

Service Nouveau-Brunswick

Rapport annuel
2016–2017

Service Nouveau-Brunswick
Rapport annuel 2016-2017

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

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-1845-8 (édition imprimée bilingue)
ISBN 978-1-4605-1847-2 (PDF : version française)

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

11473 | 2017.10 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

Lettres d'accompagnement

Du ministre à la lieutenant-gouverneure
L'honorable Jocelyne Roy Vienneau
Lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1er avril 2016 au 31 mars 2017.

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



Serge Rousselle
Ministre

Du conseil d'administration au ministre
Serge Rousselle
Ministre de Service Nouveau-Brunswick

Monsieur le Ministre,

Je suis heureux de vous soumettre au nom du conseil d'administration le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice de 2016-2017.

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



Elizabeth Webster
Présidente du conseil d'administration

Table des matières

Message du directeur général	1
Faits saillants de l'exercice 2016-2017.	3
Gouvernance de la corporation	4
Priorités stratégiques	5
Mesures du rendement.	6
Aperçu des opérations organisationnelles.	10
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants	11
Aperçu financier	21
Résumé des activités de recrutement.	24
Résumé des projets de loi et des activités législatives	24
Résumé des activités liées aux langues officielles	25
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	26
Rapport au titre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	27
Annex : États financiers.	28

Message du directeur général

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB), je suis heureux de vous présenter le rapport annuel 2016-2017. Ce rapport présente un sommaire des activités de chaque division de SNB au cours de l'exercice 2016-2017, ainsi que les états financiers vérifiés de la corporation.

Cet exercice représente la première année d'activité complète du « nouveau » Service Nouveau-Brunswick. Au cours des 12 derniers mois, nous nous sommes concentrés sur la rationalisation de nos processus, le lancement d'un plan stratégique quinquennal pour SNB et l'intégration de nouveaux employés des Technologies de l'information et des Ressources humaines auparavant affectés à d'autres ministères.

SNB regroupe aujourd'hui plus de 2 400 employés qui travaillent inlassablement, jour après jour, pour fournir des services au public et au gouvernement. En cette période à la fois difficile et exaltante, c'est un privilège de travailler avec des employés aussi engagés.

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

A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Le directeur général de Service Nouveau-Brunswick,
Alan Roy

Faits saillants de l'exercice 2016-2017

Voici une liste des réalisations particulières de l'organisation au cours du présent exercice financier.

- SNB a assuré la direction et le soutien de divers projets des unités d'exécution des priorités (UEP) du gouvernement provincial, dont le projet d'identité numérique, qui permettra d'établir une identité en ligne sécuritaire et unique pour les citoyens du Nouveau-Brunswick afin qu'ils aient accès aux services du gouvernement.
- Le projet de modernisation de l'UEP responsable de la planification des ressources organisationnelles (PRO) a continué d'avancer, lequel dotera le gouvernement d'une infrastructure de base commune de systèmes, de technologies et de processus.
- Dans le cadre de l'engagement du gouvernement provincial vis-à-vis des services communs, plus de 200 employés des technologies de l'information des ministères de la partie 1 ont été intégrés dans SNB le 1er avril 2016.
- Afin de simplifier les processus et la prestation de services, SNB a entrepris de fusionner les 74 centres d'appel du gouvernement en quatre centres de services aux entreprises.
- SNB a entrepris de fusionner les 13 bureaux de registre foncier actuels en un seul bureau provincial à St. Stephen, ce qui devrait produire des économies estimées à 2 millions de dollars.
- Afin de continuer à offrir aux régies régionales de la santé des services de buanderie de qualité, le plus efficacement possible, SNB a effectué des investissements importants dans les opérations de buanderie tout en effectuant les fusionnements nécessaires.
- Un nouveau programme de sollicitation de fournisseurs a été lancé afin de créer des possibilités pour les entreprises du Nouveau-Brunswick de participer au processus de marchés publics. SNB a réalisé des économies de 10,2 millions de dollars au cours de l'exercice 2016-2017.
- SNB a éliminé les frais applicables aux concessionnaires d'automobiles pour les services d'immatriculation en ligne et a simplifié le processus en ligne pour les personnes qui veulent obtenir une variété de permis.
- En 2016, le gouvernement provincial a déposé un projet de loi visant à adopter des noms non discriminatoires. Mentionnons le Bureau du médiateur des loyers, qui s'appellera maintenant le Tribunal sur la location de locaux d'habitation.
- SNB a offert son appui durant la tempête de verglas survenue en janvier 2017. Pendant une période de cinq semaines, son personnel a répondu aux besoins de plus de 2 700 citoyens en répondant à des questions générales et en apportant une aide concernant les demandes d'indemnisation. Les bureaux de SNB du nord du Nouveau-Brunswick ont fourni des locaux au personnel de l'Organisation des mesures d'urgence et ont prolongé leurs horaires d'ouverture pour traiter les demandes du public.
- SNB a traité environ 155 demandes d'aide financière en cas de catastrophe de sinistrés des feux de forêt survenus en Alberta en deux semaines et a renoncé au frais de remplacement de documents. L'organisation est venue en aide à 1 500 nouveaux arrivants syriens aux centres d'accueil mis en place à Fredericton, à Saint John et à Moncton.
- Le Réseau de l'énergie d'Horizon a reçu un prix d'excellence pour sa gestion des établissements de soins de santé. Depuis le début du programme, il a été possible d'éviter des coûts énergétiques de 4,5 millions de dollars, tandis que les émissions de dioxyde de carbone ont été réduites de 15 000 tonnes d'équivalent.

Gouvernance de la corporation

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

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

Conseil d'administration

Nom	Fonction	Participation aux réunions du conseil	Membre d'un comité	Participation aux réunions du comité
Roland T. Cormier	Administrateur	5/5	Vérification et finances	4/5
L. Craig Dalton	Administrateur	4/5	Gouvernance et ressources humaines	1/3
Roberta Dugas	Administrateur	5/5	Gouvernance et ressources humaines	3/3
Rachelle Gagnon ¹	Administratrice	4/5	Gouvernance et ressources humaines	2/2
Gordon A. Gilman ²	Directeur général	2/2	Vérification et finances	1/1
			Gouvernance et ressources humaines	1/1
Gilles Lanteigne	Administrateur	4/5	Vérification et finances	2/5
Garth Lawson	Administrateur	5/5	Vérification et finances	5/5
John McGarry ³	Administrateur	2/3	Gouvernance et ressources humaines	0/2
Karen McGrath ⁴	Administratrice	0/1	Gouvernance et ressources humaines ⁵	s.o.
Mary-Eileen O'Brien	Administratrice	5/5	Gouvernance et ressources humaines	3/3
Gérald Richard	Administrateur	5/5	Gouvernance et ressources humaines	2/3
Alan Roy ⁶	Chef de la direction	3/3	Vérification et finances	4/4
			Gouvernance et ressources humaines	2/2
Mireille Saulnier	Administratrice	5/5	Vérification et finances	4/5
Judy Wagner	Administratrice	2/5	Vérification et finances	2/5
Elizabeth Webster	Présidente du conseil d'administration	5/5	Vérification et finances	5/5
			Gouvernance et ressources humaines	3/3

1 Rachelle Gagnon a démissionné le 1er mars 2017 en raison de sa nomination au conseil d'administration de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (ANBL).

2 Gordon Gilman a démissionné le 6 septembre 2016 en raison de sa nomination au poste de sous-ministre et secrétaire du Conseil du Trésor.

3 John McGarry a démissionné le 13 janvier 2017 de manière à coïncider avec sa démission du poste de PDG du Réseau de santé Horizon.

4 Karen McGrath, la nouvelle PDG du Réseau de santé Horizon a été nommée administratrice le 17 janvier 2017.

5 Karen McGrath a été nommée au Comité de la gouvernance et des ressources humaines le 13 avril 2017.

6 Alan Roy a été nommé chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick le 7 septembre 2017. À ce titre, il est nommé d'office au conseil d'administration, mais sans droit de vote.

Priorités stratégiques

Gestion stratégique

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

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

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

Mesures du rendement

Gouvernement intelligent	Mesures
Éliminer le gaspillage et les chevauchements	Montant épargné grâce à l'amélioration continue
Optimiser la prestation des services	Indice de satisfaction de la clientèle de SNB
Améliorer la participation, la mobilisation et la productivité des employés	Nombre moyen de congés de maladie
	Pourcentage d'évaluations du rendement du personnel terminées

Province intelligente

Objectif de la mesure

Éliminer le gaspillage et les chevauchements

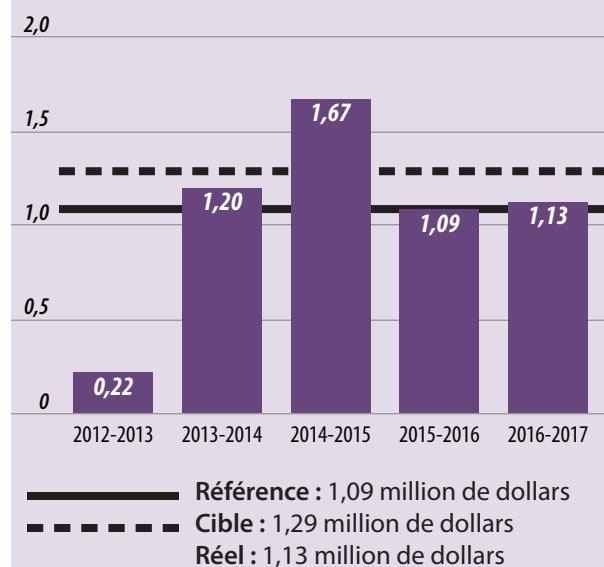
Mesure

Montant épargné grâce à l'amélioration continue

Description de la mesure

Elle vise les économies obtenues grâce aux projets Lean Six Sigma et aux autres efforts visant l'amélioration des processus.

Montant épargné grâce à l'amélioration continue (1,13 M \$)



Rendement général

La cible fixée concernant dollars économisés grâce à l'amélioration continue n'a pas été atteinte.

Raison d'être de cette mesure

Cette mesure comprend toutes les activités d'amélioration continue, dont les projets Lean Six Sigma, les événements d'amélioration rapide et Kaizen, les démarches de recherche du gaspillage et les améliorations à la gestion quotidienne. Il s'agit d'un indicateur d'efficacité accrue des processus et de réduction du gaspillage, qui se traduit en fin de compte par une diminution des coûts pour notre organisme. La mise à contribution des employés dans les activités d'amélioration continue aide à favoriser une culture organisationnelle au sein de laquelle le personnel participe à la recherche de moyens de mieux servir les clients.

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

Des activités d'amélioration continue ont été menées à l'échelle de l'organisme y compris des projets dans plusieurs divisions. Les employés ont également adopté l'amélioration continue en participant à des activités de recherche du gaspillage et de gestion quotidienne avec leurs collègues.

