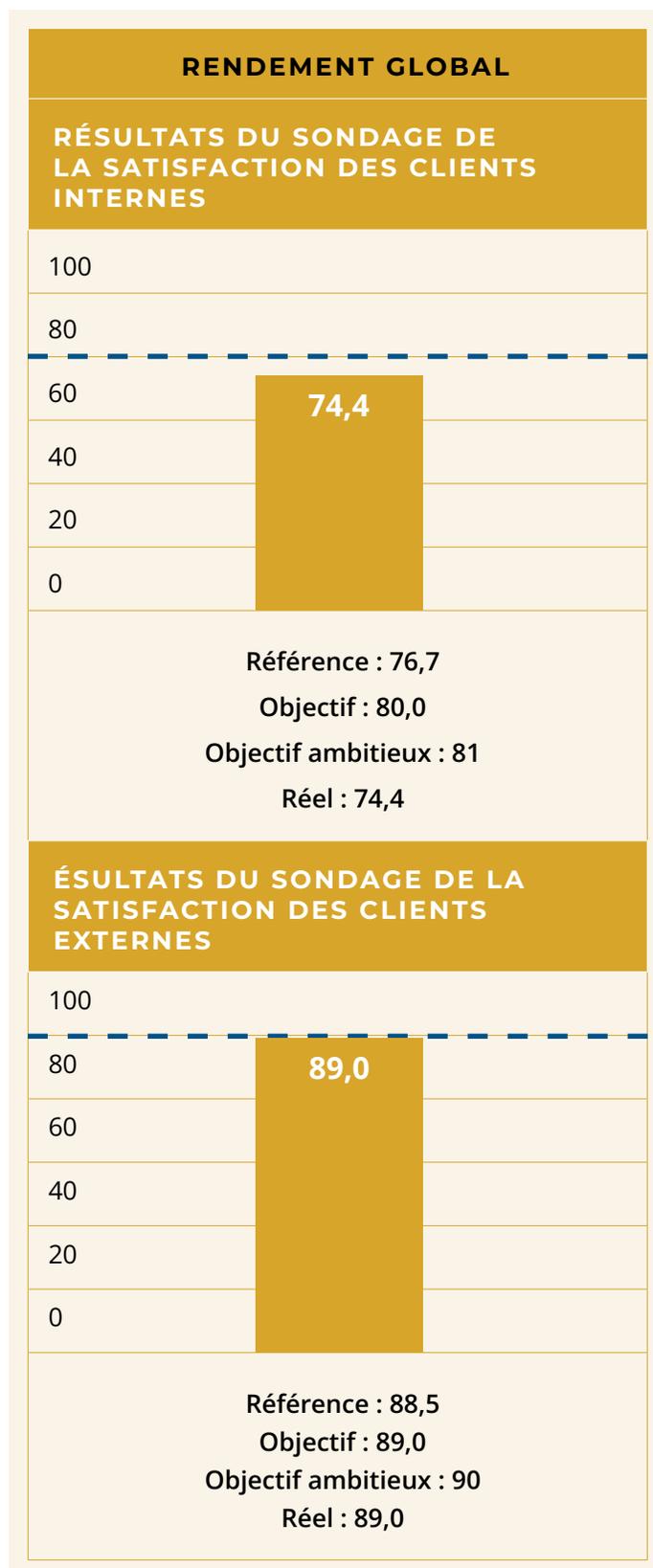
Indice de satisfaction de la clientèle interne  
Indice de satisfaction de la clientèle externe

## DESCRIPTION DE LA MESURE

SNB dispose d'une méthode pour mesurer la satisfaction des clients : l'indice de satisfaction des clients. SNB a mené des sondages sur la satisfaction des clients auprès des clients internes et des clients externes en 2021-2022. À l'aide de ces sondages, SNB mesure la satisfaction des clients au moyen d'un indice de 11 questions.

Ces mesures donnent un aperçu du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. SNB effectue son sondage annuel à l'aide de différents moyens de communication (courriel, papier, en ligne, téléphone) auprès des groupes de clients. Les questions du sondage cadrent avec les six grands facteurs de la satisfaction des clients : rapidité, résolution de problème, interaction avec le personnel, conception du service, résultat positif et fonctionnalité du moyen.<sup>1</sup> Le sondage de 2021 a reçu 4 229 réponses des clients internes, qui sont des employés des Parties 1 et 3, et 1 783 réponses de clients externes qui sont des résidents et des entreprises du Nouveau-Brunswick.

<sup>1</sup>Institut des services axés sur les citoyens



## RÉSULTATS DU SONDRAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



Les résultats montrent que la satisfaction des clients internes de SNB a légèrement diminué, tandis que celle des clients externes a légèrement augmenté, atteignant du coup son objectif. Une variation de trois à quatre points d'une année à l'autre n'est pas inhabituellement lorsqu'on mesure la satisfaction des clients. 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..

\*L'analyse comparative vient de l'institut des services axés sur les citoyens (ISAC)

### POURQUOI CETTE MESURE?

Mesurer la satisfaction de la clientèle donne un aperçu de l'expérience des clients lorsqu'ils reçoivent des services 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 COMME POUR LA PÉRIODE 2021-2022?

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, plusieurs initiatives ont été entreprises pour améliorer la satisfaction de la clientèle, notamment l'évolution aux services en ligne et l'exécution de projets Lean Six Sigma pour améliorer les processus de SNB.

# Développer les activités

## OBJECTIF DE LA MESURE

Élargir le modèle opérationnel

## MESURE

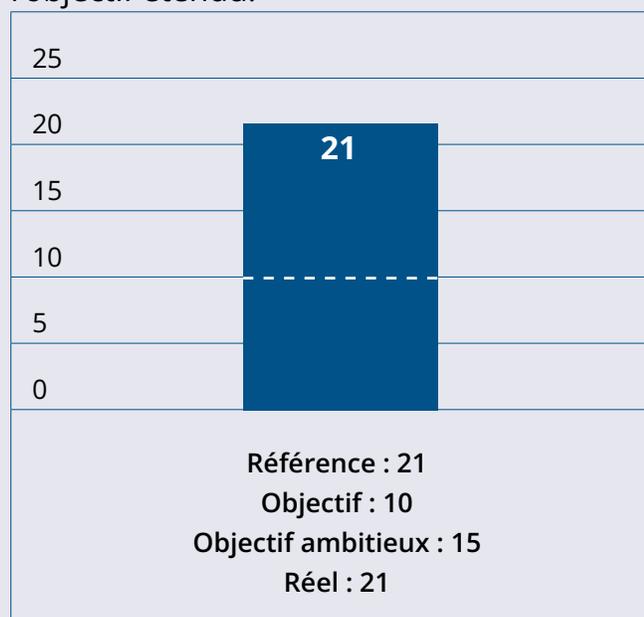
Nombre de services, nouveaux ou élargis

## 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

SNB a ajouté 21 services nouveaux ou élargis en 2020-2021 dépassant ainsi l'objectif étendu.



## POURQUOI CETTE MESURE?

Le développement des activités est un élément important du thème stratégique clé de SNB.

## QUELS PROJETS OU QUELLES INITIATIVES ONT ÉTÉ ENTREPRIS POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF PENDANT L'ANNÉE SUR LAQUELLE PORTE LE RAPPORT?

SNB a soutenu les ministères de la Partie 1, les Régies régionales de la santé, les partenaires et clients durant la pandémie et cela s'est traduit par une croissance significative des services offerts. SNB a ajouté un certain nombre de nouveaux produits et services au nom des municipalités, des ministères de la Santé, de la Justice et de la Sécurité publique, de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, et du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture.

# Optimiser et innover

## OBJECTIF DE LA MESURE

Augmenter la souplesse et l'efficacité de nos processus et de notre prestation de services

## MESURE

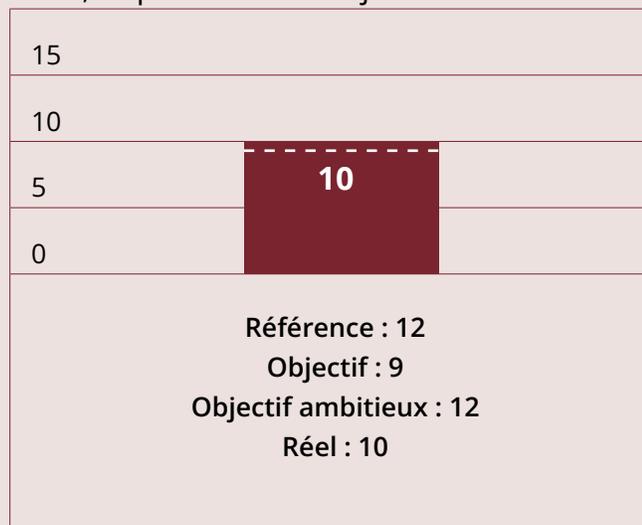
Nombre de projets d'amélioration des processus achevés

## DESCRIPTION DE LA MESURE

Le nombre de projets d'amélioration des processus achevés constitue une mesure cumulative. Elle attribue une valeur quantitative aux projets d'amélioration de processus réalisés au moyen de la méthodologie et des outils Lean Six Sigma (DMAIC ou DMADV) par les gestionnaires « ceinture noire » et « ceinture verte » de l'équipe de l'amélioration continue au sein de toute l'organisation.

## RENDEMENT GLOBAL

Malgré des ressources réduites, l'équipe de l'amélioration continue de SNB a tout de même mené à bien 10 projets en 2021-2022, dépassant son objectif.



## POURQUOI CETTE MESURE?

Pour s'assurer que ses processus sont efficaces, SNB évalue le nombre de processus qui ont été révisés et améliorés dans le cadre de projets majeurs au cours de l'année. Les processus à améliorer sont identifiés par domaines d'activité et affectés aux projets Lean Six Sigma auxquels l'équipe de direction de SNB accorde la priorité. Ces projets prioritaires sont attribués aux gestionnaires ayant atteints la certification « ceinture noire » ou « ceinture verte » et le nombre de projets finalisés au cours de l'année est comptabilisé. Il s'agit de projets complexes de grande envergure menés par des équipes où collaborent souvent plusieurs unités distinctes de l'organisation.

## QUELS PROJETS OU QUELLES INITIATIVES ONT ÉTÉ ENTREPRIS POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF PENDANT L'ANNÉE SUR LAQUELLE PORTE LE RAPPORT?

Les 10 projets achevés en 2021-2022 ont amélioré à la fois les processus internes et les processus externes de relation client. Parmi les exemples de projets, citons l'augmentation du volume de billets traités pour les services technologiques, le traitement des paiements en double ou incorrects pour les services des comptes créditeurs, la normalisation des processus de crédit d'impôt applicable aux résidences et l'amélioration du processus de demandes de révision pour une résidence pour les services d'évaluation foncière.

# Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante

## OBJECTIF DE LA MESURE

Reconnaître l'excellence des employés

## MESURE

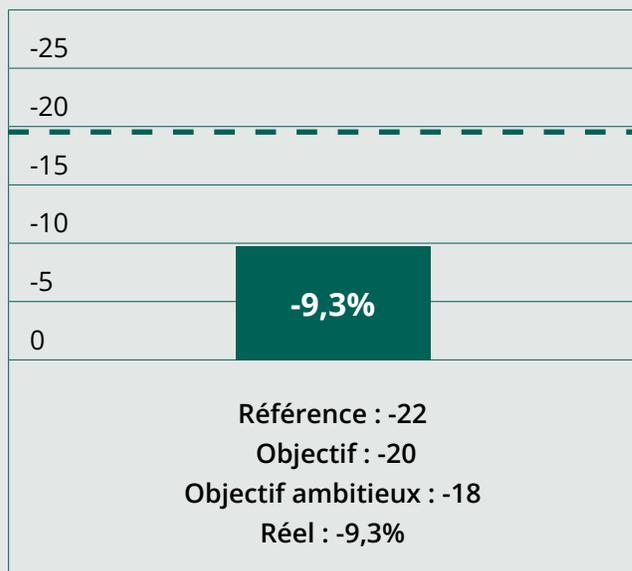
Taux de recommandation de l'employeur

## DESCRIPTION DE LA MESURE

Le taux de recommandation est un processus de mesure de l'engagement et de l'expérience des employés par le biais d'un sondage pangouvernemental sur l'expérience des employés. Le score est basé sur les réponses à la question « Je me sens à l'aise de référer un ami ou un membre de la famille à Service Nouveau-Brunswick comme employeur ». La formule est le nombre de Promoteurs (les personnes qui répondent « Fortement en accord » à la question susmentionnée) moins le nombre de Détracteurs (les personnes qui répondent « En désaccord », « Fortement en désaccord » ou « Neutre » à la question susmentionnée).

