

Service Nouveau-Brunswick

Rapport annuel
2018–2019



Service Nouveau-Brunswick
Rapport annuel 2018-2019

Province du Nouveau-Brunswick

C.P. 6000
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1
CANADA

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-2083-3 (copie papier bilingue)
ISBN 978-1-4605-2085-7 (PDF : version française)

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

12463 | 2019.10 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

Lettres d'accompagnement

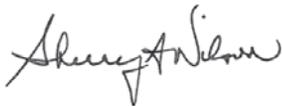
De la ministre à la lieutenant-gouverneure
L'honorable Brenda Louise Murphy

Lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

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



Sherry Wilson
Ministre

Du conseil d'administration à la ministre
L'honorable Sherry Wilson

Ministre de Service Nouveau-Brunswick

Je suis heureuse de vous soumettre au nom du conseil d'administration le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier de 2018-2019.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration

Table des matières

| | |
|--|----|
| Message du chef de la direction | 1 |
| Points saillants de l'exercice 2018-2019 | 2 |
| Gouvernance de la corporation | 3 |
| Les principales priorités du Gouvernement du Nouveau-Brunswick | 5 |
| Mesures du rendement de SNB | 6 |
| Aperçu des opérations organisationnelles. | 12 |
| Vue d'ensemble des divisions et points saillants | 13 |
| Aperçu financier | 23 |
| Résumé des activités de recrutement. | 26 |
| Résumé des projets de loi et des activités législatives | 27 |
| Résumé des activités liées aux langues officielles | 28 |
| Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale. | 29 |
| Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale concernant les exercices précédents | 30 |
| Rapport au titre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> | 31 |
| Annexe : États financiers | 32 |

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 2018-2019. Ce rapport présente un sommaire des activités de chaque division de SNB durant l'exercice 2018-2019, ainsi que les états financiers vérifiés de la corporation.

Au cours du dernier exercice, notre croissance a été démontrée par l'avancement de la mission de SNB, qui est d'offrir aux clients des services innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du Nouveau-Brunswick. Nous y sommes parvenus en mettant continuellement l'accent sur notre plan stratégique global de cinq ans. *L'excellence dans la prestation des services* est notre vision et elle est fondée sur quatre thèmes : ajouter de la valeur pour les clients, favoriser le développement d'une équipe engagée et hautement performante, optimiser et innover, et développer les activités. En 2018-2019, nous avons mis l'accent sur le thème de l'optimisation et de l'innovation. En tirant parti de la technologie et de la productivité, nous poursuivons notre travail pour développer l'entreprise.

Notre passé oriente notre avenir. Grâce aux connaissances et à l'expertise des membres de notre personnel hautement qualifié, nous continuerons à surmonter les défis qui se présentent, à atteindre nos objectifs et à viser plus haut pour mieux servir la population du Nouveau-Brunswick.

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

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

Alan Roy
Chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick

Points saillants de l'exercice 2018-2019

Voici une liste des réalisations particulières de l'organisation au cours de l'exercice financier de 2018-2019 :

- Plus de cent mille comptes d'étudiants et d'enseignants du Nouveau-Brunswick ont migré vers la plateforme Office 365. Cela a permis de fournir une solution technologique sécuritaire et flexible pour l'éducation publique, en réalisant des gains d'efficacité et en offrant des capacités de collaboration accrues. Des travaux sont en cours en vue de transférer 35 000 boîtes aux lettres des employés du GNB vers la plateforme Office 365.
- Les mises à niveau de l'équipement de réseau et le déploiement d'un réseau spécialisé et conforme aux normes de l'industrie pour les terminaux de point de vente ont été achevés. Ce projet a permis d'accélérer considérablement les transactions financières pour le public dans les centres de services de SNB de la province.
- Les Services technologiques de SNB ont collaboré avec le ministère de la Justice et de la Sécurité publique ainsi qu'avec la Direction du service à la clientèle et l'Unité du soutien à la prestation des services de SNB à la mise en œuvre réussie d'un nouveau système de délivrance de permis de conduire et de reconnaissance faciale dans toute la province. Le système de reconnaissance faciale commun est capable de détecter les fraudes entre les différentes provinces et le permis amélioré comporte des fonctionnalités comme la sécurité contre la fraude et les tentatives de falsification.
- Mon Appui, un nouveau système de services de soutien en éducation abritant des plans d'apprentissage personnalisés, ainsi que d'autres formulaires, plans et outils utiles, a été lancé en janvier 2019 dans tous les districts scolaires des secteurs francophones et anglophones. Il permet de documenter et de suivre les services de soutien aux élèves, ainsi que d'établir des rapports et de communiquer à ce sujet.
- L'Unité du registre foncier gérait auparavant un réseau de 13 bureaux d'enregistrement foncier où il était possible d'enregistrer les plans et documents juridiques, comme les actes de transfert, les hypothèques et les testaments se rapportant à la propriété de biens réels. Les 13 bureaux régionaux d'enregistrement foncier sont actuellement en voie d'être regroupés en un seul bureau provincial situé à St. Stephen.
- Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation a mis en ligne un nouveau site Web adapté aux appareils mobiles. Un grand nombre d'améliorations a été apporté au site Web, comme l'ajout de vidéos éducatives en sept langues. Des vidéos en malécite et en micmac ont été ajoutées.
- Le centre d'impression a pris en charge l'impression de production pour l'Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers et du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, ce qui a permis d'éliminer trois imprimantes de production louées, les stocks et les autres frais généraux associés à ces organisations.
- Dans le cadre des efforts de rétablissement des inondations de 2018, le Service des comptes créditeurs a traité environ 2 500 chèques pour des Néo-Brunswickois sinistrés et SNB a également aidé l'Organisation pour les mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick dans ses efforts de redressement après une inondation par l'intermédiaire de quatre de ses bureaux régionaux.
- En 2018-2019, des ateliers sur la gestion de l'énergie ont été offerts aux districts scolaires francophones et anglophones ainsi qu'au Réseau de santé Horizon.
- La Direction de l'ingénierie clinique a atteint ses objectifs stratégiques en matière de réalisation des travaux d'entretien pour les appareils médicaux vitaux et à risque élevé.
- En collaborant avec les ministères clients, la Division de l'approvisionnement stratégique a réalisé des économies de plus de 6,5 millions de dollars en 2018-2019. Ces économies sont à la fois indirectes, par exemple la négociation de rabais et l'évitement de l'augmentation des coûts, et directes, par exemple les réductions sur douze mois.
- Cette année, un important processus d'approvisionnement novateur a été mis en œuvre afin d'obtenir une nouvelle solution technologique pour un système de planification des ressources organisationnelles (PRO). Ce processus a permis d'évaluer des démonstrations provenant de divers endroits de la province et de discuter avec les fournisseurs les mieux classés avant la soumission d'une offre finale.

Gouvernance de la corporation

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

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

Comités du conseil

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

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

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

Conseil d'administration

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

1. Roland T. Cormier a démissionné de ses fonctions de vice-président et membre du conseil le 16 août 2018.
2. Louise Duguay LePage est passée du Comité de la gouvernance et des RH au Comité de la vérification et des finances le 15 novembre 2018.
3. Doug Gaudett a été nommé membre du conseil le 16 août 2018.
4. Garth Lawson est président du Comité de la vérification et des finances.
5. Mary-Eileen O'Brien est présidente du Comité de la gouvernance et des RH.
6. Nicole Picot a démissionné de ses fonctions de membre du conseil le 4 février 2019.

Les principales priorités du Gouvernement du Nouveau-Brunswick

Gouvernement Abordable et Prêt à Agir

VISION : Le Nouveau-Brunswick mettra de l'ordre dans ses finances, ce qui permettra au gouvernement d'être prêt à agir et de pouvoir offrir des services publics durables de haute qualité à tous les gens du Nouveau-Brunswick pour les années à venir.

Soins de Santé Publics Fiables

VISION : Le Nouveau-Brunswick aura un système de soins de santé viable qui offrira des services de haute qualité à ses citoyens en toute sécurité et en temps opportun.

Éducation de Première Classe

VISION : Chaque enfant recevra la meilleure éducation possible pour l'aider à vivre pleinement sa vie. Les jeunes diplômées et diplômés du Nouveau-Brunswick pourront rivaliser avec les meilleurs au monde dans les domaines qui les passionnent. Les jeunes du Nouveau-Brunswick seront perçus comme les meilleurs candidats par les établissements d'enseignement postsecondaire et les employeurs, et ils donneront le meilleur d'eux-mêmes à la société.

Secteur Privé Dynamisé

VISION : Le Nouveau-Brunswick sera un chef de file du côté de la croissance de la main-d'œuvre et des investissements du secteur privé. Nous accueillerons des petites entreprises et des sociétés commerciales et industrielles prospères qui fourniront des emplois de qualité à notre main-d'œuvre diversifiée et qualifiée.

Communautés Dynamiques et Viables

VISION : Les communautés du Nouveau-Brunswick seront dynamiques, viables, accueillantes et prospères. Les gouvernements locaux feront preuve d'un leadership solide et collaboreront pour améliorer la qualité de vie de tous, tout en prenant en considération la conservation à long terme.

Organisation Hautement Performante

VISION : La fonction publique du Nouveau-Brunswick sera une organisation qui dépassera les attentes de son principal client : le public.

Mesures du rendement de SNB

| | | |
|--|---|--|
| Gouvernement Abordable et Prêt à Agir | Ajouter de la valeur pour les clients | Mesure |
| | Répondre aux attentes des clients | Indice de satisfaction de la clientèle interne Indice de satisfaction de la clientèle externe |
| | Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante | Mesure |
| | Assurer le perfectionnement de gestionnaires formés et compétents | Taux de recommandation net des employé(e)s |
| Organisation Hautement Performante | Optimiser et innover | Mesure |
| | Éliminer le gaspillage et les chevauchements en optimisant l'exploitation de la technologie et de la productivité | Nombre de processus clés améliorés |
| | Développer les activités | Mesure |
| | Élargir le modèle opérationnel | Nombre de services nouveaux ou élargis |

Ajouter de la valeur pour les clients

Objectif de la mesure

Répondre aux attentes des clients.

Mesure

Indice de satisfaction de la clientèle interne

Indice de satisfaction de la clientèle externe

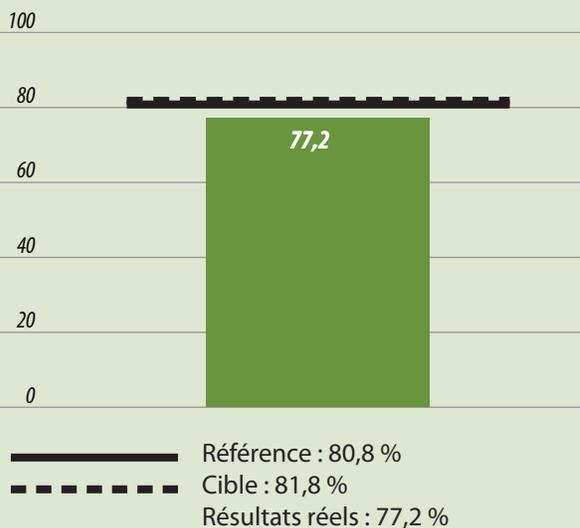
Description de la mesure

SNB a une méthodologie pour évaluer la satisfaction de la clientèle : l'indice de satisfaction de la clientèle. En 2018-2019, SNB a effectué un sondage à cet égard auprès de la clientèle interne et de la clientèle externe. Ce sondage a permis de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'aide d'un indice fondé sur 11 questions.