Province intelligente

Objectif de la mesure

Optimiser la prestation des services

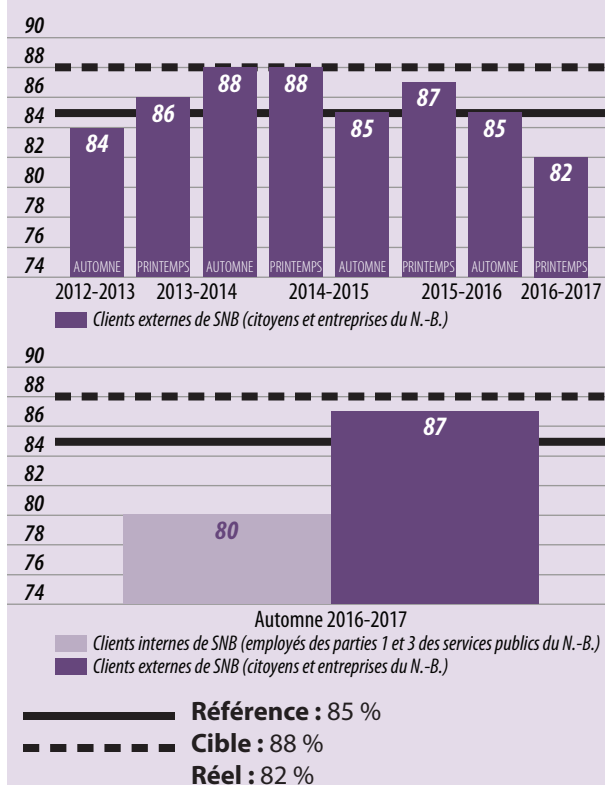
Mesure

Indice de satisfaction de la clientèle de SNB

Description de la mesure

L'automne de l'année 2016-2017 a marqué l'adoption d'une nouvelle approche et d'une méthode pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Dans cette foulée, le sondage sur la satisfaction de la clientèle a été mené auprès des clients internes (employés des parties I et III des services publics du N.-B.) en plus des clients externes (citoyens et entreprises du Nouveau-Brunswick), et la satisfaction de la clientèle a été mesurée à l'aide d'un indice fondé sur 11 questions. Auparavant, le sondage se limitait aux clients externes, et la mesure du niveau de satisfaction à l'égard des services fournis par SNB reposait sur une seule question. La satisfaction de la clientèle sera mesurée annuellement (à l'automne).

Pourcentage de clients de SNB qui sont satisfaits des services fournis



À l'avenir, les résultats du sondage de l'automne 2016-2017 constitueront les données de référence.

Rendement global

Bien qu'il soit toujours possible de faire mieux, par rapport aux taux obtenus par d'autres organismes du secteur public* au Canada, les résultats de l'automne de SNB se situent parmi les taux les plus élevés à la majorité des questions de l'indice. Le taux plus faible de satisfaction des clients internes (79,6 %) par rapport à celui des clients externes (86,9 %) pourrait s'expliquer par le fait que le sondage a eu lieu à un moment qui a suivi une multitude de changements apportés aux services internes de SNB, dont la fusion avec l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB), le ministère des Services gouvernementaux et FacilicorpNB, ainsi que la centralisation des services des technologies de l'information et des ressources humaines.

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

Raison d'être de cette mesure

Cette mesure fournit un aperçu du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. Le sondage donne l'occasion aux clients de communiquer leurs besoins et leurs attentes et à SNB, de les examiner et d'y répondre. La nouvelle méthode utilisée repose sur six facteurs importants de satisfaction de la clientèle pour mesurer celle-ci, à savoir la rapidité, la résolution de problèmes, les interactions du personnel, le résultat positif, la conception du service et la fonctionnalité du mode de communication. Ainsi, un degré élevé de satisfaction indique que les clients sont satisfaits du délai d'obtention du service, de la façon dont les problèmes ou points ont été résolus ou traités, du niveau de compétence, de la courtoisie et de l'obligeance des employés de SNB fournissant le service, de la qualité globale du service, de la facilité et de commodité d'accès au service, et des canaux à la disposition pour obtenir le service.

Province intelligente

Objectif de la mesure

Améliorer la participation, la mobilisation et la productivité des employés

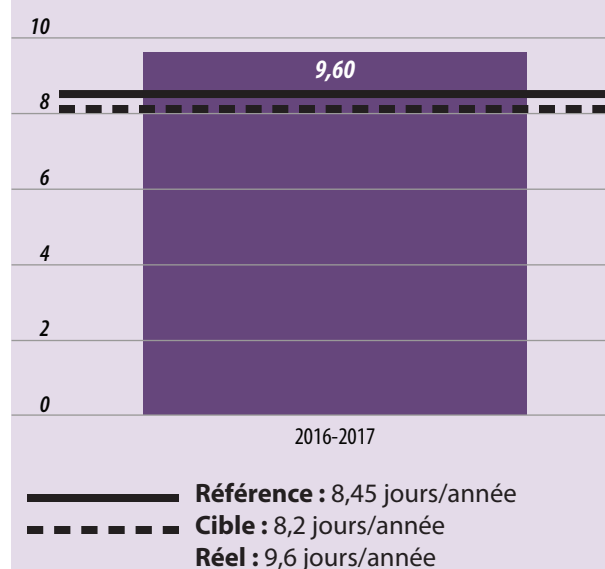
Mesure

Nombre moyen de congés de maladie

Description de la mesure

Nombre moyen de congés de maladie par employé à temps plein de Service Nouveau-Brunswick

Nombre de congés de maladie



Rendement général

La cible pour le nombre de congés de maladie n'a pas été atteinte.

Raison d'être de cette mesure

À la suite d'une initiative de trois ans menée par le ministère des Ressources humaines, le GNB a atteint ses objectifs en matière de réduction de l'absentéisme. Tous les ministères et organismes continuent de surveiller le recours aux congés de maladie afin d'assurer le maintien de cette réduction et potentiellement d'obtenir de meilleurs résultats.

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

Le recours aux congés de maladie est signalé de façon mensuelle et les cas de recours fréquent sont traités au besoin.

Province intelligent

Objectif de la mesure

Améliorer la participation, la mobilisation et la productivité des employés

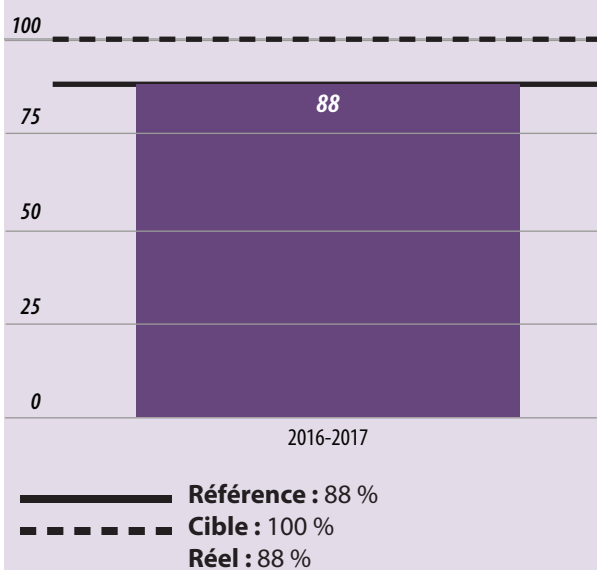
Mesure

Pourcentage d'évaluations du rendement du personnel terminées

Description de la mesure

Nombre d'évaluations du rendement qui ont été réalisées, divisé par le nombre total d'évaluations planifiées.

Évaluations du rendement du personnel terminées (%)



Rendement général

La cible établie pour le pourcentage d'évaluations du rendement du personnel terminées n'a pas été atteinte.

Raison d'être de cette mesure

Les évaluations du rendement permettent aux gestionnaires et aux employés de discuter de l'atteinte des objectifs liés au travail, des compétences, de la formation et des buts professionnels et de les examiner. Elles fournissent une occasion de tenir des discussions individuelles sur les objectifs stratégiques et organisationnels, ainsi que sur la façon dont le rendement d'une personne contribue au rendement global de l'organisation.

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

Les résultats relatifs aux évaluations de rendement effectuées pour SNB cette année sont demeurés inchangés par rapport à l'exercice précédent. Nous continuerons d'examiner les secteurs de l'organisation qui ont besoin d'aide pour atteindre l'objectif de réalisation complète au cours de l'année à venir.

Aperçu des opérations organisationnelles

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

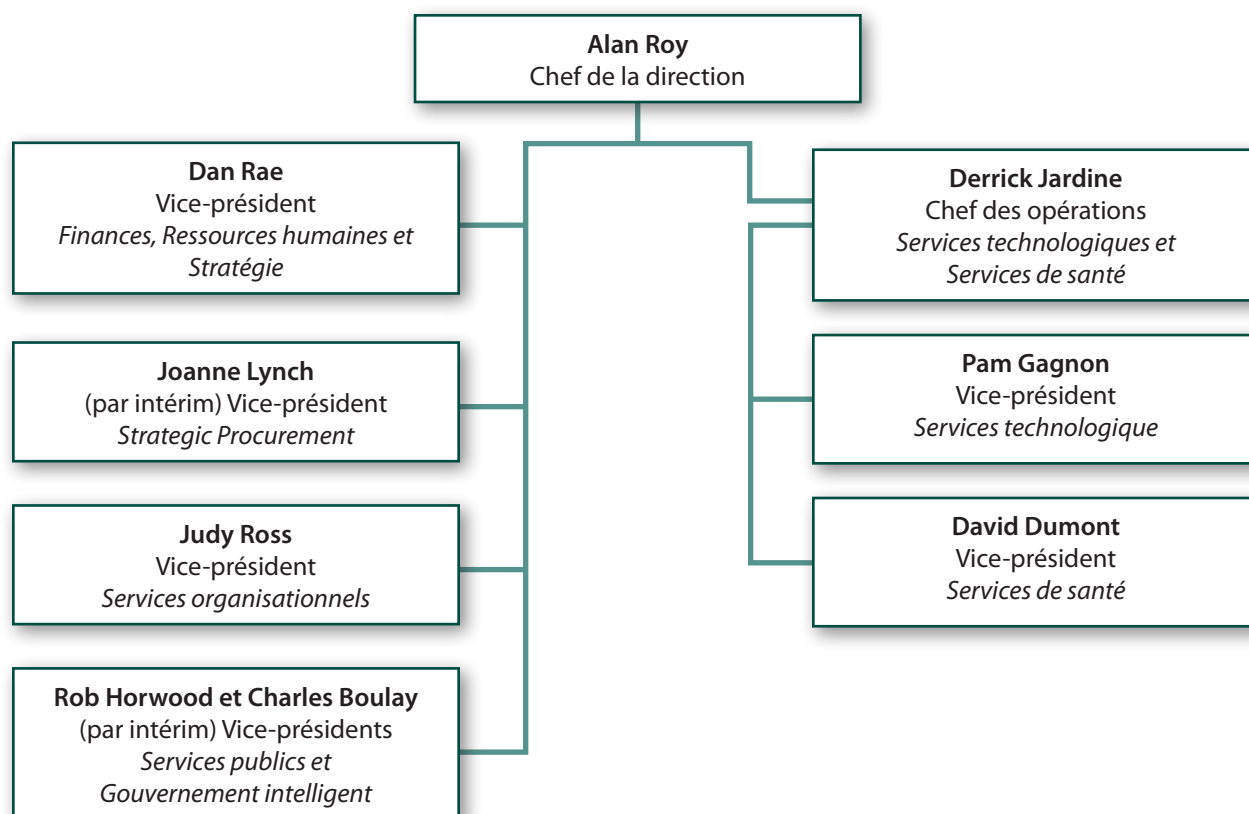
Nous accomplissons notre mandat en fournissant des services de haute qualité, en normalisant les processus et les produits, en adoptant les meilleures pratiques et en tirant parti d'une masse critique plus importante en ce qui a trait à l'approvisionnement de biens et de services. Nos opérations sont financées grâce à un arsenal de frais réglementés pour les services d'enregistrement, de paiements du GNB et des municipalités, de subventions que le GNB accorde pour la prestation de services en son nom et de la vente de produits et de services.