## RENDEMENT GLOBAL

En 2021-2022, le taux de recommandation de l'employeur de SNB était de -9,3 % par rapport à -22 % en 2020-2021, dépassant considérablement l'objectif ambitieux de -18 %.



## POURQUOI CETTE MESURE?

À SNB, les expériences au travail ont une incidence directe sur la capacité à maintenir l'excellence dans la prestation de services à nos clients. Il est important d'identifier les secteurs au sein desquels il est possible d'améliorer la culture d'entreprise. Les employés de SNB participent à un sondage annuel sur l'expérience des employés qui mesure la satisfaction, la santé, la sécurité et le bien-être des employés au travail. C'est en ciblant une augmentation du taux de recommandation de l'employeur que nous réalisons au sein de l'environnement de travail des valeurs de dignité, de productivité et de professionnalisme.

## QUELS PROJETS OU QUELLES INITIATIVES ONT ÉTÉ ENTREPRIS POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF PENDANT L'ANNÉE SUR LAQUELLE PORTE LE RAPPORT?

Service Nouveau-Brunswick utilise les scores des taux de recommandation de l'employeur en plus de réponses additionnelles du sondage pour identifier les possibilités d'améliorer l'expérience des employés à SNB. L'accent mis par la corporation sur l'engagement et l'expérience des employés a permis la mise en œuvre d'améliorations concrètes qui ont eu un impact significatif sur les résultats en 2021-2022.

## OBJECTIF DE LA MESURE

Améliorer la sécurité et le bien-être

## MESURE

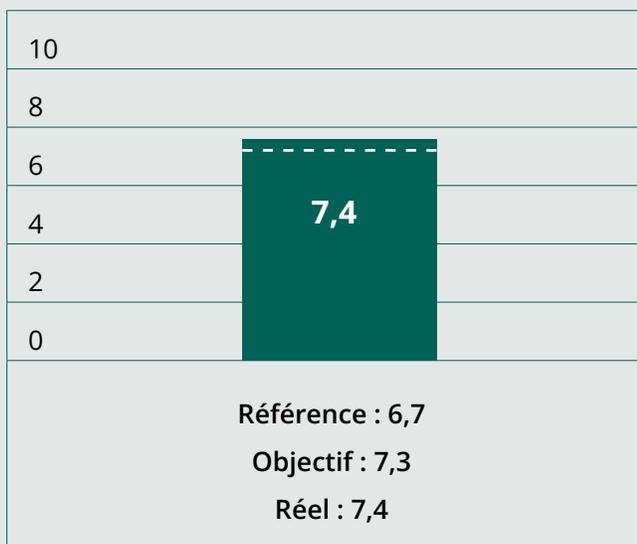
Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés

## DESCRIPTION DE LA MESURE

SNB a observé une réduction de l'utilisation des congés de maladie depuis qu'ils sont apparus dans le tableau de bord équilibré en 2012, et SNB continue de surveiller les congés de maladie pour en assurer la durabilité et a réinstauré des initiatives d'amélioration, au besoin. Il s'agit d'une mesure cumulative.

## RENDEMENT GLOBAL

En 2021-2022, le nombre moyen de jours de maladie de SNB était de 7,4 jours de maladie/employé (mesure cumulative) comparativement à 6,7 en 2020-2021, ce qui est légèrement supérieur à la cible de 7,3.



## POURQUOI CETTE MESURE?

Mesurer les jours de congé de maladie payés aide à s'assurer que SNB fournit des outils et continue à favoriser une culture du bien-être à l'appui de la conciliation travail-famille.

## QUELS PROJETS OU QUELLES INITIATIVES ONT ÉTÉ ENTREPRIS POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF PENDANT L'ANNÉE SUR LAQUELLE PORTE LE RAPPORT?

L'augmentation des congés de maladie est attribuable, en partie, à une combinaison d'efforts liés à la gestion de l'absentéisme des dirigeants de SNB, ainsi que des mesures mises en œuvre pour atténuer la propagation de la COVID-19.

# Un gouvernement abordable, prêt à agir et hautement performant

## OBJECTIF DE LA MESURE

Maintenir une gestion budgétaire efficiente et efficace

## MESURE

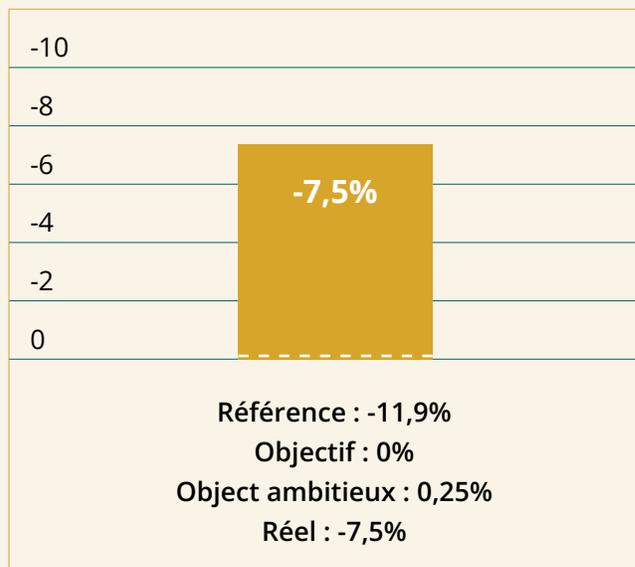
Écart budgétaire des dépenses

## DESCRIPTION DE LA MESURE

L'écart budgétaire des dépenses compare le total des dépenses projetées en dollars par rapport au total des dollars budgétés. Pour SNB, la mesure est calculée en utilisant les prévisions approuvées par rapport au budget approuvé pour les T1, T2 et T3. Pour le quatrième trimestre, les résultats réels de l'exercice par rapport au budget approuvé seront utilisés.

## RENDEMENT GLOBAL

L'écart budgétaire des dépenses de 2021-2022 était de -7,5 %, ce qui représente une amélioration par rapport aux -11,9 % de l'année précédente, mais est considéré comme hors cible.



## POURQUOI CETTE MESURE?

Cet indicateur permet de mesurer l'efficacité avec laquelle SNB gère ses dépenses dans les limites de son budget approuvé.

## QUELS PROJETS OU QUELLES INITIATIVES ONT ÉTÉ ENTREPRIS POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF PENDANT L'ANNÉE SUR LAQUELLE PORTE LE RAPPORT?

SNB a enregistré une augmentation des dépenses en lien avec la COVID-19 dans plusieurs divisions. Les Services technologiques ont engagé des dépenses supplémentaires pour les nouveaux produits et services, lesquelles ont été compensées par les revenus. SNB a également constaté une augmentation des coûts dans la division des Services de santé liée aux services de buanderie, qui a été en grande partie compensée par une sous-utilisation du budget dans les domaines opérationnels d'autres divisions, y compris les Services technologiques.

## OBJECTIF DE LA MESURE

Maintenir une gestion budgétaire efficiente et efficace

## MESURE

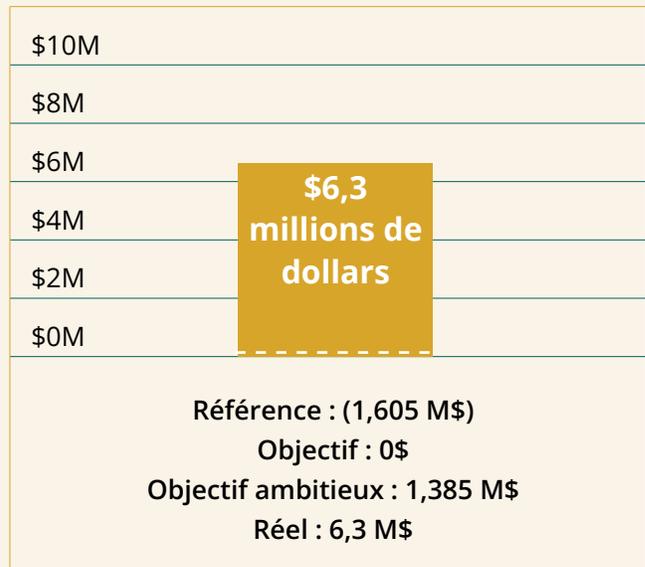
État des résultats équilibré

## DESCRIPTION DE LA MESURE

Cette mesure est calculée à l'aide des revenus et des dépenses prévus pour les T1, T2 et T3. Pour le quatrième trimestre, les résultats réels de l'exercice financier seront utilisés. La cible est en principe à 0 \$, c'est-à-dire que la prévision ou les résultats réels sont équilibrés. L'objectif ambitieux est calculé à 0,5 % des dépenses budgétées pour l'exercice (1,385 million de dollars).

## RENDEMENT GLOBAL

SNB a enregistré un excédent de 6,3 millions de dollars en 2021-2022 comparativement à un déficit de (1,605 millions de dollars) en raison de l'augmentation des dépenses liées à la COVID-19. Les résultats de cette année ont dépassé l'objectif ambitieux en raison de l'augmentation des revenus générés par les services de registre et en produits et services.



## POURQUOI CETTE MESURE?

Cet indicateur permet d'évaluer si SNB gère les revenus et les dépenses de l'exercice dans le but d'atteindre un état des résultats équilibré, c'est-à-dire si la corporation a réussi à économiser sur les dépenses ou si elle a dépassé les objectifs de revenus pour l'année.

## QUELS PROJETS OU QUELLES INITIATIVES ONT ÉTÉ ENTREPRIS POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF PENDANT L'ANNÉE SUR LAQUELLE PORTE LE RAPPORT?

SNB prépare des prévisions trimestrielles pour s'assurer qu'elle gère efficacement ses opérations budgétaires. Les gestionnaires exercent un suivi et une évaluation des dépenses et les revenus de tous les secteurs d'activités dans un rapport trimestriel. Le but est d'identifier toute dépense imprévue ou augmentation des revenus afin de s'assurer que SNB réalise un état des résultats équilibré d'ici la fin de l'exercice.

## OBJECTIF DE LA MESURE

Une équipe, un GNB

## MESURE

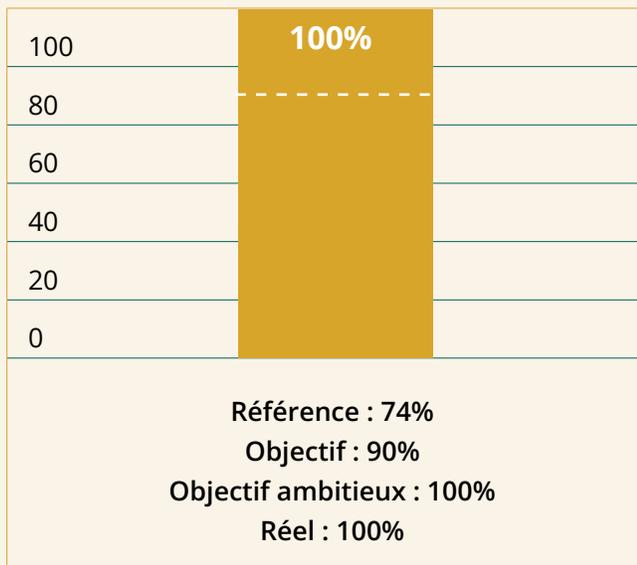
% des jalons de la planification des ressources organisationnelles (PRO) atteints

## DESCRIPTION DE LA MESURE

Des plans d'action sont élaborés annuellement à l'égard de l'initiative de PRO. Après approbation de l'ensemble des plans d'action, les différents volets de cette initiative font l'objet d'échéanciers trimestriels. Chaque trimestre, des rapports d'état relatifs à ces plans d'action sont produits et stimulent les taux de réalisation des jalons planifiés.

## RENDEMENT GLOBAL

Le projet de PRO a complété 100 % de ses jalons en 2021-2022, atteignant son objectif ambitieux, une augmentation par rapport aux 74 % atteints en 2020-2021.



## POURQUOI CETTE MESURE?

L'initiative de PRO est un projet de longue haleine, dont la mise en œuvre complète devrait prendre de quatre à six ans. Il est essentiel que les jalons et les plans d'action fassent l'objet de suivis pour assurer la réussite de cette initiative cruciale pour le gouvernement.

## QUELS PROJETS OU QUELLES INITIATIVES ONT ÉTÉ ENTREPRIS POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF PENDANT L'ANNÉE SUR LAQUELLE PORTE LE RAPPORT?

L'équipe de l'initiative de PRO élabore des plans d'action qui sont révisés régulièrement par le comité directeur et la haute direction du gouvernement afin de maintenir le projet sur la bonne voie, de respecter ses échéanciers et d'assurer son déploiement réussi au sein du gouvernement.

