
Service Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2022-2023



Service Nouveau-Brunswick **RAPPORT ANNUEL 2022-2023**

Province du Nouveau-Brunswick
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.) E3B 5H1 CANADA
www.gnb.ca
ISBN 978-1-4605-3668-1 (édition imprimée bilingue)
ISBN 978-1-4605-3670-4 (PDF: édition française)
ISSN 2371-2864 (édition imprimée bilingue)
ISSN 2371-2872 (PDF: édition française)
22-00078 | 2023 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

Lettres d'accompagnement

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

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice allant du 1er avril 2022 au 31 mars 2023.

Respectueusement soumis par



L'honorable Mary E. Wilson
Ministre

**DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À LA MINISTRE
L'HONORABLE MARY E. WILSON
MINISTRE DE SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK**

Madame la ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel décrivant les activités de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice allant du 1er avril 2022 au 31 mars 2023.

Respectueusement soumis par



Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration



Table des matières

Message de la ministre	5
Message du chef de la direction	7
Faits saillants	8
Gouvernance de la corporation	10
Priorités du gouvernement	12
Mesures du rendement	13
Aperçu des opérations organisationnelles	23
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants	24
Résumé des activités de dotation en personnel	49
Résumé des projets de loi et des activités législatives	51
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	54
Résumé des activités liées aux langues officielles	60
Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	62
Annexe : états financiers	63



Message de la ministre


Je suis extrêmement fière d'avoir été nommée ministre de Service Nouveau-Brunswick et de poursuivre l'important travail accompli pour notre organisation au cours de l'année à venir.

L'équipe de Service Nouveau-Brunswick (SNB) a réussi à mener à bien de nombreuses initiatives, notamment en apportant des améliorations importantes au registre corporatif, à l'approvisionnement stratégique, aux Services de l'évaluation foncière et au Tribunal sur la location de locaux d'habitation. Nos réussites sont en grande partie attribuables au travail et au dévouement exceptionnels des membres de notre personnel et aux commentaires de nos partenaires et de nos intervenants.

SNB a modifié la *Loi sur les corporations commerciales* en 2022 pour obliger les sociétés à tenir un registre de tous les particuliers qui ont un contrôle important dans leur entreprise. De plus, des modifications ont été déposées dans le cadre d'une stratégie plus large visant à moderniser les dispositions législatives provinciales régissant les sociétés. Ces initiatives appuient notre objectif de croissance économique, d'amélioration de la transparence et de la reddition de comptes des sociétés.

Dans le cadre de la stratégie Le Nouveau-Brunswick d'abord, SNB a travaillé avec le ministère des Transports et de l'Infrastructure (MTI) pour consolider l'approvisionnement en biens et services et les services de construction. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a attribué 81 pour cent des bons de commande de la Division de l'approvisionnement stratégique à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick, dépassant l'objectif de 80 pour cent, et il a également accordé 10 exemptions au Nouveau-Brunswick dans le cadre du programme d'exemption pour le développement économique régional, ce qui, finalement, renforce l'économie de la province.

Les Services de l'évaluation foncière ont travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Finances et du Conseil du Trésor pour appuyer la réforme de la gouvernance locale et les modifications apportées



à l'impôt foncier. De plus, des efforts considérables ont été déployés en appui à la fonction d'évaluation foncière pour nos résidents et municipalités, y compris l'intégration progressive sur trois ans de l'évaluation de biens multiples et l'approbation pour mettre en oeuvre un nouveau logiciel d'évaluation de masse assistée par ordinateur. Une fois mis en œuvre, ces changements permettront à la gestion de l'évaluation foncière d'être plus souple et de mieux correspondre à la valeur marchande réelle et exacte d'un bien.

Nous avons aussi mis en œuvre plusieurs nouvelles mesures visant à favoriser un meilleur équilibre entre les droits des propriétaires et ceux des locataires dans la province.

Les réalisations mentionnées ci-dessus ne sont que quelques-unes des initiatives importantes qui ont marqué l'année qui vient de s'écouler. Je suis fier de notre équipe et de sa détermination à aider à créer des collectivités dynamiques et viables pour la population du Nouveau-Brunswick.

Notre organisation ne ménage aucun effort pour trouver les bonnes solutions pour la province. Je tiens à remercier toutes les personnes qui nous ont fait part de leurs expériences.



L'honorable Mary E. Wilson
Ministre de Service Nouveau-Brunswick



Message du chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB), j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2022-2023. Ce rapport offre un sommaire des activités que chaque division a menées au cours de l'exercice 2022-2023, de même que les états financiers audités de l'organisation.

Cette année, nous avons commencé à tracer une nouvelle voie pour le SNB avec le lancement du deuxième plan stratégique de l'organisation. Ce plan dirigera notre organisation pour les cinq prochaines années, soit jusqu'en 2027. Bien que nous ayons maintenu notre vision de « l'excellence dans la prestation des services », nous avons créé trois nouveaux piliers sur lesquels le plan est fondé.

Le premier pilier, « Notre personnel », vise à donner aux employés les outils dont ils ont besoin pour devenir des dirigeants à tous les niveaux. En d'autres mots, nous souhaitons habiller nos employés pour qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes chaque jour.

Notre second pilier, « Nos clients », vise à optimiser le service à la clientèle et à simplifier notre expérience client. Notre dernier pilier, « Notre organisation », a pour but d'améliorer l'efficacité de l'organisation afin que nos pratiques organisationnelles soient efficaces et durables.

En 2022-2023, j'ai entrepris une tournée provinciale pour rencontrer les membres du personnel des centres de Service Nouveau-Brunswick et présenter notre nouveau plan stratégique. Je tiens à les remercier de leur participation et de leurs précieux commentaires.

Au cours de cet exercice financier, notre personnel a consacré énormément de temps et déployé des efforts gigantesques afin de mettre en œuvre des mesures qui appuieront ces trois piliers et qui assureront le suivi de nos progrès. Dans l'année à venir, nous continuerons d'harmoniser les activités de SNB aux objectifs de notre plan stratégique.

Je tiens à remercier les quelque 2 400 employés et employées de SNB pour leurs contributions au cours de l'exercice 2022-2023. Je suis extrêmement fier de diriger ces fonctionnaires dévoués qui ont comme objectif d'offrir le meilleur service possible à la population du Nouveau-Brunswick.

Alan Roy
Le chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick

Faits saillants

VOICI UNE LISTE DE RÉALISATIONS PARTICULIÈRES DE LA CORPORATION AU COURS DE L'EXERCICE 2022-2023 :

- La Direction de l'approvisionnement stratégique, de pair avec d'autres organisations client, a cerné des occasions d'économiser, sur le chapitre de l'approvisionnement, plus de 5 M\$ en 2022-2023. Ces économies sont à la fois indirectes (négociation de rabais et évitement de l'augmentation des coûts) et directes (réductions sur douze mois).
- Le GNB a utilisé les 10 exemptions relatives au développement économique régional pour attribuer des contrats à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick situés dans des régions non urbaines de la province. Cela se traduit par environ 9 M\$ de plus dépensés dans la province.
- L'Hôpital régional de Saint John du réseau Horizon a reçu le prix du Bâtiment de l'année dans la catégorie Hôpital de Ressources naturelles Canada pour 2022, tandis que la Bliss Carman Middle School du district scolaire Anglophone West a remporté le prix du Bâtiment de l'année dans la catégorie École du préscolaire au secondaire pour 2022.
- Les comptes créditeurs ont aidé le ministère du Développement social à fournir la prestation d'urgence pour le carburant et la nourriture en juin 2022 et à nouveau en janvier 2023. Le programme a permis de faire 145 000 paiements à des Néo-Brunswickoises et à des Néo-Brunswickois vulnérables.
- La Division de Services technologiques ont appuyé les changements dans les exigences en matière de ressources cliniques pour la province grâce à la satisfaction rapide de la mobilité des ressources cliniques et à l'accès des infirmières itinérantes aux solutions de TI. Ils ont permis à de nouvelles cliniques de soins de santé de réduire les temps d'attente pour les chirurgies de remplacement de la cataracte et du genou grâce à la connectivité réseau et aux applications de santé essentielles à la prestation de ces services.
- SNB et Opportunités Nouveau-Brunswick (ONB) ont collaboré pour mettre en place de nouveaux systèmes afin d'atteindre les objectifs du Nouveau-Brunswick en matière d'immigration. Cela comprenait notamment des solutions visant à appuyer le programme des écoles privées de formation professionnelle et le programme sur les travailleurs critiques, qui permettent aux nouveaux arrivants et à leurs familles d'entrer en contact avec des écoles et des employeurs dans toute la province.
- La Division de Services technologiques a mis en œuvre une nouvelle solution informatique qui est désormais utilisée pour coordonner et gérer les opérations sur le terrain pour 300 employés du ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie à l'échelle de la province. Elle a servi d'outil de planification

des ressources et d'établissement de rapports dans le cadre des opérations de secours liées à l'ouragan Fiona.

- Grâce à la collaboration avec d'Accès Patient NB et le ministère de la Santé, les agents de Téléservices de SNB ont appelé environ 73 000 Néo-Brunswickois pour les inscrire aux services des cliniques de santé locales par l'entremise de Lien Santé.
- La phase finale de la modernisation du système du registre foncier a été achevée avec le lancement d'un outil pour les services sur les biens fonciers en ligne. Cet outil fournit désormais en ligne et en temps réel des renseignements payants sur les biens immobiliers, y compris les droits, les restrictions et les obligations sur les parcelles individuelles.
- La Direction des statistiques de l'état civil s'est associée à Service Canada pour achever la première phase d'un projet d'enregistrement électronique des actes de décès permettant aux directeurs des salons funéraires de saisir électroniquement les données de l'état civil des personnes décédées. La phase suivante a déjà commencé. Elle fournira aux médecins et aux coroners la même plateforme de soumission électronique afin d'offrir un processus d'enregistrement des actes de décès entièrement numérique.





Gouvernance de la corporation

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

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

COMITÉS DU CONSEIL

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

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

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

CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

¹ La Dre France Desrosiers s'est jointe au Comité de la vérification et des finances en janvier 2023.

² Doug Gaudett est président du Comité de la vérification et des finances.

³ John MacGillivray est le président du Comité de la gouvernance et des ressources humaines.

⁴ Margaret Melanson est devenue administratrice le 16 septembre 2022.

Priorités du gouvernement

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

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

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

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

STRATÉGIE ET GESTION DES ACTIVITÉS

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et SNB utilisent un système de gestion officielle qui repose sur les pratiques opérationnelles exemplaires pour élaborer, communiquer et réviser la stratégie. Ce processus procure à SNB un moyen éprouvé de mettre la stratégie en œuvre, d'accroître la responsabilisation et de favoriser l'amélioration continue.

PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

La vision du GNB pour 2022-2023 est un Nouveau-Brunswick dynamique et durable. Afin de progresser vers la réalisation d'une telle vision, nous devons nous concentrer sur les priorités de notre gouvernement :

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

Mesures du rendement

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

EXCELLENCE DANS LA PRESTATION DES SERVICES

NOTRE PERSONNEL OUTILLER LES EMPLOYÉS POUR QU’ILS SOIENT DES LEADERS À TOUS LES NIVEAUX	MESURE
Des employés responsabilisés qui donnent le meilleur d’eux-mêmes	Indice d’engagement des employés Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés
NOS CLIENTS OPTIMISER LE SERVICES À LA CLIENTÈLE	MESURE
Une expérience client simplifiée	Indice de satisfaction de la clientèle interne Indice de satisfaction de la clientèle externe Nombre de services, nouveaux ou élargis
NOTRE ORGANISATION AMÉLIORER L’EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE	MESURE
Des pratiques opérationnelles efficaces et durables	Nombre de projets d’amélioration des processus achevés Écart budgétaire des dépenses État des résultats équilibré Pourcentage des jalons de la planification des ressources organisationnelles (PRO) atteints

Outiller les employés pour qu'ils soient des leaders à tous les niveaux

OBJECTIF DE LA MESURE

Amélioration de l'expérience des employé(e)s

MESURE

Indice d'engagement des employés

DESCRIPTION DE LA MESURE

L'indice d'engagement des employés est mesuré au moyen du sondage sur l'expérience des employés à l'échelle du gouvernement. Cet indice mesure leur degré de motivation à travailler plus fort et à se soucier davantage de leur travail. Ce facteur est considéré comme le plus important pour améliorer le rendement d'une équipe.

L'indice d'engagement est calculé à partir du « pourcentage de réponses favorables » à quatre questions précises du sondage sur l'expérience des employés. Le pourcentage de réponses favorables correspond au pourcentage de répondants qui ont choisi les réponses les plus positives, c'est-à-dire « Tout à fait d'accord » et « D'accord », aux questions du sondage. Un pourcentage élevé de réponses favorables indique un consensus, à savoir que les répondants ont une opinion très positive sur le sujet.

POURQUOI CETTE MESURE?

À SNB, les expériences au travail ont une incidence directe sur la capacité à maintenir l'excellence dans la prestation de services à nos clients. Il est important de cerner les secteurs au sein desquels il est possible d'améliorer la culture d'entreprise. Les employés de SNB participent à un sondage annuel sur l'expérience des employés qui mesure la satisfaction, la santé, la sécurité et le bien-être des employés au travail. Le fait de mettre l'accent sur l'augmentation de l'indice

d'engagement des employés nous aide à mettre en place un lieu de travail où nous pouvons fournir aux employés les moyens de donner le meilleur d'eux-mêmes.

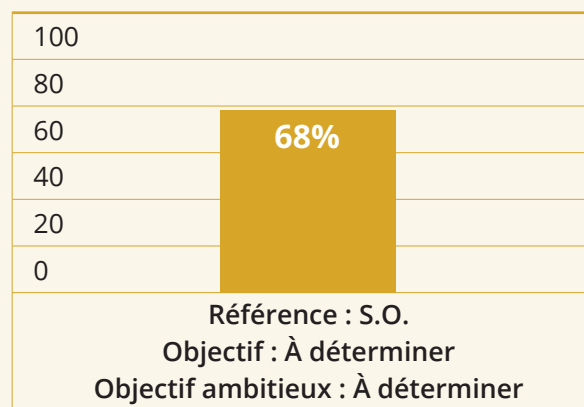
QUELS PROJETS OU QUELLES INITIATIVES ONT ÉTÉ ENTREPRIS POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF PENDANT L'ANNÉE SUR LAQUELLE PORTE LE RAPPORT?