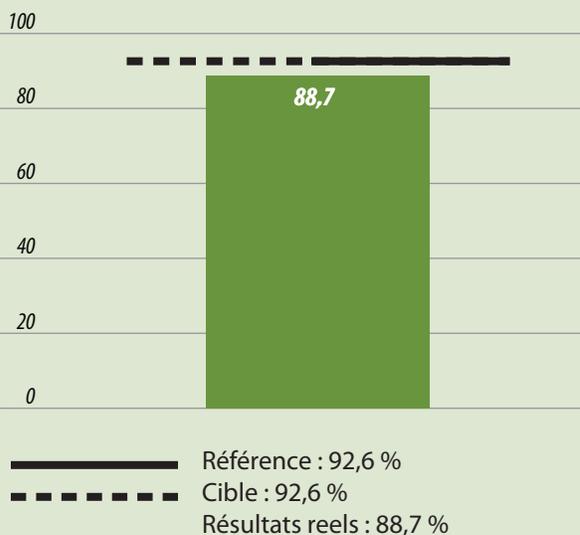
Ces mesures donnent un aperçu du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. Chaque année, la société réalise un sondage auprès des différents groupes de clientèle en utilisant divers moyens de communication (par courriel, en format papier, en ligne). Les questions posées se fondent sur six grands moteurs de la satisfaction de la clientèle¹ (la rapidité, la résolution de problèmes, les interactions du personnel, le résultat positif, la conception du service et la fonctionnalité du mode de communication). La clientèle interne est composée des membres du personnel du GNB relevant des Parties 1 et 3, tandis que la clientèle externe est constituée de la population et des entreprises du Nouveau-Brunswick.

Rendement général

Indice de satisfaction de la clientèle interne

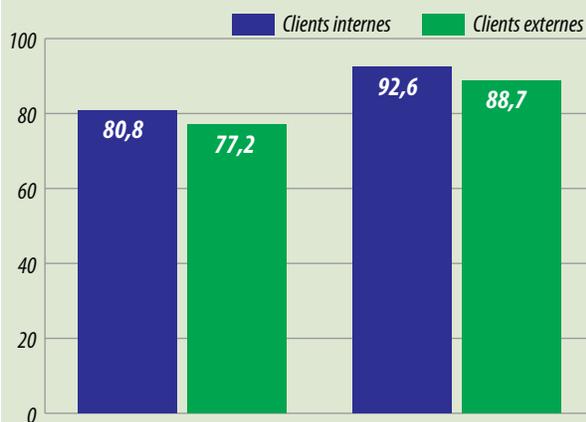


Indice de satisfaction de la clientèle externe



1 L'Institut des services axés sur les citoyens

Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle



Les résultats obtenus montrent que le taux de satisfaction de la clientèle interne et externe de SNB a légèrement diminué. Néanmoins, les résultats pour les facteurs portant sur l'interaction avec le personnel (le personnel est serviable, compétent et courtois) sont toujours les plus élevés pour les clients internes et externes. Comparativement aux scores d'autres organisations du secteur public* au Canada, les résultats de SNB pour les clients externes restent très bons, bien qu'il reste encore des possibilités d'amélioration pour les clients internes.

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

Raison d'être de cette mesure

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

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

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

Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante

Objectif de la mesure

Assurer le perfectionnement de gestionnaires formés et compétents

Mesure

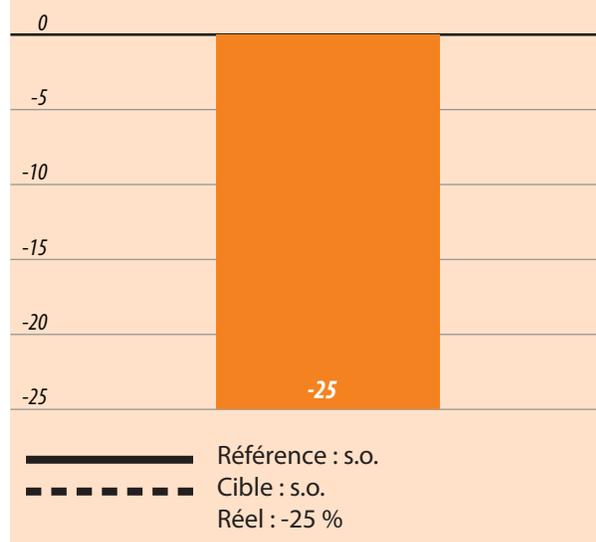
Taux de recommandation net des employé(e)s

Description de la mesure

SNB a participé à un sondage sur l'engagement des employés administré par le Conseil du Trésor et visant tout le personnel du GNB. Ceci a permis d'établir le taux de recommandation net des employé(e)s de SNB, la norme actuelle utilisée par de nombreuses organisations pour indiquer l'engagement du personnel au niveau organisationnel. Le score est établi en fonction des réponses à la question suivante du sondage : *Je serais à l'aise d'aiguiller un ami ou un membre de ma famille vers Service Nouveau-Brunswick pour un emploi.*

Rendement global

Le taux de recommandation net des employé(e)s de SNB pour 2018-2019 représente la base de référence.



Pourquoi cette mesure?

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

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

Le score de base permet à SNB d'élaborer des plans d'action en 2018-2019 pour accroître l'engagement des employés et encourager une fonction publique fière, productive et professionnelle.

Optimiser et innover

Objectif de la mesure

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

Mesure

Nombre de processus clés améliorés.

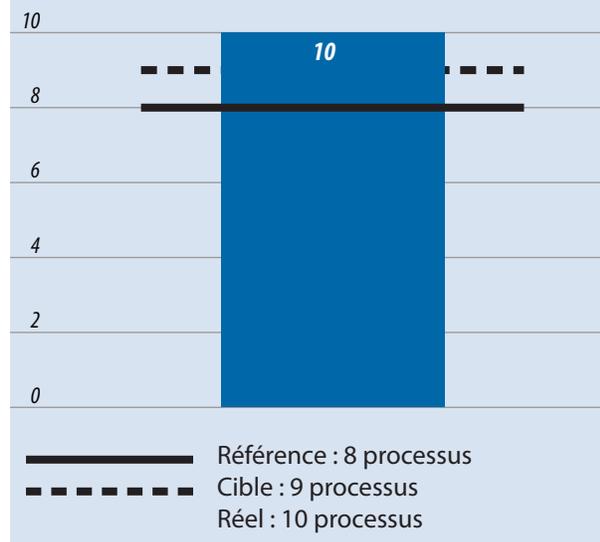
Description de la mesure

La mesure utilise les outils et la méthodologie Lean Six Sigma pour indiquer le nombre de processus améliorés (définir, mesurer, analyser, améliorer, contrôler) ou établis (définir, mesurer, analyser, concevoir, vérifier).

Rendement global

En 2018-2019, dix processus clés ont été améliorés :

- Profils linguistiques;
- Approbation de contrats;
- Actualisation de la stratégie de communication interne;
- Pouvoir de signature des Services financiers;
- Distribution de la lingerie à l'Hôpital de Moncton (phase 1);
- Intégration des employés;
- Nettoyage et entretien des listes de distribution de courriel;
- Tenue des comptes fournisseurs;
- Assiette d'évaluation foncière; et
- Normalisation de la présélection des candidats pour les concours des RH.



Pourquoi cette mesure?

L'amélioration continue est un élément fondamental du plan stratégique de SNB. Les projets Lean Six Sigma, les événements d'amélioration rapide Kaizen, les recherches de gaspillage et la gestion quotidienne sont des indicateurs d'efficacité accrue des processus et de réduction du gaspillage, qui se traduisent au final par une diminution des coûts et une plus grande efficacité pour l'organisme. L'engagement des employés dans les activités d'amélioration continue favorise une culture organisationnelle au sein de laquelle le personnel participe à la recherche de moyens de mieux servir les clients.

Développer les activités

Objectif de la mesure

Élargir le modèle opérationnel

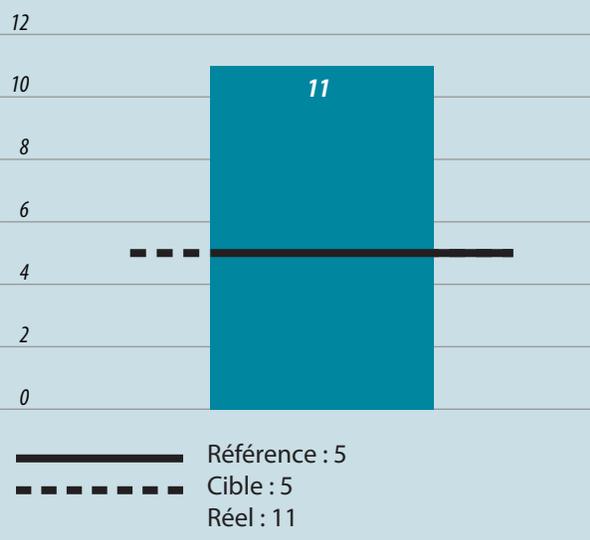
Mesure

Nombre de services nouveaux ou élargis

Description de la mesure

Au fur et à mesure que SNB se stabilise et optimise son organisation, il est possible de développer les activités en élargissant l'offre de services actuelle à de nouveaux clients, en améliorant les services actuels ou tout simplement en ajoutant de nouveaux services. La réussite se mesure selon le flux de revenus durables supplémentaires provenant de nouvelles offres de services ou d'offres élargies et de nouveaux clients. Ces offres de services et ces clients sont exprimés en termes d'ententes de service nouvelles ou mis à jour.

Rendement global



Pourquoi cette mesure?

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

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

À ce jour, une stratégie de développement des activités a été établie, ainsi qu'un outil de présélection qui servira à évaluer la valeur et le risque des possibilités selon quatre dimensions : le rendement financier, la concordance stratégique, la facilité d'exploitation et les considérations technologiques.