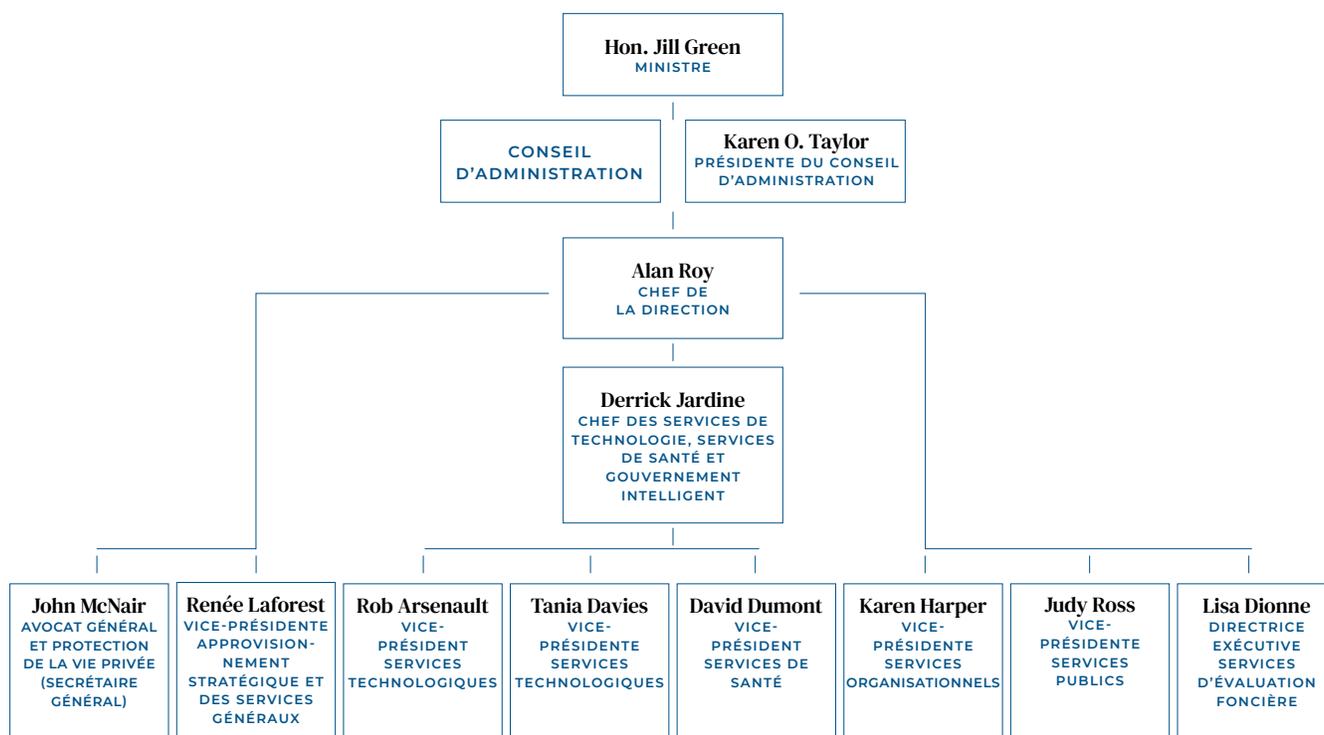
# Aperçu des opérations Organisationnelles

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* situe le contexte des activités de la corporation. Notre mandat est d'offrir aux clients des services innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les gens du Nouveau-Brunswick.

SNB s'acquitte de son mandat en offrant des services de qualité supérieure, en normalisant ses processus et ses produits, en adoptant des pratiques exemplaires, ainsi qu'en réalisant des économies d'échelle dans l'approvisionnement de biens et de services. Les activités de SNB sont financées au moyen de frais réglementés pour des services de registre, de paiements du GNB et des municipalités, de subventions que le GNB verse pour la prestation de services en son nom, et les ventes de produits et services.

SNB a employé plus de 2 400 personnes et disposait d'un budget de plus de 277 millions de dollars en 2021-2022.

## ORGANIGRAMME GÉNÉRAL



# Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

## SERVICES GÉNÉRAUX

### Ressources Humaines

La Direction des ressources humaines est chargée du recrutement, des relations avec le personnel, du mieux-être, de la santé et de la sécurité, de l'expérience des employés, de l'apprentissage et du perfectionnement, ainsi que de la coordination de divers programmes pour les 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 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, qui comprend 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 SNB, 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 et administration

La Direction des services financiers 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.

La Direction se charge également de la budgétisation, de la gestion des dépenses ordinaires et en immobilisations, et de la coordination du processus de budgétisation et de prévisions budgétaires en collaboration avec le ministère des Finances et le Conseil du Trésor. Elle est aussi responsable des services de gestion des installations, notamment l'administration des baux, le déménagement et les rénovations des bureaux, et satisfait aux exigences administratives organisationnelles.

## Vérification interne

L'Unité des services de vérification effectue des examens de conformité internes en ce qui concerne la gestion de la trésorerie dans les centres de service de SNB, fait des examens de la sécurité informatique et des vérifications des concessionnaires automobiles inscrits au programme en ligne des concessionnaires automobiles. L'Unité mène aussi des enquêtes au besoin.

*Faits saillants* : L'équipe des Services stratégiques a dirigé le processus d'élaboration du Plan stratégique 2022-2027 de SNB. L'équipe a fait appel à une société d'experts-conseils externe, pour entreprendre un certain nombre de séances de consultation auprès des intervenants, des clients, des partenaires, du public et du personnel de SNB. De plus, elle a appuyé l'équipe de direction de SNB lors de ses rencontres avec les équipes de direction de 11 ministères de la Partie I et des deux régions régionales de la santé. L'équipe a recueilli les commentaires et a travaillé avec l'équipe de direction de SNB pour élaborer le plan stratégique qui a reçu l'approbation du conseil d'administration en décembre 2021.

## APPROVISIONNEMENT STRATÉGIQUE

SNB est responsable de la prestation de services d'approvisionnement pour la Partie 1 (ministères du GNB), la Partie 2 (districts scolaires) et la Partie 3 (régies régionales de la santé). La division offre aussi du soutien à l'ensemble des entités du GNB 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 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. La Section des appels d'offres est chargée de recevoir et de consigner les appels d'offres visant les produits et les services pour la Division de l'approvisionnement stratégique. Le travail de l'équipe de la Direction de l'habilitation de l'approvisionnement consiste à s'assurer que l'ensemble du processus d'approvisionnement fonctionne de manière efficace et efficiente pour les clients et les fournisseurs.

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Valeur des bons de commande*	1 614 330 730 \$	1 288 778 198 \$	325 552 532 \$
Nombre de bons de commande*	4 616	4 893	(277)
Nombre d'appels d'offres/DP	1 059	1 103	(44)

\*Comprend les modifications apportées aux bons de commande.

### Faits 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 3,2 millions de dollars en 2021-2022. Ces économies sont à la fois indirectes (négociation de rabais et évitement de l'augmentation des coûts) et directes (réductions sur douze mois).
- En 2021-2022, 88 % de l'approvisionnement a été attribué à des fournisseurs du N.-B., dépassant l'objectif fixé à 80 %. Les soumissions des fournisseurs du N.-B. représentaient 79 % de toutes les soumissions reçues, atteignant aussi l'objectif.
- Le GNB a utilisé les 10 exemptions relatives au développement économique régional pour attribuer des contrats à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick situés dans des régions non urbaines de la province. Ces efforts se traduisent par environ 90 millions de dollars de plus dépensés dans la province.
- La Direction de l'approvisionnement stratégique a poursuivi la mise en œuvre des mesures de la stratégie et du plan d'action « Le Nouveau-Brunswick d'abord » :
  - » En octobre 2021, elle a accueilli la toute première édition virtuelle de l'Exposition inverse des provinces de l'Atlantique. Plus de 800 fournisseurs ont visité la plateforme en ligne tout au long de l'événement d'une semaine, font plus de 500 ayant participé à la journée « en direct ».
  - » Un projet de loi en faveur de la consolidation de la *Loi sur les contrats de construction de la Couronne* et de la *Loi sur la passation des marchés publics* a été voté et adopté en décembre 2021.
  - » Cinq membres du personnel de l'unité d'appel d'offres du ministère des Transports et de l'Infrastructure ont été transférés à l'approvisionnement stratégique, une étape cruciale dans la consolidation des achats gouvernementaux sous une seule organisation.
- En décembre 2021, la Direction de l'approvisionnement stratégique a élaboré et lancé une politique d'approvisionnement écologique pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick dans le cadre du Plan d'action sur les changements climatiques.
- La Direction a également élaboré et lancé un cadre de gestion des contrats pour le GNB, afin d'aider ses clients des parties 1 et 2 à gérer plus efficacement leurs contrats.



## SERVICES DE SANTÉ

### Ingénierie clinique

Les professionnels des soins de santé utilisent une vaste gamme d'équipement médical et diagnostique dans leurs opérations quotidiennes. Cet équipement peut être complexe et coûteux. La Direction de l'ingénierie clinique collabore avec les cliniciens et les gestionnaires des soins de santé à la planification et à l'évaluation des technologies nouvelles ou actuelles des soins de santé. Elle est notamment chargée d'inspecter et d'entretenir le matériel, en plus de s'assurer que les technologies sont conformes à toute la réglementation applicable.

La Direction de l'ingénierie clinique aide à déterminer à quel moment le matériel a atteint la fin de son cycle de vie et elle joue un rôle important dans le processus de sa mise hors service. Le personnel de ce service soutient également les enquêtes sur les incidents liés à l'équipement médical et participe activement à la formation relative à l'utilisation de l'équipement offerte au personnel technique et médical.

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Ordres de travail*	60 862	62 366	(1 504)
Ordres de service d'entretien préventif reçus**	20 745	20 101	644
Alertes d'équipement nécessitant une action***	1 324	1 630	(306)

Le stock d'équipement nouveau « net » (matériel entrant moins matériel désuet) compte 2 089 appareils supplémentaires.

\* La diminution d'ordres de travail est attribuée à la perte de temps des technologues en raison de la pandémie de COVID-19 ainsi qu'aux postes vacants qui ont nécessité un recrutement. L'ingénierie clinique fait face à des défis de recrutement accrus pour attirer de nouvelles recrues dans un bassin de ressources très compétitif, ce qui a entraîné une prolongation de la durée des postes vacants.

\*\* Le nombre d'heures de soutien dans le cadre de l'entretien préventif a augmenté de 5,39 % (+ 1 263 heures) et le nombre d'heures d'inspections d'entrée (sécurité et conformité) de nouvel équipement a diminué de 10,24 % (- 605 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 par le passé, du matériel vieillissant 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 aux Néo-Brunswickois. La Direction de la chaîne d'approvisionnement apporte un soutien aux professionnels des soins de santé en veillant à ce que les bons produits et les bons services soient disponibles au bon moment et au bon endroit. Elle est chargée d'acheter, de stocker, de livrer et de distribuer le matériel, les fournitures et les services à l'ensemble du système de soins de santé partout au Nouveau-Brunswick. La Direction de la chaîne d'approvisionnement comprend les services d'achat, de gestion des stocks et des magasins, d'expédition et de réception, de distribution, de logistique, des centres d'impression et des salles de courrier.

En raison de la pandémie de COVID-19, les ruptures d'approvisionnement ont continué d'être un problème important au cours de la dernière année. La Direction a de nouveau été chargée de rechercher des produits de remplacement et de s'approvisionner auprès de fournisseurs non traditionnels. Elle a joué un rôle primordial dans la gestion des stocks provinciaux d'équipements de protection individuelle requis pour soutenir le système de santé du Nouveau-Brunswick en ces temps difficiles.

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Bons de commande*	140 616	139 672	944
Valeur en dollars des bons de commande*	282 277 581 \$	295 180 638 \$	12 903 057
Nombre de lignes de bons de commande reçus des ministères expéditeurs et destinataires	501 552	509 220	(7 668)
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	0,70	0,68	0,02
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks	9 346 095 \$	9 966 194 \$	(620 099 \$)
Nombre d'articles choisis aux fins de distribution	2 386 564	2 384 735	1 829

\*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 rattachées à la Division de l'approvisionnement stratégique de SNB.

\*\*La valeur des stocks supérieure à la normale et la faible rotation mensuelle s'expliquent par l'approvisionnement de grandes quantités d'équipement de protection individuelle (EPI) et de fournitures de nettoyage pour lutter contre la pandémie.