Service Nouveau-Brunswick compte environ 2 400 employés, et son budget s'élève à 212 millions de dollars.

Organigramme de haut niveau

Équipe de la haute direction de SNB

À partir du 31 mars 2017



Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

Finances, ressources humaines et stratégie

Finances

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

Ressources humaines

Dans le cadre de la centralisation des services communs, entrée en vigueur le 1er octobre 2016, Service Nouveau-Brunswick a la responsabilité de fournir les services opérationnels et transactionnels de ressources humaines au personnel de la Partie 1 des services publics et certains services aux employés des parties 2 et 3.

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

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

Stratégie et Rendement organisationnel

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

La Direction dirige la présentation des mesures législatives et les politiques relatives à la protection des renseignements personnels et opérationnels, et administre les demandes relatives au droit à l'information et d'y répondre.

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

FAITS SAILLANTS

- ♦ Les Services des RH ont assuré la transition de 149 postes en RH et d'employés connexes le 1er octobre 2016 et ont ensuite mis en œuvre une nouvelle structure organisationnelle pour appuyer le modèle centralisé de prestation de services de RH en janvier 2017.
- ♦ Dans le cadre du programme de recherche du gaspillage, 50 employés ont été formés afin de découvrir le gaspillage à leur lieu de travail, ce qui a permis de déceler des économies de plus de 400 000 \$.

Approvisionnement stratégique

Approvisionnement stratégique

L'objectif de la Direction de l'approvisionnement stratégique est de maximiser la concurrence en vue d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix tout en s'assurant que tous les fournisseurs qui le souhaitent puissent déposer des soumissions pour les contrats du

gouvernement de façon ouverte et équitable. Des offres de prix concurrentielles ou des soumissions en bonne et due forme sont sollicitées pour les biens et les services, sauf dans certaines circonstances qui sont exemptées du processus habituel par la loi.

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, la Division de l'approvisionnement stratégique a réalisé des économies de plus de 10,2 millions de dollars pour le gouvernement.

La Division utilise une démarche exhaustive en matière de marchés publics qui est axée sur la collaboration des intervenants, des techniques modernes de sélection des fournisseurs, de bonnes pratiques de gestion et des initiatives de planification stratégiques. L'équipe de l'Approvisionnement stratégique comprend un groupe de spécialistes des achats, de spécialistes principaux des achats, de gestionnaires de catégorie et de gestionnaires d'approvisionnement stratégique.

Habilitation de l'approvisionnement

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

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Opérations d'achat	3 275	4 432	-1 157
Soumissions par voie électronique dans le RPANB	22 %	19 %	3 %
Bons de commande (biens)	230 617 652 \$	266 019 958	(35 402 306 \$)
Bons de commande (services)	662 464 132 \$	1 102 511 454 \$	(440 047 322 \$)
Valeur totale des achats*	893 081 785 \$	1 368 531 412 \$	(475 449 627 \$)

* L'activité en 2016-2017 est inférieure à celle de 2015-2016 en raison de contrats d'approvisionnement de grande valeur octroyés en 2015-2016. Dans le cas d'un contrat de service pluriannuel, la somme totale en dollars d'acquisition du service, c'est-à-dire qui couvre la période complète, est imputée à l'exercice financier pendant lequel le bon de commande a été émis.

FAITS SAILLANTS

- ♦ En collaborant avec les ministères clients, la Division de l'approvisionnement stratégique a réalisé des économies de plus de 10,2 millions de dollars en 2016-2017. Ces économies sont à la fois indirectes, par exemple la négociation de rabais et l'évitement de l'augmentation des coûts, et directes, par exemple les réductions sur douze mois.
- ♦ La Division de l'approvisionnement stratégique a terminé avec succès son exercice annuel de planification des achats, ayant rencontré les hauts fonctionnaires de 12 ministères clients pour discuter de leurs prochains achats majeurs nécessaires. Cette approche proactive de l'approvisionnement a permis de cerner 71 occasions d'approvisionnement dans les ministères.

Services de santé

Ingénierie clinique

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

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

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Ordres de travail*	64 846	66 845	(1 999)
Ordres de travail d'entretien préventif**	20 026	21 598	(1 572)
Alertes d'équipement nécessitant une action***	780	520	260

* Le nombre total d'ordres de travail a diminué. Toutefois, le nombre total d'heures de soutien ne s'est contracté que légèrement (-1,6 %). La diminution des heures est attribuable en grand partie à une baisse de 5 % des ordres de travail correctif pendant l'exercice financier 2015-2016.

** Bien que le nombre d'ordres de travail d'entretien préventif ait diminué, le nombre d'heures de soutien a seulement baissé de 24 heures comparativement à l'exercice précédent. Le nombre d'heures de travail d'entretien préventif a augmenté de 1 %, tandis que les inspections d'entrée du nouveau matériel ont diminué de 1 %. Il y a eu des progrès dans la normalisation provinciale des procédures d'entretien et la fréquence des travaux de maintenance.

*** 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.

Approvisionnement stratégique (santé) et Chaîne d'approvisionnement

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

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Bons de commande	145 173	130 601	14 572
Valeur en dollars des bons de commande	303 737 214 \$	301 314 336 \$	2 422 878 \$
Contrats	1 492	1 444	48
Demandes de propositions et appels d'offres	68	78	(10)
Nombre de lignes reçues	525 311	548 099	(22 788)
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	1,12	1,04	0,08
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks	5 336 788 \$	4 807 456 \$	529 332 \$
Nombre de lignes prélevées	2 840 937	2 579 691	261 246

Services de buanderie et de lingerie

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

En 2016-2017, la buanderie du Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont a été fermée, et la charge de travail a été transférée à la buanderie de Saint John. De plus, au cours de cet exercice financier, une somme de 1,7 million de dollars a été investie dans la buanderie de Saint John, tandis qu'une somme de 1,7 million de dollars a été investie pour améliorer les installations et l'équipement de la buanderie de Campbellton.

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Poids en livres du linge traité	22 282 907	22 299 333	(120 039)
Nombre de clients	80	80	

Gestion de l'énergie

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

Le Réseau de santé Horizon a reçu le prix d'excellence Wayne McLellan 2016 en gestion d'établissements de soins de santé de la Société canadienne d'ingénierie des services de santé pour son programme de gestion énergétique. La Division des services de santé avait aidé le Réseau à effectuer l'intégration de ce programme.

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Systèmes de gestion de l'énergie	11	8	3
Évitement réel des coûts*	1,4 M\$	1,5 M\$	(100 000 \$)
Investissements dans les projets d'efficacité énergétique**	3,1 M\$	4,25 M\$	(1,15 M\$)

* Statistiques du Réseau de santé Horizon seulement

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

FAITS SAILLANTS

- ♦ La Direction de l'ingénierie clinique a atteint ses objectifs stratégiques en matière de réalisation des travaux d'entretien pour les appareils médicaux hautement critiques et à risque élevé.
- ♦ L'ECRI Institute a reconnu la Direction de l'ingénierie clinique en lui présentant le prix de la réussite en matière d'appareils médicaux en reconnaissance des mesures prises pour améliorer les taux de réalisation du système d'IGP au Nouveau-Brunswick.
- ♦ La mise en œuvre du modèle de gestion par catégories pour la prestation de services d'approvisionnement et d'achat stratégiques à l'intention des régies régionales de la santé a été achevée durant l'exercice 2016-2017.
- ♦ La division a commencé à mettre en œuvre une technologie de numériseur portatif pour la gestion des stocks de fournitures des hôpitaux partout dans la province. Ce projet se poursuivra et se terminera durant l'exercice 2017-2018.
- ♦ La division a consolidé huit systèmes de fiches signalétiques de produits pour les regrouper au sein d'un seul système électronique géré à l'échelle provinciale pour les régies régionales de la santé et la Division des services de santé de SNB.

Services organisationnels

Comptes créditeurs et recouvrement

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

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

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Transactions relatives aux comptes créditeurs traitées	500 000	500 000	—
Modalités de paiement négociées pour le recouvrement des sommes dues	28,1 M\$	28,8 M\$	(0,7 M\$)

Bureau de traduction

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

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Demandes de traduction traitées par les employés	12 287 demandes 5,6 M de mots	10 887 demandes 5,5 M de mots	1 400 demandes 0,1 M de mots
Demandes de traduction traitées à l'extérieur	4 042 demandes 7,2 M de mots	4 302 demandes 8,0 M de mots	(260 demandes) (0,7 M de mots)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés	638	608	30
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'extérieur	1 631	1 237,5	(393,5)

Paie et avantages sociaux

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

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Transactions traitées	99 500	136 405	-36 905*
Demandes de congé par l'entremise du libre service aux employés	150 000 (96 % de toutes les demandes de congé soumises)	140 000 (93 % de toutes les demandes de congé soumises)	+ 10 000 3 %

* Processus automatisé mis en œuvre et qui a mené à un nombre moindre de transactions à traiter.

Services de marketing gouvernemental

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

- graphisme et photographie;
- conception de sites Web et gestion de www.gnb.ca et des sites connexes;
- planification et achat de placements publicitaires;
- services gouvernementaux de surveillance des médias;
- gestion de l'image de marque du gouvernement;
- création et gestion de contenu.