Service Nouveau-Brunswick utilisera les résultats de l'indice d'engagement des employés en plus des réponses au sondage pour déterminer les possibilités d'améliorer l'expérience des employés dans l'ensemble de SNB.

RENDEMENT GLOBAL

En 2022-2023, l'indice d'engagement des employés de SNB était de 68 pour cent. La note pour l'ensemble du GNB était de 66 pour cent.

L'indice d'engagement des employés est une nouvelle mesure qui remplace l'ancien Taux de recommandation net des employés. Par conséquent, le niveau de référence pour 2022-2023 n'était pas disponible et les objectifs seront fixés en 2023-2024.



OBJECTIF DE LA MESURE

Améliorer la sécurité et le bien-être

MESURE

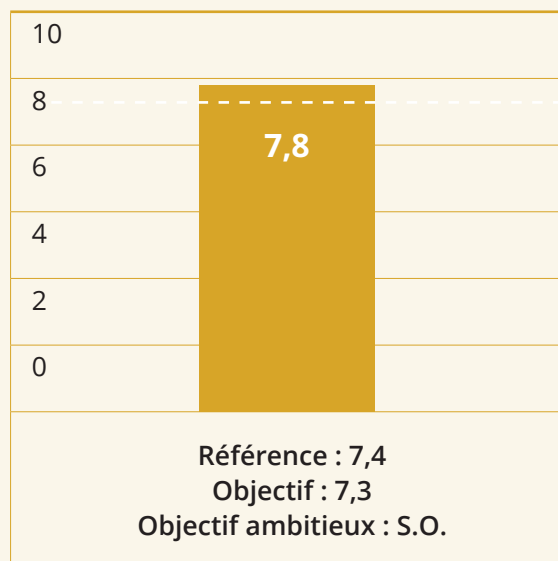
Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés

DESCRIPTION DE LA MESURE

SNB a constaté une réduction de l'utilisation des congés de maladie depuis leur première apparition dans le tableau de bord équilibré en 2012. SNB continue à surveiller les congés de maladie afin d'assurer la viabilité et réintroduira des initiatives d'amélioration au besoin. Il s'agit d'une mesure cumulative.

RENDEMENT GLOBAL

En 2022-2023, le nombre moyen de jours de maladie de SNB était de 7,8 jours de maladie/employé (mesure cumulative) comparativement à 7,4 en 2021-2022, ce qui est légèrement supérieur à la cible de 7,3.



POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

L'augmentation du nombre de congés de maladie est attribuable, en partie, à une combinaison d'efforts liés à la gestion de l'absentéisme par les dirigeants de SNB, ainsi que des impacts continus de la COVID-19.

Optimiser le service à la clientèle

OBJECTIF DE LA MESURE

Expérience de la clientèle simplifiée

MESURE

Indice de satisfaction de la clientèle interne

Indice de satisfaction de la clientèle externe

DESCRIPTION DE LA MESURE

SNB dispose d'une méthode pour mesurer la satisfaction des clients : l'indice de satisfaction de la clientèle. SNB a mené des sondages sur la satisfaction auprès des clients internes et des clients externes en 2022-2023. Au moyen de ces sondages, SNB mesure la satisfaction des clients au moyen d'un indice de 11 questions.

Ces mesures donnent un aperçu du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. SNB effectue son sondage annuel grâce à différents moyens de communication (courriel, papier, en ligne, téléphone) auprès des groupes de clients. Les questions du sondage cadrent avec les six grands facteurs de la satisfaction des clients : rapidité, résolution de problème, interaction avec le personnel, conception du service, résultat positif et fonctionnalité du moyen¹. Le sondage de 2022 a reçu 3 631 réponses des clients internes, qui sont des employés des Parties 1 et 3, et 2 261 réponses de clients externes qui sont des résidents et des entreprises du Nouveau-Brunswick.

RÉSULTATS DU SONDRAGE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS INTERNES

100

80

60

40

20

0

73,4 %

Référence : 74,4 %

Objectif : 80 %

Objectif ambitieux : 81 %

RÉSULTATS DU SONDRAGE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS EXTERNES

100

80

60

40

20

0

90,2 %

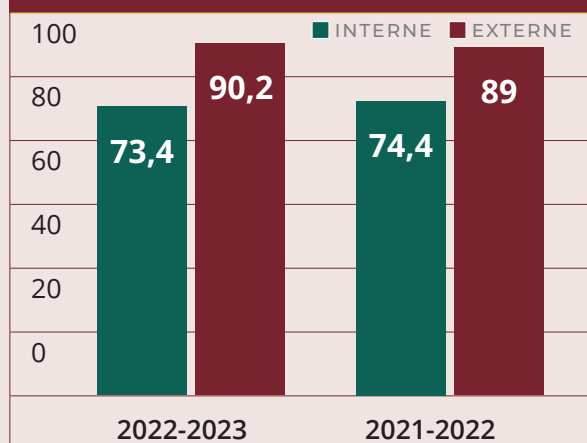
Référence : 89 %

Objectif : 89 %

Objectif ambitieux : 90 %

¹ Institut des services axés sur les citoyens.

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



Les résultats montrent que la satisfaction des clients internes de SNB a diminué, tandis que celle des clients externes a légèrement augmenté, atteignant ainsi son objectif ambitieux.

Une variation de trois à quatre points d'une année à l'autre n'est pas inhabituellement lorsqu'on mesure la satisfaction des clients. La satisfaction est un facteur subjectif, et il y a une foule de variables qui peuvent influencer les résultats. Ce sont néanmoins les interactions du personnel (personnel serviable, bien renseigné et courtois) qui continuent d'être le déterminant obtenant le meilleur score, et ce, aussi bien pour les clients internes qu'externes.

Comparativement aux scores d'autres organisations de la fonction publique* au Canada, les résultats de SNB pour les clients externes restent très bons, et il reste encore des possibilités d'amélioration pour les clients internes.

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

POURQUOI CETTE MESURE?

Mesurer la satisfaction de la clientèle donne un aperçu de l'expérience des clients lorsqu'ils reçoivent des services de SNB. Le sondage donne l'occasion aux clients de communiquer leurs besoins et leurs attentes, et permet à SNB de continuer à s'améliorer en fonction des commentaires reçus.

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

Dans le but d'améliorer la satisfaction de la clientèle de SNB, les résultats du sondage, y compris les commentaires textuels des clients, ont été communiqués aux dirigeants de SNB et à leur personnel, par secteur de service et par facteur de satisfaction, afin de mieux comprendre où des améliorations peuvent être apportées. Par conséquent, plusieurs initiatives ont été lancées pour améliorer la satisfaction de la clientèle, notamment en offrant davantage de services en ligne, en simplifiant les formulaires et les procédures ainsi qu'en améliorant la rapidité des services.

OBJECTIF DE LA MESURE

Expérience de la clientèle simplifiée

MESURE

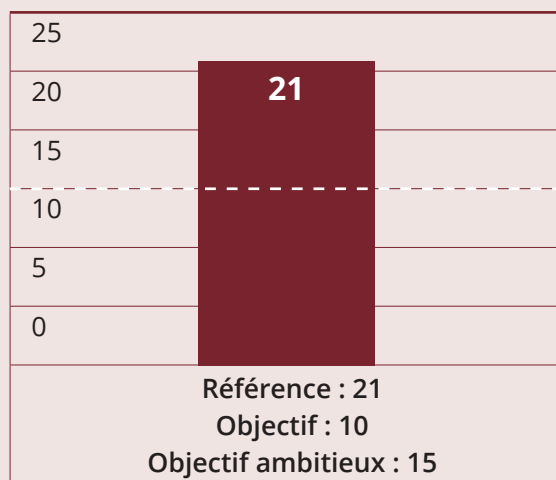
Nombre de services, nouveaux ou élargis

DESCRIPTION DE LA MESURE

Les secteurs de services de SNB continuent à faire croître les activités et à optimiser l'expérience des clients grâce à des services supplémentaires ou élargis ou à des clients additionnels. Le succès ou la croissance sera mesuré selon une source de recettes ou de financement continu et durables pour SNB, laquelle est associée à des services, nouveaux ou élargis, se traduisant par un addenda à une entente de services existante ou à de nouveaux clients ayant besoin d'une entente pour des services fournis par SNB.

RENDEMENT GLOBAL

SNB a ajouté 21 services nouveaux ou élargis en 2022-2023



POURQUOI CETTE MESURE?

La poursuite de l'expansion des services est un élément important de la mission de SNB, qui consiste à fournir des services novateurs de haute qualité aux clients, en mettant l'accent sur la valeur pour l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick.

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

SNB a appuyé les ministères de la Partie 1, les régions régionales de la santé, les partenaires et les clients, ce qui a permis d'accroître les services offerts. SNB a ajouté un certain nombre de nouveaux produits et services au nom du ministère de la Santé, du ministère de la Justice et de la Sécurité publique, du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, du ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture, du ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie, du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, du ministère des Finances et du Conseil du Trésor, du ministère du Développement social, d'Énergie NB et du Réseau de santé Horizon.

Améliorer l'efficacité organisationnelle

OBJECTIF DE LA MESURE

Pratiques opérationnelles efficaces et durables

MESURE

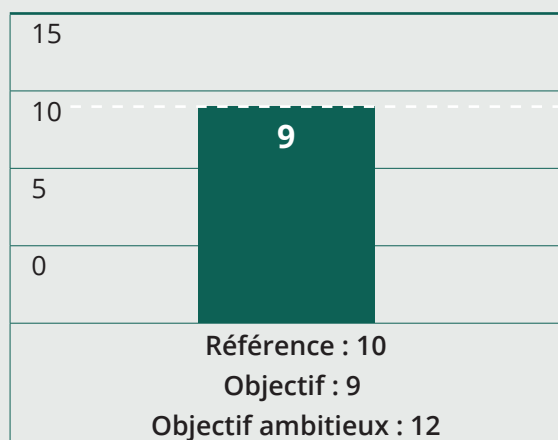
Nombre de projets d'amélioration des processus achevés

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

RENDEMENT GLOBAL

L'amélioration continue de SNB a permis de mener à bien neuf projets en 2022-2023; l'objectif de SNB a donc été atteint.



POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

Les neuf projets achevés en 2022-2023 ont amélioré à la fois les processus internes et les processus externes de relation client.

Parmi les exemples de projets, citons l'amélioration du processus d'accueil et d'intégration des employés pour l'Unité des services technologiques, l'amélioration du calendrier opérationnel pour les Services de santé, l'amélioration des opérations de clôture de fin de journée et la création de rapports d'utilisation des représentants du service à la clientèle (RSC) pour les Services publics.

OBJECTIF DE LA MESURE

Maintenir une gestion budgétaire efficiente et efficace

MESURE

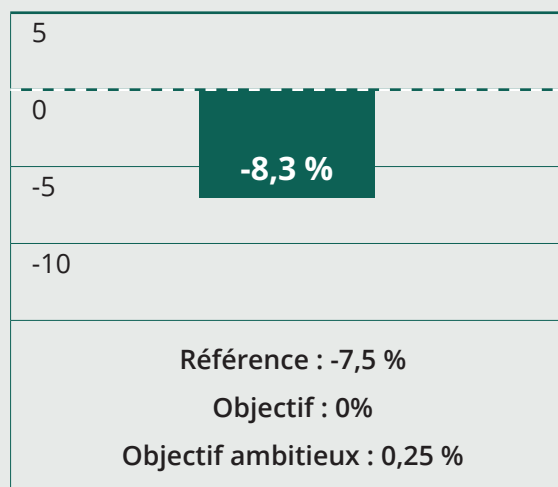
Écart budgétaire des dépenses

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

RENDEMENT GLOBAL

L'écart budgétaire des dépenses en 2022-2023 était de -8,3 %, ce qui concorde avec l'exercice précédent, mais est considéré hors cible. Cependant, les recettes ont dépassé le budget de 9,2 %, ce qui a créé un excédent net pour l'année.



POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

Si l'on se concentre uniquement sur les dépenses, SNB aura un excédent de dépenses par rapport au budget; toutefois, l'augmentation des recettes contribuera à compenser cet excédent. Les dépenses opérationnelles telles que les hausses de l'inflation, la dotation en personnel, les retards d'équipement et les projets non budgétisés sont autant de pressions qui y contribuent. SNB surveille de près les dépenses non prévues au budget.

OBJECTIF DE LA MESURE

Maintenir une gestion budgétaire efficiente et efficace

MESURE

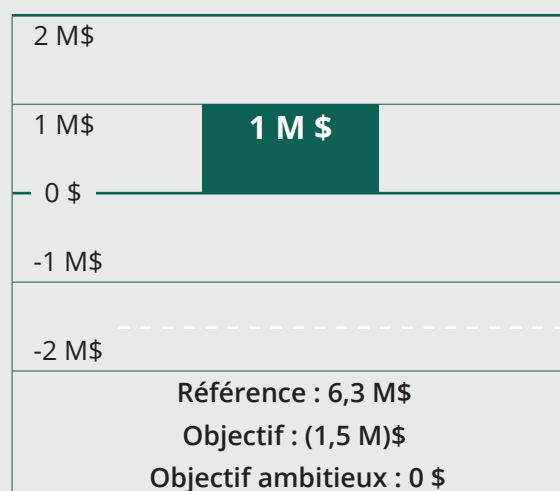
État des résultats équilibré

DESCRIPTION DE LA MESURE

Cette mesure porte sur la façon dont SNB gère ses revenus et ses dépenses pour l'exercice financier dans le but d'atteindre l'objectif de l'état des résultats prévu au budget. Elle est calculée à l'aide des revenus et des dépenses prévus pour les T1, T2 et T3. Pour le quatrième trimestre, elle utilisera les résultats réels de l'exercice financier. En 2022-2023, l'objectif est un déficit de 1,5 M\$, ce qui signifie que la corporation est parvenue à maintenir le déficit prévu au budget.