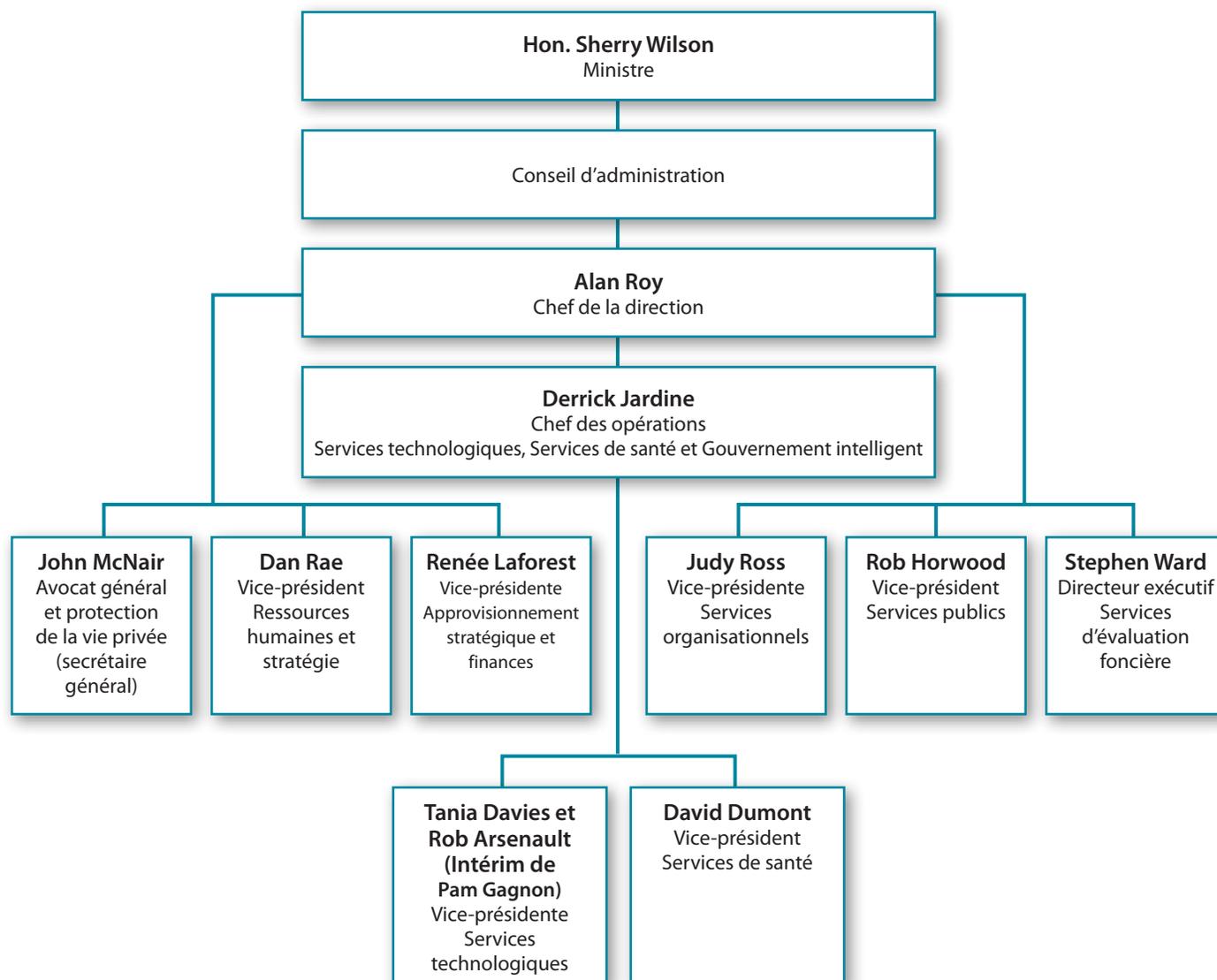
Aperçu des opérations organisationnelles

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

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

Service Nouveau-Brunswick compte plus de 2 400 employés, et son budget s'élevait à 274 millions de dollars en 2018-2019.

Organigramme de haut niveau



Vue d'ensemble des divisions et points saillants

Ressources humaines et stratégie

Ressources humaines

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

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

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

Stratégie et rendement organisationnel

La Direction gère le processus de planification stratégique, qui comprend l'élaboration et le suivi des initiatives stratégiques, des plans d'action annuels et des mesures du rendement à l'aide de la méthodologie du tableau de bord équilibré, et elle favorise l'amélioration continue pour renforcer l'efficacité sur le plan opérationnel au moyen de la méthodologie Lean Six Sigma. Elle est également chargée de communiquer l'information concernant le rendement de l'organisation. Elle veille à ce que les besoins quotidiens de Service Nouveau-Brunswick en matière de communication soient satisfaits, y compris la mise à jour du site intranet des employés, des sites Web et des rapports qui fournissent des renseignements et des services aux employés, aux partenaires commerciaux et aux clients.

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

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

De plus, elle supervise certains aspects de la gestion globale des relations de SNB (clients et partenaires commerciaux) du point de vue organisationnel. Elle garantit la fiabilité et l'accessibilité des données aux fins de prise de décisions et de création de rapports. Elle est chargée d'élaborer des stratégies de développement des activités, ce qui comprend l'évaluation et le soutien des possibilités de croissance ainsi que l'élaboration et le suivi des ententes de service qui décrivent les services offerts et les attentes en matière de rendement. Elle gère également les services de sondages, la gestion du changement et la mesure du rendement de la prestation des services et de la satisfaction de la clientèle pour éclairer l'amélioration continue.

Vérification interne

L'Unité des services de vérification effectue des examens de conformité interne relatifs à la gestion de l'encaisse dans les centres de service de SNB, des vérifications des concessionnaires automobiles qui participent au programme d'immatriculation en ligne, et des examens de la sécurité des TI. Cette unité mène également des enquêtes, au besoin.

Points saillants

- ◆ SNB a mis au point une stratégie de gestion globale de la relation (GGR) afin d'ajouter de la valeur pour les clients en mettant l'accent sur la compréhension et la satisfaction de leurs besoins, et de développer les activités en établissant des relations de confiance avec les partenaires commerciaux. Au cours des deux ou trois prochaines années, la stratégie de GGR de SNB portera sur la mise en œuvre d'initiatives prioritaires comme l'amélioration de sa présence sur le Web pour les clients internes et la communication des mesures de rendement aux clients et aux partenaires commerciaux.

- ◆ Les Services à la clientèle des RH ont entrepris un exercice d'écoute de la voix des clients, ce qui a mené à un ajustement de la structure organisationnelle et du modèle de prestation des services. Ils ont poursuivi leur stratégie et leur plan de transformation des RH sur trois ans. De plus, ils ont élaboré un guide et des outils de gestion du rendement simplifiés et faciles à utiliser pour les ministères et organismes de la Partie 1. L'équipe a également contribué à la publication de 1097 offres d'emplois en 2018 pour les ministères de la Partie 1.

Approvisionnement stratégique et finances

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

Finances

La Direction des finances s'occupe des rapports et des analyses d'ordre financier et opérationnel, des contrôles internes, de la comptabilisation des comptes débiteurs, des comptes créditeurs et des éléments d'actif, de la coordination des vérifications internes et externes, et de la préparation des états financiers. En plus d'être chargée de la budgétisation, de la gestion des dépenses ordinaires et en capital et de la coordination des processus budgétaires et prévisionnels avec le Conseil du Trésor, elle offre des services de gestion des installations, y compris l'administration des baux et les déménagements et rénovations de bureau. La Direction doit de plus répondre aux besoins administratifs de l'organisation.

Approvisionnement stratégique

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

Habilitation de l'approvisionnement

La Direction de l'habilitation de l'approvisionnement fournit des politiques, des systèmes et des cadres pour soutenir les équipes de l'approvisionnement, et la communauté du GNB en général. La Direction aide à soutenir les activités opérationnelles quotidiennes des spécialistes

en approvisionnement en leur fournissant la documentation et le soutien relatifs aux politiques et aux règlements. Par l'intermédiaire de la Section des appels d'offres, elle est aussi chargée de recevoir et d'inscrire les soumissions et d'ouvrir les réponses aux appels d'offres publics ayant trait aux biens et services pour le compte de la Division de l'approvisionnement stratégique. L'équipe de l'habilitation de l'approvisionnement travaille ensemble pour veiller à ce que le processus d'approvisionnement au complet fonctionne de façon efficace pour les clients et les fournisseurs.

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Valeur des bons de commande | 1 021 377 343 \$ | 1 356 084 221 \$ | (334 706 878 \$) |
| Nombre de bons de commande | 5 451 | 5 466 | (15) |
| Appels d'offres/DP | 2 241 | 1 560 | 681 |

Points saillants

- ◆ En collaborant avec les ministères clients, la Division de l'approvisionnement stratégique a réalisé des économies de plus de 6,5 millions de dollars en 2018-2019. Ces économies sont à la fois indirectes, par exemple la négociation de rabais et l'évitement de l'augmentation des coûts, et directes, par exemple les réductions sur douze mois.
- ◆ La Direction de l'approvisionnement stratégique a terminé avec succès son exercice annuel de planification des achats, ayant rencontré les hauts fonctionnaires de 14 ministères clients pour discuter de leurs prochains achats majeurs nécessaires.
- ◆ Un plan stratégique a été élaboré pour la nouvelle équipe intégrée de l'Approvisionnement stratégique. Il comprend une liste de 15 initiatives à entreprendre au cours des trois prochaines années.
- ◆ Cette année, un important processus d'approvisionnement novateur a été mis en œuvre afin d'obtenir une nouvelle solution technologique pour un système de planification des ressources organisationnelles (PRO). Ce processus a permis d'évaluer des démonstrations provenant de divers endroits de la province et de discuter avec les fournisseurs les mieux classés avant la soumission de la meilleure offre finale.

Services de santé

Ingénierie clinique

Les professionnels des soins de santé utilisent une vaste gamme d'équipement médical et diagnostic dans leur travail quotidien. Cet équipement peut être complexe et coûteux. La Direction de l'ingénierie clinique travaille avec les cliniciens et gestionnaires des soins de santé pour planifier et évaluer les technologies nouvelles et existantes en matière de soins de santé. Ses responsabilités comprennent l'inspection et l'entretien de l'équipement. Elle doit de plus s'assurer que les technologies respectent les règlements applicables.

La Direction de l'ingénierie clinique aide à déterminer à quel moment l'équipement a atteint la fin de son cycle de vie, et elle joue un rôle important dans le processus de mise hors service. Le service soutient également les enquêtes sur les incidents liés aux équipements médicaux et participe activement à la formation et à l'éducation du personnel technique et médical concernant son utilisation.

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---|-----------|-----------|------------|
| Ordres de travail* | 64 488 | 64 105 | 383 |
| Ordres de travail d'entretien préventif reçus** | 19 963 | 20 252 | (289) |
| Alertes d'équipement nécessitant une action*** | 1 290 | 674 | 616 |

Le stock d'équipement nouveau « net » (matériel entrant moins matériel désuet) compte 2 621 appareils supplémentaires.

*L'augmentation des ordres de travail correspond à un accroissement de 1,6 % du nombre d'heures de soutien (+1 776 heures) par rapport à l'exercice financier 2017-2018.

**Bien que le nombre d'ordres de travail d'entretien préventif ait diminué, le nombre d'heures de soutien a augmenté de 7 % (+1 373 heures) et les inspections d'entrée du nouveau matériel (sécurité et conformité) ont augmenté de 1 % (+44 heures). Les variations annuelles du nombre d'heures de soutien dans le cadre de l'entretien préventif dépendent directement de la quantité de matériel neuf acheté, des achats effectués dans le passé et des garanties venant à échéance.

***Le nombre d'alertes traitées varie d'une année à l'autre, selon la quantité d'équipement en service et les détails de l'alerte publiée. Un examen du processus a été réalisé en 2018-2019 afin de déterminer les lacunes et d'améliorer l'uniformité dans la province en ce qui concerne la gestion des alertes. Les modifications apportées ont entraîné une augmentation de la demande de suivi documenté, ce qui s'est traduit par 287 heures de soutien supplémentaires.

Chaîne d'approvisionnement

Une grande variété d'équipement, de fournitures et de services est utilisée sur une base quotidienne pour fournir les soins de santé au Nouveau-Brunswick. La Direction de la chaîne d'approvisionnement apporte un soutien aux professionnels des soins de santé en s'assu-

rant que les bons produits et services sont disponibles au bon moment et au bon endroit. Ses responsabilités comprennent les achats, l'entreposage, la livraison et la distribution de l'ensemble de l'équipement, des fournitures et des services utilisés dans le système de santé partout au Nouveau-Brunswick. La chaîne d'approvisionnement comprend les achats, la gestion des stocks et des magasins, l'expédition et la réception, la distribution, la logistique, les ateliers d'imprimerie et les salles de courrier.