## Services de buanderie et de lingerie

Ce fut une autre excellente année pour démontrer le caractère essentiel des services de buanderie dans le bon fonctionnement et la prestation des soins de santé au Nouveau-Brunswick. Ces services font partie intégrante de la gestion du contrôle des infections dans le cadre des soins aux patients. La Direction des services de buanderie et de lingerie offre des services complets, allant du ramassage du linge souillé à la livraison d'articles propres, aux nombreux établissements de soins de santé et aux foyers de soins partout au Nouveau-Brunswick. Dans l'ensemble, le débit opérationnel de cette année a marqué un léger rebond, plus proche des niveaux d'avant la pandémie avec un gain de plus de 500 000 livres.

En réponse à la pandémie, cette année a été très comparable à la précédente. Les services de buanderie ont répondu aux multiples demandes des clients et des non-clients pour aider à gérer les éclosions locales. L'opération a enregistré un nombre record de demandes de produits liés à la réponse à la pandémie, tels que des blouses d'isolement et des uniformes de personnel de santé.

Au début de l'automne 2021, la rénovation de la buanderie d'Edmundston a été achevée. La reprise de ses activités a été suivie de peu par la phase finale de rénovation de la buanderie de Campbellton Laundry. Après quelques retards dus à la pandémie, le projet était en grande partie achevé avant la fin de l'année. Les autres phases du projet seront complétées au printemps 2022.

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Livres de linge traitées (lb)	21 683 841	21 094 143	589 698
Nombre de clients	79	81	(2)



## 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 (patients, étudiants, employés des services publics). L'Unité a adopté une démarche axée sur l'amélioration continue pour optimiser l'énergie utilisée, ce qui s'avère une solution essentielle aux défis posés par le changement climatique. Le personnel travaille directement avec les régies régionales de la santé, les services de buanderie, les districts scolaires et d'autres gestionnaires et équipes d'installations relevant de ministères.

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. Le système ENERGY STAR® Portfolio Manager donne accès à l'analyse comparative du rendement énergétique et à l'information connexe. Cette analyse comparative est la première étape cruciale de la gestion du rendement énergétique d'un bâtiment qui permet de réduire la consommation et la demande énergétiques, entraînant donc une diminution des émissions de gaz à effet de serre. Les données sur la consommation d'énergie des installations appartenant au gouvernement, y compris, mais sans s'y limiter, les écoles, les établissements de santé, les collèges communautaires, les garages et les bureaux, sont conservées dans le système.

Les travaux en voie d'achèvement sont affichés au tableau de bord pour communiquer aux ministères leurs émissions de gaz à effet de serre et d'autres données en matière d'énergie, par ministère et par Partie du gouvernement. Un pré-lancement du système a eu lieu à l'automne, au cours duquel une formation a été offerte auprès de divers ministères, permettant ainsi d'obtenir une rétroaction et divers essais. Financé par le Fonds pour le changement climatique (FCC). Ce système soutiendra le GNB pour sa déclaration annuelle d'émissions et de réductions des émissions gaz à effet de serre (GES).

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Nombre d'entrées de sites dans ENERGY STAR Portfolio Manager <sup>1</sup>	826	540	286
Édifices ayant obtenu la certification ENERGY STAR	5	4	1
Évitement de coûts réels <sup>2,3</sup> (millions)	3,6 M\$	4,5 M\$	-0.9 M\$
Réduction des émissions de gaz à effet de serre (tonnes d'équivalent) <sup>2,3</sup>	10 400	13 800	-3 400

<sup>1</sup> L'outil ENERGY STAR Portfolio Manager de RNCAN est un outil d'analyse comparative sur le Web gratuit et simple à utiliser qui permet aux utilisateurs de comprendre les mesures du rendement énergétique de leur bâtiment par rapport à celui de bâtiments semblables.

<sup>2</sup> L'évitement de coûts est une combinaison de 1,2 million de dollars pour les établissements de santé et de 1,5 million de dollars dans les écoles. Le changement négatif est le résultat du retour à l'apprentissage en classe dans les écoles ainsi que d'une demande en énergie accrue pour répondre aux besoins de ventilation dans les écoles et les hôpitaux en lien avec la COVID-19. À la suite de la rénovation de 2019, l'évitement de coûts de la buanderie de Saint John s'élève à 800 000\$.

<sup>3</sup> Des ajustements aux valeurs de référence ont également été effectués pour les établissements de santé, ce qui a contribué à la diminution des évitements.

#### *Faits saillants :*

- En avril 2021, le Réseau de santé Horizon a reçu le Prix d'excellence en efficacité énergétique - Héritage d'Énergie NB 2020, en reconnaissance de son engagement de longue date et de sa contribution à l'efficacité énergétique au Nouveau-Brunswick. Ce succès est le fruit d'une collaboration entre Horizon, le ministère des Transports et de l'Infrastructure et la Direction de la gestion de l'énergie de Service Nouveau-Brunswick.
- L'Unité de gestion de l'énergie a publié son premier rapport annuel.
- La gestion de l'énergie et les mises à niveau de l'efficacité énergétique dans les immeubles appartenant à la province ont permis de réduire de plus de 10 400 tonnes d'équivalent émissions de gaz à effet de serre.

## SERVICES ORGANISATIONNELS

### Comptes créditeurs

La Direction des comptes créditeurs gère la prestation de comptes créditeurs standards ainsi que les transactions associées aux nombreux systèmes de gestion des clients et des cas utilisés pour exécuter les programmes pour les ministères clients.

L'Unité 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 sur les niveaux de service.

L'équipe fournit des conseils aux utilisateurs finaux, publie la documentation relative aux procédures et offre un soutien général à la clientèle en matière de processus.



LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Transactions des comptes créditeurs traitées (en surplus)	600 000	500 000	100 000

## Services centraux de recouvrement

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

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance (millions)	124,7 M\$	98 M\$	26,7 M\$
Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement (millions)	6,0 M\$	1,8 M\$ *	4,2 M\$

\*Une décision a été prise de suspendre le remboursement et les intérêts pour une période de 6 mois en raison de la pandémie de COVID-19.



## Bureau de traduction

Le Bureau de traduction offre des services de traduction et d'interprétation simultanée lors de conférences, de séminaires et d'autres rassemblements, d'interprétation consécutive lors de procédures judiciaires et d'audiences des tribunaux administratifs ainsi que d'autres services linguistiques. Le travail effectué par le Bureau de traduction aide les ministères et les organismes à s'acquitter des obligations qu'imposent au gouvernement du Nouveau-Brunswick la *Loi sur les langues officielles* ainsi que le paragraphe 16(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Demandes de traduction traitées par les employés	16 853 demandes 6,0 millions de mots	14 503 demandes 6,7 millions de mots	2 350 demandes (0,7 million de mots)
Demandes de traduction traitées à l'extérieur	3 103 demandes 7,1 millions de mots	3 284 demandes 7,1 millions de mots	(181 demandes) 0,0 million de mots
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés	1 446 jours	1 177 jours	269 jours
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'extérieur	1 307 jours	692 jours	615 jours

## Service de la paie et des avantages sociaux

Au nom du GNB, la Direction de la paie et des avantages sociaux est chargée de s'assurer que les fonctionnaires de la Partie 1 et de la Partie 4 (Commission des services d'aide juridique du N.-B.) et les travailleurs occasionnels reçoivent les paiements et les prestations conformément aux indicateurs de rendement clés 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. La Direction de la paie et des avantages sociaux aide aussi la Partie IV (New Brunswick Community College, Collège communautaire du N.-B., et la Commission des services d'aide juridique du N.-B.) dans les activités de réglementation, de comptabilité et de conformité.

Le Direction utilise quatre systèmes de paie pour traiter la paie des employés permanents, nommés pour une journée déterminée, saisonniers, occasionnels, temporaires nommés pour une durée déterminée et ayant un contrat de service personnel, ainsi que des étudiants. De plus, la Direction appuie la saisie de données pour la Partie, 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.

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Transactions traitées	211 402	136 088	75 314



## Gestion d'impression et distribution

La Direction de la gestion d'impression et de la distribution est composée de trois unités distinctes.

L'Unité des services d'imprimerie offre des services d'impression numérique à haute vitesse en noir et en blanc et en couleurs, de même que des services de finition.

L'unité tient également une liste de fournisseurs d'impression préqualifiés et acquiert de l'extérieur des services d'impression spécialisés et de 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 changement, l'Hôpital a pu réaménager l'espace auparavant réservé à son propre service d'impression.

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. Les services répondent aux besoins des parties 1, 2, 3 et 4 du GNB.

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.

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
<b>Services d'impression (volume)</b>			
Tirages internes	916	910	6
Tirages pour des tiers	194	231	(37)
Travaux d'impression pour HDEC	4 838	5 666	(828)
<b>Services postaux</b>			
Pièces mesurées	5 040 038	5 175 786	(135 748)
Pièces expédiées	23 364	22 962	402
<b>Services d'optimisation de l'impression</b>			
Device count	6 659	6 406	253
Impressions	268 962 095	246 493 648	22 468 447

*Faits saillants :*

- Les Services d'optimisation de l'impression ont mis en place de nouveaux dispositifs d'impression dans le cadre d'un nouveau contrat à l'échelle de l'ensemble des Parties du GNB. La mise en œuvre du projet a été achevée en décembre 2020 et son régime est établi; le projet est en phase de clôture.
- Les Comptes créditeurs ont contribué au programme Explore NB du ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture et évalué plus de 25 000 soumissions.
- Les Services des comptes créditeurs ont participé à la mise en place du module des comptes créditeurs du nouveau système financier du gouvernement.
- Les Comptes créditeurs ont institué la possibilité d'effectuer des paiements par transfert électronique, à l'aide d'un courriel, et ont traité plus de 19 000 paiements dont la valeur frôle les 2,2 millions de dollars.



## SERVICES TECHNOLOGIQUES

La technologie est 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 et efficiente des services des technologies de l'information (TI) à l'échelle du gouvernement du Nouveau-Brunswick ainsi que du déploiement de nouvelles solutions technologiques pour appuyer les priorités du gouvernement provincial.

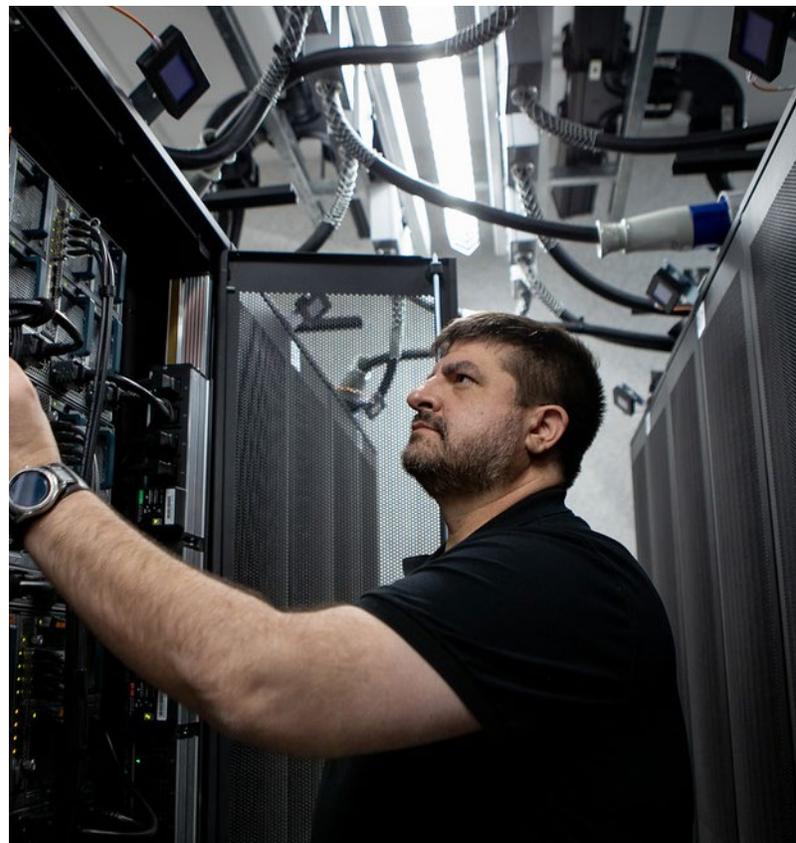
Les Services technologiques assurent le leadership en matière de TI, apportent une expertise et maintiennent des services diversifiés incluant :

- le soutien de plus de 38 600 employés du GNB et des RRS et d'autres intervenants;
- la gestion de plus de 28 000 appareils informatiques, c'est-à-dire des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables et des tablettes;
- l'exploitation et le soutien de l'infrastructure de TI du gouvernement (centres de données, courriel, réseaux informatiques provinciaux) et des solutions sous forme d'application utilisées à l'échelle interministérielle, le secteur des soins de santé et le secteur de l'éducation;
- l'élaboration de plans et de stratégies technologiques;
- l'exploitation d'un programme de gestion de la cybersécurité organisationnelle collaboratif.

