



# Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Rapport annuel  
2012-2013



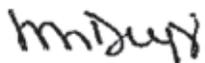
le 27 septembre 2013

L'honorable Sue Stultz  
Ministre responsable de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick  
Gouvernement du Nouveau-Brunswick  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) pour l'exercice financier 2012-2013, au nom du conseil d'administration.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.



Jean-Marc Dupuis  
Président du conseil d'administration de l'ASINB



Agence des services internes du Nouveau-Brunswick  
2012-2013

Publié par :  
Province du Nouveau-Brunswick  
C. P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1  
CANADA

Imprimé au Nouveau-Brunswick

ISBN: 978-1-4605-0263-1  
ISSN: 2290-3895

# Table des matières

Rapport de la présidente 2012-2013 .....	1
À propos de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick..	2
Opérations .....	4
Infrastructure et applications de TI.....	7
Transformation .....	8
Services Corporatifs.....	9
Stratégie, des communications et de l'amélioration continue .....	9
Mesure du rendement.....	10
Langues officielles .....	13
Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public.....	13
Discussion et analyse des états financiers .....	14





# Rapport de la présidente 2012-2013

L'exercice financier 2012-2013 a été une période de croissance et de transition continues pour l'Agence. En mars 2012, il y a eu une restructuration entre l'Agence, le ministère des Services gouvernementaux et Service Nouveau-Brunswick de sorte que les trois organismes aient la même ministre et la même sous-ministre/présidente. Ensuite, une équipe intégrée de cadres supérieurs a été mise sur pied. Elle regroupe l'expertise, l'expérience et le leadership sur le plan des services partagés des trois organisations. Cette initiative nous a permis d'axer nos efforts sur l'importance de veiller à l'application d'une méthode cohérente et complète de prestation des services de haute qualité qui assurera une valeur maximale pour la clientèle du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Grâce à l'apport d'une solide équipe d'employés dévoués et ayant à cœur l'amélioration de la prestation des services, nous avons de quoi être fiers en cette troisième année d'activités de l'Agence. Les faits saillants sont les suivants :

- mise en place d'un module de gestion des congés en ligne dans le Libre service aux employés;
- exécution du Projet d'optimisation de l'impression, qui a permis de réaliser des économies de plus de 2 000 000 \$;
- instauration d'une carte d'identité unique, sécurisée et normalisée pour les employés et les agents du gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- réalisation d'économies grâce à la renégociation de contrats en vue des services de technologie de l'information.

En outre, l'ASINB a été acceptée comme participante au Processus d'excellence du rendement du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

J'aimerais également remercier le conseil d'administration de l'ASINB du soutien et des conseils continus qu'il a donnés à l'Agence. Son aide a été essentielle à la réussite de l'Agence.

J'ai hâte d'établir et d'harmoniser d'autres services partagés au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick. L'Agence continue de se concentrer sur la réalisation d'économies d'échelle, la réalisation de gains d'efficacité et la simplification de ses processus afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle.

Cordialement,



Kim Daley

# À propos de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (« l'Agence ») a été créée le 1er mai 2010 à la suite de la promulgation de la *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick*.

Elle a été créée pour regrouper des processus similaires dans l'ensemble des ministères dans le but explicite d'améliorer le service et d'obtenir des économies d'échelle. Sa création reposait sur le principe que les services partagés offrent un moyen de réduire les coûts et de rehausser la capacité de prestation des services internes au gouvernement, tels que les ressources humaines, la technologie de l'information et les services financiers. Ce faisant, les ministères peuvent se concentrer davantage sur la prestation des services essentiels de première ligne aux citoyens du Nouveau-Brunswick.

## Mesures législatives

La *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick* autorise l'Agence à être détenue en propriété exclusive et exploitée par le gouvernement, et d'être responsable devant lui, en ayant la capacité de rechercher, d'offrir et de gérer des services partagés au nom des ministères

et d'autres secteurs des services publics. La *Loi* autorise l'Agence à fonctionner comme une entreprise en mettant l'accent sur la clientèle, en assurant l'excellence du service et en rehaussant le rendement.