RENDEMENT GLOBAL

SNB a un excédent de 1,0 M\$, ce qui représente une amélioration de 2,5 M\$ par rapport au déficit de 1,5 M\$ prévu au budget.



POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

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

OBJECTIF DE LA MESURE

Pratiques opérationnelles efficaces et durables

MESURE

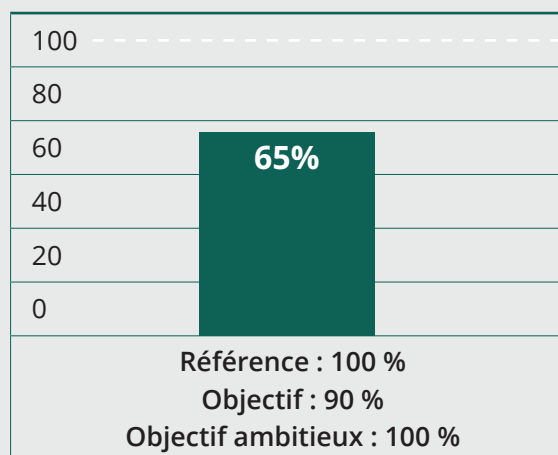
Pourcentage des jalons de la planification des ressources organisationnelles (PRO) atteints

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

RENDEMENT GLOBAL

En 2022-2023, le projet de PRO a atteint 100 pour cent de ses jalons aux premier et deuxième trimestres, 72 pour cent de ses jalons au troisième trimestre et 23 pour cent de ses jalons à la fin du quatrième trimestre, soit un pourcentage de 65 pour cent de jalons atteints à la fin de l'année, ce qui est hors cible.



POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

L'équipe de l'initiative de PRO élabore des plans d'action qui sont révisés régulièrement par le comité directeur et le comité exécutif afin de maintenir le projet sur la bonne voie. Les dates d'échéance de plusieurs tâches définies ont été modifiées en fonction de l'évolution de l'échéancier du projet. Des ressources supplémentaires ont été ajoutées pour respecter les délais.

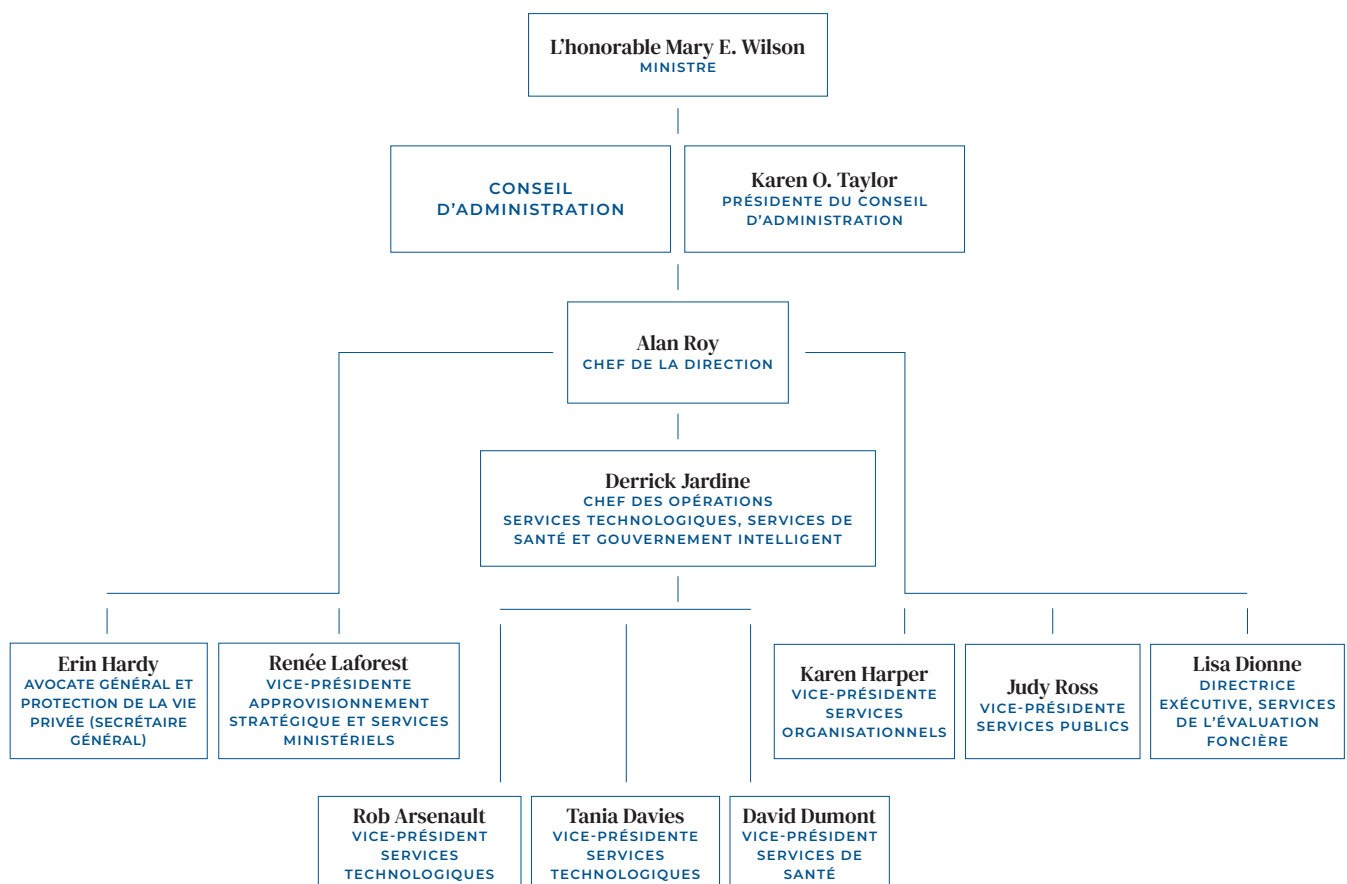
Aperçu des opérations organisationnelles

SNB est une corporation de la Couronne de la Partie 1 qui a été créée pour fournir des services partagés au gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) dans le but explicite de normaliser les services et de réduire les coûts. La *Loi sur Service Nouveau-Brunswick* situe le contexte des activités de la corporation. Notre mandat est d'offrir à nos clients des services publics innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour l'ensemble des Néo-Brunswickois.

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

SNB compte plus de 2 400 employés à son actif et était dotée d'un budget de plus de 296,8 M\$ en 2022-2023.

ORGANIGRAMME DE HAUT NIVEAU





Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

SERVICES GÉNÉRAUX

Ressources humaines

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

Stratégie et rendement organisationnel

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

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

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

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

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



Finances et administration

La Direction des services financiers s'occupe des rapports et des analyses d'ordre financier et opérationnel, des contrôles internes, de la comptabilisation des comptes débiteurs, des comptes créditeurs et des éléments d'actif, de la coordination des vérifications externes et de la préparation des états financiers.

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

Vérification interne

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

Fait Saillant :

- En septembre 2022, SNB a élaboré et mis en œuvre un nouveau programme d'orientation des employés. Cette séance virtuelle interactive de 90 minutes est fondée sur le plan stratégique quinquennal de SNB, et était offerte à plus de 400 employés.

APPROVISIONNEMENT STRATÉGIQUE

SNB est responsable de la prestation de services d'approvisionnement pour la Partie 1 (ministères du GNB), la Partie 2 (districts scolaires) et la Partie 3 (régies régionales de la santé). La division offre aussi du soutien à l'ensemble des entités du GNB comme les municipalités, Énergie NB, les collèges communautaires et les universités.

Approvisionnement stratégique

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

Habilitation de l'approvisionnement

La Direction de l'habilitation de l'approvisionnement fournit des politiques, des systèmes et des cadres pour appuyer les équipes de l'approvisionnement, et la communauté du GNB en général. La Direction contribue à appuyer les activités opérationnelles quotidiennes des spécialistes en approvisionnement en leur fournissant la documentation et le soutien relatifs aux politiques et aux règlements. La Section des appels d'offres est chargée de recevoir et de consigner les appels d'offres visant les produits et les services pour la Division de l'approvisionnement stratégique. Le travail de l'équipe de la Direction de l'habilitation de l'approvisionnement consiste à s'assurer que l'ensemble du processus d'approvisionnement fonctionne de manière efficace et efficiente pour les clients et les fournisseurs.

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Valeur des bons de commande* pour les biens et services	2 403 028 429 \$	1 614 330 730 \$	788 697 699 \$
Nombre de bons de commande* pour des biens et des services	5 388	4 616	772
Nombre d'appels d'offres et de demandes de propositions pour des biens et des services	1 327	1 059	268
Valeur contractuelle de la construction	544 242 396 \$	289 417 699 \$	254 824 697 \$
Nombre d'appels d'offres et de demandes de propositions pour la construction**	523	541	(18)

* Comprend les modifications apportées aux bons de commande.

** D'après les contrats attribués au cours de l'exercice financier.

Faits saillants :

- Les régies régionales de la santé ont reçu, au troisième trimestre, 41 M\$ en plus de leur financement régulier pour divers achats d'équipement. L'équipe de l'Approvisionnement stratégique (Santé) a été chargée d'acquérir des équipements d'une valeur de 44,4 M\$. En date du 31 mars 2023, 382 bons de commande ont été reçus; ils représentent une valeur de 38,3 M\$.
- La Direction de l'approvisionnement stratégique, de pair avec d'autres organisations client, a cerné des occasions d'économiser, sur le chapitre de l'approvisionnement, plus de 5 M\$ en 2022-2023. Ces économies sont à la fois indirectes (négociation de rabais et évitement de l'augmentation des coûts) et directes (réductions sur douze mois).
- En 2022-2023, 81 pour cent de l'approvisionnement a été attribué à des fournisseurs du N.-B., ce qui dépasse l'objectif fixé à 80 pour cent.
- Le GNB a utilisé les 10 exemptions relatives au développement économique régional pour attribuer des contrats à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick situés dans des régions non urbaines de la province. Cela se traduit par environ 9 M\$ de plus dépensés dans la province.
- La Direction de l'approvisionnement stratégique a élaboré et mis en œuvre un nouveau règlement pour les services de construction en vertu de la *Loi sur la passation des marchés publics*, entrée en vigueur le 1er décembre 2022. L'équipe a organisé des séances de formation pour l'ensemble des intervenants et a élaboré des outils et des ressources en ligne pour les entités couvertes.





Services de santé

Ingénierie clinique

Les professionnels des soins de santé utilisent une vaste gamme d'équipement médical et diagnostique dans leurs opérations quotidiennes. Cet équipement peut être complexe et coûteux. La Direction de l'ingénierie clinique collabore avec les cliniciens et les gestionnaires des soins de santé à la planification et à l'évaluation des technologies nouvelles ou actuelles des soins de santé. Elle est notamment responsable d'inspecter et d'entretenir le matériel, en plus de s'assurer que les technologies sont conformes à toute la réglementation applicable. La Direction de l'ingénierie clinique contribue à déterminer à quel moment le matériel a atteint la fin de son cycle de vie et elle joue un rôle important dans le processus de sa mise hors service. Ce service appuie également les enquêtes sur les incidents liés à l'équipement médical et participe activement à la formation relative à l'utilisation de l'équipement offerte au personnel technique et médical.

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Ordres de travail*	63 640	60 862	2 778
Ordres de service de maintenance préventive reçus**	21 164	20 745	419
Alertes d'équipement nécessitant une action***	1 476	1 324	152

Le stock d'équipement nouveau « net » (matériel entrant moins matériel désuet) compte 2 344 appareils supplémentaires.

* L'augmentation du nombre d'ordres de travail équivaut à plus de 724 heures de soutien supplémentaires (0,6 % d'augmentation) par rapport à l'exercice précédent. Ce soutien supplémentaire est notamment attribuable au fait qu'il y a trois postes vacants de moins qu'en 2021-2022. Malgré l'augmentation du nombre d'heures de soutien, le temps perdu par les technologues en raison de l'absentéisme, y compris la pandémie de COVID-19, a augmenté de 13,8 % (+1 614 heures) et demeure toujours un défi opérationnel. L'ingénierie clinique se heurte à des défis de recrutement accrus pour attirer de nouvelles recrues dans un bassin de ressources très compétitif, ce qui a entraîné une prolongation de la durée des postes vacants.

** Les ordres de service de maintenance préventive comprennent la maintenance préventive et les inspections d'entrée des équipements. Le nombre d'heures de soutien dans le cadre de la maintenance préventive a diminué de 4,21 % (-1 043 heures) et le nombre d'heures d'inspections d'entrée (sécurité et conformité) de nouvel équipement a augmenté de 18,9 % (+1 003 heures). Le soutien supplémentaire en matière de sécurité et de conformité est principalement attribuable à l'augmentation des stratégies d'acquisition de biens d'équipement des régies régionales de la santé pour leurs achats de biens d'équipement de fin d'année. Les variations annuelles du nombre d'heures de soutien dans le cadre de la maintenance préventive dépendent directement de la quantité de matériel neuf acheté, des achats effectués par le passé, du matériel vieillissant et des garanties venant à échéance.

*** Le nombre d'alertes traitées varie d'une année à l'autre, selon la quantité d'équipement en service et les détails de l'alerte publiée.

Chaîne d'approvisionnement

Une grande variété d'équipement, de fournitures et de services est utilisée quotidiennement pour fournir les soins de santé aux Néo-Brunswickois. La Direction de la chaîne d'approvisionnement apporte un soutien aux professionnels des soins de santé en veillant à ce que les bons produits et les bons services soient disponibles au bon moment et au bon endroit. Elle est chargée d'acheter, de stocker, de livrer et de distribuer le matériel, les fournitures et les services à l'ensemble du système de soins de santé partout au Nouveau-Brunswick. La Direction de la chaîne d'approvisionnement comprend les services d'achat, de gestion des stocks et des magasins, d'expédition et de réception, de distribution, de logistique, des centres d'impression et des salles de courrier.