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---|----------------|----------------|-----------------|
| Nombre de bons de commande* | 144 825 | 143 495 | 1 330 |
| Valeur en dollars des bons de commande | 247 459 295 \$ | 324 499 528 \$ | (77 040 233 \$) |
| Nombre de lignes reçues par les services d'expédition et de réception | 553 583 | 537 288 | 16 295 |
| Taux moyen mensuel de rotation des stocks | 0,98 | 1,07 | (0,09) |
| Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks | 5 940 504 \$ | 5 424 510 \$ | 515 994 \$ |
| Nombre de lignes prélevées pour la distribution | 2 707 506 | 2 833 241 | (125 735) |

*Pour 2018-2019, le tableau ci-dessus exclut la valeur en dollars et le nombre des commandes d'achat traitées par la Direction de l'approvisionnement stratégique (Santé). Les données sont maintenant rattachées à la Division de l'approvisionnement stratégique de SNB.

Services de buanderie et de lingerie

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

Le projet de la buanderie de Saint John s'est poursuivi en 2018-2019. L'agrandissement de l'installation et la construction de la nouvelle aire de traitement ont été

achevés. La rénovation de l'aire de finition du traitement du linge a commencé en mars 2019. L'achèvement du projet est prévu pour l'automne 2019.

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---------------------------------|------------|------------|---------------------|
| Poids en livres du linge traité | 21 988 462 | 21 984 100 | 4 362 |
| Nombre de clients | 80 | 80 | (pas de changement) |

Gestion de l'énergie

L'Unité de la gestion de l'énergie est chargée de diriger et de coordonner la stratégie de gestion de l'énergie du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ce service permet à l'énergie d'être un intrant gérable dans les opérations des installations en intégrant l'énergie dans les pratiques opérationnelles quotidiennes tout en maintenant ou en améliorant le confort thermique et la qualité de l'air intérieur pour les clients (les patients, les étudiants, les fonctionnaires). Une approche axée sur l'amélioration continue est utilisée pour optimiser l'énergie utilisée, une solution essentielle face à la hausse des coûts de l'énergie et aux émissions de dioxyde de carbone. Les régies régionales de la santé, les établissements de buanderie et les établissements d'enseignement bénéficient d'un soutien actif.

Le programme de gestion de l'énergie, combiné aux connaissances et aux outils appropriés, permettra d'améliorer l'efficacité opérationnelle réduisant ainsi la consommation et la demande d'énergie.

En réponse au Plan d'action sur les changements climatiques, SNB a commencé 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. En collaboration avec le district scolaire Anglophone West (ASDW) et la Division des édifices du ministère des Transports et de l'Infrastructure, cinquante (50) établissements scolaires ont été enregistrés dans l'outil Portfolio Manager d'ENERGY STAR^{1,2}.

| Les statistiques en bref | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---|-----------|-----------|------------|
| Nombre de lieux inscrits dans l'outil Portfolio Manager TM d'Energy Star | 59 | 4 | 55 |
| Évitement des coûts | 1,95 M\$ | 1,4 M\$ | 0,55 M\$ |

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

2 Le Portfolio ManagerTM d'Energy Star est un outil d'analyse comparative en ligne gratuit et simple à utiliser qui permet à ses usagers de comparer le rendement énergétique de leur bâtiment avec celui de bâtiments semblables à l'échelle nationale, à l'aide de paramètres comme l'intensité de la consommation d'énergie et une cote ENERGY STAR de 1 à 100.

Points saillants

- En 2018-2019, des ateliers sur la gestion de l'énergie ont été offerts aux districts scolaires francophones et anglophones ainsi qu'au Réseau de santé Horizon.
- L'Hôpital régional de Saint John du Réseau de santé Horizon a obtenu la certification ENERGY STAR[®] de RNCAN pour l'année de l'étiquetage 2018, le premier établissement de santé au Canada à recevoir cette certification. Les Services de santé ont soutenu l'intégration du programme de gestion de l'énergie du Réseau de santé Horizon.
- La Direction de l'ingénierie clinique a atteint ses objectifs stratégiques en matière de réalisation des travaux d'entretien pour les appareils médicaux vitaux et à risque élevé.
- Le projet de la buanderie de Saint John s'est poursuivi en 2018-2019. L'agrandissement de l'installation et la construction de la nouvelle aire de traitement ont été achevés. La rénovation de l'aire de finition du traitement de linge a commencé en mars 2019. L'achèvement du projet est prévu pour l'automne 2019.

Services organisationnels

Comptes créditeurs

La Direction des comptes créditeurs gère la prestation des comptes créditeurs courants, ainsi que les transactions liées aux nombreux systèmes de gestion des clients et des cas utilisés pour offrir les programmes des ministères clients. La Direction est responsable des services transactionnels, de la gestion des processus relatifs à la carte d'achat et à i-Expense, de la tenue des comptes fournisseurs, du traitement des paiements et de l'atteinte des indicateurs de rendement clés (IRC) établis dans le cadre des ententes de service.

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---|-----------|-----------|------------|
| Transactions relatives aux comptes créditeurs traitées (au-delà de) | 500 000 | 500 000 | --- |

Services de recouvrement

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

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---|-----------|-----------|------------|
| Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance | 86,4 M\$ | 81 M\$ | 5,4 M\$ |
| Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement | 7,3 M\$ | 6,8 M\$ | 0,5 M\$ |

Bureau de traduction

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

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Demandes de traduction traitées par les employés | 13 877 demandes 6,2 M de mots | 13 142 demandes 5,8 M de mots | 735 demandes 0,4 M de mots |
| Demandes de traduction traitées à l'extérieur | 2 755 demandes 7,0 M de mots | 4 405 demandes 7,9 M de mots | (1 650 demandes) (0,9 M de mots) |
| Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés | 838 | 475,5 | 362,5 |
| Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'extérieur | 1 200 | 1 722 | (522) |

Paie et avantages sociaux

La Direction de la paie et des avantages sociaux est chargée de verser au nom du Conseil du Trésor la paie et des prestations à environ 11 000 fonctionnaires et 2 100 employés occasionnels, ainsi que des rentes de retraite à environ 35 600 retraités. La Direction de la paie et des avantages sociaux a aussi la responsabilité de tenir les dossiers des employés, de saisir les données relatives aux congés et d'établir des rapports pour assurer la conformité aux normes comptables et aux règlements.

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---|-----------|-----------|------------|
| Transactions traitées | 130 042 | 115 211 | 14 831 |
| Demandes de congé par l'intermédiaire du libre service aux employés | 168 553 | 169 440 | (887) |

Services de marketing gouvernemental et Gestion d'impression et distribution

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

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

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

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Projets de graphisme | 493 | 534 | (41) |
| Achats de médias* | 297 | 302 | (5) |
| Sites Web entretenus | 38 | 38 | 0 |
| Contrats avec des fournisseurs* | 38 | 41 | (3) |

*Montants 2017-2018 retraités

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

tralisée gère de façon unifiée un contrat de fourniture d'appareils d'impression multifonctionnels efficaces dans les Parties 1, 2 et 4 du GNB.

L'Unité du service postal offre des services centralisés de courrier et de messagerie aux clients du GNB à partir de sa principale installation de traitement à Fredericton. Des services régionaux de courrier interne sont également fournis dans toute la province. La Direction offre un service de cartes d'identité pour les employés et les agents. Elle administre également les biens excédentaires du GNB.

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Services d'imprimerie | | | |
| Tirages internes | 1 813 | 1 675 | 138 |
| Tirages pour des tiers | 327 | 302 | 25 |
| Optimisation de l'impression | | | |
| Nombre de dispositifs | 3 887 | 3 837 | 50 |
| Impressions | 217 961 756 | 220 027 510 | (2 065 754) |
| Service postal | | | |
| Pièces affranchies | 4 886 272 | 4 349 537 | 536 735 |
| Pièces expédiées | 20 306 | 18 029 | 2 277 |

Points saillants

- ◆ L'Unité du service postal a permis aux clients du GNB d'économiser 228 394 \$ en se prévalant du programme de tarifs préférentiels de Postes Canada pour traiter tous les envois de courrier postal. Elle travaille aussi avec les régies régionales de la santé afin de diminuer le coût de leur courrier postal.
- ◆ Le centre d'impression a pris en charge l'impression de production pour l'Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers et du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, ce qui a permis d'éliminer trois imprimantes de production louées, les stocks et les autres frais généraux associés à ces organisations.
- ◆ Pour la période 2018-2019, l'Unité de la publicité a réalisé plusieurs campagnes publicitaires, dont 218 campagnes imprimées, 45 à la radio, 30 sur le Web et dans les médias sociaux, et 4 à la télévision, soit un total de 297 campagnes.
- ◆ Au cours de la même période, 38 contrats de services de communications marketing ont été attribués à l'externe pour une valeur totale de 1 453 804 \$.

- ◆ Dans le cadre des efforts de rétablissement des inondations de 2018, la Direction des comptes créditeurs a traité environ 2 500 chèques pour des Néo-Brunswickois sinistrés. SNB a également aidé l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick dans ses efforts de redressement après une inondation par l'intermédiaire de quatre de ses bureaux régionaux.
- ◆ La Direction des comptes créditeurs ont mis en place un service à l'appui du nouveau Plan d'action pour les services de garderie éducatifs du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance (MEDPE). Elle doit *déterminer les prestations pour le requérant en ce qui a trait à ce nouveau service en fonction des critères définis par le MEDPE.*

Services technologiques

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

Nous exerçons nos activités à titre de fournisseur de services partagés à l'échelle du GNB et nous sommes responsables de tous les aspects de la prestation des services de TI, notamment les suivants :

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

Points saillants

- ◆ Plus de cent mille comptes d'étudiants et d'enseignants du Nouveau-Brunswick ont migré vers la plateforme Office 365. Cela a permis de fournir une solution technologique sécuritaire et flexible pour l'éducation publique, en réalisant des gains d'efficacité et en offrant des capacités de collaboration accrues. Des travaux sont en cours en vue de transférer 35 000 boîtes aux lettres des employés vers la plateforme Office 365.
- ◆ Les mises à niveau de l'équipement de réseau et le déploiement d'un réseau spécialisé et conforme aux normes de l'industrie pour les terminaux de point de vente ont été achevés. Ce projet a permis d'accélérer considérablement les transactions financières pour le public dans les centres de services de SNB de la province.
- ◆ La législation ayant récemment changé, le traitement des suspensions pour les infractions liées à la conduite avec facultés affaiblies par la drogue dans le système des véhicules à moteur a été mis à jour pour être conforme aux nouvelles lois fédérales.
- ◆ Les Services technologiques de SNB ont collaboré avec le ministère de la Justice et de la Sécurité publique ainsi qu'avec la Direction du service à la clientèle et l'Unité du soutien à la prestation des services de SNB à la mise en œuvre réussie d'un nouveau système de délivrance de permis de conduire et de reconnaissance faciale dans toute la province. Le système de reconnaissance faciale commun est capable de détecter les fraudes entre les différentes provinces et le permis amélioré comporte des fonctionnalités comme la sécurité contre la fraude et les tentatives de falsification.
- ◆ Mon Appui, un nouveau système de services de soutien en éducation abritant des plans d'apprentissage personnalisés, ainsi que d'autres formulaires, plans et outils utiles, a été lancé en janvier 2019 dans tous les districts scolaires des secteurs francophones et anglophones. Il permet de documenter et de suivre les services de soutien aux élèves, ainsi que d'établir des rapports et de communiquer à ce sujet.
- ◆ La Division a répondu à 158 000 demandes de la part des régies régionales de la santé et 76 000 demandes de la part des ministères clients.