## Gouvernance

### Conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'Agence est formé de dix hauts fonctionnaires nommés par le ministre désigné par le lieutenant-gouverneur en conseil afin d'appliquer la *Loi*. Conformément à la *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick*, au moins six membres du conseil d'administration doivent occuper un poste d'administrateur général, en plus de la présidente de l'Agence, qui est membre d'office. Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, sur la recommandation du ministre, nommer au conseil d'administration deux personnes qui n'appartiennent pas aux services publics. La durée du mandat de toutes les personnes nommées, à l'exception de la présidente, est de trois ans. Les membres du conseil d'administration de l'Agence pour 2012-2013 étaient les suivants :

**Jean-Marc Dupuis** (président)  
Sous-ministre  
Transports et Infrastructure

**Dale Wilson** (vice-président et président du Comité de vérification et des finances)  
Sous-ministre  
Sécurité publique

**Kim Daley**  
Sous-ministre  
Ressources humaines

**Edith Doucet**  
Sous-ministre  
Développement social

**Jane Garbutt**  
Sous-ministre  
Finances

**Byron James**  
Greffier  
Bureau du Conseil exécutif

**Marc Léger**  
Sous-ministre  
Santé

**Tom Mann**  
Sous-ministre  
Éducation postsecondaire,  
Formation et Travail

**Gérald Richard**  
Sous-ministre  
Éducation et Développement de la petite enfance

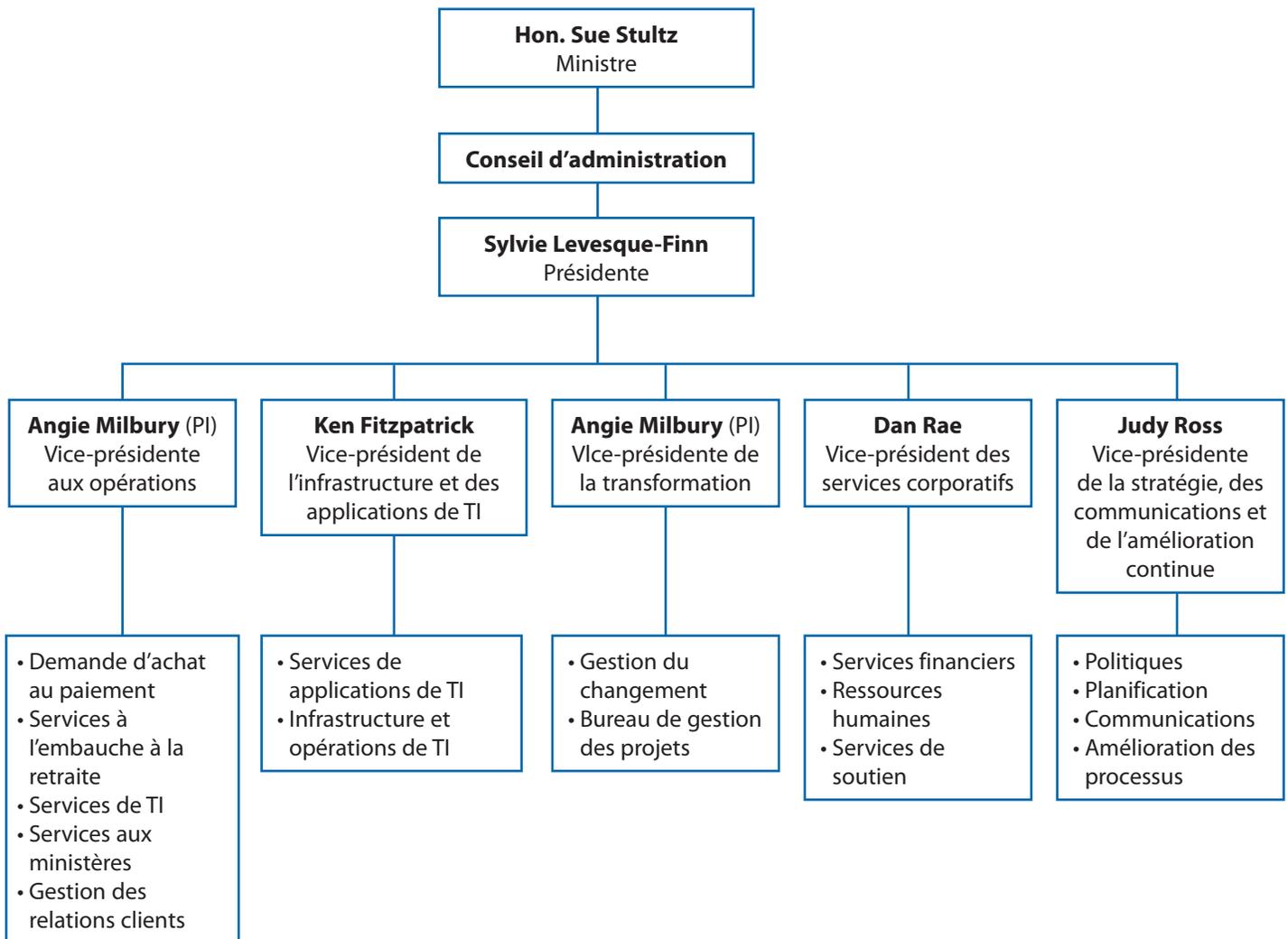
**Sylvie Levesque-Finn**  
Présidente, Agence des services internes du Nouveau-Brunswick  
Présidente, Service Nouveau-Brunswick  
Sous-ministre  
Services gouvernementaux