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

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Projets de graphisme	415	405	10
Achats de médias	339	314	25
Sites Web entretenus	38	38	0
Contrats avec des fournisseurs	21	14	7

Gestion d'impression et distribution

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

Grâce à son programme d'optimisation de l'impression, l'unité des services d'imprimerie veille à ce que des dispositifs d'impression efficaces soient utilisés dans tout le GNB et gérés de façon centrale.

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.

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

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Services d'imprimerie			
Tirages internes	1 793	1 875	(82)
Tirages pour des tiers	284	258	26
Optimisation de l'impression			
Nombre de dispositifs	3 841	3 842	20
Impressions	212 126 278	198 031 969	(11 593 749)
Service postal			
Pièces mesurées	4 143 234	4 246 334	884 180
Pièces expédiées	13 790	19 370	(626)

FAITS SAILLANTS

- ♦ Les Services d'imprimerie et de courrier ont été transférés à de nouvelles installations modernes, ce qui a permis de réaliser des économies sur le plan des frais accessoires, grâce à la rationalisation des processus de travail.
- ♦ De nouveaux services numériques ont été mis en œuvre pour des ministères clients, notamment un service de délivrance de permis de chasse et de pêche et un registre de lobbyistes.
- ♦ Six conventions collectives ont été signées pendant cette période, ce qui a eu pour résultat le versement de salaires rétroactifs à 4 000 employés et d'allocations de retraite à 2 600 employés. Les employés ont examiné plus d'un million de lignes de données pour effectuer les calculs requis.
- ♦ La mise en œuvre de nouveaux modèles de prestation a amélioré la qualité des services offerts à nos clients. Les employés travaillent maintenant en équipe et sont regroupés par fonctions (fiches de présence, entrées en fonction, cessations d'emploi, etc.), ce qui a amélioré l'efficacité. Une équipe chargée des services à la clientèle a été formée pour répondre aux demandes de renseignements des clients et raccourcir les délais de réponse.
- ♦ La mise en œuvre d'une fonction de téléchargement automatique des feuilles de temps du ministère des Transports et de l'Infrastructure dans le Système d'information sur les ressources humaines a réduit considérablement les entrées manuelles.

Services technologiques

Services à la clientèle

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

L'équipe des services de soutien aux clients de la TI est la première ligne de contact des clients qui ont des problèmes informatiques. Cette équipe veille surtout à ce que les clients aient accès aux services de TI qui conviennent à leurs fonctions opérationnelles. Elle offre un soutien technique à 35 000 clients et gère plus de 26 000 ordinateurs de bureau, portables, tablettes et appareils mobiles. Des services de soutien technique sont offerts aux clients de la Partie 3, et ce, 24 heures sur 24, sept jours sur sept. En 2016-2017, l'équipe des services de soutien aux clients de la TI a réglé plus de 50 000 problèmes techniques.

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

Services de la stratégie, de la planification et des solutions

La Direction des services de la stratégie, de la planification et des solutions est chargée d'élaborer des stratégies de TI pour atteindre les objectifs opérationnels. Cette équipe détermine des systèmes et services de TI normalisés et rentables et coordonne les activités entre les unités organisationnelles afin d'obtenir des approches communes. En collaboration avec diverses organisations clientes, la Direction est également responsable de la prestation et de la mise en œuvre de solutions technologiques qui suscitent des initiatives entrepreneuriales et la transformation opérationnelle.

Opérations d'infrastructure

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

Services des applications générales et de la sécurité

La Direction des services des applications générales et de la sécurité offre des services liés au développement, à la mise en œuvre, à l'amélioration, à la maintenance et au soutien des applications opérationnelles de Service Nouveau-Brunswick. En outre, cette Direction fournit des services spécialisés en sécurité de la TI, administration de bases de données, intégration des systèmes, production de rapports sur les systèmes et assurance de la qualité. De nombreux environnements de la TI et applications opérationnelles qui obtiennent le soutien de cette équipe sont jugés être essentiels à la mission et sont utilisés dans l'ensemble du GNB et par le public.

Services des applications organisationnelles

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

Services des applications en santé

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

FAITS SAILLANTS

- ♦ La Division des services technologiques a travaillé avec des clients au ministère du Développement de l'énergie et des ressources afin de donner au public la possibilité d'acheter des permis de chasse et de piégeage en ligne, chez des revendeurs ou auprès de SNB, de même que la possibilité de s'inscrire au tirage de permis de chasse au chevreuil sans bois et au chat sauvage.

- ♦ *En partenariat avec ses clients, la division a mis en œuvre PowerSchool/monACCÈS dans les secteurs anglophone et francophone. PowerSchool/monACCÈS est un système complet d'information sur les élèves qui permet aux écoles de gérer les processus d'administration et les données sur les élèves.*
- ♦ *En partenariat avec ses clients, la division a apporté plusieurs changements au système des véhicules à moteur afin de renforcer la Loi sur les véhicules à moteur, à la demande de Mères contre l'alcool au volant (MADD). Ces changements donneront lieu à des mesures immédiates et directes pour retirer des routes du Nouveau-Brunswick les conducteurs à haut risque. Les changements apportés au système devraient prendre effet en juillet 2017.*
- ♦ *La division a mis en œuvre, dans le système des véhicules à moteur, une solution pleinement fonctionnelle pour le Code national de sécurité (CNS) et la Direction des véhicules à moteur du ministère de la Justice et de la Sécurité publique (JSP). Le CNS est un ensemble de normes nationales, soutenues par des règlements provinciaux, à l'intention des transporteurs commerciaux afin qu'ils établissent des normes de sécurité minimales applicables aux véhicules commerciaux et à leurs conducteurs.*
- ♦ *En partenariat avec JSP, la division a créé un portail Web sécurisé où les payeurs et bénéficiaires d'ordonnances de soutien familial peuvent obtenir des renseignements financiers et fiscaux. Ce portail représente pour le public une solution de libre-service efficace et réduit le nombre de demandes que doit traiter le personnel des Services aux tribunaux de JSP.*
- ♦ *En partenariat avec ses clients, la division a élaboré un répertoire central et sécurisé pour les résultats des frottis cervicaux (test PAP et test de dépistage du virus du papillome humain) et des tests de dépistage du cancer du côlon. Ce système envoie aussi une lettre de rappel aux citoyens lorsqu'ils sont en retard pour passer un test de dépistage ou pour effectuer un suivi.*
- ♦ *La division a mis en place un accès sans fil pour les patients et les visiteurs des grands établissements de soins de santé du réseau de santé Horizon. D'autres déploiements auront lieu dans le réseau de santé Vitalité en 2017-2018.*

- ♦ *En collaboration avec ses clients, la division a mis en œuvre un système provincial d'information sur les médicaments. Toutes les pharmacies communautaires du Nouveau-Brunswick peuvent maintenant inscrire les renseignements des ordonnances dans ce système. Les professionnels de la santé autorisés peuvent consulter en temps réel les antécédents pharmaceutiques des patients dans le dossier de santé électronique. Le système fournit également aux médecins et aux pharmaciens l'information nécessaire pour leur permettre de prescrire et de délivrer les médicaments voulus.*

Services publics et gouvernement intelligent

Service à la clientèle

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

- en personne, par l'entremise d'un réseau de 32 centres qui offrent les services les plus courants et de 13 centres qui offrent la gamme complète de services;
- par téléphone (TéléServices), au 1-888-762-8600;
- en ligne, à l'adresse www.snb.ca.

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

Ces services comprennent ce qui suit :

- Véhicules à moteur — permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- Loisirs — délivrance des permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures;
- Formulaires gouvernementaux — assurance-maladie, enregistrement de loterie;
- Gouvernement fédéral — permis d'embarcations de plaisance;
- Municipalités — paiements de l'eau et des égouts.

Transactions liées à la prestation de services			
Volume par partenaire	2016-2017	2015-2016	Changement
Gouvernements provincial et fédéral et municipalités : Gouvernement provincial (tous les ministères); gouvernement fédéral (délivrance de permis d'embarcations de plaisance); municipalités.	3 517 663	3 429 098	88 565
SNB : Services de l'évaluation foncière, Registre corporatif, Réseau d'enregistrement des biens personnels, Registre foncier, Bureau du médiateur des loyers, Statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 367 084	2 403 118	(36 034)
Autres partenaires : Acceptation de paiements pour Énergie NB, les régions régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et d'autres	271 908	116 968	154 940
TRANSACTIONS TOTALES	6 156 655	5 949 184	207 471

Tribunal sur la location de locaux d'habitation

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

Les médiateurs des loyers sont nommés pour exercer les fonctions prescrites par la Loi sur la location de locaux d'habitation. Les activités englobent l'administration en fiducie de tous les dépôts de garantie versés par les locataires en vertu d'un bail résidentiel (seule province canadienne à remplir cette fonction); l'enquête sur les différends et les plaintes et résolution par la médiation dans la mesure du possible ou par décision; l'exécution de la Loi sur la location de locaux d'habitation; et la diffusion d'information concernant la location résidentielle.

Aperçu des statistiques	2016-2017	2015-2016	Changement
Dépôts de sécurité acceptés	16 831	16 178	4 %
Valeur des dépôts de sécurité détenus en fiducie	26 M\$	24,3 M\$	7 %
Demandes de remboursement du dépôt de sécurité traitées	12 886	11 993	7 %
Demandes d'assistance ou réclamations contestées	4 565	3 984	15 %

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

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

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

Aperçu des statistiques	2015-2016	2014-2015	Changement
Ensembles de données hébergés par GeoNB*	61	53	8
Applications hébergées par GeoNB**	18	16	2
Données LiDAR acquises	18 757 km ²	9 644 km ²	9 113 km ²
Données LiDAR hébergées par GeoNB	29 912 km ²	0	–
Visites sur GeoNB	165 291	146 000	13 %
Couches hébergées sur ArcGIS Online	66	27	39
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	59	47	12
Sensibilisation et éducation	6	6	–

* Nouveaux ensembles de données hébergés : données LiDAR, index LiDAR, grille des ressources minérales et pétrolières, sections des ressources minérales et pétrolières, unités des ressources minérales et pétrolières, claims miniers, données de l'évaluation foncière, carte de l'évaluation foncière.

** Nouvelles applications : érosion côtière du Nouveau-Brunswick, index LiDAR.

Services de l'évaluation foncière

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

La Loi sur l'évaluation prévoit que tous les biens réels de la province doivent être évalués à leur valeur réelle et exacte (communément désignée comme la « valeur du marché ») au 1er janvier de l'année pour laquelle l'évaluation est effectuée. Les évaluations individuelles sont ensuite compilées pour établir les assiettes fiscales des municipalités et de la province.