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

Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière

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

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

| Aperçu des statistiques (volume) | 2018-2019 | 2017-2018 | Change |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|
| Ensembles de données hébergés par GeoNB | 66 | 64 | 2 |
| Applications hébergées par GeoNB | 21 | 20 | 1 |
| Données LiDAR acquises | 23 202 km ² | 25 489 km ² | (2 287) km ² |
| Données LiDAR hébergées par GeoNB | 71 871 km ² | 48 669 km ² | 23 202 km ² |
| Visites sur GeoNB | 169 795 | 163 839 | 5 956 |
| Cartes hébergées sur ArcGIS Online | 70 | 62 | 8 |
| Modèle altimétrique numérique | 48 492 km ² | 27 534 km ² | 20 958 km ² |
| Sensibilisation et éducation | 6 | 8 | (2) |

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

Occasions d'affaires et Services numériques

Les Services numériques hébergent divers services numériques comme le système électronique de délivrance des permis de chasse et de pêche, le registre des lobbyistes et PerLE, ainsi qu'un portail de données ouvertes du

Nouveau-Brunswick qui offrira aux citoyens l'accès à des centaines d'ensembles de données qui seront mises à jour en permanence.

Points saillants

Voici les principales activités de l'Unité en 2018-2019 :

- ◆ Lancement du portail de données ouvertes et publication de 29 nouveaux ensembles de données;
- ◆ Création d'outils de déclaration trimestrielle de l'International Fuel Tax Agreement électronique pour le ministère des Finances;
- ◆ Ajout des permis de chasse à l'original et à l'ours pour résidents et non-résidents dans le Système électronique de délivrance des permis;
- ◆ Soutien à la première phase de migration du site Web SNB.ca vers le système de gestion du contenu du GNB pour simplifier le processus de mise à jour du contenu;
- ◆ Création de neuf vidéos sur la fonction publique qui sont diffusées dans les centres de services de SNB; et
- ◆ Signature de six nouvelles ententes sur les niveaux de service et renouvellement de 49 ententes actuellement conclues avec des partenaires provinciaux et municipaux.

Services publics et gouvernement intelligent

Service à la clientèle

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

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

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

Ces services comprennent ce qui suit :

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

| Aperçu des statistiques Transactions liées à la prestation de services | | | |
|---|------------------|------------------|----------------|
| Volume par partenaire | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
| Partenaires gouvernementaux : Gouvernement provincial (tous les ministères); gouvernement fédéral (délivrance de permis d'embarcations de plaisance*); municipalités. | 4 201 611 | 3 890 062 | 311 549 |
| SNB : Services de l'évaluation foncière, Registre corporatif, Réseau d'enregistrement des biens personnels, Registre foncier, Tribunal sur la location de locaux d'habitation, Statistiques de l'état civil et produits de SNB | 2 513 194 | 2 461 704 | 51 490 |
| Autres partenaires : Acceptation de paiements pour Énergie NB, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres | 86 080 | 83 110 | 2 970 |
| Transactions totales | 6 800 885 | 6 434 876 | 366 009 |

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

Tribunal sur la location de locaux d'habitation

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

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

| Aperçu des statistiques | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
|---|---------------|---------------|--------------|
| Dépôts de sécurité acceptés | 13 097 | 17 687 | (4 590) |
| Valeur des dépôts de sécurité détenus en fiducie | 30 811 404 \$ | 28 083 038 \$ | 2 728 366 \$ |
| Demandes de remboursement du dépôt de sécurité traitées | 10 661 | 13 430 | (2 769) |
| Demandes d'assistance ou réclamations contestées | 4 603 | 4 483 | 120 |

Services de l'évaluation foncière

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

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

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

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

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

Le 23 novembre 2017, le vérificateur général du Nouveau-Brunswick a publié un rapport public, *Évaluation des propriétés résidentielles de Service Nouveau-Brunswick – Examen spécial*. Le rapport comprenait 25 recommandations, dont 22 s'adressaient à SNB. La vérificatrice générale a prévu des dates d'achèvement allant de 6 à 24 mois à compter de la date du rapport. SNB a accepté toutes les recommandations et a mis en place un plan d'action pour résoudre chacun des problèmes en suspens. Conformément aux recommandations du

rapport du vérificateur général, SNB publie désormais des rapports sur les erreurs d'évaluation immobilière. SNB a réalisé des progrès considérables à ce jour en ayant terminé 11 des recommandations tandis que les autres recommandations sont partiellement terminées ou en cours.

Aperçu des statistiques Statistiques de l'évaluation foncière

| Année d'imposition | Nombre de propriétés | Assiette de calcul (milliards de dollars) | Demandes de révision | Pourcentage des comptes de biens réels | Appels (Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme) |
|--------------------|----------------------|---|----------------------|--|--|
| 2018 | 468 744 | 64,4 | 3 956 | 0,08 | 127 |
| 2017 | 467 602 | 62,8 | 18 568 | 4,0 | 375 |
| 2016 | 466 022 | 62,5 | 7 156 | 1,5 | 180 |
| 2015 | 465 500 | 61,4 | 7 951 | 1,7 | 319 |
| 2014 | 464 000 | 60,0 | 6 947 | 1,5 | 242 |
| 2013 | 462 013 | 58,2 | 7 316 | 1,6 | 224 |

Erreurs d'évaluation foncière

| Année d'imposition | Nombre d'erreurs factuelles* | Nombre d'erreurs administratives** | Total des erreurs |
|--------------------|------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| 2018 | 2 117 | 3 172 | 5 289 |

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

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

Registres

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

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

sur les entreprises commerciales et les entreprises à but non lucratif existantes ou passées par l'intermédiaire du registre.

L'enregistrement foncier remonte aux concessions initiales sur les terres de la Couronne et peut être consulté par le public. L'Unité du registre foncier gère le bureau du registre foncier provincial où les plans et documents légaux tels que les actes de propriété, les hypothèques et les testaments, relatifs à la propriété de biens immobiliers, peuvent être enregistrés. L'Unité du registre foncier exploite le système PLANET, qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions foncières de façon efficace et précise à l'aide de ce système global intégré offrant en ligne des services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et d'information foncières. L'Unité du registre foncier gère également un réseau géodésique axé sur le système de positionnement global dans l'ensemble de la province, qui comprend une série de stations du système de positionnement global fonctionnant en continu (stations de contrôle actif), qui fournissent des observations aux utilisateurs par l'intermédiaire du site Web de SNB.

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

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

| Aperçu des statistiques | | | |
|---|------------------|------------------|-------------------|
| Activités relatives aux registres | 2018-2019 | 2017-2018 | Changement |
| Propriétés condominiales | | | |
| Nouvelles corporations | 4 | 0 | 4 |
| Nouvelles unités approuvées | 33 | 15 | 18 |
| Registre corporatif | | | |
| Constitutions en corporation | 2 447 | 2 515 | (68) |
| Enregistrements | 3 168 | 3 240 | (72) |
| Rapports annuels | 41 802 | 40 274 | 1 528 |
| Certificats de statut/copies certifiées | 4 659 | 3 634 | 1 025 |
| Registre foncier | | | |
| Enregistrements | 81 491 | 83 685* | (2 194) |
| Recherches | 34 608 | 35 002* | (394) |
| Certificats de propriétés enregistrées vendus | 28 540 | 29 503* | (963) |
| * Les statistiques de ces activités rapportées dans le rapport annuel 2017-2018 étaient incorrectes. Elles ont été corrigées dans ce rapport. | | | |
| Réseau d'enregistrement des biens personnels | | | |
| Enregistrements | 152 451 | 162 982 | (10 531) |
| Recherches | 73 100 | 72 337 | 763 |
| Statistiques de l'état civil | | | |
| Certificats délivrés (de tous genres) | 29 671 | 29 887 | (216) |
| Changements de nom traités | 378 | 318 | 60 |
| Événements démographiques enregistrés | 18 153 | 16 661 | 1 492 |

Points saillants

- ◆ L'Unité du registre foncier gérait auparavant un réseau de 13 bureaux d'enregistrement foncier. À compter du 3 juillet 2018, l'initiative de regroupement des bureaux d'enregistrement foncier a été entièrement mise en œuvre. St. Stephen est maintenant l'emplacement du Bureau provincial d'enregistrement foncier.
- ◆ Le Registre corporatif a lancé deux nouveaux services en ligne. Ses clients peuvent maintenant recevoir les rapports annuels et les avis de dissolution ou d'annulation par courriel au lieu de les recevoir par la poste. De plus, les corporations peuvent désormais enregistrer leur appellation commerciale par voie électronique plutôt que de soumettre des documents papier.

Aperçu financier

Discussion et analyse des états financiers consolidés pour l'exercice 2018-2019

La discussion et l'analyse des états financiers consolidés porteront sur les écarts entre les prévisions budgétaires et les montants réels pour l'exercice 2018-2019.

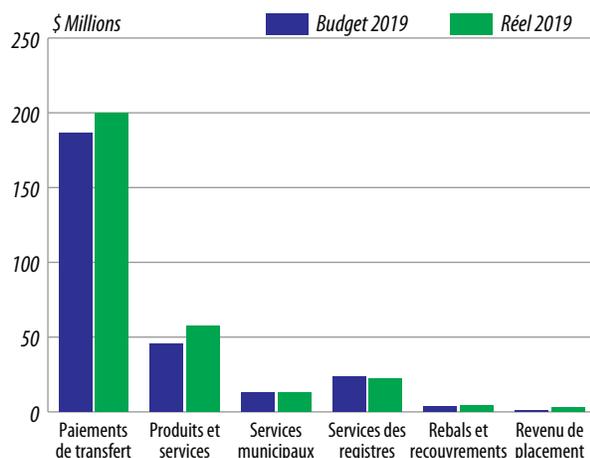
Écarts financiers importants

Le tableau suivant compare les résultats financiers réels aux prévisions budgétaires pour l'exercice 2018-2019.

| Analyse des états financiers Exercice terminé le 31 mars 2019 : État des résultats d'exploitation | | | |
|---|--------------------|----------------------|----------------------|
| | Budget 2019 | Montants réels 2019 | Écart budgétaire |
| Recettes | | | |
| Paiements de transfert | 186 759 000 \$ | 200 054 247 \$ | 13 295 247 \$ |
| Produits et services | 45 654 792 | 57 791 197 | 12 136 405 |
| Services municipaux | 12 709 727 | 12 790 692 | 80 965 |
| Services des registres | 23 802 985 | 22 098 265 | (1 704 720) |
| Rabais et recouvrements | 3 709 000 | 4 213 057 | 504 057 |
| Revenu de placement | 1 249 000 | 2 937 678 | 1 688 678 |
| Recettes des opérations | 273 884 504 | 299 885 136 | 26 000 632 |
| Charges | | | |
| Administration générale | 1 119 659 | 591 799 | (527 860) |
| Finances, Ressources humaines et Stratégie | 28 011 372 | 24 730 969 | (3 280 403) |
| Approvisionnement stratégique | 4 846 142 | 4 253 181 | (592 961) |
| Services technologiques | 145 833 761 | 140 163 539 | (5 670 222) |
| Services de santé | 36 442 426 | 43 190 771 | 6 748 345 |
| Services organisationnels | 27 568 322 | 26 355 659 | (1 212 663) |
| Services publics | 30 062 822 | 31 383 168 | 1 320 346 |
| Total des charges | 273 884 822 | 270 669 086 | (3 215 418) |
| Exédent | - \$ | 29 216 050 \$ | 29 216 050 \$ |

Écarts de revenu

Le total des recettes pour l'exercice 2018-2019 est supérieur de 26 M\$ au budget. Cet écart est détaillé par source de recettes ci-dessous.