## Organisation et ressources humaines

### Dotation en personnel

Au 31 mars 2013, l'Agence comptait au total 319 employés, dont 228 travaillaient au bureau central de l'Agence, à la Place Brookside, et 29 offraient un soutien sur place en TI, à Fredericton. Les 57 autres employés travaillaient dans les régions, offrant un soutien sur place en TI et assurant les services des comptes créditeurs et de la paie.

### Organigramme\*



(PI) = par intérim

\* En date du 31 mars 2013

# Opérations

La Division des opérations offre les fonctions de services de la paie et des avantages sociaux, de services de TI, de services des comptes créditeurs, et de services aux ministères à plus de 10 500 employés dans 17 ministères.

Cette année, l'Agence a stabilisé la prestation des services communs et lancé des processus reproductibles et réutilisables, le tout soutenu par des mesures de rendement et des ententes de partenariat.

## Direction de la demande d'achat au paiement

La Direction de la demande d'achat au paiement gère la prestation des services des comptes créditeurs (CC) aux ministères et aux organismes gouvernementaux de la Partie I, ce qui touche les CC courants ainsi que les transactions liées à de nombreux systèmes de gestion des clients et des cas servant à l'exécution de programmes pour les ministères clients.

L'équipe du Service des CC est responsable de la prestation et de la gestion des services transactionnels, elle assure la conformité aux règles et aux règlements liés à l'approvisionnement, et elle gère les processus relatifs à la carte d'achat et à iExpenses, la maintenance des fournisseurs, le traitement des paiements ainsi que l'atteinte des indicateurs de rendement clés établis dans le cadre des ententes de partenariat de services conclues avec les clients. Elle fournit aussi la formation, la documentation et le soutien connexes aux organismes clients.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, l'équipe des CC a traité plus de 600 000 transactions pour 50 000 bénéficiaires, ce qui a représenté des paiements excédant 5 000 000 000 \$.

### Principaux faits saillants pour l'exercice :

- élaborer des méthodes d'amélioration de la technologie pour accroître l'efficacité du traitement;
- regrouper des fonctions régionales;
- apporter un soutien notable en vue de la mise à niveau du Système d'information financière du gouvernement du Nouveau-Brunswick;

- dépasser de plus de 500 000 \$ les économies ciblées concernant les coûts d'exploitation.

## Service de l'embauche à la retraite

Ce service est chargé de verser la paie et des prestations des avantages sociaux à environ 8 700 fonctionnaires et à 1 280 employés occasionnels ainsi que des prestations de pension à environ 29 000 retraités au nom du ministère des Ressources humaines. L'équipe du Service de la paie et des avantages sociaux est aussi chargée de maintenir les dossiers des employés, de saisir les données relatives aux congés et d'établir des rapports pour la comptabilité et la conformité réglementaire.

Pendant l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2013, le personnel du Service de la paie et des avantages sociaux a traité plus de 37 000 demandes de service et plus de 226 000 transactions couvrant les nominations, les salaires, les pensions, les avantages sociaux assurés et d'autres paiements réglementaires.