Les pénuries d'approvisionnement sont demeurées un problème important au cours de l'année écoulée, ce qui a créé des difficultés considérables pour atteindre l'objectif principal de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, à savoir la livraison de la quantité exacte des bonnes fournitures aux bonnes personnes en temps utile. Ainsi, le personnel de l'approvisionnement a également dû faire face à une charge de travail plus importante, notamment en recherchant des fournitures et en déterminant les produits de remplacement qui peuvent être utilisés. L'équipe a joué un rôle essentiel dans la gestion des stocks de fournitures nécessaires au système de soins de santé du Nouveau-Brunswick.

Dans toute organisation, on dit souvent que l'actif le plus important est la main-d'œuvre. Afin d'appuyer le personnel de l'approvisionnement en ces temps difficiles, la Direction de la chaîne d'approvisionnement de SNB a investi, au cours de la dernière année, dans la formation du personnel afin de fournir aux employés des stratégies et des techniques applicables leur permettant de mieux gérer leur rendement et de servir la clientèle dans ce contexte de pénuries chroniques de main-d'œuvre.

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Bons de commande*	144 183	140 616	3 567
Valeur en dollars des bons de commande*	322 678 637 \$	282 277 581 \$	40 401 056 \$
N ^{bre} de lignes de bons de commande reçus des expéditeurs et destinataires	525 392	501 552	23 840
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	0,81	0,70	0,11
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks	9 013 395 \$	9 346 095 \$	(332 700 \$)
N ^{bre} d'articles choisis aux fins de distribution	2 399 699	2 386 564	13 135

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

Services de buanderie et de lingerie

Les services de buanderie et de lingerie jouent un rôle clé dans la prestation des soins de santé au Nouveau-Brunswick. Ils offrent des services complets de livraison de linges propres à la plupart des établissements de soins de santé et des foyers de soins. Nos produits sont essentiels à la gestion du contrôle des infections pour la prestation des soins aux patients.

En collaboration avec nos clients, nous pouvons proposer deux nouveaux produits cette année. Ils ont créé de la valeur pour nos clients en offrant un nettoyage plus efficace, un cycle de vie plus long et des pratiques améliorées en matière de santé et de sécurité pour les utilisateurs finaux.

Dans l'ensemble, cette année a été en partie un retour à la normale pour une grande partie de nos services après plusieurs années d'effet pandémique. Bien qu'il y ait encore quelques produits pour lesquels la demande était supérieure aux niveaux antérieurs à la pandémie, les besoins pour la plupart des produits sont revenus à la normale.

La blanchisserie de Campbellton a terminé la dernière phase de sa rénovation. Après quelques retards causés par la pandémie, les éléments restants ont été achevés cette année. Après plusieurs années d'investissement, de construction et de rénovation, le plan de rénovation du capital de la blanchisserie provinciale de SNB est maintenant terminé.

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Livres de linge traitées (lb)	21 208 932	21 683 841	(474 909)
Nombre de clients	78	79	(1)



Gestion de l'énergie

L'Unité de la gestion de l'énergie est chargée de diriger et de coordonner la stratégie de gestion de l'énergie du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ce service intègre l'efficacité et la consommation énergétiques dans les pratiques opérationnelles quotidiennes, tout en assurant ou en améliorant le confort thermique et la qualité de l'air intérieur pour les clients (patients, étudiants et employés des services publics). L'Unité a adopté une démarche axée sur l'amélioration continue pour optimiser l'énergie utilisée, ce qui s'avère une solution essentielle aux défis posés par les changements climatiques. Le personnel travaille directement avec les régies régionales de la santé, les services de buanderie, les districts scolaires et d'autres gestionnaires et équipes d'installations relevant de ministères.

Pour répondre au Plan d'action sur les changements climatiques, SNB continue à mettre en œuvre un système pangouvernemental de gestion de l'énergie et de production de rapports afin de veiller à ce que tous les ministères soient tenus responsables de leur consommation énergétique et des émissions de gaz à effet de serre correspondantes. Le système ENERGY STAR® Portfolio Manager^{1,2} rend l'analyse comparative du rendement énergétique et l'information visibles. Cette analyse comparative est la première étape cruciale de la gestion du rendement énergétique d'un bâtiment qui permet de réduire la consommation et la demande énergétiques, ce qui entraîne donc une diminution des émissions de gaz à effet de serre. Les données sur la consommation d'énergie des installations appartenant au gouvernement, y compris, mais sans s'y limiter, les écoles, les établissements de santé, les collèges communautaires, les garages et les bureaux, sont conservées dans le système.

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Nombre d'entrées de sites dans ENERGY STAR® Portfolio Manager ¹	958	826	132
Bâtiments ayant obtenu la certification ENERGY STAR	7	5	2
Évitement de coûts réels ^{2,3}	4,15 M\$	3,6 M\$	0,55 M\$
Réduction des émissions de gaz à effet de serre (tonnes éq.) ^{2,3}	11 800	10 400	1 400

¹ L'outil ENERGY STAR Portfolio Manager® de Ressources naturelles Canada (RNCan) est un outil d'analyse comparative sur le Web gratuit et simple à utiliser qui permet aux utilisateurs de comprendre les mesures du rendement énergétique de leur bâtiment par rapport à celui de bâtiments semblables.

² L'évitement des coûts est une combinaison de 1,1 M\$ pour les services de santé, 2,2 M\$ pour les établissements scolaires et 850 000 \$ pour les services de buanderie.

³ Des ajustements aux valeurs de référence ont également été effectués pour certains établissements de santé, afin de mieux refléter la situation actuelle ce qui a une répercussion directe sur l'évitement des coûts cette année par rapport à l'année dernière.

Faits saillants :

- L'Hôpital régional de Saint John du réseau Horizon a reçu le prix du Bâtiment de l'année dans la catégorie Hôpital de Ressources naturelles Canada pour 2022, tandis que la Bliss Carman Middle School du district scolaire Anglophone West a remporté le prix du Bâtiment de l'année dans la catégorie École du préscolaire au secondaire pour 2022. Ces prix récompensent, par l'intermédiaire du programme de prix ENERGY STAR® Canada de RNCAN, les entreprises et les organismes qui ont apporté une contribution exceptionnelle grâce à des réalisations les plus écoénergétiques au Canada. L'Unité de gestion de l'énergie de SNB a mis en œuvre et gère le programme ENERGY STAR pour les bâtiments du gouvernement du Nouveau-Brunswick.
- Service Nouveau-Brunswick a décerné son premier prix Star de la gestion de l'énergie de SNB pour les écoles à Brian Stewart, contremaître de l'entretien, district scolaire Anglophone West, et pour les établissements de soins de santé à Jarrett Moran, mécanicien d'instruments à l'Hôpital régional de Miramichi. Ce prix récompense les personnes qui font preuve d'un engagement exceptionnel en faveur de la conservation de l'énergie et de l'efficacité énergétique en se faisant les championnes des améliorations dans les activités quotidiennes.
- L'Unité de gestion de l'énergie de SNB, en collaboration avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance (EDPE), a intégré l'outil ENERGY STAR Portfolio Manager à son programme d'études donnant aux élèves accès à l'information sur l'énergie et les émissions de gaz à effet de serre de leur école. SNB fournit une formation et partage ses connaissances avec les éducateurs, notamment sur la façon dont l'énergie est consommée à l'école et sur l'endroit où elle l'est, et offre des conseils sur les stratégies de conservation et d'amélioration de l'efficacité énergétique.
- Des vidéos de sensibilisation et de mobilisation en matière de gestion de l'énergie ont été créées cette année et mises à la disposition du public. Ces vidéos mettent en évidence l'engagement en faveur de l'environnement et de la gestion de l'énergie du district scolaire Anglophone West et du réseau de santé Horizon.



SERVICES ORGANISATIONNELS

Comptes créditeurs

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

L'Unité est responsable des services transactionnels, de la gestion des processus relatifs à la carte d'achat et à i-Expense, de la tenue des comptes fournisseurs, du traitement des paiements et de l'atteinte des indicateurs de rendement clés (IRC) établis dans le cadre des ententes sur les niveaux de service.

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

L'Unité de prestation des programmes exécute des programmes pour le compte des ministères et des organismes. Elle a mis en œuvre l'Allocation canadienne pour le logement, le Programme de subvention des ordinateurs portables, le programme Stage d'emploi étudiant pour demain (SEED), le Programme écoénergétique amélioré, le Programme de subvention pour parents — Centre désigné, le Programme de remise pour Internet par satellite en régions éloignées et la Prestation pour personnes âgées à faible revenu.

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Transactions des comptes créditeurs traités (en surplus)	800 000	600 000	200 000

Services centraux de recouvrement

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

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance	109,6 M\$	124,7 M\$	(15,1 M\$)
Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement	5,3 M\$	6,0 M\$	(0,7 M\$)

* Les services centraux de recouvrement ont recouvré 117 \$ pour chaque dollar investi dans les opérations.



Bureau de traduction

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

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Demandes de traduction traitées par les employés	12 062 demandes 5,7 M de mots	16 853 demandes 6,0 M de mots	(4 791 demandes) (0,3 M de mots)
Demandes de traduction traitées à l'extérieur	2 543 demandes 6,6 M de mots	3 103 demandes 7,1 M de mots	(560 demandes) (0,5 M de mots)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés	1 179 jours	1 446 jours	(267 jours)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'extérieur	1 941 jours	1 307 jours	634 jours

Service de la paie et des avantages sociaux

Au nom du GNB, la Direction de la paie et des avantages sociaux est chargée de s'assurer que les fonctionnaires de la Partie 1 et de la Partie 4 (Commission des services d'aide juridique du N.-B.) et les travailleurs occasionnels reçoivent les paiements et les prestations conformément aux indicateurs de rendement clés établis.

La Direction a aussi la responsabilité de tenir les dossiers des employés, de saisir les données relatives aux congés et d'établir des rapports pour assurer la conformité aux lois, aux règlements, aux politiques, aux conventions collectives et aux procédures. La Direction de la paie et des avantages sociaux aide aussi la Partie 4 (New Brunswick Community College, Collège communautaire du N.-B., et la Commission des services d'aide juridique du N.-B.) dans les activités de réglementation, de comptabilité et de conformité.

Elle utilise quatre systèmes de paie pour traiter la paie des employés permanents, nommés pour une journée déterminée, saisonniers, occasionnels, temporaires nommés pour une durée déterminée et ayant un contrat de service personnel, ainsi que des étudiants. De plus, la Direction appuie la saisie de données pour la Partie 2, pour la paie des districts scolaires, pour les tests des élèves des districts scolaires et pour la population d'originaux et de chevreuils au nom du ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie.

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Transactions traitées	*175 961	211 402	(35 441)

*REMARQUE : Ce chiffre n'inclut pas les transactions associées aux paiements rétroactifs pour les conventions collectives et la politique concernant les gestionnaires et les employés non syndiqués.

Les transactions supplémentaires traitées qui ne sont pas incluses dans le tableau ci-dessus sont le travail effectué par l'équipe de saisie de données assistée par ordinateur :

- réception d'environ 86 830 documents relatifs à la paie et aux avantages sociaux, représentant 682 878 lignes de données, pour appuyer la paie de la Partie 2 (districts scolaires);
- réception de 598 enregistrements, représentant 3 167 lignes de données pour appuyer les renseignements statistiques relatifs à la chasse à l'original;
- réception de 1 332 enregistrements, représentant 6 892 lignes de données pour appuyer les renseignements statistiques relatifs à la chasse au chevreuil.

Actuellement, un volume important de travaux réalisés dans de nombreux domaines des services de paie et d'avantages sociaux ne fait pas l'objet de suivi. Il s'agit notamment des versements, des rapports et des analyses pour les ministères, de l'établissement des T4 et des demandes de renseignements des employés, avec l'appui de l'équipe de la conformité et des rapports, des équipes responsables de Meditech et de JD Edwards ainsi que des spécialistes du service à la clientèle.

Gestion d'impression et distribution

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

L'Unité des services d'imprimerie offre des services d'impression numérique à haute vitesse en noir et blanc ainsi qu'en couleurs, de même que des services de finition. Elle tient également à jour une liste de fournisseurs d'impression préqualifiés et acquiert des services externes d'impression spécialisés et de grande quantité. Cette année, l'Unité a commencé à offrir des services d'impression à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HDEC). Grâce à ce changement, l'Hôpital a pu réaménager l'espace auparavant réservé à son propre service d'impression.

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

Les services d'optimisation de l'impression gèrent de façon centralisée un contrat de fourniture d'appareils d'impression multifonctionnels efficaces à l'échelle du gouvernement. Les services répondent aux besoins des parties 1, 2, 3 et 4 du GNB.

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

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Services d'impression (volume)			
Tirages internes	1 100	916	184
Tirages pour des tiers	194	194	0
Travaux d'impression pour HDEC	4 867	4 838	29
Services postaux			
Pièces mesurées	5 278 634	5 040 038	238 596
Pièces expédiées	19 323	23 364	(4 041)
Services d'optimisation de l'impression			
Nbre d'appareils	6 873	6 659	214
Impressions	293 417 950	268 962 095	24 455 855

Faits saillants :

- Les comptes créditeurs ont aidé le ministère du Développement social à fournir la prestation d'urgence pour le carburant et la nourriture en juin 2022 et à nouveau en janvier 2023. Le programme a permis de faire 145 000 paiements à des Néo-Brunswickoises et à des Néo-Brunswickois vulnérables.
- L'Unité de prestation des programmes de la Direction des services des comptes créditeurs a élargi ses services de prestation des programmes pour le compte des ministères et des organismes partenaires. L'Unité a ajouté le programme d'amélioration de l'énergie pour le compte d'Énergie NB, le programme SEED pour Éducation postsecondaire, Formation et Travail, la Prestation pour personnes âgées à faible revenu pour Développement social et le Programme de remise pour Internet par satellite en régions éloignées pour Finances et Conseil du Trésor, tout en continuant à fournir le Programme de subvention des ordinateurs portables, l'Allocation canadienne pour le logement et le Programme de subvention pour parents – Centre désigné.
- Le Bureau de traduction a commencé à mettre en œuvre de nouveaux outils de traduction pour le personnel interne et les clients gouvernementaux. La mise en œuvre sera terminée d'ici novembre 2023.
- Les services de la paie et des avantages sociaux ont effectué des paiements rétroactifs à environ 12 913 fonctionnaires actuels et anciens admissibles représentant huit conventions collectives et la politique concernant les gestionnaires et les employés non syndiqués (Oracle Fusion) pour un montant d'environ 95 M\$.