Paiement de transfert

Les revenus liés aux paiements de transfert sont supérieurs de 13,3 M\$ au montant prévu pour l'exercice 2018-2019. Cette hausse est attribuable au financement d'acquisitions d'immobilisations dans le secteur de la buanderie (13 M\$) et aux transferts effectués dans le cadre des augmentations citées aux conventions collectives totalisant 300 000 \$.

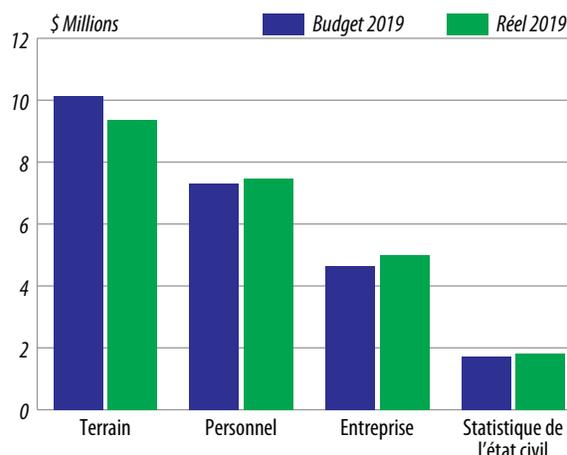
Produits et services

Les revenus liés à la vente de produits et de services ont été supérieurs de 12,1 M\$ au montant prévu pour 2018-2019. Cette hausse est attribuable aux revenus supplémentaires découlant des nouveaux services « nets » (4,4 M\$), aux débits compensatoires effectués pour le compte des ministères et des organismes pour les programmes et services liés aux services technologiques, aux ressources humaines, aux services de traduction et au marketing gouvernemental (3,2 M\$) et 2,6 M\$ au financement de l'initiative LiDAR dirigée par la Direction de l'infrastructure de l'information foncière. Elle est également attribuable au reclassement d'une part de 1,6 M\$ des recettes liées aux services de registre, comme indiqué ci-dessous.

Services des registres

Les recettes totales liées aux services de registre ont été inférieures de 1,7 M\$ au budget de l'exercice 2018-2019. Cet écart est dû, en grande partie, au reclassement d'une part des recettes dans la catégorie Produits et services et aux transactions liées au registre foncier moins nombreuses que prévu, qui ont entraîné une baisse des recettes de 800 000\$. Le rendement du registre foncier dépend largement de la force de l'économie et de la mesure dans laquelle les clients vendent et achètent des biens réels. Cette baisse est partiellement compensée par l'augmentation du nombre des transactions dans le

registre corporatif, le Réseau d'enregistrement des biens personnels et les Statistiques de l'état civil, augmentation qui représente une hausse de 700 000 \$ des recettes.

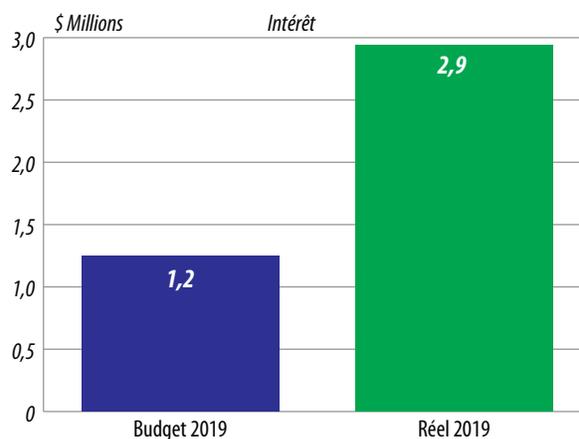


Rabais et recouvrement

Les recettes liées aux rabais et au recouvrement ont été supérieures de 500 000 \$ au montant prévu pour 2018-2019, principalement en raison des rabais supplémentaires accordés par les fournisseurs.

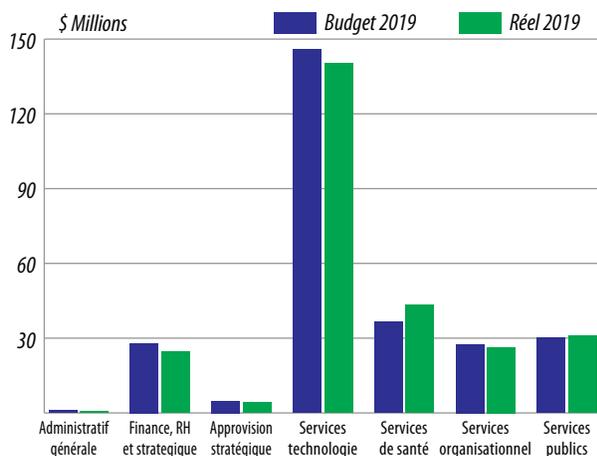
Recettes d'intérêts

Les recettes d'intérêts ont été supérieures de 1,7 M\$ au budget prévu pour 2018-2019. La hausse des recettes d'intérêts dépend du montant investi, des conditions d'investissement et des taux d'intérêt. Pour 2018-2019, SNB a pu conserver des placements plus élevés, ainsi que des placements réalisés au cours de l'année précédente qui continuent de produire des rendements légèrement supérieurs aux rendements actuels.



Écarts liés aux charges

Les charges totales pour 2018-2019 ont été inférieures de 3,2 M\$ au montant prévu. Cette sous-utilisation des fonds est attribuable aux postes vacants, qui ont permis de réaliser des économies de 2,3 M\$, et aux économies nettes de 900 000\$ liées aux dépenses discrétionnaires. Les écarts par division sont détaillés ci-dessous.



Administration générale

Les charges totales, pour 2018-2019, ont été inférieures de 500 000 \$ au montant prévu. Cette diminution est attribuable aux économies réalisées sur les services professionnels.

Services financiers, ressources humaines et stratégie

Les charges totales, pour 2018-2019, ont été inférieures de 3,3 M\$ au montant prévu. Cette baisse est due aux postes vacants et aux avantages sociaux (3,3 M\$).

Approvisionnement stratégique

Les charges totales pour 2018-2019 ont été inférieures de 600 000 \$ au montant prévu. Cette baisse est due aux frais moins importants pour les services professionnels ainsi qu'aux postes vacants (600 000 \$).

Services technologiques

Les charges totales, pour 2018-2019, ont été inférieures de 5,7 M\$ au montant prévu. Cette baisse est due aux économies réalisées grâce aux postes vacants (3,4 M\$) ainsi qu'aux économies d'entretien logiciel, de services professionnels, de machinerie et d'équipement, d'amortissement et de communication (9,0 M\$). Ces économies sont partiellement contrebalancées par une augmentation des dépenses liées aux logiciels (4,9 M\$).

Services de santé

Les charges totales pour 2018-2019 ont été supérieures de 6,7 M\$ au montant prévu. Cette hausse est attribuable aux traitements supplémentaires de 1,8 M\$ requis dans le cadre du projet de modernisation du service de buanderie, aux dépenses liées à l'équipement, aux installations et aux fournitures (3,6 M\$) ainsi qu'aux services fournis par d'autres services de buanderie (1,4 M\$).

Services organisationnels

Les charges totales pour 2018-2019 ont été inférieures de 1,2 M\$ au montant prévu. Une diminution des dépenses salariales (1,1 M\$) et des autres charges d'exploitation (100 000 \$) explique cette baisse.

Services publics

Les charges totales pour 2018-2019 ont été supérieures de 1,3 M\$ au montant prévu. Cette augmentation est principalement attribuable aux dépenses salariales (3,5 M\$). Elle a cependant été contrebalancée par une baisse des dépenses liées aux services professionnels (800 000 \$) et par des économies en matière de déplacement (200 000 \$), de frais postaux (400 000 \$), de logiciels (300 000 \$) et d'autres charges d'exploitation (500 000 \$).

Gestion des risques

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

Gestion du risque – Surveillance du conseil

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

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

Gestion du risque – Vérifications indépendantes

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

Résumé des activités de recrutement

| Sommaire du personnel de types permanent et temporaire | |
|--|------------|
| Type de poste | 2018-2019 |
| Permanent | 355 |
| Temporaire | 252 |
| TOTAL | 607 |

Les activités de recrutement comprennent les concours officiels, les déclarations d'intérêt, l'embauche de personnel temporaire, les marchés de services personnels, les détachements et les mutations latérales. SNB a annoncé 288 concours, soit 171 concours publics et 117 concours restreints (internes).

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, SNB a effectué des nominations au moyen d'autres démarches visant à déterminer le mérite, sans concours, soit :

| Type de nomination | Description de la nomination | Article de la <i>Loi sur la Fonction publique</i> | Nombre |
|--|---|---|--------|
| Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés | Une nomination peut être faite sans concours lorsqu'un poste requiert : <ul style="list-style-type: none"> • un degré élevé d'expertise et de formation, • un degré élevé de compétences techniques, • une reconnaissance à titre d'expert du domaine. | 15(1) | 0 |
| Programme d'égalité d'accès à l'emploi | Programme offrant aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès à des possibilités d'emploi, de formation et d'avancement. | 16(1)(a) | 5 |
| Programme de gestion du talent au niveau ministériel | Les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, notamment le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence. | 16(1)(b) | 0 |
| Mutation latérale | Le processus de mutation du gouvernement du Nouveau-Brunswick facilite la mutation des employés des Parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) de la fonction publique. | 16(1) ou 16(1)(c) | 17 |
| Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent | Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou temporaire en vertu de l'article 17 peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique. | 16(1)(d)(i) | 0 |
| Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent | Les étudiants pour les emplois d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes CO-OP ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de la fonction publique sans concours. | 16(1)(d)(ii) | 0 |

Conformément à l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, aucune plainte alléguant l'existence de favoritisme n'a été déposée auprès du chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick et aucune plainte n'a été déposée auprès de l'ombud.