### Principaux faits saillants pour l'exercice :

- capacité des employés de saisir des demandes de congé en ligne, ce qu'ils ne pouvaient faire auparavant;
- conception et mise en œuvre de formulaires normalisés, ce qui a permis de ramener le nombre de formulaires de trente à trois;
- conception d'un outil en ligne dans le Libre service aux employés en vue du versement du paiement tenant lieu de l'allocation de retraite du ministère des Ressources humaines, et mise au point de formulaires et de processus internes;
- normalisation des processus grâce à l'amélioration continue des services;
- réalisation d'économies cumulatives de 1 452 000 \$ qui en ont découlé.

## Services de TI

La Direction des services de la technologie de l'information offre des services du dépannage de la technologie de l'information et des services des opérations de bureau aux employés du gouvernement de la Partie I.

Le Bureau des services de dépannage de la technologie de l'information est le seul point de contact pour les employés qui sont aux prises avec une interruption du matériel informatique, des logiciels ou de la connexion aux réseaux, ou qui demandent des renseignements, des conseils, l'acquisition de matériel de TI ou l'accès à d'autres services. L'équipe des services de TI offre un soutien aux employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick à 375 endroits dans la province et a géré plus de 90 000 incidents en 2012-2013.

#### **Principaux faits saillants pour l'exercice :**

- maintien du taux de satisfaction de la clientèle du Bureau des services de dépannage de la technologie de l'information à plus de 90 % tout au long de l'année;
- mise à niveau du système de gestion pour les ordinateurs de bureau et portatifs du gouvernement;
- lancement du nouveau service de chiffrement Endpoint en vue de l'amélioration de la sécurité des données gouvernementales des ordinateurs de bureau et portatifs;
- regroupement de la flotte d'ordinateurs de bureau et portatifs faisant l'objet d'une gestion centralisée en vue de l'amélioration de l'utilisation des ressources existantes;
- amélioration du système de gestion des services, à savoir Remedy, en vue de la découverte et de la surveillance automatiques des renseignements sur les ordinateurs de bureau et portatifs;
- mise en oeuvre de politiques normalisées sur les ordinateurs de bureau et portatifs, dont les processus d'actualisation dirigée;
- exécution des mesures d'amélioration des processus Lean Six Sigma dans le cadre des processus d'achat en matière de TI, ce qui a entraîné une amélioration de l'expérience de la clientèle, un accroissement de la productivité des employés et une accélération du temps de traitement des achats;
- début des activités d'internalisation de contrats pour les fonctions relatives aux services de dépannage de la technologie de l'information et aux services des opérations de bureau.

## **Services aux ministères**

La Direction des services aux ministères est responsable de la gestion des services communs au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick en ce qui a trait aux entreprises, notamment les services du centre d'impression, les services postaux, l'optimisation de l'impression et les cartes d'identité des employés et des agents. Au milieu de l'année, les services du centre d'impression et les services postaux sont passés du ministère des Services gouvernementaux à l'Agence.

### **Centre d'impression**

Le centre d'impression est le centre de ressources qui veille à la production et à la distribution des documents gouvernementaux. Il assure un service d'impression numérique à haute vitesse pour les demandes d'impression en noir et blanc et d'impression en couleurs, et il offre des options de finition, comme l'assemblage, la coupe et la reliure.

#### **Principaux faits saillants pour l'exercice :**

- 2 342 demandes internes représentant 9,7 millions d'impressions ont été traitées;
- 428 demandes d'impression, évaluées individuellement à moins de 5 000 \$, ont fait l'objet d'une soumission à l'externe à cause de besoins particuliers ou personnalisés.

### **Services postaux**

Les services postaux assurent la prestation de services centralisés de livraison du courrier au gouvernement du Nouveau-Brunswick à partir de son installation principale de traitement du courrier, à Fredericton. Des services régionaux de courrier interne sont fournis dans les localités suivantes : Bathurst, Miramichi, Moncton, Saint John, Richibucto, Campbellton, Edmundston, Grand-Sault et Woodstock.