LES STATISTIQUES EN BREF (VOLUME)	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Billets reçus au service de dépannage	288 984	302 664	(13 680)
Appels placés au service de dépannage auxquels on a répondu	134 038	191 941	(57 093)
Appareils informatiques gérés	26 882	28 184	(1 302)
Comptes courriels sécurisés	41 302	39 021	2 281
Sites branchés au réseau du GNB	892	867	25

*Faits saillants :*

- Les Services technologiques ont continué de jouer un rôle déterminant dans la réponse à la pandémie en soutenant l'aspect technologique et opérationnel de la mise en place des cliniques de dépistage et de vaccination, et en déployant des solutions informatiques pour la vaccination, le dépistage et la distribution automatisée de trousse de dépistage.
- Ils ont également contribué à la modernisation de plusieurs solutions de soins de santé afin d'améliorer la sécurité et l'exactitude des renseignements sur les patients. Par exemple, une nouvelle solution permet maintenant aux régies régionales de la santé d'envoyer des avis électroniques de rendez-vous aux patients.
- Un nouveau portail en ligne a été déployé pour les parents afin de permettre l'inscription en ligne des enfants dans les établissements d'éducation et de garde des jeunes enfants. De plus, le Wi-Fi a été optimisé dans plus de 275 écoles de la province pour soutenir l'apprentissage en ligne.
- Des solutions informatiques ont été déployées ou modernisées pour soutenir les opérations du GNB et accroître l'accès aux services en ligne pour les citoyens. Exemples : l'expansion du programme de remise touristique Explore NB pour inclure les voyageurs du Canada atlantique; lancement d'une nouvelle application en ligne de l'Allocation canadienne pour le logement et d'une application de file d'attente sur appareils mobiles pour que les clients puissent réserver une place en file d'attente dans les centres de services de SNB.



- La plate-forme technologique utilisée par les téléservices de SNB et quelques ministères du GNB a été modernisée pour permettre le traitement sécurisé des transactions de paiement virtuelles. Cette solution a pris en charge plus de 350 000 transactions et traité 1,5 million de contacts de citoyens avec le gouvernement.
- Les Services technologiques ont fourni une expertise technique pour la première phase de la mise en œuvre de la nouvelle solution logicielle de planification des ressources organisationnelles. Ce changement majeur améliorera la façon dont les services de ressources humaines, de paie, de finances et d'approvisionnement sont offerts au sein du GNB.
- De nombreuses initiatives importantes ont été entreprises au cours de l'année pour renforcer les réseaux du GNB et l'accès sécurisé aux applications. Il s'agit notamment de mesures qui visent à prévenir que les renseignements confidentiels du réseau gouvernemental soient compromis et à maintenir en état de fonctionnement les systèmes critiques utilisés à l'échelle du gouvernement.

## 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. Ses activités incluent ce qui suit :

- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en matière de géomatique dans tout le GNB;
- 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; et
- la consolidation de certaines cartes hébergées par arcGIS pour améliorer l'efficacité.

LES STATISTIQUES EN BREF (VOLUME)	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
Ensembles de données hébergés par GeoNB	81	70	11
Applications hébergées par GeoNB	26	23	3
Services de cartographie GeoNB	86	57	29
Visites sur GeoNB	262 008	238 558	23 450
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	112	121	(9)
Produits LiDAR	9	6	3
Séances de sensibilisation et de formation	3	1	2

## 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.

### *Faits saillants :*

- Un outil Web pour les entités commerciales a été créé en collaboration avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada pour la Direction des affaires corporatives de SNB.
- Le personnel a continué de soutenir les initiatives gBiz en lien avec la COVID-19, dont le formulaire de demande de dépistage de la COVID-19 en ligne pour le ministère de la Santé.
- La Direction a créé sept vidéos pour la fonction publique qui sont diffusés dans les centres de service de SNB.
- En collaboration avec le bureau national de PerLE, la Direction a appuyé le lancement d'un nouvel outil destiné aux entités commerciales pour la Direction des affaires corporatives 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. Afin de répondre aux attentes des Néo-Brunswickoises et des Néo-Brunswickois, SNB offre trois canaux de livraison : en personne, grâce à un réseau de 33 centres de services; par téléphone (TéléServices) au 1-888-726-8600; et en ligne sur [www.snb.ca](http://www.snb.ca).

## LES STATISTIQUES EN BREF PRESTATION DE SERVICES PAR TRANSACTION

Volume par partenaire	2021-2022	2020-2021*	Changement
<b>Partenaires gouvernementaux</b> : provinciaux (tous les ministères); fédéraux (permis d'embarcation de plaisance*); municipalités	3 268 713	2 922 442	346 271
<b>SNB</b> : Services d'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	2 674 639	2 411 497	263 142
<b>Autres partenaires</b> : Acceptation de paiements pour Énergie NB, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et d'autres	234 689	200 255	34 434
<b>Total des transactions</b>	<b>6 178 041</b>	<b>5 534 194</b>	<b>643 847</b>

\*Certains volumes de transactions du rapport de l'année précédente ont été ajustés dans le présent rapport en raison :

- Des corrections apportées à la façon dont les transactions de véhicules à moteur du système Véhicule à moteur et conducteurs sont traitées (certains PLU sont exclus, car ils sont générés automatiquement plutôt que de compter comme une unité distincte et indépendante équivalente à une transaction);
- De l'inclusion d'avis de renouvellement de permis d'embarcation de plaisance;
- Des transactions de Recycle NB déplacées de la catégorie « Partenaires gouvernementaux » à la catégorie « Autres partenaires ».

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.

Services offerts :

- 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 du gouvernement : assurance-maladie, enregistrement de loterie, Élections N.-B.;
- gouvernement fédéral : permis d'embarcations de plaisance; et
- municipalités : paiements relatifs à l'eau et aux égouts, paiements des contraventions de stationnement.

### Faits saillants :

- Les lignes téléphoniques pour la prise de rendez-vous pour la vaccination contre la COVID-19 et de soutien pour l'application MaSantéNB ont fonctionné tout au long de l'année pour soutenir les efforts de la province à combattre la COVID-19. Les normes de sûreté dans les centres de service et dans le cadre d'examen de conduite ont fréquemment été ajustées pour demeurer conformes à l'arrêté obligatoire.
- De nouveaux claviers d'identification personnelle et de nouvelles imprimantes à reçus Moneris ont été installés dans 225 postes de travail des 33 centres de service de SNB, ce qui a permis un traitement des paiements plus rapide et plus précis, et la gestion des espèces a été améliorée, réduisant du coup les délais de dépôt en espèces et répondant aux préoccupations du personnel en matière de sécurité.
- La file d'attente sur appareil mobile a été mise en place dans 18 centres de services, permettant au client de quitter la salle d'attente et de recevoir un avis, par SMS, lorsque le centre de service est bientôt prêt à le servir.
- Les clients qui appellent Téléservices pour effectuer des transactions peuvent désormais entrer leur numéro de carte de crédit au moyen de leur clavier de leur téléphone au lieu de le partager avec un agent. Cette amélioration renforce la sécurité, réduit les erreurs et permet au client de se sentir plus en confiance à l'égard de ce service.

### Tribunal sur la location de locaux d'habitation

Le 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 comprennent la détention en fiducie de tous les dépôts de garantie payés par les locataires au titre d'une location de local d'habitation, l'enquête relative aux différends et aux plaintes ainsi que le règlement connexe par médiation, lorsque c'est possible, ou décision, l'application de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*; et fournir les renseignements concernant la location à usage d'habitation.

LES STATISTIQUES EN BREF	2021-2022*	2020-2021	CHANGEMENT
Dépôts de garantie acceptés*	19 310	18 532	778
Valeur nette des dépôts de garantie (millions)*	40,9 M\$	36,4 M\$	4,5 M\$
Dépôts de garantie remboursés*	13 850	13 565	285
Demandes d'assistance ou réclamations contestées reçues**	5 364	4 454	910

\*Certaines cartes hébergées par arcGIS ont été consolidées pour améliorer l'efficacité

\*\*Au 26 mai 2022

*Faits saillants :*

Les quatre recommandations formulées par le ministre dans le rapport *Examen de la situation du logement locatif au Nouveau-Brunswick* ont été mises en œuvre.

- L'accès et l'assistance pour les questions de location ont été améliorés grâce à un service téléphonique remanié qui garantit la « résolution en un appel ».
- Le site Web du Tribunal sur la location de locaux d'habitation a été repensé pour en faciliter l'utilisation et améliorer l'information sur les droits, les responsabilités et les obligations légales.
- De nombreuses séances d'information ont été organisées avec des groupes d'intervenants et des brochures d'information ont été distribuées pour aider à s'assurer que les locataires et les groupes vulnérables comprennent leurs droits.
- La *Loi sur la location de locaux d'habitation* et les procédures qui l'accompagnent ont été mises à jour pour mieux répondre aux besoins changeants des locataires et des propriétaires en limitant les augmentations de loyer à une fois par an; en offrant une meilleure protection contre les augmentations de loyer déraisonnables; et réduisant les formalités administratives pour les propriétaires.



## Registres

Les propriétés condominiales sont administrées par l'intermédiaire de la *Loi sur la propriété condominiale*, qui établit les règles régissant leurs développement, exploitation et gestion au Nouveau-Brunswick. De plus, ce secteur approuve les associations condominiales et l'enregistrement de documents et de plans connexes. Il accepte également les renseignements sur les fonds de réserve, les états financiers, l'assurance et les conseils d'administration déposés par ces associations.

Le registre corporatif administre et réglemente les corporations commerciales et à but non lucratif établies au Nouveau-Brunswick ainsi que l'enregistrement de partenariats et de noms commerciaux puis des sociétés extraprovinciales. Le registre corporatif fournit au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif ainsi que sur les entités commerciales non constituées. Les utilisateurs d'Internet ont accès à de l'information sur les sociétés commerciales et les entreprises à but non lucratif existantes ou passées par l'intermédiaire du registre.

Le registre foncier conserve des dossiers datant des concessions de terre de la Couronne originales et les met à la disposition du public. L'Unité du registre foncier est en outre responsable des activités du Bureau provincial d'enregistrement foncier où les plans et documents juridiques, comme les actes de transfert, les hypothèques et les testaments ayant trait à la propriété de biens réels, sont enregistrés. L'Unité tient à jour le système PLANET, qui permet d'effectuer des transactions liées à des terres par l'intermédiaire d'une source complète, intégrée en ligne d'enregistrement foncier, de cartographie de propriétés et d'information sur les biens immobiliers. Elle tient aussi à jour un réseau d'arpentage provincial fondé sur système mondial de localisation (GPS) qui comprend une série de postes de contrôle actifs fonctionnant continuellement, qui transmet des observations aux utilisateurs par l'intermédiaire du site Web de SNB.

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels gère un registre informatique à l'échelle provinciale permettant aux utilisateurs de publier des avis relatifs à des sûretés, jugements ou autres, qui ont une incidence sur des biens personnels, comme les véhicules automobiles, les véhicules récréatifs, le mobilier et les stocks d'entreprises. 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.

La Direction des statistiques de l'état civil est chargée d'enregistrer, de tenir à jour et de diffuser des données sur les naissances, les décès, les mortinaissances et les mariages (aussi appelées « événements démographiques »). Son personnel est en mesure d'effectuer 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.

## LES STATISTIQUES EN BREF

ACTIVITÉS RELATIVES AUX REGISTRES	2021-2022	2020-2021	CHANGEMENT
<b>Propriétés condominiales</b>			
Nouvelles corporations	2	2	0
Nombre de nouvelles unités approuvées	58	26	32
<b>Registre corporatif</b>			
Incorporations	3 270	2 759	511
Enregistrements	4 163	3 723	440
Rapport annuel	45 105	40 558	4 547
Certificats de statut/copies authentiques	4 914	4 345	569
<b>Registre foncier</b>			
Enregistrements	110 291	93 171	17 120
Recherches	44 211	37 047	7 164
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	47 425	37 769	9 656
<b>Réseau d'enregistrement des biens personnels</b>			
Enregistrements	161 832	150 027	11 805
Recherches	90 618	73 422	17 196
<b>Statistiques de l'état civil</b>			
Certificats délivrés (tous les types)	25 739	20 575	5 164
Changements de noms traités	401	288	113
Événements démographiques enregistrés	16 513	17 639	(1 126)

*Faits saillants :*

- La modernisation de la législation sur le registre corporatif a entraîné une mise à jour de la législation sur les sociétés à responsabilité limitée et introduit une loi pour améliorer la transparence des entreprises, lesquelles sont tenues de fournir les renseignements sur les propriétaires à titre bénéficiaires aux organismes d'enquête.
- Le registre foncier a été soumis de nouveau à un volume d'enregistrements et de recherches supérieur à la normale en raison de l'activité accrue sur le marché immobilier. Le volume des enregistrements était d'environ 30 % supérieur aux volumes enregistrés avant le début de la pandémie de COVID-19 en 2019-2020.