SERVICES TECHNOLOGIQUES

Les Services technologiques sont un catalyseur stratégique dans la prestation de services aux gouvernements, à l'éducation et aux soins de santé. Ce groupe de professionnels des technologies de l'information (TI) travaille en coulisse pour fournir les outils, les solutions et l'infrastructure nécessaires qui permettent aux fonctionnaires de gérer et d'administrer les services, et au public d'accéder aux services et à l'information par voie numérique.

Voici comment ces opérations et services informatiques quotidiens font la différence, en chiffres :

- **Assistance pour 43 800 appareils**

Ce chiffre comprend 29 800 ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et tablettes, 10 000 appareils mobiles et 4 000 appareils avec Internet des objets (appareils utilisant le cellulaire, y compris des chasse-neige, des autobus scolaires, des stations météorologiques, etc.). Les infrastructures pour les réseaux, les centres de données, le stockage et l'intégration sont également des actifs importants soutenus par l'équipe.

- **270 700 tickets pour demandes de service résolus**

L'équipe des Services technologiques a appuyé plus de 38 000 employés du gouvernement et des régies régionales de la santé (RRS) en plus de résoudre des demandes de service et des problèmes à longueur d'année. Plus de 125 000 de ces interactions ont eu lieu par l'intermédiaire d'appels de service entrants, les autres demandes ayant été soumises par voie électronique.

- **126 000 000 de minutes de vidéoconférence hébergées**

Ces minutes de vidéoconférence représentent environ 802 000 réunions distinctes. Ces outils de mise en réseau permettent la collaboration et la connectivité entre les fonctionnaires.

- **98 pour cent des courriels envoyés au GNB et aux RRS bloqués par les filtres antipourriel du GNB.**

Les courriels entrants sont contrôlés en permanence et des mesures sont prises lorsque la source du message peut être déterminée de manière fiable. Des outils de protection avancée contre les menaces sont utilisés pour bloquer les pourriels et les messages d'hameçonnage visant le GNB.

Des initiatives et des investissements en matière de sécurité sont réalisés chaque année pour renforcer la posture de sécurité du réseau, des applications et des accès du GNB. Il s'agit notamment de mesures qui visent à prévenir que les renseignements confidentiels du réseau gouvernemental soient compromis et à maintenir en état de fonctionnement les systèmes critiques utilisés à l'échelle du gouvernement.

Les Services technologiques apportent des solutions à tous les aspects de l'administration dans des domaines tels que l'éducation, la justice, l'environnement et les collectivités locales, les transports et les infrastructures, les services sociaux et les soins de santé. Chaque année, diverses technologies et applications sont modernisées, mises à niveau ou remplacées. Ces efforts renforcent la stabilité, la convivialité et la sécurité des solutions et des réseaux utilisés quotidiennement par les professionnels de la santé et les fonctionnaires pour servir les citoyens dans les établissements de la province.

Faits saillants :

- Les Services technologiques ont continué à jouer un rôle clé dans la prise en charge de l'évolution des besoins en ressources cliniques de la province en répondant rapidement à la mobilité des ressources cliniques et à l'accès des infirmières itinérantes aux solutions informatiques.
- Plusieurs solutions de soins de santé ont été modernisées et mises en œuvre pour améliorer la prestation des soins de santé ainsi que l'accès, la sécurité et la précision des renseignements cliniques et sur les patients.
- Un système de suivi des interventions chirurgicales est en cours d'expérimentation dans un hôpital du réseau de santé Horizon. Il permet aux patients et à leur famille de recevoir des renseignements électroniques sur l'état d'avancement de la chirurgie et le lieu où elle se déroule, tout en garantissant le respect de la vie privée et la confidentialité.
- Les Services technologiques ont permis à de nouvelles cliniques de soins de santé de réduire les temps d'attente pour les opérations de la cataracte et de remplacement du genou grâce à la connectivité du réseau et à diverses applications de santé qui sont des outils essentiels pour la prestation de ces services.
- Dans le cadre de l'amélioration continue du programme de registre des services de garde d'enfants, les services technologiques ont déployé des solutions pour aider les parents à trouver des services de garde d'enfants et à ajouter leur nom à des listes d'attente. Des outils ont également été mis à la disposition des exploitants de services de garde de jeunes enfants pour les aider à gérer les subventions pour frais de garde d'enfants.
- Un nouveau site Web pour les préinscriptions scolaires a été lancé.
- Une nouvelle solution informatique pour les étudiants a été mise en place pour le Collège d'artisanat et de design du Nouveau-Brunswick afin de permettre à celui-ci d'être bien préparé pour les inscriptions de l'automne 2022.
- SNB et ONB ont collaboré pour mettre en place de nouveaux systèmes afin d'atteindre les objectifs du Nouveau-Brunswick en matière d'immigration. Cela comprenait notamment des solutions visant à appuyer le programme des écoles privées de formation professionnelle et le programme sur les travailleurs critiques, qui permettent aux nouveaux arrivants et à leurs familles d'entrer en contact avec des écoles et des employeurs dans toute la province.
- Une nouvelle solution informatique est désormais utilisée pour coordonner et gérer les opérations sur le terrain pour 300 employés du ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie à l'échelle de la province. Elle a servi d'outil de planification des ressources et d'établissement de rapports dans le cadre des opérations de secours liées à l'ouragan Fiona.
- Une solution de comptabilité fiduciaire pour les services correctionnels, mise en œuvre en collaboration avec des partenaires du ministère de la Justice et de la Sécurité publique, garantit que le personnel des cinq établissements correctionnels provinciaux dispose désormais d'une solution moderne, fiable et robuste pour gérer l'argent des clients.
- Le personnel du centre des services d'incendie peut désormais, d'un simple clic, publier le message quotidien sur l'état des incendies sur la page Web de surveillance des incendies du GNB et sur le système téléphonique automatisé dans les deux langues. En traitant les données horaires de 60 stations météorologiques réparties dans l'ensemble de la

province, le système produit des cartes météorologiques qui permettent au personnel de prévenir et de gérer les incendies de forêt de manière proactive.

- Un calculateur d'empreinte carbone et l'application Web de tableau de bord des émissions de gaz à effet de serre ont été lancés pour permettre aux citoyens de calculer leurs émissions annuelles approximatives de gaz et de suggérer des moyens de réduire l'empreinte.

Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière

SNB est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie de base au Nouveau-Brunswick. Les activités du Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière sont les suivantes :

- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en matière de géomatique dans tout le GNB;
- l'élaboration et l'exploitation de l'infrastructure de GeoNB, ce qui permet la découverte, l'utilisation, l'entreposage et la diffusion de données géographiques et d'applications connexes au nom de partenaires;
- la gestion de Données ouvertes Nouveau-Brunswick, un portail en ligne qui offre aux citoyens l'accès à des centaines d'ensembles de données mises à jour en permanence.

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Ensembles de données hébergés par GeoNB	97	81	16
Applications hébergées par GeoNB	28	26	2
Services cartographiques de GeoNB	88	86	2
Visites sur GeoNB	235 988	262 008	(26 020)
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	122	112	10
Produits LiDAR	10	9	1
Séances de sensibilisation et de formation	5	3	2
Requêtes sur le site Données ouvertes	506 337	402 294	104 043
Téléchargements de données ouvertes	39 099	19 231	19 868
Actifs en données ouvertes	432	381	51

SERVICES PUBLICS

SERVICE À LA CLIENTÈLE

SNB est le point d'accès du public à plusieurs 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, grâce à un réseau de 33 centres de services;
- par téléphone (TéléServices), au 1-888-762-8600;
- en ligne, à www.snb.ca.

LES STATISTIQUES EN BREF			
PRESTATION DE SERVICES PAR TRANSACTION			
Volume par partenaire	2022-2023	2021-2022*	Changement
Partenaires gouvernementaux : provinciaux (tous les ministères); fédéraux (permis d'embarcation de plaisance); municipalités	3 355 577	3 268 421	87 156
Service Nouveau-Brunswick (SNB) : Services d'évaluation foncière, Registre corporatif, Réseau d'enregistrement des biens personnels, Registre foncier, Tribunal sur la location de locaux d'habitation, Statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 697 756	2 674 661	23 095
Autres partenaires : Acceptation de paiements pour Énergie NB, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et d'autres	249 550	234 959	14 591
Total des transactions	6 302 883	6 178 041	124 842

* Certains soldes pour 2021-2022 ont légèrement changé à la suite d'ajustements de la classification des transactions.

Une variété de services est fournie au nom de divers ministères et organismes, dont le gouvernement fédéral. En outre, SNB accepte des paiements pour le compte de 64 municipalités.

Services offerts :

- véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- loisirs : délivrance des permis de chasse et de pêche, ainsi que des permis d'accès aux sentiers de véhicules tout-terrain et de motoneige;
- formulaires du gouvernement : assurance-maladie, enregistrement de loterie, Élections N.-B.;
- gouvernement fédéral : permis d'embarcations de plaisance;
- municipalités : paiements relatifs à l'eau et aux égouts, paiements des contraventions de stationnement.

Faits saillants :

- TéléServices a fêté ses 25 ans de service en tant que centre de contact à Dalhousie.
- Les agents de TéléServices ont appelé environ 73 000 Néo-Brunswickois inscrits sur la liste d'attente pour un médecin de famille en utilisant un nouvel outil, appelé ICE Contact Center, qui effectue des appels sortants et peut suivre les tentatives d'appel. Ce projet fait partie d'Accès Patient NB en collaboration avec le ministère de la Santé. Les agents ont inscrit les résidents sur le site Lien Santé NB, qui sera utilisé pour fournir des services de santé locaux jusqu'à ce qu'un médecin de famille permanent soit disponible.
- Les touristes qui envisagent de se rendre au Nouveau-Brunswick ont désormais la possibilité de choisir l'option « information uniquement » lorsqu'ils appellent le Nouveau-Brunswick ou lorsqu'ils font une réservation. Cela permet de résoudre les problèmes en un seul appel et d'assurer la flexibilité du personnel pour le télétravail.
- Des navigateurs en matière de logement ont été mis en place en janvier 2023 pour aider les Néo-Brunswickois à s'orienter dans les différentes options.
- Depuis juillet 2022, les résidents du Nouveau-Brunswick peuvent changer leur adresse en ligne.
- L'équipe responsable des permis d'embarcation de plaisance a signé une prolongation d'un an avec Transports Canada; de nouveaux tarifs entrent en vigueur le 1er avril 2023.
- L'Unité de soutien à la prestation des services a permis de fournir des cartes touristiques du Nouveau-Brunswick en ligne et d'effectuer des achats en ligne en août 2022.
- Le personnel a répondu à une demande de la Fédération des clubs de motoneige du Nouveau-Brunswick de fournir un « forfait motoneige » permettant aux gens d'enregistrer leur véhicule et d'acheter un laissez-passer pour les sentiers en ligne en une seule fois.
- Un projet « ceinture jaune » a été mené à bien pour revoir le processus d'échange des permis de conduire étrangers. Le nouveau processus a été mis à l'essai dans le centre de services de Saint John avant d'être étendu à l'ensemble de la province. Des révisions ont été apportées aux communications fournies aux nouveaux arrivants lors de la prise de rendez-vous pour leur examen de conduite. Cela permettrait de disposer d'un délai suffisant avant l'examen pour l'échange du permis de conduire étranger. L'équipe a également créé une file d'attente distincte dans le système de gestion des files d'attente pour s'assurer que lorsque ces clients arrivent, ils sont traités en priorité afin de favoriser un échange efficace.

Tribunal sur la location de locaux d'habitation

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

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

LES STATISTIQUES EN BREF	2022-2023	2021-2022	CHANGEMENT
Dépôts de garantie acceptés	20 208	19 310	898
Valeur nette des dépôts de garantie	47,3 M\$	40,9 M\$	6,4 M\$
Dépôts de garantie remboursés	13 446	13 850	(404)
Demandes d'assistance ou réclamations contestées reçues	6 099	5 364	735

Faits saillants :

Les amendements législatifs de la *Loi sur la location à usage d'habitation* ont été mis en œuvre et comprennent :

- limiter à l'une des quatre raisons acceptables le droit d'un propriétaire de résilier un bail :
 - » le propriétaire a l'intention de faire reprendre le logement par un membre de sa famille;
 - » le logement occupé par le locataire sera utilisé à des fins non résidentielles;
 - » le logement sera rénové dans une mesure où le locataire n'a d'autre choix que de déménager; ou
 - » il existe une relation de travail entre le locataire et le propriétaire en ce qui concerne l'entretien ou la gestion du logement, et cette relation a pris fin.
- Un plafond de loyer de 3,8 pour cent a été introduit rétroactivement au 1er janvier 2022, jusqu'au 31 décembre 2022.

D'autres modifications législatives ont été mises en œuvre au cours de l'hiver 2023 :

- les locataires ont 60 jours, plutôt que 30, pour demander une intervention à la suite d'un préavis d'augmentation de loyer;
- Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation peut ordonner que les augmentations de loyer soient échelonnées sur deux ou trois ans.