#### **Principaux faits saillants pour l'exercice :**

- les services postaux ont traité et affranchi 3,55 millions d'objets de correspondance (les frais d'affranchissement ont été appliqués);
- ils ont trié et livré 4,2 millions d'objets de courrier interne;

- une nouvelle demande de proposition visant le service de messagerie dans les Maritimes, qui a été dirigée par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, devrait permettre à ce dernier d'économiser plus de 500 000 \$ sur trois ans.

### Optimisation de l'impression

La phase de déploiement du Projet d'optimisation de l'impression s'est terminée avec succès le 26 octobre 2012 dans la Partie I du gouvernement. Cette mesure a permis de remplacer plus de 4 400 appareils par 1 926 nouveaux, d'une plus grande efficacité, dans plus de 350 endroits dans la province.

Tous les indicateurs de rendement clés visés par le projet, notamment le coût par impression et le ratio employé-appareil, ont été soit atteints, soit dépassés. On a mis en place un modèle de rétrofacturation qui assure à tous les ministères un processus exact et entièrement transparent d'établissement des coûts par rapport à leurs besoins en impression et à l'utilisation qu'ils font des services d'impression.

Également, le déploiement d'appareils de la phase I a été effectué au sein de la Partie II du gouvernement (écoles et districts scolaires), ce qui comprend le déploiement en cours de 431 nouveaux appareils au Collège communautaire du Nouveau-Brunswick et au New Brunswick Community College.

### Principaux faits saillants pour l'exercice :

- la réalisation d'économies de plus de 2 000 000 \$ dans la Partie I;
- le remplacement d'appareils à fonction unique par des appareils multifonctionnels capables de télécopier, d'imprimer, de numériser et de copier.

### Cartes d'identité des employés et des agents

Ce nouveau service a été créé en janvier 2013 et il assure un processus sécurisé et normalisé d'acquisition et de distribution de cartes d'identité que le gouvernement délivre aux employés et aux agents qui pourraient devoir prouver leur identité à ce titre dans le cadre de leurs fonctions.

La procédure de demande et de réception d'une carte d'identité se fait complètement sans papier, et elle permet de tirer parti de l'infrastructure qui se trouve au ministère de la Sécurité publique,

à Service Nouveau-Brunswick et à l'Agence. La nouvelle procédure a permis d'éliminer de l'équipement en double servant à la production de cartes.

### Gestion des relations-clients

La Direction de la gestion des relations-clients est le mécanisme opérationnel par lequel sont établies, gérées, mesurées et améliorées les relations client-fournisseur. Il est essentiel d'établir une relation de « partenaire fiable » avec la clientèle pour rehausser le service et le rapport qualité-prix.

Le cadre de gestion des relations clients à l'Agence est axé sur les secteurs clés suivants :

- contrôle des processus normalisés;
- ententes de partenariat de services;
- mesure du rendement et établissement de rapports connexes;
- gestion des comptes et des relations;
- gestion des contacts avec les clients;
- rétroaction des clients;
- amélioration continue.

Les ententes de partenariat de services énoncent les services offerts, y compris les attentes en matière de rendement et la façon dont l'Agence collaborera avec les ministères à l'établissement d'un partenariat solide et à la production de résultats pour le gouvernement. Au cours de l'année, l'Agence a animé douze forums axés sur la prestation opérationnelle de services à l'intention des groupes de clients afin d'examiner les réalisations et les défis de premier plan, et de présenter les indicateurs de rendement clés trimestriels.

### Principaux faits saillants pour l'exercice :

- délivrer et conclure les ententes de partenariat de services;
- approfondir la mise au point du processus de présentation de rapports sur le rendement et l'étendre à d'autres secteurs de services;
- entamer le lancement des sondages sur la satisfaction de la clientèle;
- favoriser la réalisation d'un examen officialisé des services de TI.

# Infrastructure et applications de TI

La Division de l'infrastructure et des applications de TI regroupe deux directions de services : Service des applications de TI et Infrastructure et opérations de TI.