## 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 aspect essentiel du 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 (valeur du marché) au 1<sup>er</sup> 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.

Des évaluations foncières individuelles sont aussi 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 l'avis d'impôt foncier annuel (facture).

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

Le 23 novembre 2017, la vérificatrice générale du Nouveau-Brunswick a rendu public un rapport intitulé *Service Nouveau-Brunswick, Évaluation foncière des résidences – Examen spécial*. Son rapport contenait 25 recommandations, dont 22 s'adressaient à SNB. SNB a accepté toutes les recommandations et a exécuté un plan d'action pour s'attaquer aux problèmes en suspens. SNB a terminé 19 des recommandations; les autres recommandations sont partiellement terminées ou en cours. On a réussi à mettre une recommandation clé, la séparation de l'avis d'évaluation foncière de l'avis d'impôt foncier (facture).

En décembre 2021, le Conseil des politiques et des priorités, le Conseil du Trésor et le conseil d'administration de SNB ont approuvé la demande de Service Nouveau-Brunswick de remplacer le système actuel d'évaluation de masse assistée par ordinateur des Services de l'évaluation foncière et l'ont autorisé à publier une demande de propositions à cet effet. La demande de propositions pour un nouveau système a été lancée le 1<sup>er</sup> février 2022, avec le 1<sup>er</sup> avril 2022 comme date limite pour déposer les demandes.

## STATISTIQUES DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

Année d'imposition	Nombre de biens	Assiette de calcul (milliards de dollars)	Demandes de révision*	Pourcentage des comptes de biens réels	Appels (Comité d'évaluation)
2021	472 098	67,2	5 368	1,1	90
2020	471 082	67,2	5 941	1,3	192
2019	469 948	66,1	5 439	1,1	118
2018	468 744	64,4	3 956	0,8	127
2017	467 602	62,8	18 568	4,0	375

\* Les chiffres à partir de 2021 comprennent les demandes de renseignements en ligne qui pourraient ne pas donner lieu à une demande officielle de révision.



# Résumé des activités de dotation en personnel

NOMBRE D'EMPLOYÉS DE SNB		
TYPE DE POSTE	2021-2022	2020-2021
Permanent	1 911	1 916
Temporaire	90	91
Occasionnel	452	448
TOTAL	2 453	2 455

Les employés permanents comprennent les employés à temps plein et les employés à temps partiel. Les employés à temps partiel 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	2021-2022	2020-2021
Permanent	308	286
Temporaire	324	377
TOTAL	632	663

Les activités de dotation comprennent les concours officiels, les déclarations d'intérêt, l'embauche d'employés occasionnels, les contrats de services personnels, les détachements et les mutations latérales. Parmi celles-ci, SNB a publié 321 concours, notamment 166 concours publics et 155 concours internes.

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, le Ministère a procédé aux nominations ci-dessous en utilisant d'autres moyens que le processus de concours pour établir le mérite :

TYPE DE NOMINATION	DESCRIPTION DE LA NOMINATION	DISPOSITION DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE	NOMBRE
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être effectuée sans concours lorsqu'un poste requiert : <ul style="list-style-type: none"> <li>• un niveau d'expertise et de formation poussé;</li> <li>• un niveau de compétences spécialisées poussé;</li> <li>• l'embauche d'experts reconnus dans leur domaine.</li> </ul>	15(1)	1
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Le programme offre aux Autochtones, aux personnes handicapées et aux membres des minorités visibles des possibilités égales d'accès à l'emploi, à la formation, à l'avancement professionnel au sein de la fonction publique du Nouveau-Brunswick.	16(1)a)	1
Programme de gestion du talent 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)	2
Mutation latérale	Le processus de mutation du GNB permet de transférer les employés issus des Parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)c)	5
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou qui est nommée pour une période déterminée 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)	6
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 au sein 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 du favoritisme de la part du chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick n'a été déposée et aucune plainte n'a été soumise à l'ombudsman.

# Résumé des projets de loi et des activités législatives

NOM DE LA LOI	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS
Projet de loi 38 - <i>Loi modifiant la Loi sur Service Nouveau-Brunswick</i> <a href="#">Bill-38.pdf (legnb.ca)</a>	Ce projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 11 juin 2021.	Les modifications ont été apportées pour prévoir des mandats échelonnés au conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick.
Projet de loi 66 - <i>Loi modifiant la Loi sur la location de locaux d'habitation</i> <a href="#">Bill-66.pdf (legnb.ca)</a>	Ce projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 17 décembre 2021.	Des modifications ont été apportées à <i>La Loi sur la location à usage d'habitation</i> pour supprimer tout obstacle à l'accès aux services, limiter les augmentations de loyer à une fois par an, fournir une meilleure protection contre les augmentations de loyer déraisonnables et améliorer l'accès des propriétaires à un soutien dans les situations impliquant des dommages matériels ou des activités illégales.
Projet de loi 67 - <i>Loi modifiant la Loi sur la passation des marchés publics</i> <a href="#">Bill-67.pdf (legnb.ca)</a>	Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 17 décembre 2021, mais n'était pas entré en vigueur le 31 mars 2022.	Parmi les mesures prévues dans la stratégie d'approvisionnement et le plan d'action « Le Nouveau-Brunswick d'abord », il est prévu qu'un seul ministère soit responsable des démarches d'approvisionnement : Service Nouveau-Brunswick. Il est également prévu qu'une seule loi régisse toutes les démarches d'approvisionnement relatives aux biens, services et travaux de construction. Le but de ce projet de loi est de consolider la <i>Loi sur les contrats de construction de la Couronne</i> et la <i>Loi sur la passation des marchés publics</i> .
Projet de loi 72 - <i>Loi concernant la modernisation de la législation régissant les sociétés à responsabilité limitée</i> <a href="#">Bill-72.pdf (legnb.ca)</a>	Les modifications ont été adoptées en troisième lecture le 29 mars 2022 (et sont entrées en vigueur le 1er avril 2022).	Des modifications législatives ont été apportées pour permettre aux sociétés en commandite à responsabilité limitée d'obtenir une assurance responsabilité. De plus, plusieurs changements d'ordre administratif supplémentaires ont été apportés en même temps.
Projet de loi 95 - <i>Loi modifiant la Loi sur la location de locaux d'habitation</i> <a href="#">Bill-95.pdf (legnb.ca)</a>	Ce projet de loi a été déposé le 29 mars 2022 et n'était pas entré en vigueur au 31 mars 2022.	Il présente des modifications proposées à la <i>Loi sur les sociétés par actions</i> , soit de définir « propriétaire bénéficiaire » et d'obliger les sociétés à tenir un registre des « propriétaires bénéficiaires », pour plus de transparence des entreprises.

<p>Projet de loi 96 - <i>Loi modifiant la Loi sur la location de locaux d'habitation</i>  <a href="#">Bill-96.pdf (legnb.ca)</a></p>	<p>Ce projet de loi a été déposé le 29 mars 2022 et n'était pas entré en vigueur au 31 mars 2022.</p>	<p>Les modifications proposées à la <i>Loi sur la location de locaux d'habitation</i> prévoient d'établir l'augmentation maximale des loyers à 3,8 % pour l'année 2022 et d'empêcher les propriétaires de résilier les baux sans motif prévu dans la loi.</p>
<p>Projet de loi 100 - <i>Loi concernant le processus de nomination</i>  <a href="#">Bill-100.pdf (legnb.ca)</a></p>	<p>Ce projet de loi a été déposé le 29 mars 2022 et n'était pas entré en vigueur au 31 mars 2022.</p>	<p>L'une des modifications proposées dans ce projet de loi consiste à modifier le processus de nomination des médiateurs des loyers, du médiateur en chef des loyers et du médiateur en chef adjoint des loyers. Au lieu d'être nommées par le lieutenant-gouverneur en conseil, ces personnes seront désignées par le ministre de Service Nouveau-Brunswick.</p>
<p>Règlement 82-218 du Nouveau-Brunswick, le Règlement général - <i>Loi sur la location de locaux d'habitation</i>  <a href="https://laws.gnb.ca/en/ShowPdf/cr/82-218.pdf">https://laws.gnb.ca/en/ShowPdf/cr/82-218.pdf</a></p>	<p>Le 17 décembre 2021</p>	<p>Une modification a été apportée à la loi pour porter le délai de préavis pour l'augmentation du loyer d'un locataire de deux/trois mois à six mois, et pour prolonger le délai de demande à un médiateur des loyers pour revoir l'avis d'augmentation de loyer de 15 jours à 30 jours.</p>



# Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

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, 2021-2022	6

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS
	TOTAL
Points découlant de la vérification des états financiers du gouvernement provincial, SNB, 2021, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) <a href="#">Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)</a>	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 de la province, 2021, SNB, système d'évaluation foncière <a href="#">Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)</a>	4

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
<p>Nous recommandons à nouveau que SNB améliore les processus de contrôle de la qualité utilisés pour vérifier l'exactitude des valeurs d'évaluation foncière avant le cycle d'évaluation de l'année prochaine.</p>	<p>SNB améliore sans cesse son programme de contrôle de la qualité en vue d'améliorer l'exactitude des évaluations foncières selon une approche fondée sur le risque. En 2021, SNB a automatisé des éléments du processus de contrôle de la qualité en se servant des outils et des ressources existants. En 2022, SNB améliorera l'examen des renseignements concernant les biens exclus.</p> <p>Notre système actuel d'évaluation de masse assistée par ordinateur n'offre pas la fonctionnalité permettant une automatisation du processus de contrôle de la qualité. Par conséquent, SNB doit procéder manuellement à un contrôle de la qualité d'ici à ce qu'une nouvelle technologie puisse être mise en place.</p>
<p>Nous recommandons que SNB procède le plus rapidement possible à la validation des données d'évaluation des biens évalués au moyen des méthodologies de l'initiative d'accélération de l'évaluation de 2017.</p> <p>Nous recommandons que SNB mette au point et utilise un processus de suivi des moments où les biens sont visuellement réinspectés. Nous recommandons l'utilisation de ces renseignements lors de la création des plans de travail annuels des évaluateurs.</p>	<p>SNB reconnaît l'importance de la validation des données d'évaluation des biens ayant été évalués au moyen des méthodologies de 2017. SNB a amélioré le processus de validation des données à des fins d'efficacité et a pu se concentrer sur cette initiative en 2021. Cela se poursuivra en 2022.</p> <p>SNB reconnaît l'importance de la réinspection des biens. Un plan visant à améliorer le cycle de réinspection est en cours de préparation et il sera mis en œuvre et surveillé, une fois complété.</p> <p>La priorité a été accordée à la réalisation de progrès dans le cadre de ces initiatives.</p>
<p>Nous recommandons à nouveau que SNB examine et élimine les faiblesses relatives au contrôle de l'accès au système d'évaluation foncière (EvAN) dans les plus brefs délais. Les faiblesses en question ont trait aux examens de l'accès des utilisateurs et à la gestion de l'accès des utilisateurs à l'application, à la base de données et au système d'exploitation d'EvAN.</p>	<p>Le système actuel d'évaluation de masse assistée par ordinateur de SNB n'offre pas la fonctionnalité permettant un examen des rôles au moyen d'un rapport produit par le système. SNB a amélioré le processus d'examen existant dans la mesure du possible en effectuant un examen semestriel manuel de l'accès à EvAN et se penche actuellement sur l'élaboration d'une politique d'accès.</p> <p>Des processus formels seront mis en œuvre pour traiter les examens d'accès et la gestion de l'accès des utilisateurs à la base de données et au système d'exploitation.</p>



<p>Nous recommandons à nouveau que SNB renforce ses processus de vérification des valeurs d'évaluation foncière en employant une approche fondée sur le risque pour vérifier le travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation.</p>	<p>SNB a instauré plusieurs améliorations et compte en instaurer d'autres en vue d'améliorer l'environnement de contrôle général. SNB va continuer d'améliorer l'examen du travail effectué par les évaluateurs et le personnel d'évaluation en mettant l'accent sur une approche fondée sur le risque.</p> <p>SNB exécute des activités d'assurance de la qualité qui comprennent l'examen des processus et du travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation.</p>
---	---