Résumé des projets de loi et des activités législatives

Modifications réglementaires

| Nom du règlement | Date d'entrée en vigueur | Sommaire des changements |
|--|--------------------------|---|
| Règlement 82-218 du Nouveau-Brunswick, <i>Règlement général – Loi sur la location de locaux d'habitation</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/82-218/20190429 | 15 mai 2018 | La Loi et le Règlement ont été modifiés pour permettre de transmettre par voie électronique aux fins de signification un avis, un document ou une procédure à une personne ou au Tribunal sur la location de locaux d'habitation. |
| Règlement 83-130 du Nouveau-Brunswick, <i>Règlement général – Loi sur l'enregistrement foncier</i> . http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/83-130/20190429 | 15 mai 2018 | La Loi et le Règlement ont été modifiés en vue d'améliorer le processus de soumission de documents. |
| Règlement 84-50 du Nouveau-Brunswick, <i>Règlement général</i> et Règlement 84-190 du Nouveau-Brunswick, <i>Normes applicables aux instruments, Loi sur l'enregistrement</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/84-50/20190429 http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/84-190/20190429 | 15 mai 2018 | La Loi et le Règlement ont été modifiés en vue d'améliorer le processus de soumission de documents. |
| Règlement 83-131 du Nouveau-Brunswick, <i>Actes de transfert et transferts</i> ; Règlement 83-132 du Nouveau-Brunswick, <i>Baux</i> ; Règlement 83-133 du Nouveau-Brunswick, <i>Hypothèques</i> et Règlement 84-137 du Nouveau-Brunswick, <i>Débitures – Loi sur les formules types de transfert du droit de propriété</i> . http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/83-131/20190429 http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/83-132/20190429 http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/83-133/20190429 http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/84-137/20190429 | 15 mai 2018 | Les règlements ont été modifiés en vue d'élargir la portée des règles entourant la taille du papier et les marges. |

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.

Six plaintes officielles ont été déposées en vertu de la Loi en 2018-2019. Toutes les plaintes ont été jugées fondées et les problèmes qui les entourent ont été examinés et traités.

Introduction

Durant l'exercice 2018-2019, SNB a continué de s'assurer que ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont remplies dans toutes les parties de l'organisation. Des initiatives connexes menées de façon continue au cours de l'année en question sont énumérées ci-dessous.

Axe 1

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

- Exécution d'un examen de tous les profils linguistiques dans le but de s'assurer que les ressources peuvent offrir les services dans les deux langues officielles.
- Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle comprend une question pour les clients leur demandant s'ils ont reçu le service dans la Langue officielle de leur choix.

Axe 2

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

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

Axe 3

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

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

Axe 4

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

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

Conclusion

Au cours de l'exercice 2018-2019, SNB a continué de recourir à des outils qui aident les employés à travailler dans la langue de leur choix. L'organisation continue de travailler en vue de la réalisation des objectifs énoncés dans le Plan d'action sur les langues officielles du gouvernement.

Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale

Résumé des points découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick (« la Corporation ») 2018-2019.

1. **Systèmes de comptabilité multiples avec paiements en double** : Nous recommandons à la Corporation de mettre en place de nouveaux systèmes de comptabilité et de paie. Si une prolongation des délais est prévue pour l'achèvement de ces projets et s'ils sont rentables, la Corporation doit traiter les transactions dans un seul système afin de réduire les risques de chevauchement, de fraude et d'inefficacité du personnel.
2. **Erreurs multiples dans les états financiers** : Nous recommandons à la Corporation de former les membres du personnel sur la façon de consigner les opérations vers la fin de l'exercice, d'élaborer des listes de contrôle et une documentation décrivant les procédures de fin d'année et de vérifier en profondeur tous les rapprochements de comptes et autres documents de fin d'exercice afin de réduire le nombre d'erreurs dans les états financiers.
3. **Points faibles relatifs aux contrôles internes** : Nous recommandons à la Corporation d'étudier et de résoudre les points faibles relatifs aux contrôles internes répertoriés aussi rapidement que possible.
4. **Faiblesses des processus des immobilisations corporelles** : Nous recommandons à la Corporation de documenter ses approbations d'aliénation des immobilisations corporelles et de revoir et d'inspecter chaque année la liste de ses immobilisations corporelles afin de s'assurer que tous les biens existent et que leur valeur est déterminée comme il se doit.
5. **Examen du processus budgétaire annuel** : Nous recommandons à la Corporation de préparer son budget sur la même base que les états financiers.
6. **Ententes non signées** : Nous recommandons à la Corporation d'obtenir des ententes signées avec tous ses partenaires opérationnels.

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

| Titre et année du domaine de vérification | Nombre | Adoptés |
|--|--------|---------|
| Examen spécial des Services de l'évaluation foncière https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V3/Agrepe.pdf | 25 | 13 |
| Points découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2017/2018 https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2018V3/Agrepe.pdf | 5 | 2 |
| Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2016, système d'évaluation foncière de SNB (EvAN) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepe.pdf | 3 | 2 |
| Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2017, paiements traités par l'entremise du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepe.pdf | 4 | 2 |
| Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2016, constatations relatives aux technologies de l'information de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepe.pdf | 4 | 2 |
| Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2017 – Paie et avantages sociaux (SIRH) de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepe.pdf | 3 | 1 |
| Ministère de l'Agriculture, de l'Aquaculture et des Pêches : Associations de foires agricoles 2016 – Services d'évaluation de l'impôt foncier de SNB http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/Chap4e.pdf | 2 | 1 |

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

Conformément aux exigences de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, Service Nouveau-Brunswick a mis en place des politiques et des processus conçus pour gérer les divulgations faites dans l'intérêt public. En 2018-2019, aucune allégation ni aucune déclaration d'acte répréhensible n'ont été déposées auprès de Service Nouveau-Brunswick.

Annexe : États financiers

Service Nouveau-Brunswick

Rapport de la direction

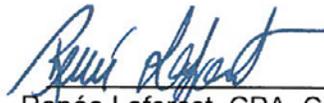
La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers consolidés ci-joints incombe à la direction de la Corporation. Cette responsabilité comprend la sélection des conventions comptables appropriées ainsi que le fait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

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

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière, et d'examiner et d'approuver les états financiers consolidés. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances. Les membres du comité examinent les états financiers consolidés et recommandent leur approbation. Ils se réunissent aussi périodiquement avec la haute direction et les vérificateurs externes pour traiter des contrôles internes et des questions rattachées à la présentation de l'information financière. Sur recommandation du Comité de vérification et des finances, le conseil d'administration approuve les états financiers consolidés ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2019.



Alan Roy
Directeur général



Renée Laforest, CPA, CGA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 26 juin 2019

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

Rapport sur l'audit des états financiers consolidés

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de Service Nouveau-Brunswick (l'« entité »), qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2019, et les états consolidés 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 consolidés, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers consolidés ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2019, ainsi que des résultats de ses activités, 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

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous 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 consolidés » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers consolidés au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

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

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

Lors de la préparation des états financiers consolidés, 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 consolidés

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés 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 notre 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 consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et obtenons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre 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;
- nous acquérons 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;
- nous évaluons 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;
- nous tirons 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 nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

La vérificatrice générale,



Kim MacPherson, FCPA, CA, IAS.A

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Le 26 juin 2019

Service Nouveau-Brunswick

État consolidé de la situation financière

Au 31 mars

| | 2019 | 2018 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Actifs financiers | | |
| Trésorerie | 22 657 798 \$ | 75 272 400 \$ |
| Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick | 61 048 971 | - |
| Placements à court terme | 6 000 000 | 23 000 000 |
| Actifs affectés (note 6) | 13 692 600 | 14 428 005 |
| Comptes débiteurs et avances (note 7) | 25 340 757 | 24 513 347 |
| Placements à long terme | 19 000 000 | 25 000 000 |
| Total des actifs financiers | 147 740 126 | 162 213 752 |
| Passifs | | |
| Comptes créditeurs et charges à payer (note 8) | 27 407 378 \$ | 38 037 015 \$ |
| Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick | - | 21 508 621 |
| Passif des partenaires (note 9) | 7 481 288 | 6 773 672 |
| Recettes reportées | 349 387 | 344 653 |
| Assurance des titres fonciers (note 10) | 6 211 312 | 6 004 333 |
| Total des passifs | 41 449 365 | 72 668 294 |
| Actifs financiers nets | 106 290 761 \$ | 89 545 458 \$ |
| Actifs non financiers | | |
| Immobilisations corporelles (note 11) | 58 558 190 \$ | 46 847 824 \$ |
| Stocks | 234 542 | 182 589 |
| Charges payées d'avance | 11 522 349 | 10 813 921 |
| Total des actifs non financiers | 70 315 081 | 57 844 334 |
| Excédent accumulé | 176 605 842 \$ | 147 389 792 \$ |

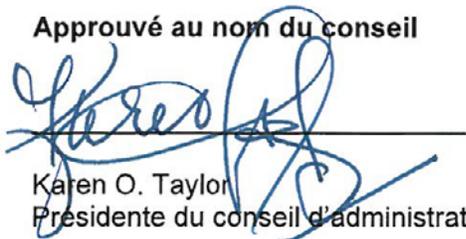
Les notes afférentes aux états financiers consolidés en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 13)

Événement postérieur (note 15)

Engagements (note 14)

Approuvé au nom du conseil



Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration



Doug Gaudett, CPA, CA
Directeur

Service Nouveau-Brunswick

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

Pour les exercices terminés les 31 mars

| | Budget Note 3 | 2019 | 2018 |
|---|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| Recettes | | | |
| Paiements de transfert | 186 759 000 \$ | 200 054 247 \$ | 184 083 341 \$ |
| Produits et services | 45 654 792 | 57 791 197 | 62 497 995 |
| Services municipaux | 12 709 727 | 12 790 692 | 12 675 574 |
| Services de registre | 23 802 985 | 22 098 265 | 20 544 843 |
| Rabais et recouvrements | 3 709 000 | 4 213 057 | 4 195 632 |
| Revenu de placements | 1 249 000 | 2 937 678 | 1 920 938 |
| Total des recettes | 273 884 504 | 299 885 136 | 285 918 323 |
| Charges | | | |
| Administration générale | 1 119 659 | 591 799 | 792 322 |
| Finances, ressources humaines et stratégie | 28 011 372 | 24 730 969 | 26 969 425 |
| Approvisionnement stratégique | 4 846 142 | 4 253 181 | 2 511 070 |
| Services technologiques | 145 833 761 | 140 163 539 | 131 881 563 |
| Services de santé | 36 442 426 | 43 190 771 | 40 179 974 |
| Services organisationnels | 27 568 322 | 26 355 659 | 25 427 502 |
| Services publics | 30 062 822 | 31 383 168 | 31 301 420 |
| Total des charges | 273 884 504 | 270 669 086 | 259 063 276 |
| Excédent | - | 29 216 050 | 26 855 047 |
| Excédent accumulé, début de l'exercice | | 147 389 792 | 120 534 745 |
| Excédent accumulé, fin de l'exercice | | 176 605 842 \$ | 147 389 792 \$ |

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

Service Nouveau-Brunswick

État consolidé de la variation des actifs financiers nets

Pour les exercices terminés les 31 mars

| | Budget Note 3 | 2019 | 2018 |
|---|----------------------|-----------------------|---------------|
| Actifs financiers nets, début de l'exercice | 89 545 458 \$ | 89 545 458 \$ | 75 522 510 \$ |
| Excédent | - | 29 216 050 | 26 855 047 |
| Perte sur disposition d'immobilisations corporelles | - | 129 542 | 5 567 |
| Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles | - | 201 226 | - |
| Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11) | (30 950 516) | (20 334 762) | (18 200 294) |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 8 468 547 | 8 293 628 | 7 755 064 |
| Variation nette des charges payées d'avance | - | (708 428) | (2 302 278) |
| Variation nette des stocks | - | (51 953) | (90 158) |
| Augmentation (diminution) des actifs financiers nets | (22 481 969) | 16 745 303 | 14 022 948 |
| Actifs financiers nets, fin de l'exercice | 67 063 489 \$ | 106 290 761 \$ | 89 545 458 \$ |