## Service des applications de TI

Le Service des applications de TI voit à la conception, à l'actualisation et au soutien des applications gouvernementales qui appuient la prestation de divers services à la clientèle. Les applications prises en charge par la Direction sont les suivantes :

- système d'imagerie et de gestion des processus pour la gestion des factures (2 100 utilisateurs);
- Système d'information sur les ressources humaines (10 500 utilisateurs);
- système de la paie Genesys (33 800 utilisateurs);
- Libre service aux employés pour l'accès en ligne aux dossiers des employés (16 700 utilisateurs);
- logiciel de gestion des services de TI Remedy (225 utilisateurs);
- Project in a Box pour le soutien en matière de gestion de projets (73 utilisateurs).

### Principaux faits saillants pour l'exercice :

- apport de changements au système d'imagerie et de gestion des processus en vue d'une harmonisation avec la mise à niveau de 2012 du logiciel Financials du gouvernement;
- mise en œuvre d'une interface de gestion des biens du logiciel Remedy de dépannage de la technologie de l'information afin de favoriser la gestion des stocks d'ordinateurs de bureau et portatifs pour la Partie I.

## Infrastructure et opérations de TI

La Direction de l'infrastructure et des opérations de TI offre des services et un soutien à la Partie I du gouvernement du Nouveau-Brunswick, et à d'autres agences et organismes des Parties II et IV du gouvernement. Cette direction assure les services suivants :

- services de réseau et de sécurité;
- installations des opérations de TI et des centres de données;
- architecture et soutien de l'infrastructure;
- approvisionnements stratégiques et contrats ayant trait aux services de télécommunications.

### Principaux faits saillants pour l'exercice :

- renégociation du contrat-cadre de service en vue de la prestation des services de TI, ce qui diminuera les dépenses de 3 000 000 \$ sur deux ans;
- présentation d'une soumission en vue de la prestation des services de télécommunications vocales sans fil, qui a réduit les frais de 57 % et permettra aux ministères de réaliser des économies de 2 000 000 \$ par année;
- établissement d'un nouveau réseau sécurisé (Service Block) en vue de la prestation des services à toutes les parties du gouvernement, ce qui réduira le chevauchement des services et des coûts;
- mise en place du nouveau centre de données à l'intention des organismes gouvernementaux;
- ajout d'organismes au réseau du gouvernement du Nouveau-Brunswick, ce qui a permis d'éviter de verser 400 000 \$ en dépenses en capital;
- amélioration du réseau de répartition radio du ministère des Transports et de l'Infrastructure (Centre provincial de communications mobiles), ce qui entraînera des économies annuelles de 44 000 \$.

# Transformation

La Division de la transformation de l'Agence appuie l'élaboration de nouvelles initiatives, dirige le processus de changement transformationnel et favorise un milieu de collaboration propice à l'évolution rapide des initiatives. La transformation culturelle et la gestion de projets sont toutes les deux des composantes intégrales du modèle de prestation des services de l'Agence.

## Gestion du changement

Le cadre servant à la direction et à la gestion du changement à l'Agence est fondé sur une approche de collaboration. Le cadre offre un processus structuré au moyen de méthodes et d'outils axés sur des pratiques exemplaires qui appuient le processus de changement et servent à gérer l'aspect humain du changement. Les cinq principaux domaines d'intérêt servant à mener le changement à l'Agence sont les suivants :

- appuyer la réorganisation du leadership;
- permettre la transition de la main-d'œuvre et le changement de la culture;
- mettre en œuvre la gestion du processus du changement;
- renforcer la capacité de changer;
- favoriser la collaboration des intervenants.

### **Principaux faits saillants pour l'exercice :**

- organiser un forum sur la gestion du changement à l'intention de tous les intervenants en gestion du changement du gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- mener des ateliers et des examens de services à l'intention de la clientèle et d'autres intervenants afin d'appuyer les initiatives de changement et la prestation des services;
- élaborer et exécuter un plan d'action favorisant l'engagement des employés;
- mettre au point un plan de formation relatif aux opérations axé sur la mise en valeur du potentiel interne par le perfectionnement des employés et de la direction relativement aux opérations.

## Bureau de gestion des projets

En septembre 2012, le Bureau de gestion des projets a souligné sa première année d'exploitation. Il a continué de s'appuyer sur son cadre des pratiques exemplaires en mettant en place un processus d'établissement de priorités et de sélection des projets qui favorise la sélection et la gestion du portefeuille de projets de l'Agence.