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS
	TOTAL
<p>Points découlant de notre vérification des états financiers de la province, 2021, SNB, vérification de l'infrastructure des technologies de l'information  <a href="http://agnb-vgnb.ca">Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)</a></p>	4

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS
	TOTAL
<p>Points découlant de notre audit des états financiers de la paie et avantages sociaux (SIRH)  <a href="http://agnb-vgnb.ca">Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)</a></p>	2



RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
<p>Nous recommandons que SNB actualise ou remplace son actuel plan de continuité des activités, de sorte qu'il soit pertinent à l'arrivée de la nouvelle application des fonctions de la paie Oracle Fusion. Le plan en question doit faire l'objet de mises à l'essai annuelles afin d'assurer sa pertinence en cas de sinistre.</p> <p>Nous recommandons également que SNB examine les résultats des sauvegardes du système pour vérifier si ces sauvegardes sont effectuées avec succès.</p>	<p>Les plans de continuité des activités seront élaborés pour la solution Oracle Fusion (Fusion). Ils sont le fruit d'un effort conjoint entre les unités de prestation de services, les unités opérationnelles et le programme de la PRO. Ces plans établiront la manière dont les unités de prestation de services maintiendront l'offre de services et celles dont les unités opérationnelles fonctionneront lors de périodes où la solution de PRO de Fusion connaîtrait une panne qui toucherait la prestation des services. Il sera revu et actualisé annuellement.</p> <p>En ce qui concerne les fonctions de reprise après sinistre et/ou de sauvegarde pour Fusion, bon nombre de ces tâches échappent au contrôle du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB). Fusion est un modèle de logiciel-service (SaaS) offert par Oracle. Selon les modalités du contrat, le centre des opérations Oracle assume la responsabilité du processus de reprise après sinistre et des sauvegardes. Le GNB ne joue aucun rôle à l'égard de ces fonctions et ne peut pas les mettre à l'essai.</p>
<p>Nous recommandons que SNB évalue le processus d'échantillonnage employé pour valider les données clés relatives à la paie (comme les dates d'entrée en service et de cessation d'emploi, et les rajustements) pour déterminer : si le processus est approprié par rapport aux résultats réels de l'échantillonnage; si le processus tient compte de l'échantillonnage fondé sur les risques. Nous recommandons que SNB évalue le processus d'échantillonnage au moins deux fois par année ou lorsque des changements importants sont apportés au processus de la paie, par exemple à l'occasion de la mise en œuvre de l'application de gestion de la paie/des ressources humaines Oracle Fusion.</p> <p>Nous recommandons que SNB documente ses examens des processus de la paie et qu'il en conserve la preuve aux fins de vérification.</p>	<p>Oracle Fusion va changer l'exécution et la vérification du travail. Par exemple, ce sont les Ressources humaines qui sont responsables de saisir les renseignements concernant les dates d'entrée en service et de cessation d'emploi. Cette information circule ensuite vers les services de la paie et des avantages sociaux de SNB, qui se chargent des transactions relatives à ces égards. Le processus du fonctionnement actuel du SIRH a été actualisé pour la dernière fois en février 2020. Les éléments en cours de validation font l'objet d'un suivi, et des transactions/corrections particulières se trouvent dans un rapport 710 ou une correspondance par courriel. Un échantillon de 50 % du travail quotidien sera prélevé et évalué; si une erreur y est décelée, une autre transaction sera examinée.</p>

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, 2020-2021 <a href="http://agnb-vgnb.ca">Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)</a>	7

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
<p>Nous recommandons que SNB procède à l'examen et, s'il y a lieu, à la mise à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des estimations relatives à la durée de vie utile de ses immobilisations corporelles;</li> <li>• De ses catégories d'immobilisations corporelles (notamment les immobilisations faisant partie de la catégorie du matériel majeur, et la nécessité ou non d'établir de nouvelles catégories d'immobilisations corporelles); et de ses politiques relatives aux immobilisations corporelles.</li> </ul> <p>Nous recommandons que cet examen soit effectué sur une base régulière, tel qu'annuellement.</p>	<p>La direction a accepté cette recommandation. Bien que certains de ces incidents aient été isolés, SNB a pris les mesures suivantes pour atténuer les risques futurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il a réalisé un examen du processus de comptabilisation des IC, y compris les durées utiles, les catégories d'immobilisations et les politiques connexes.</li> <li>• Une formation supplémentaire a été offerte aux propriétaires d'immobilisations.</li> <li>• Une liste des immobilisations corporelles a été fournie aux propriétaires d'immobilisations lors des tests de dépréciation.</li> </ul>
<p>Nous recommandons de nouveau que Service Nouveau-Brunswick effectue les paiements au titre des biens ou des services qu'il acquiert uniquement lorsqu'il existe des éléments probants qui confirment la réception des biens ou des services. Par exemple, SNB ne devrait effectuer les paiements au titre de biens que si une preuve de réception est jointe à la facture.</p>	<p>La direction convient qu'une preuve de réception des biens et services doit être présente au moment d'autoriser le paiement. La directive de SNB au personnel prévoit toutefois que cette preuve soit mise à la disposition des vérificateurs sur demande, car il n'est pas toujours possible de joindre la preuve de réception à la facture. SNB a réitéré la responsabilité des approbateurs de fournir des communications supplémentaires ainsi qu'une formation ciblée aux parties concernées.</p> <p>L'Unité des services de vérification de SNB élaborera également un plan d'audit pour examiner l'exercice du pouvoir de dépenser à partir d'un échantillon de factures payées tout au long de l'année. Les résultats de cet audit seront inclus dans les rapports des Services au Comité de la vérification et des finances du conseil d'administration de SNB.</p>

<p>Nous recommandons que SNB examine et corrige sans délai toute transaction en espèces n'ayant pas été incluse dans ses rapprochements bancaires mensuels.</p>	<p>SNB reconnaît l'importance des rapprochements bancaires et des redressements rapides. SNB a apporté d'importantes améliorations au processus de rapprochement bancaire au cours de la dernière année et continuera donc de constater des progrès en matière d'exactitude et de délai. Les Services de vérification internes continuent d'effectuer un examen et de produire un rapport chaque trimestre sur les rapprochements bancaires.</p>
<p>Nous recommandons que SNB affine et documente ses processus servant à déterminer et à calculer les montants contractuels à présenter dans ses états financiers. Nous recommandons que les éléments probants associés à ces travaux soient conservés à des fins d'audit.</p>	<p>SNB a instauré une nouvelle politique sur les seuils de divulgation des contrats pour l'exercice 2020-2021 et apportera des améliorations à ce processus à l'avenir. L'une de ces améliorations consistait à documenter le processus visant à corriger les problèmes relevés.</p>
<p>Nous recommandons de nouveau que SNB mette en place un nouveau système de comptabilité et de paie. Si SNB prévoit un long délai avant que ce projet soit mené à terme, et si cette solution présente un bon rapport coût-efficacité, l'organisme devrait traiter les transactions dans un seul et même système afin de réduire le risque de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du travail du personnel.</p>	<p>Paiements en double : Une procédure trimestrielle visant à détecter les éventuels paiements en double continue d'être appliquée et des corrections sont apportées au besoin. L'ensemble des paiements en double relevés pendant la vérification l'avait également été lors de l'examen de SNB. SNB effectue toujours un suivi des paiements en double et s'efforce d'obtenir un plein remboursement, comme par le passé.</p> <p>Le travail mené par SNB pour transférer d'autres paiements vers un seul système a permis de réduire considérablement les paiements en double.</p> <p>Erreurs de transfert de données : SNB a lancé un processus de rapprochement mensuel par compte pour s'assurer que les données ont été correctement transférées d'un système à l'autre et que toutes les erreurs de transfert ont bien été décelées et corrigées. Cette procédure de rapprochement permet à SNB de déceler les erreurs importantes et de les corriger dans la période comptable suivante. Bien que cette procédure ne soit pas efficace pour le personnel, elle permet de s'assurer que le risque que les états financiers contiennent une erreur est très peu élevé.</p>



<p>Nous recommandons que SNB passe en revue et corrige, dès que possible, les faiblesses relatives aux contrôles internes et à d'autres aspects, telles que relevées à l'annexe A.</p>	<p>Cette année encore, SNB étudiera et évaluera séparément les risques répertoriés à l'annexe A. Des mesures de correction seront prises uniquement à l'égard des éléments jugés à risque élevé et pour lesquels aucune mesure d'atténuation n'est en place. Certains de ces éléments, jugés à risque faible ou moyen ou pour lesquels il existe des mesures d'atténuation, demeureront inchangés jusqu'à ce que le nouveau système de planification des ressources organisationnelles (PRO) soit pleinement déployé.</p>
<p>Nous recommandons de nouveau que SNB signe des ententes sur les niveaux de service avec tous ses partenaires commerciaux.</p>	<p>La direction accepte la recommandation et continue de travailler avec tous ses partenaires commerciaux à la signature de nouvelles ententes. Quoiqu'il en soit, SNB continue quand même à fournir des services et à recevoir des paiements en contrepartie de tous les services rendus.</p> <p>En ce qui concerne les régies régionales de la santé, une prolongation a été accordée en raison de la pandémie.</p> <p>Deux des ententes mentionnées dans le constat ont été signées en 2021.</p>

## 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 LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS	
	TOTAL	MISE EN ŒUVRE
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020, SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf</a>	3	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020, SNB, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf</a>	4	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020, SNB, système d'évaluation foncière <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Chap9f.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Chap9f.pdf</a>	5	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020, SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf</a>	6	5
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2019-2020 <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf</a>	6	5
Points découlant de notre audit des états financiers du gouvernement provincial, 2019, SNB, recouvrement des comptes d'impôt foncier en souffrance <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V1/Chap4f.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V1/Chap4f.pdf</a>	1	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019, SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf</a>	3	1

Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019, SNB, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf</a>	6	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019, SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf</a>	5	5
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019, SNB, système d'évaluation foncière de SNB <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf</a>	4	1
Points découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2018-2019 <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf</a>	6	5
Examen spécial des services d'évaluation foncière <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V3/Agrepf.pdf</a>	25	19
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2017, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V3/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V3/Agrepf.pdf</a>	4	2
Ministère du Développement social : Contrat de services consultatifs, 2017, SNB, approvisionnement stratégique <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Chap2f.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Chap2f.pdf</a>	3	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019, SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) <a href="https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepf.pdf">https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepf.pdf</a>	3	1

# 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.

Quinze plaintes non officielles ont été déposées en vertu de la loi en 2021–2022. Toutes les plaintes ont été considérées comme fondées ou réglées sans enquête.

## INTRODUCTION

Durant l'exercice 2021-2022, 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 :

- 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.

### AXE 2

Un environnement et un cadre qui encouragent tous les employés à parler la langue officielle de leur choix dans le milieu de 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.
- Des séances de formation destinées aux gestionnaires et aux employés ont été offertes dans les deux langues officielles.

### AXE 3

S'assurer que les programmes et politiques nouveaux et révisés tiennent compte des réalités des communautés des langues officielles de la province :

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

### AXE 4

On a demandé aux employés de suivre les modules de formation en ligne sur la langue de service et la langue de travail afin de parfaire leur connaissance de la *Loi sur les langues officielles* :

- On a demandé aux employés de suivre les modules de formation en ligne sur la langue de service et la langue de travail afin de parfaire leur connaissance de la *Loi sur les langues officielles*.

### CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2021-2022, 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.

# Rapport sur 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. Service Nouveau-Brunswick n'a reçu aucune allégation ou divulgation d'acte répréhensible au cours de l'exercice 2021-2022.



# Annexe : États financiers

## Service Nouveau-Brunswick

### Rapport de la direction

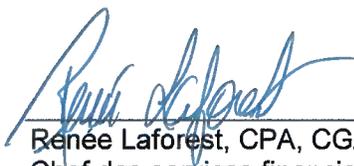
La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation. Cette responsabilité comprend la sélection des conventions comptables appropriées ainsi que le fait de rendre 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 2022.



Alan Roy  
Chef de la direction



Renée Laforest, CPA, CGA  
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)  
le 29 juin 2022



## 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 2022, 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 2022, 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 » de mon 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 je réunis 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 adjointe,

A handwritten signature in cursive script that reads "Janice Leahy".