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

Service Nouveau-Brunswick

État consolidé des flux de trésorerie

Pour les exercices terminés les 31 mars

| | 2019 | 2018 |
|--|----------------------|----------------------|
| Flux de trésorerie générés par (utilisés pour): | | |
| Opérations liées au fonctionnement | | |
| Excédent | 29 216 050 \$ | 26 855 047 \$ |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 8 293 628 | 7 755 064 |
| Perte sur disposition d'immobilisations corporelles | 129 542 | 5 567 |
| | 37 639 220 | 34 615 678 |
| Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement | | |
| Comptes débiteurs et avances (note 7) | (827 410) | (6 885 008) |
| Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick | (61 048 971) | - |
| Comptes créditeurs et charges à payer (note 8) | (10 629 637) | 8 752 450 |
| Charges payées d'avance | (708 428) | (2 302 278) |
| Assurance des titres fonciers (note 10) | 206 979 | 211 617 |
| Passif des partenaires (note 9) | 707 616 | 336 980 |
| Recettes reportées | 4 734 | 9 431 |
| Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick | (21 508 621) | (2 512 949) |
| Stocks | (51 953) | (90 158) |
| Actifs affectés (note 6) | 735 405 | (2 198 597) |
| | (55 481 066) | 29 937 166 |
| Opérations liées aux immobilisations | | |
| Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11) | (20 334 762) | (18 200 294) |
| Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles | 201 226 | - |
| | (20 133 536) | (18 200 294) |
| Opérations liées aux placements | | |
| Acquisition de placements | (58 000 000) | (26 000 000) |
| Remboursement de placements | 81 000 000 | 28 000 000 |
| | 23 000 000 | 2 000 000 |
| (Diminution) augmentation de la trésorerie | (52 614 602) | 13 736 872 |
| Trésorerie, début de l'exercice | 75 272 400 | 61 535 528 |
| Trésorerie, fin de l'exercice | 22 657 798 \$ | 75 272 400 \$ |

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

1. Description des opérations

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

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

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

2. Sommaire des principales conventions comptables

Généralités

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

Méthode de consolidation

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

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

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

Placements

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

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

Immobilisations corporelles

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

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

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

Seuils et taux d'amortissement

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

Note 2 (suite)

Recettes

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

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

Recettes reportées

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

Contributions au régime de retraite

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

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

Charges payées par d'autres parties

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

Note 2 (suite)

Les Opérations entre apparentés

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

Instruments financiers

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

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

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

Incertitude relative à la mesure

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

Stocks

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

Charges payées d'avance

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

3. Budget

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

4. Gestion des risques

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

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

a) Risque de crédit

Il s'agit du risque qu'une partie à un instrument financier ne s'acquitte pas de l'une de ses obligations et fasse subir une perte financière à l'autre partie. Les soldes des comptes débiteurs décrits à la note 5 sont attribuables à des entités liées à la province, et ils sont considérés comme un faible risque en raison de l'excellent historique de recouvrement. L'exposition maximale de la Corporation au risque de crédit en date du 31 mars 2019 correspond au solde des comptes débiteurs de 25 367 484\$. Le risque de crédit n'est pas échelonné, car les entités liées à la province sont considérées comme une portion importante du solde des comptes débiteurs.

b) Risque de liquidité

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

c) Risque de taux d'intérêt

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

d) Risque de change

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

5. Opérations entre parties liées

La Corporation est sous le contrôle de la province du Nouveau-Brunswick et en est économiquement dépendante. Au cours de l'exercice, la Corporation a reçu un financement de 200 054 247\$ (184 083 341\$ en 2018) de la province. Ces états financiers incluent des opérations avec des apparentés.

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

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

Les opérations 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 consolidés. Selon les conditions opérationnelles convenues de la Corporation, ces soldes de prestations resteront l'obligation et les actifs de la province. Ils ne seront pas assumés par la Corporation.
- Les éléments qui sont comptabilisés en chiffres nets, comme la rétrofacturation des achats de TI, des frais téléphoniques et du marketing.

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

Note 5 (suite)

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

| | <u>2019</u> | <u>2018</u> |
|---|----------------------|-----------------------|
| Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick | 61 048 971 \$ | - \$ |
| Comptes débiteurs | 13 704 267 | 16 476 132 |
| Comptes créditeurs et charges à payer | (849 852) | (2 975 422) |
| Sommes à verser à la province du Nouveau-Brunswick | - | (21 508 621) |
| Passif des partenaires | (6 110 252) | (5 840 577) |
| Montant net dû à (de) la Corporation | 67 793 134 \$ | (13 848 488)\$ |

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

| | <u>2019</u> | <u>2018</u> |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Recettes | 259 544 932 \$ | 249 724 827 \$ |
| Charges | (4 878 786) | (4 625 148) |
| Recettes nettes | 254 666 146 \$ | 245 099 679 \$ |

6. Actifs affectés

| | <u>2019</u> | <u>2018</u> |
|---|----------------------|----------------------|
| Passif des partenaires (note 9) | 7 481 288 \$ | 6 773 672 \$ |
| Assurance des titres fonciers (note 10) | 6 211 312 | 6 004 333 |
| Autres montants | - | 1 650 000 |
| | 13 692 600 \$ | 14 428 005 \$ |

7. Comptes débiteurs et avances

| | <u>2019</u> | <u>2018</u> |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------|
| Comptes débiteurs | 24 586 388 \$ | 23 501 714 \$ |
| Avances | 548 649 | 412 903 |
| Intérêts courus | 232 447 | 621 846 |
| Provision pour créances douteuses | (26 727) | (23 116) |
| | 25 340 757 \$ | 24 513 347 \$ |

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

8. Comptes créditeurs et charges à payer

| | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Comptes créditeurs et charges à payer | 23 154 731 \$ | 34 253 642 \$ |
| Salaires et avantages payables | 4 252 647 | 3 783 373 |
| | 27 407 378 \$ | 38 037 015 \$ |

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.

| | 2019 | 2018 |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| Province du Nouveau-Brunswick | 5 906 375 \$ | 5 544 768 \$ |
| Autres partenaires | 1 574 913 | 1 228 904 |
| | 7 481 288 \$ | 6 773 672 \$ |

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.

| | 2019 | 2018 |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Solde d'ouverture | 6 004 333 \$ | 5 792 716 \$ |
| Droits en matière d'assurance perçus | 221 979 | 211 617 |
| Indemnités versées | (15 000) | (15 000) |
| | 6 211 312 \$ | 6 004 333 \$ |

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

11. Immobilisations corporelles

| Durée de vie utile estimative (années) | Matériel et logiciels informatiques | | Terrain et bâtiments de 40 ans | | Bases de données et systèmes | | Véhicules à moteur | | Équipement majeur | | Améliorations locatives | | Équipement initial de nouveaux bâtiments | | Actifs en construction (AEC) | | 31 mars 2018 Total | |
|---|-------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|-------|--|--|------------------------------|--------------------|--------------------|--|
| | 5 ans | | | | de 5 à 15 ans | | de 5 à 10 ans | de 5 à 15 ans | de 5 à 15 ans | | Durée du bail | 5 ans | | | | 31 mars 2019 Total | | |
| Coût | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Coût d'ouverture | 30 633 107 \$ | 3 214 627 \$ | 62 188 262 \$ | 410 967 \$ | 12 820 181 \$ | 6 304 426 \$ | 1 794 274 \$ | 10 111 350 \$ | 127 477 194 \$ | 109 282 467 \$ | | | | | | | | |
| Transférées des AEC | - | 387 172 | 147 954 | - | 8 936 514 | - | - | (9 471 640) | - | - | | | | | | | | |
| Acquisitions | 2 589 472 | 931 895 | 135 299 | - | 361 627 | - | - | 16 316 469 | 20 334 762 | 18 200 294 | | | | | | | | |
| Dispositions | (4 537 992) | - | - | (20 000) | (1 918 953) | - | - | - | (6 476 945) | (5 567) | | | | | | | | |
| Coût de clôture | 28 684 587 | 4 533 694 | 62 471 515 | 390 967 | 20 199 369 | 6 304 426 | 1 794 274 | 16 956 179 | 141 335 011 | 127 477 194 | | | | | | | | |
| Amortissement cumulé | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amortissement cumulé au début de l'exercice | 19 063 661 | 3 022 457 | 45 087 558 | 109 736 | 7 217 159 | 4 334 525 | 1 794 274 | - | 80 629 370 | 72 874 306 | | | | | | | | |
| Dispositions | (4 537 992) | - | - | (8 000) | (1 600 185) | - | - | - | (6 146 177) | - | | | | | | | | |
| Charge d'amortissement | 4 288 732 | 22 110 | 2 650 869 | 57 869 | 802 688 | 471 360 | - | - | 8 293 628 | 7 755 064 | | | | | | | | |
| Amortissement cumulé de clôture | 18 814 401 | 3 044 567 | 47 738 427 | 159 605 | 6 419 662 | 4 805 885 | 1 794 274 | - | 82 776 821 | 80 629 370 | | | | | | | | |
| Valeur comptable nette | 9 870 186 \$ | 1 489 127 \$ | 14 733 088 \$ | 231 362 \$ | 13 779 707 \$ | 1 498 541 \$ | - | \$ 16 956 179 \$ | 58 558 190 \$ | 46 847 824 \$ | | | | | | | | |

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2019:

| | |
|-------------------------------------|----------------------|
| Bases de données et systèmes | 1 505 051 \$ |
| Équipement majeur | 13 522 765 |
| Améliorations locatives | 1 928 363 |
| Matériel et logiciels informatiques | - |
| Total | 16 956 179 \$ |

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers consolidés

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2019

12. Charges par secteur

| | <u>2019</u> | <u>2018</u> |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Services du personnel | 136 621 706 \$ | 130 131 320 \$ |
| Fournitures et services | 125 618 632 | 121 099 632 |
| Frais de la dette et autres | 135 120 | 77 260 |
| Amortissement | 8 293 628 | 7 755 064 |
| | 270 669 086 \$ | 259 063 276 \$ |

13. Passifs éventuels

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

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

14. Engagements

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

| | <u>2020</u> | <u>2021</u> | <u>2022</u> | <u>2023</u> | <u>2024</u> | <u>Ci-après</u> |
|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Location de bureau | 5 535 857 \$ | 3 952 604 \$ | 3 205 142 \$ | 2 962 385 \$ | 2 705 555 \$ | 5 576 071 \$ |
| Licences d'entreprise | 7 318 289 | 7 310 865 | 7 310 725 | 609 227 | - | - |
| Équipement | 550 172 | 149 041 | 18 000 | - | - | - |
| Total | 13 404 318 \$ | 11 412 510 \$ | 10 533 867 \$ | 3 571 612 \$ | 2 705 555 \$ | 5 576 071 \$ |

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

15. Événement postérieur

Le 1^{er} avril 2019, les activités de Ressources humaines ont été transférées de Service Nouveau-Brunswick au ministère des Finances et du Conseil du Trésor. Ce transfert a touché 178 postes ou contrats de services personnels et 9,4 millions de dollars du budget associé (salaires et fonctionnement).