Le Bureau de gestion des projets a également fourni un soutien important à la prestation des services au sein de l'Agence en favorisant les éléments suivants sur le plan de la gestion des projets :

- mise à niveau de Microsoft Exchange 2010 pour les Parties I et III;
- conclusion du Projet d'optimisation de l'impression et transition de ce dernier vers les Services aux ministères;
- projet de demandes de renseignements relatifs aux registres de paie pour les Parties I, II et III du gouvernement;
- mise en place du système de cartes d'identité des employés et des agents du gouvernement;
- migration du centre de données;
- transformation des services de TI.

Le perfectionnement professionnel continu du Bureau de gestion des projets a été un fait saillant de premier plan. En fait, plus de 80 % de ses gestionnaires de projet ont réussi à obtenir une certification professionnelle en gestion de projets. Il continue d'appuyer le perfectionnement des compétences en gestion de projets et des pratiques connexes au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick en encourageant une communauté de praticiens et en offrant des possibilités d'instruction et de formation.

# Services Corporatifs

La Division des services Corporatifs de l'Agence est chargée de fournir des services généraux à l'Agence. Elle axe son travail sur trois secteurs clés : les services financiers, les ressources humaines et la prestation des services de soutien à l'Agence.

Le groupe des services financiers est responsable de tous les aspects du soutien financier à l'Agence, notamment la préparation et le contrôle des budgets des recettes et des dépenses, la préparation des prévisions budgétaires trimestrielles, le soutien en matière de finances et la fourniture de conseils financiers, et la production des états financiers.

Le groupe des ressources humaines est responsable du recrutement et du maintien en poste des employés, de la planification stratégique et de la

gestion des ressources humaines, de la planification des effectifs, de l'engagement des employés, de la classification, des relations avec les employés, de la gestion du rendement et des présences, de la formation et du perfectionnement ainsi que de la coordination d'un éventail de programmes destinés aux employés.

Également, la Division favorise l'exécution des activités quotidiennes de l'Agence. Ses principales fonctions sont : réception, distribution du courrier, coordination de la traduction et de l'impression, gestion des installations, et gestion des dossiers. La Division offre aussi un service de secrétariat au Comité de vérification et des finances du conseil d'administration.

# Stratégie, des communications et de l'amélioration continue

Les fonctions de la Direction des politiques englobent la progression de la législation et des politiques générales de l'organisation ainsi que la coopération avec les ministères centraux et les autres gouvernements par rapport aux questions liées aux politiques à la stratégie. Également, cette direction coordonne les documents d'information pour la présidente et la ministre, et elle est responsable de la surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

La Direction de la planification dirige le processus de planification stratégique, ce qui comprend l'élaboration et la surveillance des plans d'affaires, des plans d'action annuels ainsi que des mesures du rendement au moyen de la méthodologie du tableau de bord équilibré.

Le Bureau des communications est chargé de répondre aux besoins quotidiens en communication de l'Agence et à ceux qui se rattachent au site intranet pour les employés. Au cours du présent exercice financier, on a instauré un nouveau site intranet pour la clientèle après avoir mené de vastes consultations auprès de celle-ci.

La Direction de l'amélioration du processus déploie constamment des efforts en matière d'amélioration au sein de l'organisation. Les facilitateurs qui reçoivent une formation sur la méthode Lean Six Sigma mettent à contribution leur expertise dans le cadre des mesures d'amélioration des processus opérationnels par souci d'efficacité et ils jouent un rôle axé sur le soutien en fournissant des conseils sur les pratiques exemplaires.

# Mesure du rendement

Conformément aux objectifs stratégiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick qui consistent à offrir des services avec plus d'efficacité et d'efficience tout en « vivant selon nos moyens », l'Agence a élaboré des services centrés sur la clientèle qui présentent de la valeur et favorisent l'établissement de partenariats de collaboration avec ses clients par l'amélioration continue des services. Au cœur du modèle des services partagés de l'Agence se situent les ententes de partenariat de services créant une « responsabilité partagée de la prestation des services » et les indicateurs de rendement clés dont l'Agence se sert pour mesurer et communiquer les résultats régulièrement.