Ces données sont transmises au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, qui définit l'assiette fiscale de chaque municipalité, de chaque communauté rurale et de chaque district de services locaux.

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

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

Statistiques de l'évaluation foncière					
Année d'imposition	Nombre de propriétés	Assiette de calcul (milliards de dollars)	Demandes de révision	Pourcentage des comptes de biens réels	Appels (Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme)
2016	466 022	62,5	7 156	1,5	180
2015	465 500	61,4	7 951	1,7	319
2014	464 000	60,0	6 947	1,5	242
2013	462 013	58,2	7 316	1,6	224
2012	460 236	56,3	5 642	1,2	247
2011	457 151	53,9	5 338	1,2	187
2010	454 426	51,4	8 691	1,9	258
2009	451 416	49,1	8 558	1,9	214
2008	448 224	46,7	5 526	1,2	174
2007	444 341	43,4	5 518	1,2	155

Registres

La Direction de l'évaluation foncière et des registres s'occupe du secteur des propriétés condominales qui sont régies par la *Loi sur la propriété condominiale*, qui édicte les règles relatives à la construction, à l'exploitation et à la gestion des propriétés condominales au Nouveau-Brunswick. La Direction approuve également les associations condominales constituées en vertu de la *Loi sur la propriété condominiale* et accepte l'information sur les fonds de réserve, les états financiers, l'assurance et les directeurs présentée par les associations condominales.

L'Unité du registre corporatif administre la constitution en corporation des sociétés par actions et des entreprises à but non lucratif du Nouveau-Brunswick, enregistrant les partenariats et les noms d'entreprise, de même que les corporations et les entreprises de l'extérieur de la province qui font des affaires au Nouveau-Brunswick. Le registre corporatif fournit au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif ainsi que sur les entités commerciales non constituées.

Les utilisateurs d'Internet ont accès à de l'information sur les sociétés commerciales et les entreprises à but non lucratif existantes ou passées par l'intermédiaire du registre.

L'Unité du registre foncier gère un réseau de 13 bureaux de registre foncier où il est possible d'enregistrer les plans et documents juridiques comme les actes de transfert, les hypothèques et les testaments se rapportant à la propriété de biens réels. Les dossiers du Registre remontent à la délivrance des concessions de la Couronne, il y a plus de 230 ans, et sont mis à la disposition du public. L'Unité exploite le système PLANET, qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions foncières de façon efficace et précise à l'aide de ce système global intégré offrant en ligne des services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et d'information fonciers. L'Unité du registre foncier gère également un réseau géodésique axé sur le système de positionnement global dans l'ensemble de la province, qui comprend une série de stations du

système de positionnement global fonctionnant en continu (stations de contrôle actif), qui fournissent des observations aux utilisateurs par l'intermédiaire du site Web de SNB.

L'Unité du réseau d'enregistrement des biens personnels tient un registre informatique centralisé à l'échelle provinciale, permettant aux utilisateurs de publier des avis relatifs à des sûretés, des jugements ou autres qui ont une incidence sur des biens personnels, comme des véhicules automobiles, des véhicules récréatifs, du mobilier et des stocks d'entreprise. Ce registre donne également aux citoyens et aux entreprises la possibilité de déterminer si une sûreté est inscrite sur un bien personnel en mettant à leur disposition un outil de recherche au sein du Réseau d'enregistrement des biens personnels, principalement par l'intermédiaire du portail en ligne du Canada atlantique et du service de Clic-privilege de SNB.

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

Activité	2016-2017	2015-2016	Changement
Propriétés condominiales			
Nouvelles corporations	2	7	(5)
Nouvelles unités approuvées	19	61	(42)
Registre corporatif			
Constitutions en corporation	2 662	2 775	(113)
Enregistrements	3 156	3 203	(47)
Rapports annuels	39 751	39 231	520
Certificats de statut/copies certifiées	3 826	3 654	172
Registre foncier			
Enregistrements	86 090	89 008	(2 918)
Recherches	35 370	39 549	(4 179)
Certificats de propriétés enregistrées vendus	28 504	26 629	1 875
Réseau d'enregistrement des biens personnels			
Enregistrements	152 377	155 672	(3 295)
Recherches	69 869	66 943	2 926
Statistiques de l'état civil			
Certificats délivrés (de tous genres)	30 290	31 952	(1 662)
Changements de nom traités	312	383	(71)
Modifications traitées	947	1 126	(179)
Événements démographiques enregistrés	17 250	17 119	131

Aperçu financier

Discussion et analyse des états financiers consolidés pour l'exercice 2016-2017

La discussion et l'analyse des états financiers consolidés portent sur les écarts entre les prévisions budgétaires et les montants réels pour l'exercice 2016-2017.

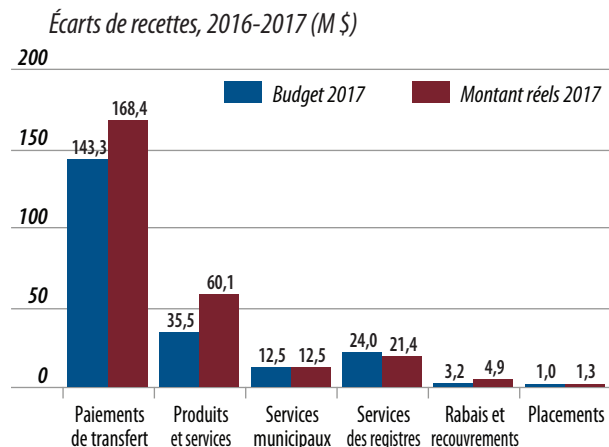
Écarts financiers importants

Le tableau suivant compare les résultats financiers réels avec les prévisions budgétaires pour l'exercice 2016-2017.

Analyse des états financiers, exercice terminé le 31 mars 2017 : État des résultats (\$)			
	Budget 2017	Montants réels 2017	Écart avec le budget
Recettes			
– Paiements de transfert	143 328 683	168 396 556	25 067 873
– Produits et services	35 521 240	60 128 214	24 606 974
– Services municipaux	12 448 912	12 502 732	53 820
– Services de registres	23 947 435	21 440 913	(2 506 522)
– Rabais et recouvrements	3 174 000	4 934 913	1 760 913
– Revenu de placements	994 674	1 330 341	335 667
Recettes des opérations	219 414 944	268 733 669	49 318 725
Charges			
– Administration générale	2 335 955	1 194 264	(1 141 691)
– Services financiers, ressources humaines et stratégie	18 339 500	22 278 208	3 938 708
– Approvisionnement stratégique	3 414 851	2 313 755	(1 101 096)
– Services technologiques	89 649 328	128 485 425	38 836 097
– Services de santé	39 289 881	36 773 572	(2 516 309)
– Services organisationnels	28 962 404	26 403 665	(2 558 739)
– Services publics et Gouvernement intelligent	37 423 025	30 995 116	(6 427 909)
Total des charges	219 414 944	248 444 005	29 029 061
EXCÉDENT ANNUEL	–	20 289 664 \$	20 289 664 \$

Écarts de revenu

Le revenu total pour l'exercice 2016-2017 est supérieur de 49,3 M\$ au montant prévu. Cet écart est détaillé par source de revenus ci-dessous.

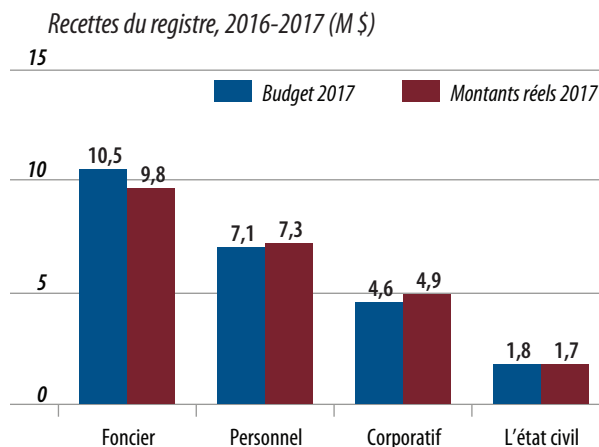


Paiement de transfert — Les revenus liés aux paiements de transfert sont supérieurs de 25,1 M\$ au montant prévu pour l'exercice 2016-2017. Cette hausse est attribuable au transfert de services technologiques et de ressources humaines des ministères de la Partie 1 à SNB (36,4 M\$) et au financement d'acquisitions d'immobilisations dans le secteur de la buanderie (3,4 M\$). Cette hausse est partiellement neutralisée par le transfert de la Direction des archives provinciales et de la Direction du droit à l'information de Service Nouveau-Brunswick au Conseil du Trésor (2,1 M\$), par le transfert de nouveaux services « nets » aux recettes des produits et services (1,7 M\$) et par le transfert de responsabilité à la province des rapports sur les avantages sociaux des employés, qui a entraîné un transfert de 10,9 M\$ au gouvernement central.

Produits et services — Les revenus liés à la vente de produits et de services ont été supérieurs de 24,6 M\$ au montant prévu pour 2016-2017. L'essentiel de la modification du revenu est attribuable au transfert de services des TI en raison d'une clause de débit compensatoire dans les ententes de prestation de services, et de nouveaux services « nets ». En outre, des recettes supérieures au montant attendu ont également été dégagées par la Direction de la traduction.

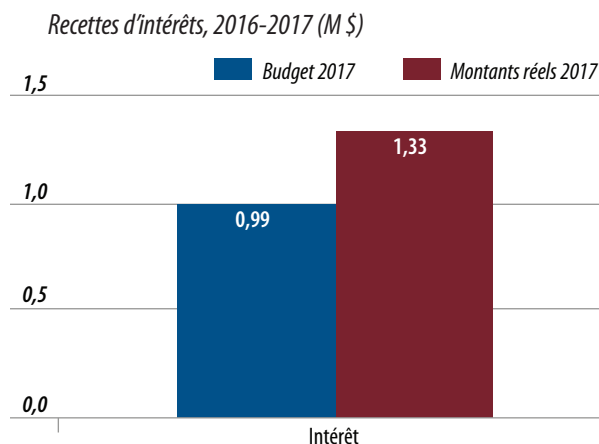
Registres — Les recettes totales liées aux services de registre ont été inférieures de 2,5 M\$ au montant prévu pour 2016-2017. Cet écart est en grande partie attribuable à une diminution des transactions liées au registre foncier.

Le rendement du registre foncier dépend largement de la force de l'économie et de la mesure dans laquelle les clients vendent et achètent des biens réels.