Janice Leahy, CPA, CA, CIA

*Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada*

Le 29 juin 2022

# Service Nouveau-Brunswick

## État de la situation financière

Au 31 mars

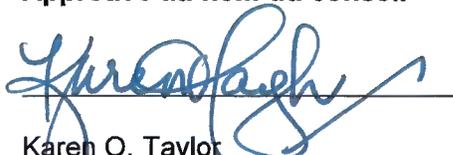
	2022	2021
<b>Actifs financiers</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	13 970 669 \$	13 699 633 \$
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	94 998 408	79 704 224
Placements à court terme	7 000 000	-
Actifs affectés (note 6)	10 568 182	11 038 474
Comptes débiteurs et avances (note 7)	22 052 035	20 442 577
Placements à long terme	-	7 000 000
<b>Total des actifs financiers</b>	<b>148 589 294</b>	<b>131 884 908</b>
<b>Passifs</b>		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	33 742 573 \$	28 074 549 \$
Passif des partenaires (note 9)	3 583 284	4 371 810
Recettes reportées	285 212	284 705
Assurance des titres fonciers (note 10)	6 984 898	6 666 664
<b>Total des passifs</b>	<b>44 595 967</b>	<b>39 397 728</b>
<b>Actifs financiers nets</b>	<b>103 993 327 \$</b>	<b>92 487 180 \$</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
Immobilisations corporelles (note 11)	64 163 953 \$	68 642 066 \$
Stocks	115 538	145 346
Charges payées d'avance	23 345 317	24 052 100
<b>Total des actifs non financiers</b>	<b>87 624 808</b>	<b>92 839 512</b>
<b>Excédent accumulé</b>	<b>191 618 135 \$</b>	<b>185 326 692 \$</b>

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 13)

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 l'exercice terminé le 31 mars

	Budget Note 3	2022	2021
<b>Recettes</b>			
Paiements de transfert	183 064 425 \$	195 836 696 \$	183 624 639 \$
Produits et services	51 983 351	61 678 231	64 218 836
Services municipaux	13 590 669	13 879 514	13 445 795
Services de registre	25 256 850	29 320 635	25 422 363
Rabais et recouvrements	2 709 000	2 755 129	3 542 279
Revenu de placements	126 000	152 957	328 051
<b>Total des recettes</b>	<b>276 730 295</b>	<b>303 623 162</b>	<b>290 581 963</b>
<b>Charges</b>			
Administration générale	765 679	583 694	538 755
Finances, ressources humaines et stratégie	17 778 515	18 577 787	18 623 684
Approvisionnement stratégique	5 016 323	5 409 979	4 881 210
Services technologiques	154 580 193	160 583 730	163 794 362
Services de santé	39 579 188	48 142 661	40 972 402
Services organisationnels	25 378 047	26 884 608	28 178 500
Services publics	33 958 850	37 149 260	35 197 064
<b>Total des charges</b>	<b>277 056 795</b>	<b>297 331 719</b>	<b>292 185 977</b>
<b>Excédent (Déficit)</b>	<b>(326 500)</b>	<b>6 291 443</b>	<b>(1 604 014)</b>
<b>Excédent accumulé, début de l'exercice</b>		<b>185 326 692</b>	<b>186 930 706</b>
<b>Excédent accumulé, fin de l'exercice</b>		<b>191 618 135 \$</b>	<b>185 326 692 \$</b>

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

# Service Nouveau-Brunswick

## État de la variation des actifs financiers nets

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	Budget Note 3	2022	2021
<b>Actifs financiers nets, début de l'exercice</b>	92 487 180 \$	<b>92 487 180 \$</b>	101 844 992 \$
Excédent (Déficit)	(326 500)	<b>6 291 443</b>	(1 604 014)
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations corporelles	-	<b>570 128</b>	1 068 536
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles	-	<b>15 368</b>	150
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(10 478 628)	<b>(4 830 471)</b>	(8 902 953)
Amortissement des immobilisations corporelles	10 664 377	<b>8 723 088</b>	9 041 064
Variation nette des charges payées d'avance	-	<b>706 783</b>	(9 055 937)
Variation nette des stocks	-	<b>29 808</b>	95 342
<b>Augmentation (diminution) des actifs financiers nets</b>	<b>(140 751)</b>	<b>11 506 147</b>	<b>(9 357 812)</b>
<b>Actifs financiers nets, fin de l'exercice</b>	<b>92 346 429 \$</b>	<b>103 993 327 \$</b>	<b>92 487 180 \$</b>

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

# Service Nouveau-Brunswick

## État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2022	2021
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie générés par (utilisés pour):</b>		
<b>Opérations liées au fonctionnement</b>		
Excédent (Déficit)	6 291 443 \$	(1 604 014)\$
Amortissement des immobilisations corporelles	8 723 088	9 041 064
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	570 128	1 068 536
Comptes débiteurs et avances (note 7)	(1 609 458)	2 926 585
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	(15 294 184)	3 935 207
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	5 668 024	(2 506 326)
Charges payées d'avance	706 783	(9 055 937)
Assurance des titres fonciers (note 10)	318 234	236 666
Passif des partenaires (note 9)	(788 526)	2 789 321
Recettes reportées	507	(2 342)
Stocks	29 808	95 342
Actifs affectés (note 6)	470 292	(3 025 987)
	<b>5 086 139</b>	<b>3 898 115</b>
<b>Opérations liées aux immobilisations</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(4 830 471)	(8 902 953)
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles	15 368	150
	<b>(4 815 103)</b>	<b>(8 902 803)</b>
<b>Opérations liées aux placements</b>		
Remboursement de placements	-	12 000 000
	-	12 000 000
<b>Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>271 036</b>	<b>6 995 312</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie, début de l'exercice</b>	<b>13 699 633</b>	<b>6 704 321</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie, fin de l'exercice</b>	<b>13 970 669 \$</b>	<b>13 699 633 \$</b>

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 2022

---

### 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<sup>er</sup> 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.

### 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.

#### *Trésorerie et équivalents de trésorerie*

La Corporation considère les soldes de trésorerie auprès des banques, nets des découverts, comme de la trésorerie et des équivalents de trésorerie. Le solde de trésorerie des actifs affectés (note 6) est détenu par la province au nom de la Corporation.

#### *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 2022

---

### 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 2022

---

### *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 le système est complété.

#### *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.

#### *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.

# Service Nouveau-Brunswick

## Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022

---

### *Note 2 (suite)*

#### *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.

La pandémie de COVID-19 a commencé en mars 2020 et se poursuit encore à ce jour. L'ampleur et le calendrier de la poursuite de la propagation ou de l'atténuation du virus COVID-19 restent incertains. Compte tenu de cette incertitude, la Société ne peut pas produire d'estimation raisonnable des effets futurs de la COVID-19 sur les secteurs importants nécessitant l'utilisation d'estimations par la direction.

#### *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 2022

---

### 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 (15 636 768 \$ tels que décrits à la note 5). 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 2022 correspond au solde des comptes débiteurs de 22 075 503\$. 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 2022

---

### 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 195 836 696\$ (183 624 639\$ en 2021) 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 et des frais téléphoniques.

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 2022

### Note 5 (suite)

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

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	94 998 408 \$	79 704 224 \$
Comptes débiteurs	15 636 768	15 218 242
Comptes créditeurs et charges à payer	(1 698 982)	(2 108 980)
Passif des partenaires	(3 124 806)	(3 858 488)
<b>Montant net dû à la Corporation</b>	<b>105 811 388 \$</b>	<b>88 954 998 \$</b>

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>2022</u>	<u>2021</u>
Recettes	266 293 773 \$	255 595 113 \$
Charges	(3 140 175)	(3 515 833)
<b>Recettes nettes</b>	<b>263 153 598 \$</b>	<b>252 079 280 \$</b>

### 6. Actifs affectés

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Passif des partenaires (note 9)	3 583 284 \$	4 371 810 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	6 984 898	6 666 664
	<b>10 568 182 \$</b>	<b>11 038 474 \$</b>

### 7. Comptes débiteurs et avances

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Comptes débiteurs	21 325 066 \$	19 802 851 \$
Avances	685 489	618 739
Intérêts courus	64 948	64 948
Provision pour créances douteuses	(23 468)	(43 961)
	<b>22 052 035 \$</b>	<b>20 442 577 \$</b>

# Service Nouveau-Brunswick

## Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022

### 8. Comptes créditeurs et charges à payer

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Comptes créditeurs et charges à payer	16 092 192 \$	20 309 702 \$
Salaires et avantages payables	17 650 381	7 764 847
	<u>33 742 573 \$</u>	<u>28 074 549 \$</u>

### 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.

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Province du Nouveau-Brunswick	3 040 317 \$	3 764 911 \$
Autres partenaires	542 967	606 899
	<u>3 583 284 \$</u>	<u>4 371 810 \$</u>

### 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.

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Solde d'ouverture	6 666 664 \$	6 429 998 \$
Droits en matière d'assurance perçus	318 234	264 480
Indemnités versées	-	(27 814)
	<u>6 984 898 \$</u>	<u>6 666 664 \$</u>

# Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers  
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022

## 11. Immobilisations corporelles

	Matériel et logiciels informatiques		Terrain et bâtiments		Bases de données et systèmes		Véhicules à moteur		Équipement majeur		Améliorations locatives		Équipement initial de nouveaux bâtiments		Actifs en construction (AEC)		31 mars 2021		31 mars 2022		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	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans												
Durée de vie utile estimative (années)																							
<b>Coût</b>																							
Coût d'ouverture	24 008 562 \$	19 633 256 \$	59 309 024 \$	549 080 \$	23 142 520 \$	14 019 070 \$	2 945 094 \$	4 442 148 \$	148 048 754 \$														
Transférées des AEC	-	1 136 995	-	-	1 814 239	148 767	-	(3 100 001)	-														
Acquisitions	1 574 526	352 926	-	22 311	531 737	337 699	252 111	1 759 161	4 830 471														
Dispositions	(1 829 688)	-	-	(41 767)	(786 398)	-	-	-	(2 657 853)														
<b>Coût de clôture</b>	<b>23 753 400</b>	<b>21 123 177</b>	<b>59 309 024</b>	<b>529 624</b>	<b>24 702 098</b>	<b>14 505 536</b>	<b>3 197 205</b>	<b>3 101 308</b>	<b>150 221 372</b>														
<b>Amortissement cumulé</b>																							
Amortissement cumulé au début de l'exercice	15 603 108	3 685 158	47 571 933	273 060	4 460 442	5 903 631	1 909 356	-	79 406 688														
Dispositions	(1 829 688)	-	-	(37 303)	(205 366)	-	-	-	(2 072 357)														
Charge d'amortissement	3 214 353	433 291	2 620 218	77 074	1 600 969	521 808	255 375	-	8 723 088														
<b>Amortissement cumulé de clôture</b>	<b>16 987 773</b>	<b>4 118 449</b>	<b>50 192 151</b>	<b>312 831</b>	<b>5 856 045</b>	<b>6 425 439</b>	<b>2 164 731</b>	<b>-</b>	<b>86 057 419</b>														
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>6 765 627 \$</b>	<b>17 004 728 \$</b>	<b>9 116 873 \$</b>	<b>216 793 \$</b>	<b>18 846 053 \$</b>	<b>8 080 097 \$</b>	<b>1 032 474 \$</b>	<b>3 101 308 \$</b>	<b>64 163 953 \$</b>														

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2022:

Bases de données et systèmes	1 371 174 \$
Équipement majeur	1 451 516
Matériel et logiciels informatiques	278 618
Bâtiments	-
<b>Total</b>	<b>3 101 308 \$</b>

# Service Nouveau-Brunswick

## Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022

### 12. Charges par secteur

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Services du personnel	154 568 501 \$	137 913 660 \$
Fournitures et services	133 373 668	143 946 898
Frais de la dette et autres	666 462	1 284 355
Amortissement	8 723 088	9 041 064
	<u>297 331 719 \$</u>	<u>292 185 977 \$</u>

### 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 et les ententes contractuelles. Les paiements minimaux pour ces engagements sont évalués comme suit:

	<u>2023</u>	<u>2024</u>	<u>2025</u>	<u>2026</u>	<u>2027</u>	<u>Ci-après</u>
Location de bureau	6 047 332 \$	5 577 821 \$	4 721 724 \$	3 435 377 \$	1 442 782 \$	5 157 921 \$
Ententes contractuelles	34 906 894	18 236 257	11 212 956	8 146 429	2 619 233	5 780 446
<b>Total</b>	<b>40 954 226 \$</b>	<b>23 814 078 \$</b>	<b>15 934 680 \$</b>	<b>11 581 806 \$</b>	<b>4 062 015 \$</b>	<b>10 938 367 \$</b>

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