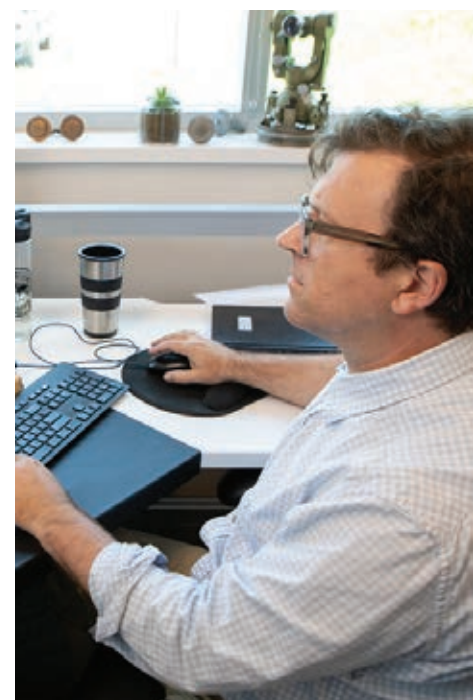
Registres

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

Le Registre corporatif administre et réglemente l'incorporation et la gestion de cycle de vie des corporations commerciales et à but non lucratif établies au Nouveau-Brunswick ainsi que l'enregistrement de partenariats et d'appellations commerciales, de même que des sociétés extraprovinciales. Le Registre corporatif fournit au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et les organismes à but non lucratif, ainsi que sur les entreprises non constituées en société. Le personnel du Registre corporatif conseille les entreprises qui exercent leurs activités au Nouveau-Brunswick sur la façon de se conformer à la législation sur le registre des entreprises et sur la façon de remplir les déclarations qui satisfont aux exigences précisées dans la législation.

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

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



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

La Direction des statistiques de l'état civil est chargée d'enregistrer, de tenir à jour et de diffuser des données sur les naissances, les décès, les mortinaissances et les mariages (aussi appelées « événements démographiques »). Son personnel est en mesure d'effectuer des recherches dans les dossiers, délivrer des certificats relatifs à un événement démographique, distribuer des permis de mariage, approuver et enregistrer les changements de nom et tenir à jour un répertoire des célébrants de mariage et des églises et religions autorisées à célébrer des mariages au Nouveau-Brunswick.

LES STATISTIQUES EN BREF			
ACTIVITÉS RELATIVES AUX REGISTRES	2022-2023	2021 -2022	CHANGEMENT
Propriétés condominiales			
Nouvelles corporations	3	2	1
Nombre de nouvelles unités approuvées	22	58	(36)
Registre corporatif			
Incorporations	3 100	3 270	(170)
Enregistrements	4 049	4 163	(114)
Rapport annuel	43 998	45 105	(1 107)
Certificats de statut/copies authentiques	6 726	4 914	1 812
Registre foncier			
Enregistrements	102 637	110 291	(7 654)
Recherches	42 713	44 211	(1 498)
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	42 294	47 425	(5 131)
Réseau d'enregistrement des biens personnels			
Enregistrements	154 950	161 832	(6 882)
Recherches	93 373	90 618	2 755
Statistiques de l'état civil			
Certificats délivrés (tous les types)	31 500	25 739	5 761
Changements de noms traités	403	401	2
Événements démographiques enregistrés	19 595	16 513	3 082

Faits saillants :

- L'Unité du registre foncier a continué à enregistrer un volume d'inscriptions supérieur à la normale en raison de l'activité accrue du marché immobilier au cours des trois premiers trimestres de l'exercice financier. Au cours du dernier trimestre, les délais de traitement des enregistrements sont revenus aux niveaux antérieurs à la COVID.
- La phase finale de la modernisation du système du registre foncier a été achevée avec le lancement d'un outil pour les services sur les biens fonciers en ligne. Cet outil fournit désormais en ligne et en temps réel des renseignements payants sur les biens immobiliers, y compris les droits, les restrictions et les obligations sur les parcelles individuelles. Auparavant, ces données n'étaient disponibles que par l'intermédiaire des comptes utilisateurs de PLANET, des kiosques du registre foncier dans les centres de services ou en contactant le bureau provincial du registre foncier.
- Le Registre corporatif a poursuivi les travaux de modernisation de la législation relative au registre des entreprises de SNB et des services destinés aux clients. Les changements législatifs liés à la modernisation des sociétés à responsabilité limitée sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2022, et la législation visant à garantir la transparence des entreprises en ajoutant de nouvelles dispositions à la Loi sur les corporations commerciales est entrée en vigueur le 10 juin 2022.
- La *Loi modifiant la Loi sur les corporations commerciales* a été déposée à l'Assemblée législative le 24 novembre 2022. Ce projet de loi est la première mise à jour majeure de la Loi depuis son introduction en 1981. Il tient compte des changements importants aux activités commerciales à l'ère numérique. Il offre également une plus grande flexibilité aux entreprises qui font affaire au Nouveau-Brunswick et réduit considérablement le fardeau réglementaire. La prochaine phase du projet permettra d'améliorer l'expérience client en offrant un service entièrement numérique.
- La Direction des statistiques de l'état civil s'est associée à Service Canada pour achever la première phase d'un projet d'enregistrement électronique des actes de décès permettant aux directeurs des salons funéraires de saisir électroniquement les données de l'état civil des personnes décédées. La phase suivante a déjà commencé. Elle fournira aux médecins et aux coroners la même plateforme de soumission électronique afin d'offrir un processus d'enregistrement des actes de décès entièrement numérique.
- Des modifications au *Règlement 87-30 de la Loi sur les statistiques de l'état civil* ont été promulguées le 12 janvier 2023, empêchant les prestataires de services externes tiers de demander des certificats de mariage et de naissance au nom d'une personne. Ce changement garantit que les Néo-Brunswickois qui demandent un certificat d'état civil utilisent les moyens les plus sûrs, les plus rentables et les plus rapides pour obtenir ce service gouvernemental.

Services de l'évaluation foncière

SNB est responsable de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels au Nouveau-Brunswick. L'évaluation foncière est un aspect essentiel du processus d'imposition foncière.

La *Loi sur l'évaluation* prévoit que tous les biens réels de la province doivent être évalués à leur valeur réelle et exacte (valeur du marché) au 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 et communauté rurale.

Des évaluations foncières individuelles sont aussi transmises au ministère des Finances et du Conseil du Trésor. Elles sont ensuite utilisées, avec les taux d'impôt foncier des municipalités et de la province, pour produire l'avis d'impôt foncier annuel (facture).

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

ERREURS DANS LES ÉVALUATIONS FONCIÈRES

Année d'imposition	Nombre d'erreurs factuelles*
2022	564
2021	776
2020	865
2019	1 568
2018	2 117

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

Le 23 novembre 2017, la vérificatrice générale du Nouveau-Brunswick a rendu public un rapport intitulé *Service Nouveau-Brunswick, Évaluation foncière des résidences – Examen spécial*. Son rapport contenait 25 recommandations, dont 22 s'adressaient à SNB. SNB a accepté toutes les recommandations et a exécuté un plan d'action pour s'attaquer aux problèmes en suspens. La vérificatrice générale a effectué une vérification de suivi en 2021 et a indiqué que six des recommandations faites à SNB n'avaient pas été mises en œuvre. Quatre d'entre elles concernent des fonctionnalités limitées du système.

Au début de 2023, à la suite d'un processus complet de demande de propositions, le conseil d'administration de SNB, le Conseil des politiques et des priorités et le Conseil du Trésor ont autorisé SNB à choisir Tyler Technologies, Inc. comme partenaire pour remplacer le système actuel d'évaluation de masse assistée par ordinateur des Services d'évaluation foncière. Ce projet pluriannuel répondra aux recommandations restantes de la vérificatrice générale tout en permettant de moderniser et de rationaliser la fonction d'évaluation foncière et la prestation de services aux autorités locales et aux propriétaires fonciers.

STATISTIQUES DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

Année d'imposition	Nombre de biens	Assiette de calcul (milliards de dollars)	Demandes de révision*	Pourcentage des comptes de biens réels	Appels (Comité d'évaluation)
2022	474 467	73,0	8 983	1,9	168
2021	472 098	67,2	5 368	1,1	90
2020	471 082	66,1	5 941	1,3	192
2019	469 948	64,4	5 439	1,2	118
2018	468 744	62,8	3 956	0,8	127

* Les chiffres à partir de 2021 comprennent les demandes de renseignements en ligne qui peuvent ne pas aboutir à une demande formelle d'examen.



Résumé des activités de dotation en personnel

NOMBRE D'EMPLOYÉS DE SNB		
TYPE DE POSTE	2022-2023	2021-2022
Permanent	1 983	1 911
Temporaire	133	90
Occasionnel	445	452
TOTAL	2 561	2 453

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

ACTIVITÉS DE RECRUTEMENT PENDANT L'EXERCICE FINANCIER		
TYPE DE POSTE	2022-2023	2021-2022
Permanent	312	308
Temporaire	334	324
TOTAL	646	632

Les activités de dotation comprennent les concours officiels, les déclarations d'intérêt, l'embauche d'employés occasionnels, les contrats de services personnels, les détachements et les mutations latérales. Parmi celles-ci, SNB a publié 463 concours, notamment 260 concours publics et 203 concours internes.

SNB a également procédé aux nominations suivantes en utilisant des processus d'établissement du mérite autres que le processus concurrentiel :

TYPE DE NOMINATION	DESCRIPTION DE LA NOMINATION	NOMBRE
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	<p>Une nomination peut être effectuée sans concours lorsqu'un poste requiert :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un niveau d'expertise et de formation poussé; • un niveau de compétences spécialisées poussé; • l'embauche d'experts reconnus dans leur domaine. 	3

Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Ce programme offre aux Autochtones, aux personnes handicapées et aux membres des minorités visibles des possibilités égales d'accès à l'emploi, à la formation, à l'avancement professionnel au sein de la fonction publique du Nouveau-Brunswick.	0
Nominations de talents au sein de l'entreprise	Les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, notamment le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	28
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou nommée pour une période déterminée peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	18
Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants pour les emplois d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes coopératifs ou les apprentis peuvent être nommés sans concours à un poste de débutant au sein de la fonction publique.	0

Aucune plainte pour favoritisme n'a été formulée au chef de la direction de SNB, et aucune plainte n'a été soumise à l'ombud.

Résumé des projets de loi et des activités législatives

NOM DE LA LOI	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS
Projet de loi 14 - <i>Loi concernant la Loi sur l'évaluation</i> Bill-14.pdf (legnb.ca)	Ce projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 16 décembre 2022.	Des modifications ont été apportées à la <i>Loi sur les corporations commerciales</i> et de faire en sorte qu'elle s'aligne sur les lois semblables ailleurs au Canada. Ce faisant, elle favorise un environnement plus concurrentiel au Nouveau-Brunswick et encourage les entreprises à s'y installer.
Projet de loi 24 - <i>Loi modifiant la Loi sur les corporations commerciales</i> Bill-24.pdf (legnb.ca)	Le projet de loi a été présenté (première lecture) le 24 novembre 2022. Lors de la deuxième lecture du 6 décembre 2022, il a été renvoyé au Comité permanent de modification des lois.	Le but du projet de loi est de moderniser la <i>Loi sur les corporations commerciales</i> et de faire en sorte qu'elle s'aligne sur les lois semblables ailleurs au Canada. Ce faisant, elle favorise un environnement plus concurrentiel au Nouveau-Brunswick et encourage les entreprises à s'y installer.
Projet de loi 25 - <i>Loi concernant la location de locaux d'habitation</i> Bill-25.pdf (legnb.ca)	Ce projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 16 décembre 2022.	Des modifications ont été apportées à la <i>Loi sur la location de locaux d'habitation et au Règlement général 82-218</i> pour faire passer de trente à soixante jours la période dont dispose un locataire pour déposer une demande auprès du Tribunal sur la location de locaux d'habitation s'il reçoit un avis d'augmentation de loyer qui lui semble déraisonnable. De plus, les médiateurs des loyers auront le pouvoir d'échelonner la hausse de loyers sur une période de deux à trois ans.
Projet de loi 67 - <i>Loi modifiant la Loi sur la passation des marchés publics</i> Bill-67.pdf (legnb.ca)	Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 17 décembre 2021, et n'est entré en vigueur que le 1 ^{er} décembre 2022.	Parmi les mesures prévues dans la Stratégie d'approvisionnement et le plan d'action Le Nouveau-Brunswick d'abord, une seule organisation doit être responsable des démarches d'approvisionnement; soit Service Nouveau-Brunswick. Il est également prévu qu'une seule loi régisse toutes les démarches d'approvisionnement relatives aux biens et services et aux services de construction. Le but de ce projet de loi était de consolider la <i>Loi sur les contrats de construction de la Couronne</i> et la <i>Loi sur la passation des marchés publics</i> . La <i>Loi sur les contrats de construction de la Couronne</i> a été abrogée.