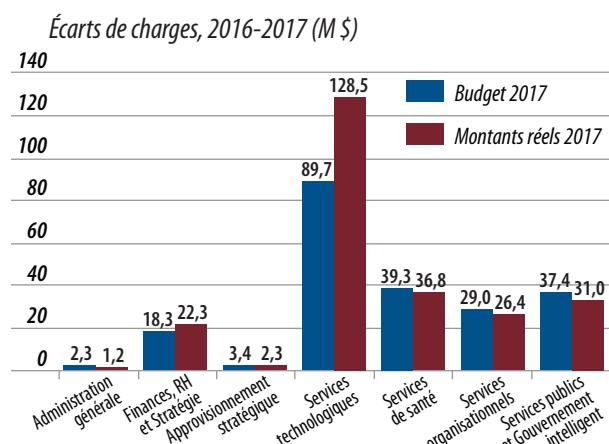
Rabais et recouvrements — Il s'agit ici des revenus provenant des contrats conclus avec des fournisseurs, auxquels correspond une remise ayant été négociée en vue d'atteindre certains objectifs, des fonds reçus pour la réalisation de projets pour le compte d'autres ministères et de partenaires fédéraux, ainsi que des salaires découlant de services fournis à des entités externes. Pour l'exercice 2016-2017, ce revenu a été supérieur de 1,8 M\$ au montant prévu en raison de remises appliquées par les fournisseurs et de la réalisation du projet de permis d'embarcations de plaisance électronique du gouvernement fédéral.

Recettes d'intérêts — Les revenus en intérêts ont été supérieurs de 0,3 M\$ au montant prévu pour 2016-2017. La hausse des revenus d'intérêts dépend des montants placés, de la durée des placements et des taux d'intérêt. Pour 2016-2017, SNB a pu conserver des placements plus élevés, et les placements réalisés au cours de l'exercice précédent ont continué à produire des rendements légèrement supérieurs aux rendements actuels.



Écarts liés aux charges

Les charges totales pour 2016-2017 ont été supérieures de 29,0 M\$ au montant prévu. Ces dépenses excédentaires sont attribuables au transfert du personnel et des contrats des Services technologiques des ministères et organismes de la Partie 1 (45,3 M\$) et au transfert des budgets et du personnel des ressources humaines des ministères et organismes de la Partie 1 (4,1 M\$). Cette hausse a été contrebalancée par des postes vacants (7,3 M\$), le transfert d'avantages sociaux au gouvernement central (10,9 M\$) et des honoraires professionnels et de consultation (2,2 M\$). Les écarts par division sont détaillés ci-dessous.



Administration générale — Les charges totales, pour 2016-2017, ont été inférieures de 1,1 M\$ au montant prévu. Cette diminution est attribuable aux économies réalisées sur les services professionnels.

Finances, Ressources humaines et Stratégie — Les charges totales pour 2016-2017 ont été supérieures de 3,9 M\$ au montant prévu. Cette hausse découle du transfert des budgets des ressources humaines et du personnel des ministères de la partie 1 (4,1 M\$), ainsi que du transfert de l'équipe de gestion des projets des services organisationnels dans cette division (2,7 M\$). Cette hausse a été partiellement contrebalancée par des postes vacants (1,8 M\$), le transfert d'avantages sociaux (0,9 M\$) et des économies liées aux dépenses discrétionnaires (0,2 M\$).

Approvisionnement stratégique — Les charges totales, pour 2016-2017, ont été inférieures de 1,1 M\$ au montant prévu. Cette baisse découle de frais moins importants pour les services professionnels (0,6 M\$) ainsi que d'économies liées à des postes vacants et au transfert d'avantages sociaux de (0,5 M\$).

Services technologiques — Les charges totales pour 2016-2017 ont été supérieures de 38,8 \$ au montant prévu. Cette hausse est liée au transfert du personnel et des contrats des services technologiques des ministères de la Partie 1 (45,3 M\$), ainsi qu'à l'augmentation des achats de matériel informatique (14,4 M\$). Ces hausses ont été partiellement contrebalancées par des économies réalisées grâce aux postes vacants (4,9 \$ M\$), un transfert d'avantages sociaux (3,2 M\$), des économies d'entretien logiciel, de services professionnels et de communications (10,4 M\$), des économies de machinerie et d'équipement (1,6 M\$), des économies d'amortissement (0,4 M\$), ainsi que d'autres économies réalisées (0,4 M\$).

Services de santé — Les charges totales, pour 2016-2017, ont été inférieures de 2,5 M\$ au montant prévu. Cette baisse est attribuable à des postes vacants (0,6 M\$), au transfert d'avantages sociaux (2,5 M\$), aux économies réalisées sur les fournitures de buanderie (0,1 M\$) et aux économies sur les déplacements (0,2 M\$). Ces économies ont été partiellement neutralisées par les dépenses excédentaires liées aux réparations et à l'entretien des bâtiments et de l'équipement (0,8 M\$). Il y a également eu une perte de 0,1 M\$ sur la cession d'immobilisations corporelles liée au retrait des chariots à linge ne respectant pas la politique sur les immobilisations corporelles de SNB.

Services organisationnels — Les charges totales, pour 2016-2017, ont été inférieures de 2,6 M\$ au montant prévu. Cette baisse est liée au transfert des employés de la gestion des projets à la Division des finances, des ressources humaines et de la stratégie (2,7M\$ et 0,2M\$ pour Services technologiques), à des postes vacants (0,8 M\$) et aux économies liées aux dépenses discrétionnaires (0,2 M\$). Cette diminution a été partiellement contrebalancée par une hausse des dépenses publicitaires des services de marketing gouvernemental de 1,5 M\$, qui ont été égales à leurs revenus.

Services publics et Gouvernement intelligent — Les charges totales, pour 2016-2017, ont été inférieures de 6,4 M\$ au montant prévu. Cette baisse est attribuable au transfert d'avantages sociaux (4,0 M\$ et 1,8 M\$) associé au transfert de la Direction des archives provinciales au Conseil du Trésor. D'autres économies ont pu être réalisées sur les déplacements, les services professionnels, l'équipement et les communications (0,5 M\$), ainsi que sur les fournitures et meubles de bureau (0,1 M\$) et les photographies aériennes (0,1 M\$). Cette baisse a été contrebalancée par de faibles dépenses excédentaires en personnel (0,1 M\$).

Résumé des activités de recrutement

Type de poste	2016-2017
Permanent	137
Temporaire	164
TOTAL	301

Résumé des projets de loi et des activités législatives

Projet de loi no	Nom de la loi	Date de la sanction royale	Lien au projet de loi
2	<i>Loi abrogeant la Loi visant à respecter la demande de la cité appelée The City of Saint John sur la taxation du terminal de GNL</i>	Le 16 décembre 2016	http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1268&legi=58&num=0&page=

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.

Sept plaintes officielles ont été déposées en vertu de la Loi en 2016–2017. Deux d'entre elles ont été jugées fondées, et les questions dans chaque cas ont été examinées et réglées. L'une des plaintes a été jugée non fondée, et le reste a été traité au moyen d'une résolution informelle.

Introduction

Durant l'exercice 2016–2017, SNB a continué de s'assurer que ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont remplies dans toutes les parties de l'organisation. Des initiatives connexes menées de façon continue au cours de l'année en question sont énumérées ci-dessous.

Axe 1

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

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

Axe 2

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

- Dans le cadre du processus annuel d'examen du rendement, tous les employés doivent examiner les politiques sur la langue de service et la langue de travail et en discuter avec leur gestionnaire.

Axe 3

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

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

Axe 4

Veiller à ce que les employés de la fonction publique connaissent et comprennent bien la Loi sur les langues officielles, les politiques et les règlements pertinents ainsi que les obligations qui incombent au gouvernement provincial en ce qui a trait aux langues officielles :

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

Conclusion

Au cours de l'exercice 2016–2017, SNB a continué de recourir à des outils qui aident les employés à travailler dans la langue de leur choix. L'organisation continue de travailler en vue de la réalisation des objectifs énoncés dans le *Plan d'action sur les langues officielles* du gouvernement.

Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

Résumé des points découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick (« la Corporation »), 2016-2017

- 1. Gestion des liquidités :** Nous recommandons à la Corporation de régler en temps opportun les dettes à rembourser à la province du Nouveau-Brunswick et de collaborer avec la province pour éviter d'importantes augmentations des soldes de trésorerie et des dettes à rembourser à la province du Nouveau-Brunswick dans les états financiers.
- 2. Gestion des changements liés aux fonctions :** Nous recommandons à la Corporation de préparer une analyse comptable approfondie de tous les virements à venir conformément aux normes comptables professionnelles, nous recommandons à la Corporation d'élaborer un plan détaillant les étapes à suivre lors de l'attribution ou du transfert de fonctions, et nous recommandons à la Corporation de suivre le développement des systèmes, en particulier le travail qui est facturé aux ministères et qui n'est pas inclus dans le virement budgétaire de base.
- 3. Nécessité de nouveaux systèmes de comptabilité et de paie :** Nous recommandons à la Corporation de procéder à la mise en œuvre de nouveaux systèmes de comptabilité et de rémunération. Si une prolongation des délais est prévue pour l'achèvement de ces projets, la Corporation devra envisager sérieusement de combiner les systèmes et les transactions au sein d'un même système afin de réduire les risques associés à l'exploitation de plusieurs systèmes ainsi que diminuer les chevauchements et le manque d'efficacité qui existent dans le présent modèle.
- 4. Excédent accumulé :** Nous recommandons à la Corporation d'élaborer un plan approuvé par le Conseil et explicitant l'utilisation prévue de l'excédent accumulé.
- 5. Questions comptables :** Nous recommandons à la Corporation de préparer une analyse comptable approfondie conformément aux normes professionnelles pour toute transaction comptable inhabituelle ou complexe, afin de simplifier la présentation des différents postes dans les états financiers, et d'utiliser une évaluation actuarielle actualisée pour les obligations en matière d'assurance de titres fonciers, et nous recommandons à la direction de discuter avec le Conseil des avantages que représentent les informations sectorielles pour déterminer si elles peuvent aider les membres du Conseil à s'acquitter de leurs responsabilités en matière de gouvernance.
- 6. Faiblesses dans les processus de contrôle interne :** Nous recommandons à la Corporation de corriger les principaux points faibles relatifs aux contrôles internes concernant les virements bancaires, le traitement des paiements sur JD Edwards, les mots de passe des bases de données et les services de registre, et nous recommandons à la Corporation d'examiner les lacunes en matière de contrôle interne qui ont été désignées et de mettre en place des processus visant à résoudre les problèmes ciblés.
- 7. Suivi de la mise en œuvre des recommandations de l'audit interne :** Nous recommandons à la Corporation de transmettre au Comité des finances et de l'audit un rapport d'avancement concernant la mise en œuvre des recommandations du groupe d'audit interne.
- 8. Ententes non signées :** Nous recommandons à la Corporation de collaborer avec ses partenaires commerciaux n'ayant pas d'entente signée afin d'apporter les ajustements nécessaires de façon à ce que des ententes signées soient en place pour couvrir les coûts des services fournis.

Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général concernant les exercices précédents

Titre et année du domaine d'audit	Nombre	Adoptés
Points découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2015-2016 http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepf.pdf	8	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2016 – Système d'évaluation foncière de SNB (EvAN) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepf.pdf	3	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2016 – Paiements traités par l'entremise du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepf.pdf	2	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2016 – Constatations relatives aux technologies de l'information de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepf.pdf	4	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2016 – Paie et avantages sociaux (SIRH) de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepf.pdf	2	0
Ministère de l'Agriculture, de l'Aquaculture et des Pêches : Associations de foires agricoles – Services d'évaluation de l'impôt foncier de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/Chap4f.pdf	2	1

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

Conformément aux exigences de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, Service Nouveau-Brunswick a mis en place des politiques et des processus conçus pour gérer les divulgations faites dans l'intérêt public. En 2016-2017, aucune allégation ni aucune déclaration d'acte répréhensible n'ont été déposées auprès de Service Nouveau-Brunswick.

Annex : États financiers

États financiers – Service Nouveau-Brunswick

1er octobre 2016 au 31 mars 2017

Rapport de la direction

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

La Corporation maintient les systèmes comptable et des contrôles connexes destinés à fournir à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et consignées tel qu'il est autorisé, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés, et que les registres financiers offrent la fiabilité voulue pour préparer les états financiers selon les NCSP.

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière, et d'examiner et d'approuver les états financiers consolidés. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances. Les membres du comité examinent les états financiers consolidés et recommandent leur approbation. Ils se réunissent aussi périodiquement avec la haute direction et les vérificateurs externes pour traiter des contrôles internes et des questions rattachées à la présentation de l'information financière. Sur recommandation du Comité de vérification et des finances, le conseil d'administration approuve les états financiers consolidés ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2017.



Alan Roy
Directeur général



Dan Rae, CPA, CGA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 21 juin 2017



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

Rapport sur les états financiers consolidés

J'ai effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de Service Nouveau-Brunswick, qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2017, et les états consolidés des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé, des flux de trésorerie, et de l'évolution de l'actif financier net pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À mon avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Service Nouveau-Brunswick au 31 mars 2017, ainsi que des résultats de ses activités et de l'évolution de son excédent accumulé, de ses flux de trésorerie, et de l'évolution de son actif net pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La vérificatrice générale,

Kim MacPherson

Kim MacPherson, CPA, CA, IAS.A

Fredericton (N.-B.)

Le 21 juin 2017

État consolidé de la situation financière

Au 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois terminée le 31 mars 2016

	2017	2016
Actifs financiers		
Trésorerie	61 535 528 \$	998 581 \$
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	-	11 284 656
Placements à court terme	26 000 000	22 000 000
Biens affectés (note 6)	12 229 408	13 371 490
Comptes débiteurs et avances (note 7)	17 628 339	21 579 429
Placements à long terme	24 000 000	30 000 000
Total des actifs financiers	141 393 275	99 234 156
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	29 284 565 \$	18 493 520 \$
Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick	24 021 570	-
Passif des partenaires (note 9)	6 436 692	7 809 237
Recettes reportées	335 222	973 117
Assurance des titres fonciers (note 10)	5 792 716	5 562 253
Total des passifs	65 870 765	32 838 127
Actifs financiers nets	75 522 510 \$	66 396 029 \$
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 11)	36 408 161 \$	26 582 172 \$
Stocks	92 431	91 687
Charges payées d'avance	8 511 643	7 175 193
Total des actifs non financiers	45 012 235	33 849 052
Excédent accumulé	120 534 745 \$	100 245 081 \$

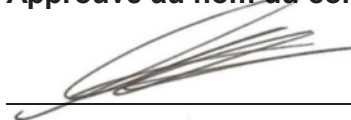
Les notes afférentes aux états financiers consolidés en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 13)

Événement postérieur (note 16)

Engagements (note 14)

Approuvé au nom du conseil



Elizabeth Webster
Présidente du conseil d'administration



Alan Roy
Directeur général

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

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

	Budget Note 3	2017	2016
Recettes			
Paiements de transfert	143 328 683 \$	168 396 556 \$	68 835 288 \$
Produits et services	35 521 240	60 128 214	18 746 595
Services municipaux	12 448 912	12 502 732	6 150 224
Services de registre	23 947 435	21 440 913	11 393 092
Rabais et recouvrements	3 174 000	4 934 913	3 678 436
Revenu de placements	994 674	1 330 341	601 050
Recettes des opérations	219 414 944	268 733 669	109 404 685
Gain de la restructuration (note 15)	-	-	97 344 138
Total des recettes	219 414 944	268 733 669	206 748 823
Charges			
Administration générale	2 335 955	1 194 264	1 290 651
Finances, ressources humaines et stratégie	18 339 500	22 278 208	8 755 594
Approvisionnement stratégique	3 414 851	2 313 755	1 056 487
Services technologiques	89 649 328	128 485 425	44 447 715
Services de santé	39 289 881	36 773 572	18 147 706
Services organisationnels	28 962 404	26 403 665	15 981 614
Services publics et Gouvernement intelligent	37 423 025	30 995 116	16 823 975
Total des charges	219 414 944	248 444 005	106 503 742
Excédent	-	20 289 664	100 245 081
Excédent accumulé, début de l'exercice		100 245 081	-
Excédent accumulé, fin de l'exercice		120 534 745 \$	100 245 081 \$

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

État consolidé de la variation des actifs financiers nets

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

	2017	2016
Actifs financiers nets, début de l'exercice	66 396 029 \$	- \$
Excédent	20 289 664	100 245 081
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	80 718	-
Immobilisations corporelles transférées (note 15)	-	(27 940 326)
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(16 842 518)	(2 104 096)
Disposition d'immobilisations corporelles (note 11)	-	388 007
Amortissement des immobilisations corporelles	6 935 811	3 074 243
Variation nette des charges payées d'avance	(1 336 450)	(7 175 193)
Variation nette des stocks	(744)	(91 687)
Augmentation des actifs financiers nets	9 126 481	66 396 029
Actifs financiers nets, fin de l'exercice	75 522 510 \$	66 396 029 \$

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

État consolidé des flux de trésorerie

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

	2017	2016
Flux de trésorerie générés par (utilisés pour):		
Opérations liées au fonctionnement		
Excédent	20 289 664 \$	100 245 081 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	6 935 811	3 074 243
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	80 718	-
	27 306 193	103 319 324
Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Comptes débiteurs et avances (note 7)	3 951 090	(21 579 429)
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	11 284 656	(11 284 656)
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	10 791 045	18 493 520
Charges payées d'avance	(1 336 450)	(7 175 193)
Assurance des titres fonciers (note 10)	230 463	5 562 253
Passif des partenaires (note 9)	(1 372 545)	7 809 237
Recettes reportées	(637 895)	973 117
Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick	24 021 570	-
Stocks	(744)	(91 687)
Biens affectés (note 6)	1 142 082	(13 371 490)
	75 379 465	82 654 996
Opérations liées aux immobilisations		
Immobilisations corporelles transférées (note 15)	-	(27 940 326)
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(16 842 518)	(2 104 096)
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles (note 11)	-	388 007
	(16 842 518)	(29 656 415)
Opérations liées aux placements		
Acquisition de placements	(20 000 000)	(52 000 000)
Remboursement de placements	22 000 000	-
	2 000 000	(52 000 000)
Augmentation de la trésorerie	60 536 947	998 581
Trésorerie, début de l'exercice	998 581	-
Trésorerie, fin de l'exercice	61 535 528 \$	998 581 \$

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

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

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

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

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

Le 1^{er} avril 2016, 204 employés des technologies de l'information ont été mutés à la Corporation en provenance de différents ministères du gouvernement provincial. Le 6 juin 2016, 36 employés des Archives provinciales et de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée ont été mutés au Conseil du Trésor. Le 1^{er} octobre 2016, 126 employés des Ressources humaines ont été mutés à la Corporation en provenance de différents ministères et organismes de la Couronne. Ces mutations ont été effectuées dans le cadre du mandat sur les services partagés.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Généralités

Les présents états financiers consolidés sont préparés par la direction à l'aide des conventions comptables de la Corporation énoncées ci-dessous qui sont en conformité avec les normes comptables canadiennes pour le secteur public (NCSP) publiées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public.

Méthode de consolidation

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

Sommes à recevoir / à verser à la province du Nouveau-Brunswick

Ce montant représente le montant net des fonds de la province du Nouveau-

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

Brunswick (« la province ») utilisés par la Corporation dans le cadre de ses activités. Il ne comprend pas toutes les sommes à recevoir ou à verser à la province (note 5).

Placements

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

Classification des actifs

Les actifs sont classés comme des actifs financiers ou non financiers. Les actifs financiers peuvent servir à couvrir les passifs existants ou à financer des activités futures, et ils ne doivent pas être utilisés dans le cours normal des activités. Les actifs non financiers sont acquis, construits ou développés. Ils ne servent généralement pas à couvrir les passifs existants, mais à offrir les services gouvernementaux; ils peuvent être dépensés dans le cadre des activités normales et ne doivent pas être revendus. Les actifs non financiers comprennent les charges payées d'avance, les stocks et les immobilisations corporelles.

Biens affectés

La direction détient de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) 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 immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et amorties selon la méthode linéaire sur leur durée de vie utile.

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

Catégorie	Seuils et taux d'amortissement	
	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.

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

Recettes

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

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

Recettes reportées

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

Contributions au régime de retraite

La Corporation dispose de régimes de pension à risques partagés régis par la *Loi sur les prestations de pension* du Nouveau-Brunswick. Certains employés de la Corporation ont droit à des prestations en vertu de ces régimes. Les contributions de l'employeur aux régimes de retraite sont comptabilisées par la province du Nouveau-Brunswick 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 charges de l'employeur pour 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 sont comptabilisés par la province au nom de la Corporation. Ces charges, ainsi que la comptabilisation du passif au titre des congés de maladie accumulés, la comptabilisation du passif au titre de Travail sécuritaire et la comptabilisation du passif au titre des congés ne figurent pas dans les présents états financiers consolidés. Selon les conditions opérationnelles convenues de la Corporation, ces soldes de prestations resteront l'obligation et les actifs de la province. Ils ne seront pas assumés par la Corporation.

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

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 du secteur public exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des recettes et des charges au cours des périodes visées. Les secteurs importants suivants nécessitent l'utilisation d'estimations de la direction : la détermination de la vie utile des immobilisations corporelles pour l'amortissement, la répartition des coûts et la comptabilisation de certaines recettes de prestation de services et le gain de la restructuration. Les résultats réels pourraient être différents des estimations de la direction si de nouveaux renseignements devenaient disponibles.

Stocks

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

Charges payées d'avance

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

Opérations de restructuration

Depuis le 1^{er} octobre 2015, la Corporation a adopté les normes comptables qui figurent dans le chapitre SP 3430 - *Opérations de restructuration*. Le présent chapitre s'applique aux opérations de restructuration qui ont lieu au cours des exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2018. Son adoption anticipée est toutefois permise. Les répercussions de cette modification sur les états financiers consolidés 2016 est détaillé dans la note 15.

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

3. Budget

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

4. Gestion des risques

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

Une analyse des risques importants liés aux instruments financiers de la Corporation est présentée ci-dessous:

a) Risque de crédit

Il s'agit du risque qu'une partie à un instrument financier ne s'acquitte pas de l'une de ses obligations et fasse subir une perte financière à l'autre partie. Les soldes des comptes débiteurs décrits à la note 5 sont attribuables à des entités qui relèvent de la province, et ils sont considérés comme un faible risque en raison de l'excellent historique de recouvrement. L'exposition maximale de la Corporation au risque de crédit en date du 31 mars 2017 correspond au solde des comptes débiteurs de 17 628 339\$. Le risque de crédit n'est pas échelonné, car les entités qui relèvent de la province sont considérées comme une portion importante du solde des comptes débiteurs.

b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque de ne pas être en mesure de régler une obligation en temps opportun ou à un prix raisonnable. La Corporation gère ce risque en conservant suffisamment de trésorerie et d'équivalents de trésorerie pour répondre aux besoins en matière d'exploitation et d'immobilisations.

c) Risque de taux d'intérêt

Il s'agit d'un risque attribuable à la possibilité que des fluctuations de taux d'intérêt aient des répercussions sur les flux de trésorerie futurs ou sur les justes valeurs des instruments financiers. La direction de la Corporation considère que l'exposition au risque de taux d'intérêt est négligeable.

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.

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

5. Opérations entre parties liées

La Corporation est sous le contrôle de la province du Nouveau-Brunswick et en est économiquement dépendante.

L'état consolidé de la situation financière contient les montants suivants reliés aux entités liées à la province du Nouveau-Brunswick:

	2017	2016
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	- \$	11 284 656 \$
Comptes débiteurs	12 276 087	15 132 832
Comptes créditeurs et charges à payer	(668 304)	(2 942 798)
Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick	(24 021 570)	-
Passif des partenaires	(5 960 400)	(7 809 237)
Montant net dû à (de) la Corporation	(18 374 187) \$	15 665 453 \$

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

	2017	2016
Recettes	235 480 871 \$	87 151 041 \$
Gain de la restructuration (note 15)	-	97 344 138
Charges	(4 703 183)	(2 593 760)
Recettes nette	230 777 688 \$	181 901 419 \$

6. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants:

	2017	2016
Passif des partenaires (note 9)	6 436 692 \$	7 809 237 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	5 792 716	5 562 253
	12 229 408 \$	13 371 490 \$

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

7. Comptes débiteurs et avances

	2017	2016
Comptes débiteurs	17 003 115 \$	20 961 425 \$
Avances	77 346	22 320
Intérêts courus	588 079	667 320
Provision pour créances douteuses	(40 201)	(71 636)
	17 628 339 \$	21 579 429 \$

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	2017	2016
Comptes créditeurs et charges à payer	25 876 017 \$	15 098 886 \$
Salaires et avantages payables	3 408 548	3 394 634
	29 284 565 \$	18 493 520 \$

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.

	2017	2016
Province du Nouveau-Brunswick	5 770 793 \$	7 025 793 \$
Autres partenaires	665 899	783 444
	6 436 692 \$	7 809 237 \$

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.

	2017	2016
Solde d'ouverture	5 562 253 \$	5 444 373 \$
Droits en matière d'assurance perçus	230 463	117 880
	5 792 716 \$	5 562 253 \$

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

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 2017 Total	31 mars 2016 Total
Durée de vie utile estimative (années)	5 ans	Bâtiments de 40 ans	de 5 à 15 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans			
Coût										
Coût d'ouverture	20 126 026 \$	3 214 627 \$	49 079 070 \$	192 541 \$	10 811 507 \$	5 905 998 \$	1 794 274 \$	2 652 152 \$	93 776 195 \$	- \$
Transférées des AEC	207 058	-	2 210 988	-	121 344	181 071	-	(2 720 461)	-	-
Transférées (note 15)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	92 060 106
Acquisitions	6 400 287	-	6 999 427	108 926	979 209	217 357	-	2 137 312	16 842 518	2 104 096
Dispositions	(574 913)	-	-	-	(761 333)	-	-	-	(1 336 246)	(388 007)
Coût de clôture	26 158 458	3 214 627	58 289 485	301 467	11 150 727	6 304 426	1 794 274	2 069 003	109 282 467	93 776 195
Amortissement cumulé										
Amortissement cumulé au début de l'exercice	11 796 083	3 008 373	40 374 748	21 823	6 963 966	3 234 756	1 794 274	-	67 194 023	-
Transférées (note 15)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	64 119 780
Dispositions	(574 913)	-	-	-	(680 615)	-	-	-	(1 255 528)	-
Charge d'amortissement	3 800 326	7 042	2 078 175	35 868	429 873	584 527	-	-	6 935 811	3 074 243
Amortissement cumulé de clôture	15 021 496	3 015 415	42 452 923	57 691	6 713 224	3 819 283	1 794 274	-	72 874 306	67 194 023
Valeur comptable nette	11 136 962 \$	199 212 \$	15 836 562 \$	243 776 \$	4 437 503 \$	2 485 143 \$	-	\$ 2 069 003 \$	36 408 161 \$	26 582 172 \$

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2017:

Équipement majeur	1 684 590 \$
Améliorations locatives	5 568
Matériel et logiciels informatiques	378 845
Total	2 069 003 \$

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

12. Charges par secteur

	2017	2016
Services du personnel	124 601 794 \$	56 289 005 \$
Matériel et fournitures	22 106 870	22 564 712
Télécommunications et services informatiques	80 666 304	14 289 744
Services professionnels	3 008 429	5 084 378
Installations	9 087 769	4 170 670
Déplacements et réunions	2 037 028	1 030 990
Amortissement	6 935 811	3 074 243
	248 444 005 \$	106 503 742 \$

13. Passifs éventuels

La Corporation n'a pas d'assurance responsabilité civile générale protégeant la majorité de ses actifs. Les réclamations légitimes contre la Corporation pour responsabilité et les remplacements des biens perdus ou endommagés sont passés en charges au cours de l'exercice du règlement ou du remplacement. Il existe actuellement un certain nombre de réclamations légales et/ou de réclamations potentielles contre la Corporation dont le résultat ne peut être déterminé à ce moment-ci. La direction n'a enregistré aucun montant associé à ces réclamations dans les présents états financiers consolidés. La direction est d'avis que l'exposition, ou risque de pertes en lien avec ces réclamations est minimale.

14. Engagements

La Corporation a pris des engagements liés à des ententes en matière de technologie, à des baux de location de locaux à bureaux et à des frais de service dans le cadre d'une entente d'approvisionnement pharmaceutique intégrée. Les paiements minimaux pour ces engagements sont évalués comme suit:

<u>Exercice financier</u>	<u>Montant</u>
2018	23 090 456 \$
2019	16 134 864
2020	14 224 336
2021	13 632 215
2022	13 174 348
Par la suite	13 224 682
	<u>93 480 901 \$</u>

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

15. Opérations de restructuration de l'année précédente

Le 1^{er} octobre 2015, une nouvelle législation visant Service Nouveau-Brunswick a été adoptée, ce qui a donné lieu à la formation d'une nouvelle corporation. À ce titre, Service Nouveau-Brunswick a été créée par la restructuration de l'ancienne Agence de services internes du Nouveau-Brunswick, de Service Nouveau-Brunswick, du ministère de Services gouvernementaux et de FacilicorpNB, qui étaient tous contrôlés par la province du Nouveau-Brunswick. La Corporation a été créée en réponse à l'engagement suivant pris dans le cadre de la plateforme : Éliminer la duplication en centralisant les services qui se retrouvent dans chaque ministère du gouvernement, y compris les communications, les services financiers, les ressources humaines, les technologies de l'information et les services d'élaboration de politiques; Les dispositions de la *Loi portant sur Service Nouveau-Brunswick* prévoyaient le transfert de tous les actifs, passifs, droits et obligations des organisations prédécesseurs à Service Nouveau-Brunswick notamment des passifs éventuels (note 13), des contrats de location et d'autres ententes (note 14), des convention collectives ainsi que des contrats de nettoyage, de service de messagerie, d'acquisition, d'emploi, de services professionnels, de technologie de l'information, de consultation en gestion et de prestation de services.

Du fait de la restructuration, les actifs et les passifs des catégories suivantes des états financiers ont été reconnus par Service Nouveau-Brunswick à la date de la restructuration:

	Valeur comptable du cédant	Rajustements	
Trésorerie et équivalents de trésorerie	7 777 967 \$	-	7 777 967 \$
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	4 194 215	-	4 194 215
Placements à court terme	11 500 000	-	11 500 000
Biens affectés	10 129 139	-	10 129 139
Comptes débiteurs et avances	16 934 546	-	16 934 546
Placements à long terme	41 000 000	-	41 000 000
Immobilisations corporelles	31 224 158	(3 283 832)	27 940 326
Stocks	1 038 384	-	1 038 384
Charges payées d'avance	10 906 737	-	10 906 737
Total des actifs reconnus			131 421 314 \$
Comptes créditeurs et charges à payer	19 601 477	(3 209 279)	16 392 198
Passif des partenaires	4 715 768	-	4 715 768
Recettes reportées	7 524 837	-	7 524 837
Assurance des titres fonciers	5 444 373	-	5 444 373
Avantages sociaux futurs des employés	11 244 536	(11 244 536)	-
Total des passifs reconnus			34 077 176 \$
Gain reconnu dans l'état consolidé des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé à la suite de la restructuration			97 344 138 \$

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 avec chiffres comparatifs pour la période de six mois se terminant le 31 mars 2016

Les rajustements indiqués ci-dessus ont été effectués pour 1) qu'il y ait harmonie avec la convention comptable de Service Nouveau-Brunswick liée au seuil d'immobilisations corporelles et pour 2) qu'on tienne compte du transfert du passif des avantages sociaux futurs des employés, du passif de congés de maladie et du passif de congés à la province du Nouveau-Brunswick.

16. Événement postérieur

Le 3 avril 2017, le premier ministre du Nouveau-Brunswick a annoncé l'intention de la province de créer un organisme indépendant du gouvernement provincial pour effectuer les évaluations foncières à l'avenir. Une proposition législative est nécessaire pour mettre en application l'intention déclarée.