<p>Projet de loi 95 - <i>Loi modifiant la Loi sur les corporations commerciales</i> Bill-95.pdf (legnb.ca)</p>	<p>Ce projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 10 juin 2022.</p>	<p>Des modifications ont été apportées pour définir un « propriétaire bénéficiaire » et obliger les sociétés à tenir un registre des « propriétaires bénéficiaires », pour plus de transparence des entreprises.</p>
<p>Projet de loi 96 – <i>Loi modifiant la Loi sur la location de locaux d'habitation</i> Bill-96.pdf (legnb.ca)</p>	<p>Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 10 juin 2022 et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2022.</p>	<p>Des modifications ont été apportées pour fixer l'augmentation maximale des loyers à 3,8 % pour l'année civile 2022 et empêcher les propriétaires de résilier les baux sans motif.</p>



NOM DU RÈGLEMENT	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS
<i>Règlement du Nouveau-Brunswick 87-30 – Règlement général – Loi sur les statistiques de l'état civil</i>	Le 19 janvier 2023	Ce règlement a été modifié pour resserrer les critères d'admissibilité permettant aux tiers fournisseurs de services de demander de certificats de naissance et de mariage au nom d'un particulier.
<i>Règlement du Nouveau-Brunswick 2014-93, le Règlement sur les biens et services – Loi sur la passation des marchés publics</i>	Le 1 ^{er} décembre 2022	Des modifications ont été apportées au règlement pour moderniser certaines formules, rationaliser des processus, et renommer le <i>Règlement général</i> en <i>Règlement sur les biens et services</i> .
<i>Règlement du Nouveau-Brunswick 2022-78, le Règlement sur les services de construction – Loi sur la passation des marchés publics</i>	Le 1 ^{er} décembre 2022	Un nouveau règlement a été créé pour prescrire les règles relatives à l'acquisition des services de construction et qui s'appliquent aux mêmes entités liées par la <i>Loi sur les contrats de construction de la Couronne</i> , laquelle a été abrogée lors de l'entrée en vigueur de la <i>Loi sur la passation des marchés publics</i> .
<i>Règlement du Nouveau-Brunswick 84-6, le Règlement général – Loi sur l'évaluation</i>	Le 25 août 2022	Des modifications ont été apportées pour définir plus précisément les types de biens qui seraient considérés comme des « biens industriels lourds » aux fins de l'impôt foncier.
Projet de loi 117, the <i>Loi concernant les biens industriels lourds</i>	Le projet de loi a reçu la sanction royale le 10 juin 2022	Ajout d'une nouvelle catégorie de biens, les biens industriels lourds, dans la catégorie des biens non résidentiels.
Projet de loi 14 – <i>Loi modifiant la Loi sur l'évaluation</i> Règlement du Nouveau-Brunswick 84-6, le <i>Règlement général – Loi sur l'évaluation</i>	Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 16 décembre 2022	Ajout d'un nouveau programme pour permettre l'introduction progressive des valeurs d'évaluation pour les immeubles locatifs à logements multiples. Définition plus précise des grands travaux et des critères de qualification pour le Programme incitatif de développement de logement.
<i>Règlement du Nouveau-Brunswick 84-6, le Règlement général – Loi sur l'évaluation</i>	Le 25 août 2022	Définition plus précise des types de biens qui seront considérés comme des biens industriels lourds.

Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2022-2023	7

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2022 - Système d'évaluation foncière de SNB www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2022V3/Agrepf.pdf	2

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
<p>Nous recommandons à nouveau que SNB procède le plus rapidement possible à la validation des données d'évaluation des biens évalués à l'aide des méthodologies de l'initiative accélérée de 2017.</p> <p>Nous recommandons que SNB soumette les propriétés à une réinspection dans un délai approprié, qui correspondait à l'échéancier suggéré par les pratiques exemplaires (tous les 4 à 6 ans) ou, au minimum, à l'échéancier interne établi par SNB (tous les 10 ans).</p>	<p>SNB reconnaît l'importance de la validation des données d'évaluation des biens ayant été évalués au moyen des méthodologies de 2017. SNB prévoit achever la validation des données cette année.</p> <p>SNB reconnaît l'importance de la réinspection des propriétés. Un plan d'amélioration du cycle de réinspection a été élaboré; il sera mis en œuvre et fera l'objet d'un suivi. La priorité a été accordée à la réalisation de progrès dans le cadre de ces initiatives.</p>
<p>Nous recommandons à nouveau que SNB examine et élimine les faiblesses relatives au contrôle de l'accès au système d'évaluation foncière (EvAN) dans les plus brefs délais. Les faiblesses en question ont trait aux examens de l'accès des utilisateurs et à la gestion de l'accès des utilisateurs à l'application, à la base de données et au système d'exploitation d'EvAN.</p>	<p>Le système actuel d'évaluation de masse assistée par ordinateur de SNB n'offre pas la fonctionnalité permettant un examen des rôles au moyen d'un rapport produit par le système. Un système de remplacement a été sélectionné. Le projet s'étendra sur plusieurs années.</p> <p>Des processus officiels seront mis en œuvre pour traiter les examens concernant l'accès et la gestion de l'accès des utilisateurs à la base de données et au système d'exploitation.</p>

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2022 - SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2022V3/Agrepf.pdf	5

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2022, SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2022V3/Agrepf.pdf	2

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
<p>Nous recommandons à SNB d'examiner ses processus pour améliorer les délais de règlement des demandes de service et d'informer les ministères du moment où ils peuvent s'attendre à ce que leur demande soit réglée.</p>	<p>SNB a examiné ses processus pour améliorer les délais de règlement des demandes de service.</p>
<p>Nous recommandons à nouveau que SNB évalue le processus d'échantillonnage employé pour valider les données clés relatives à la paie (comme les dates d'entrée en service et de cessation d'emploi, et les rajustements) pour déterminer si le processus est approprié en comparaison avec les résultats réels et s'il tient compte de l'échantillonnage fondé sur les risques. Cette évaluation devrait être mise à disposition aux fins de vérification.</p> <p>Nous recommandons à nouveau que SNB évalue le processus d'échantillonnage au moins deux fois par année ou lorsque des changements importants sont apportés au processus de la paie, par exemple à l'occasion de la mise en œuvre de l'application de gestion de la paie/des ressources humaines Oracle Fusion. L'évaluation doit être mise à disposition aux fins de vérifications.</p>	<p>Oracle Fusion va modifier la façon dont les travaux sont exécutés et vérifiés. Par exemple, ce sont les Ressources humaines qui sont responsables de saisir les renseignements concernant les dates d'entrée en service et de cessation d'emploi. Cette information est ensuite acheminée aux services de la paie et des avantages sociaux de SNB, qui se chargent des transactions connexes. Selon le modèle actuel du SIRH, les éléments en cours de validation font l'objet d'un suivi et les transactions/corrections spécifiques se trouvent dans un rapport 710 ou dans une correspondance par courrier électronique. Un échantillon de 50 % du travail quotidien sera prélevé et évalué; si une erreur y est décelée, une autre transaction sera examinée. Si le processus de validation permet de dégager une tendance chez un employé en particulier, le travail de celui-ci fera l'objet d'une attention et d'une analyse approfondies. Cette fonction sera souvent exécutée par un pair, un superviseur ou un membre chargé de la validation qui examinera le travail de l'employé concerné avant l'exécution de la paie.</p>

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2021-2022 www2.gnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2022V3/Agrepf.pdf	6

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
<p>Nous recommandons que SNB forme le personnel sur la façon de réaliser et de revoir les rapprochements de comptes et sur la façon d'enregistrer les transactions à l'approche des activités de fin d'année.</p>	<p>Au fur et à mesure de l'intégration du nouveau système de planification des ressources organisationnelles (PRO) Fusion, les utilisateurs clés continuent de recevoir des formations dans tous les domaines, y compris les dépenses prépayées et l'importance de comptabiliser les transactions dans l'exercice financier adéquat.</p>
<p>Nous recommandons que SNB fournisse des documents à l'appui des estimations comptables importantes comprises dans les états financiers.</p>	<p>SNB a reçu de la part de Finances et Conseil du Trésor un niveau acceptable de soutien fourni au personnel de la vérification au cours de cette dernière et de nombreuses conversations décrivant le processus ont eu lieu.</p>
<p>Nous recommandons que SNB sensibilise son personnel au sujet des politiques et des processus autorisés en place pour approuver les paiements.</p>	<p>Les travaux sur la mise en œuvre du module d'approvisionnement de Fusion ont débuté dans le cadre du projet de PRO. Une fois le travail terminé, ce module atténuera tout risque de paiements non autorisés.</p> <p>Avant l'activation du module d'approvisionnement, le personnel a reçu une formation approfondie et des rapports provisoires visant à détecter ces situations ont été produits afin de permettre un examen accéléré.</p> <p>Toutes les approbations non autorisées ont fait l'objet d'une enquête. Il s'est avéré que toutes les dépenses étaient justifiées et que tous les biens et services ont été reçus.</p>
<p>Nous recommandons de nouveau que SNB mette en place un nouveau système de comptabilité et de paie. Si SNB prévoit un long délai avant que ce projet soit mené à bien, et si cette solution présente un bon rapport coût-efficacité, l'organisme devrait traiter les transactions dans un seul et même système afin de réduire le risque de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du travail du personnel.</p>	<p>Le projet de PRO continue d'aller de l'avant. D'ici à ce que le projet soit achevé, SNB a mis en place différentes mesures d'atténuation pour réduire le risque de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du personnel. SNB poursuit ses efforts en vue de détecter les transactions en double dans les différents systèmes et de garantir l'intégrité des données entre les systèmes.</p>

<p>Nous recommandons que SNB examine, modifie et documente, au besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les estimations de la durée de vie utile de ses immobilisations corporelles; • ses politiques relatives aux immobilisations corporelles. <p>Nous recommandons que cet examen soit mené régulièrement (chaque année par exemple) et que les résultats soient conservés aux fins de vérification.</p>	<p>SNB poursuit l'examen des estimations de la vie utile de ses immobilisations corporelles et des politiques connexes. SNB a également amélioré considérablement la documentation relative à ces examens et discussions.</p>
<p>Nous recommandons que SNB passe en revue et corrige, dès que possible, les faiblesses relatives aux contrôles internes et à d'autres aspects, telles que relevées à l'annexe A.</p>	<p>SNB a examiné et évalué séparément les risques relevés à l'annexe A. Des mesures correctives ont été prises uniquement pour les éléments présentant un risque élevé et pour lesquels aucune mesure d'atténuation n'est en place. Certains de ces éléments, jugés à risque faible ou moyen ou pour lesquels il existe des mesures d'atténuation, demeureront inchangés jusqu'à ce que le nouveau système de planification des ressources organisationnelles (PRO) soit pleinement déployé.</p>

SECTION 2 – COMPREND LES PÉRIODES DE RÉFÉRENCE DES TROISIÈME, QUATRIÈME ET CINQUIÈME EXERCICES.

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	MISES EN ŒUVRE
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2020-2021 Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	7	6
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	4	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	2	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – Services de l'évaluation foncière de SNB Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	4	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – SNB, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	4	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	3	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020 – SNB, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepe.pdf	4	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020, Services de l'évaluation foncière de SNB www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf	6	4
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf	6	5

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	MISES EN ŒUVRE
Points découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2019-2020 www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	6	5
Points découlant de notre audit des états financiers du gouvernement provincial, 2019, SNB, recouvrement des comptes d'impôt foncier en souffrance www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V1/Chap4f.pdf	1	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	3	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019 – SNB, paiements traités par le biais du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	6	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019, SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	5	5
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2019, Services de l'évaluation foncière de SNB www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	4	3
Points découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2018-2019 www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	6	5

Résumé des activités liées aux langues officielles

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

Quinze plaintes officielles ont été déposées en vertu de la loi en 2022-2023. Toutes les plaintes ont été considérées comme fondées ou réglées sans enquête.

Durant l'exercice 2022-2023, SNB a continué de s'assurer que ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont remplies dans toutes les parties de l'organisation. Des initiatives connexes menées de façon continue au cours de l'année en question sont énumérées ci-dessous.

AXE 1

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

- Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle comprend une question pour les clients leur demandant s'ils ont reçu le service dans la langue officielle de leur choix.

AXE 2

Un environnement et un cadre qui encouragent tous les employés à parler la langue officielle de leur choix dans le milieu de travail :

- Dans le cadre du processus annuel d'examen du rendement, tous les employés doivent examiner les politiques sur la langue de service et la langue de travail et en discuter avec leur gestionnaire.
- Des séances de formation destinées aux gestionnaires et aux employés ont été offertes dans les deux langues officielles.

AXE 3

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

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

AXE 4

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 :

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

CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2022-2023, SNB a continué à recourir à des outils qui aident les employés à travailler dans la langue de leur choix. L'organisation continue de travailler en vue de la réalisation des objectifs énoncés dans le Plan d'action sur les langues officielles du gouvernement.

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

Conformément aux exigences de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, Service Nouveau-Brunswick a mis en place des politiques et des processus conçus pour gérer les divulgations faites dans l'intérêt public. Service Nouveau-Brunswick n'a reçu aucune allégation ou divulgation d'acte répréhensible au cours de l'exercice 2022-2023.



Annexe : états financiers

Service Nouveau-Brunswick

Rapport de la direction

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

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

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière, et d'examiner et d'approuver les états financiers. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances. Les membres du comité examinent les états financiers et recommandent leur approbation. Ils se réunissent aussi périodiquement avec la haute direction et les vérificateurs externes pour traiter des contrôles internes et des questions rattachées à la présentation de l'information financière. Sur recommandation du Comité de vérification et des finances, le conseil d'administration approuve les états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2023.



Alan Roy
Chef de la direction



Renée Laforest, CPA, CGA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 28 juin 2023

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick (l'« entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2023, et les états des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation des actifs financiers nets, et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes afférentes aux états financiers, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2023, ainsi que des résultats de ses activités et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le vérificateur général,

A handwritten signature in black ink that reads "Paul Martin". The signature is written in a cursive, flowing style.

Paul Martin, FCPA, FCA,

Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada

Le 29 juin 2023

Service Nouveau-Brunswick

État de la situation financière

Au 31 mars

	2023	2022
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	9 079 575 \$	13 970 669 \$
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	97 531 092	94 998 408
Placements à court terme	-	7 000 000
Actifs affectés (note 6)	12 183 961	10 568 182
Comptes débiteurs et avances (note 7)	27 690 741	22 052 035
Total des actifs financiers	146 485 369	148 589 294
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	25 852 309 \$	33 742 573 \$
Passif des partenaires (note 9)	4 894 035	3 583 284
Recettes reportées	1 047 347	285 212
Assurance des titres fonciers (note 10)	7 289 926	6 984 898
Total des passifs	39 083 617	44 595 967
Actifs financiers nets	107 401 752 \$	103 993 327 \$
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 11)	58 769 722 \$	64 163 953 \$
Stocks	172 474	115 538
Charges payées d'avance	26 226 123	23 345 317
Total des actifs non financiers	85 168 319	87 624 808
Excédent accumulé	192 570 071 \$	191 618 135 \$

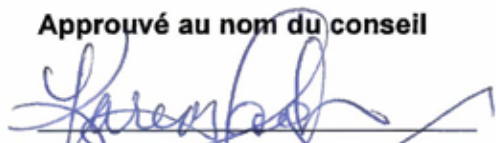
Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 13)

Engagements (note 14)

Événements subséquents (note 15)

Approuvé au nom du conseil



Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration



Doug Gaudett, CPA, CA
Directeur

Service Nouveau-Brunswick

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

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	Budget Note 3	2023	2022
Recettes			
Paiements de transfert	198 587 000 \$	205 119 151 \$	195 836 696 \$
Produits et services	51 920 014	70 332 273	61 678 231
Services municipaux	14 746 050	15 147 195	13 879 514
Services de registre	27 177 400	29 195 590	29 320 635
Rabais et recouvrements	2 709 000	2 443 425	2 755 129
Revenu de placements	126 000	215 736	152 957
Total des recettes	295 265 464	322 453 370	303 623 162
Charges			
Administration générale	788 427	674 071	583 694
Finances, ressources humaines et stratégie	17 433 226	17 397 426	18 577 787
Approvisionnement stratégique	5 659 140	5 383 886	5 409 979
Services technologiques	169 981 721	184 158 179	160 583 730
Services de santé	42 844 107	47 383 628	48 142 661
Services organisationnels	24 473 407	27 894 780	26 884 608
Services publics	35 585 436	38 609 464	37 149 260
Total des charges	296 765 464	321 501 434	297 331 719
Excédent (Déficit)	(1 500 000)	951 936	6 291 443
Excédent accumulé, début de l'exercice		191 618 135	185 326 692
Excédent accumulé, fin de l'exercice		192 570 071 \$	191 618 135 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État de la variation des actifs financiers nets

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	Budget Note 3	2023	2022
Actifs financiers nets, début de l'exercice	103 993 327 \$	103 993 327 \$	92 487 180 \$
Excédent (Déficit)	(1 500 000)	951 936	6 291 443
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	-	-	570 128
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles	-	-	15 368
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(3 893 177)	(2 983 939)	(4 830 471)
Amortissement des immobilisations corporelles	8 382 941	8 378 170	8 723 088
Variation nette des charges payées d'avance	-	(2 880 806)	706 783
Variation nette des stocks	-	(56 936)	29 808
Augmentation des actifs financiers nets	2 989 764	3 408 425	11 506 147
Actifs financiers nets, fin de l'exercice	106 983 091 \$	107 401 752 \$	103 993 327 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2023	2022
Trésorerie et équivalents de trésorerie générés par (utilisés pour):		
Opérations liées au fonctionnement		
Excédent (Déficit)	951 936 \$	6 291 443 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	8 378 170	8 723 088
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	-	570 128
Comptes débiteurs et avances (note 7)	(5 638 706)	(1 609 458)
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	(2 532 684)	(15 294 184)
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	(7 890 264)	5 668 024
Charges payées d'avance	(2 880 806)	706 783
Assurance des titres fonciers (note 10)	305 028	318 234
Passif des partenaires (note 9)	1 310 751	(788 526)
Recettes reportées	762 135	507
Stocks	(56 936)	29 808
Actifs affectés (note 6)	(1 615 779)	470 292
	(8 907 155)	5 086 139
Opérations liées aux immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(2 983 939)	(4 830 471)
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles	-	15 368
	(2 983 939)	(4 815 103)
Opérations liées aux placements		
Remboursement de placements	7 000 000	-
	7 000 000	-
(Diminution) augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	(4 891 094)	271 036
Trésorerie et équivalents de trésorerie, début de l'exercice	13 970 669	13 699 633
Trésorerie et équivalents de trésorerie, fin de l'exercice	9 079 575 \$	13 970 669 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

1. Description des opérations

Service Nouveau-Brunswick (ci-après désignée « la Corporation ») est une corporation de la Couronne non assujettie à l'impôt, établie en vertu de la *Loi sur Services Nouveau-Brunswick* (ci-après désignée « la Loi ») qui a été promulguée et est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2015.

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

La Corporation a été formée à la suite de la restructuration des anciens organismes de services communs, soit l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, Service Nouveau-Brunswick, le ministère des Services gouvernementaux et FacilicorpNB qui ont fusionné en un organisme unique de services communs, Service Nouveau-Brunswick. Sa mission consiste à offrir des services publics innovants de qualité supérieure aux clients, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du Nouveau-Brunswick.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Généralités

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Sommes à recevoir à la province du Nouveau-Brunswick

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

Placements

La Corporation détient des placements sous la forme de certificats de placement garanti à court terme à des taux d'intérêt variés. Les placements à court terme viennent à échéance au cours de l'exercice financier subséquent.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

Note 2 (suite)

Classification des actifs

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

Actifs affectés

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

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont les actifs détenus par la Corporation qui ont une durée de vie utile de plus d'un an. Pour des raisons d'ordre pratique, des seuils monétaires ont été établis pour chaque actif. Les actifs incorporels ne sont pas constatés dans les états financiers.

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

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

Seuils et taux d'amortissement

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

Note 2 (suite)

Recettes

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

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

Recettes reportées

Les sommes reçues en contrepartie de l'élaboration d'immobilisations corporelles, comme des systèmes, sont au départ comptabilisées comme des recettes reportées et sont constatées comme des recettes durant la période dans laquelle le système est complété.

Contributions au régime de retraite

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

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

Charges payées par d'autres parties

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

Opérations entre apparentés

Les opérations entre apparentés (opérations entre entités sous contrôle commun) sont enregistrées à la valeur d'échange lorsqu'elles ont lieu selon des modalités similaires à celles qui seraient en place si les entités étaient indépendantes. La répartition des coûts (tels les débits compensatoires) aux entités sous contrôle commun et de ces entités sont comptabilisées sur la base brute.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

Note 2 (suite)

Instruments financiers

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

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

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

Incertitude relative à la mesure

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

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.

Modification de la politique de comptabilité

Pour l'exercice financier 2023, notre organisme a adopté les normes comptables pour le secteur public suivantes : Mise hors services d'immobilisations (chapitre SP 3280). Aucune reconnaissance ou divulgation supplémentaire n'a été nécessaire à la suite de l'adoption de cette norme. Nous avons aussi adopté les normes comptables qui figurent dans les chapitres SP 1201 – Présentation des états financiers, SP 2601 – Conversion des devises et SP 3450 – Instruments financiers. L'adoption de ces normes n'a pas eu de répercussions importantes sur notre organisme.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

3. Budget

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

4. Gestion des risques

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

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

a) Risque de crédit

Il s'agit du risque qu'une partie à un instrument financier ne s'acquitte pas de l'une de ses obligations et fasse subir une perte financière à l'autre partie. Des soldes des comptes débiteurs élevés sont attribuables à des entités qui relèvent de la province (20 430 262\$ tels que décrits à la note 5). Ces soldes sont jugés à faible risque en raison des excellents antécédents de recouvrement. L'exposition maximale de la Corporation au risque de crédit en date du 31 mars 2023 correspond au solde des comptes débiteurs de 27 758 239\$. Le risque de crédit ne donne pas lieu à un paiement, car le gros du solde des comptes débiteurs est constitué de montants attribuables à des entités qui relèvent de la province.

b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque de ne pas être en mesure de régler une obligation en temps opportun ou à un prix raisonnable. La Corporation gère le risque de liquidité au moyen des sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick pour conserver une trésorerie suffisante afin de répondre aux besoins en matière de fonctionnement et d'immobilisations.

c) Risque de taux d'intérêt

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

d) Risque de change

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

5. Opérations entre parties liées

La Corporation est économiquement dépendante de la province du Nouveau-Brunswick. Au cours de l'exercice, la Corporation a reçu un financement de 205 119 151\$ (195 836 696\$ en 2022) de la province. Ces états financiers incluent des opérations avec des apparentés.

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

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

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

- La Corporation utilise des espaces de bureau pour lesquels le loyer est payé par la province.
- La province contribue certains autres services, tels que des services légaux et du personnel, en attente de leur transfert subséquent à la Corporation.
- La province comptabilise les charges de l'employeur pour ce qui suit : les cotisations au régime de retraite, les cotisations au Régime de pensions du Canada, les paiements d'allocations de retraite, les versements des assurances-vie collectives et des programmes de prestation de retraite supplémentaire des employés au nom de la Corporation. Ces charges, ainsi que la comptabilisation du passif au titre des congés de maladie accumulés, la comptabilisation du passif au titre de Travail sécuritaire et la comptabilisation du passif au titre des congés ne figurent pas dans les présents états financiers. Selon les conditions opérationnelles convenues de la Corporation, ces soldes de prestations resteront l'obligation et les actifs de la province. Ils ne seront pas assumés par la Corporation.
- Les éléments qui sont comptabilisés en chiffres nets, comme la rétrofacturation des achats de TI et des frais téléphoniques.

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

Note 5 (suite)

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	97 531 092 \$	94 998 408 \$
Comptes débiteurs	20 430 262	15 636 768
Comptes créditeurs et charges à payer	(79 779)	(1 698 982)
Passif des partenaires	(4 327 600)	(3 124 806)
Montant net dû à la Corporation	113 553 975 \$	105 811 388 \$

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Recettes	281 756 237 \$	266 293 773 \$
Charges	3 211 798	(3 140 175)
Recettes nettes	284 968 035 \$	263 153 598 \$

6. Actifs affectés

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Passif des partenaires (note 9)	4 894 035 \$	3 583 284 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	7 289 926	6 984 898
	12 183 961 \$	10 568 182 \$

7. Comptes débiteurs et avances

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Comptes débiteurs	26 949 607 \$	21 325 066 \$
Avances	808 632	685 489
Intérêts courus	-	64 948
Provision pour créances douteuses	(67 498)	(23 468)
	27 690 741 \$	22 052 035 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Comptes créditeurs et charges à payer	20 104 215 \$	16 092 192 \$
Salaires et avantages payables	5 748 094	17 650 381
	<u>25 852 309 \$</u>	<u>33 742 573 \$</u>

9. Passif des partenaires

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Province du Nouveau-Brunswick	3 040 317 \$	3 040 317 \$
Autres partenaires	1 853 718	542 967
	<u>4 894 035 \$</u>	<u>3 583 284 \$</u>

10. Assurance des titres fonciers

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

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Solde d'ouverture	6 984 898 \$	6 666 664 \$
Droits en matière d'assurance perçus	305 028	318 234
	<u>7 289 926 \$</u>	<u>6 984 898 \$</u>

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

11. Immobilisations corporelles

	Matériel et logiciels informatiques		Terrain et bâtiments	Véhicules à moteur	Équipement majeur	Améliorations locatives	Équipement initial de nouveaux bâtiments	Actifs en construction (AEC)	31 mars 2023	31 mars 2022
	5 à 15 ans	Bâtiments de 40 ans	Bâtiments de 5 à 10 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans		Total	Total
Durée de vie utile estimative (années)										
Coût										
Coût d'ouverture	83 062 424 \$	21 123 177 \$	529 624 \$	24 702 098 \$	14 505 536 \$	3 197 205 \$	3 101 308 \$	150 221 372 \$	148 048 754 \$	
Transférées des AEC	1 329 722	-	-	1 451 516	-	-	(2 781 238)	-	-	
Acquisitions	2 628 165	-	-	355 774	-	-	-	2 983 939	4 830 471	
Dispositions	(3 898 286)	-	-	-	(731 811)	-	-	(4 630 097)	(2 657 853)	
Coût de clôture	83 122 025	21 123 177	529 624	26 509 388	13 773 725	3 197 205	320 070	148 575 214	150 221 372	
Amortissement cumulé										
Amortissement cumulé au début de l'exercice	67 179 924	4 118 449	312 831	5 856 045	6 425 439	2 164 731	-	86 057 419	79 406 688	
Dispositions	(3 898 286)	-	-	-	(731 811)	-	-	(4 630 097)	(2 072 357)	
Charge d'amortissement	5 501 888	451 916	64 565	1 711 439	367 776	280 586	-	8 378 170	8 723 088	
Amortissement cumulé de clôture	68 783 526	4 570 365	377 396	7 567 484	6 061 404	2 445 317	-	89 805 492	86 057 419	
Valeur comptable nette	14 338 499 \$	16 552 812 \$	152 228 \$	18 941 904 \$	7 712 321 \$	751 888 \$	320 070 \$	58 769 722 \$	64 163 953 \$	

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2023:

Matériel et logiciels informatiques	320 070 \$
Total	320 070 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023

12. Charges par secteur

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Services du personnel	152 766 993 \$	154 568 501 \$
Fournitures et services	160 235 673	133 373 668
Frais de la dette et autres	120 600	666 462
Amortissement	8 378 170	8 723 088
	<u>321 501 436 \$</u>	<u>297 331 719 \$</u>

13. Passifs éventuels

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

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

14. Engagements

La Corporation a pris des engagements liés à des ententes en matière de location de bureaux et les ententes contractuelles. Les paiements minimaux pour ces engagements sont évalués comme suit:

	<u>2024</u>	<u>2025</u>	<u>2026</u>	<u>2027</u>	<u>2028</u>	<u>Ci-après</u>
Location de bureau	6 037 831 \$	5 155 577 \$	3 897 394 \$	1 769 055 \$	1 272 107 \$	4 274 529 \$
Ententes contractuelles	59 652 268	33 281 193	30 981 700	23 928 914	23 313 063	12 701 560
Total	65 690 099 \$	38 436 770 \$	34 879 094 \$	25 697 969 \$	24 585 170 \$	16 976 089 \$

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

15. Événements subséquents

En date du 1er avril 2023, le Tribunal sur la location de locaux d'habitation a été transféré à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick par Service Nouveau-Brunswick. Ce transfert a touché 26 postes et représente des dépenses opérationnelles de 1,7 million de dollars.

16. Données Comparatives

Certaines chiffres de 2022 ont été relassées afin de se conformer à la présentation adoptée pour 2023.