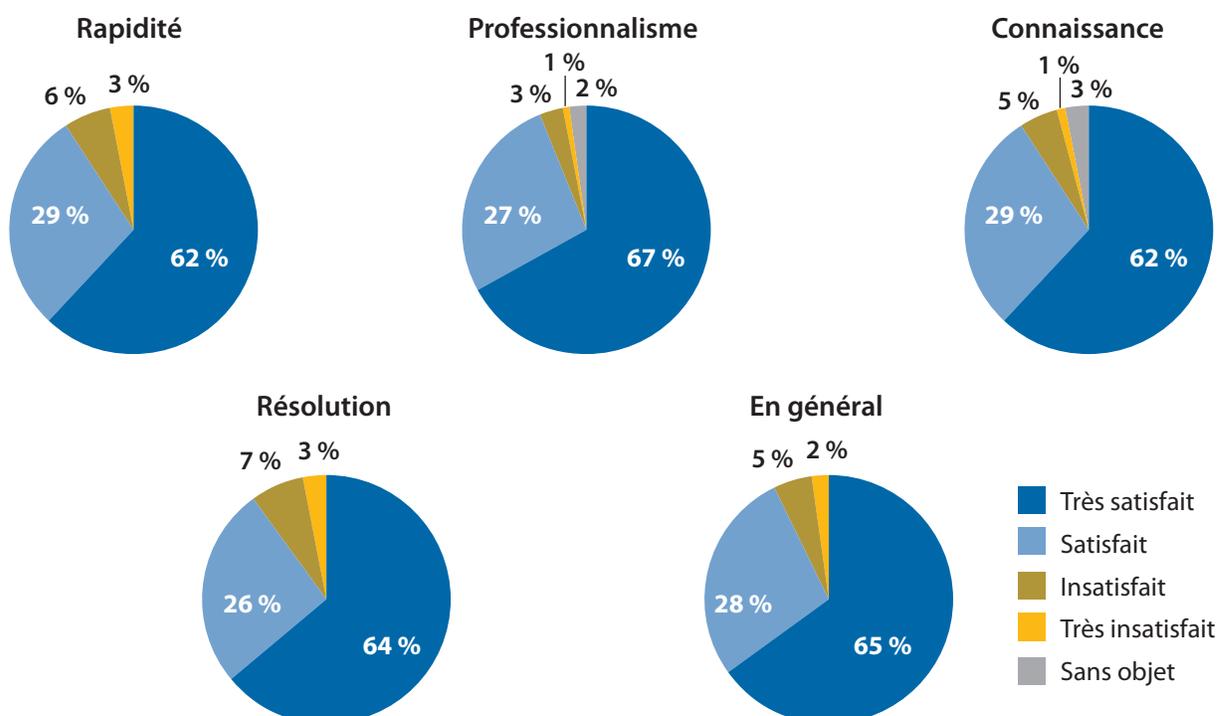
L'Agence divulgue ouvertement les indicateurs de rendement clés aux ministères clients et elle réaffirme ainsi l'esprit de partenariat et de collaboration. Les indicateurs de rendement clés sont établis et acceptés par l'Agence et ses ministères clients.

## Objectif 1 : Assurer un service de qualité alimenté par des personnes compétentes dans un contexte de concurrence

La satisfaction des besoins de la clientèle est l'objectif principal de l'Agence. Les clients sont invités à fournir une rétroaction dans les domaines de la rapidité d'exécution, du professionnalisme et des connaissances de l'agent ainsi que de la satisfaction à l'égard de la résolution d'une demande de renseignements ou de service ou d'un incident récent. Ces mesures sont recueillies pour chaque unité de prestation des services et compilées pour démontrer la satisfaction globale à l'égard des services offerts par l'Agence.

### Cible

- La cible en matière de satisfaction de la clientèle sera respectée ou dépassée dans le cas d'au moins 80 % des demandes de renseignements, des demandes de résolution d'incidents et des demandes de services présentées.



## Résultats

La satisfaction de la clientèle est actuellement mesurée par des sondages de suivi après qu'une demande de service a été traitée ou qu'un incident a été résolu. Dans l'ensemble, 93 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits de leur niveau de service.

### Objectif 2 : Être centré sur la clientèle et apprécié des intervenants

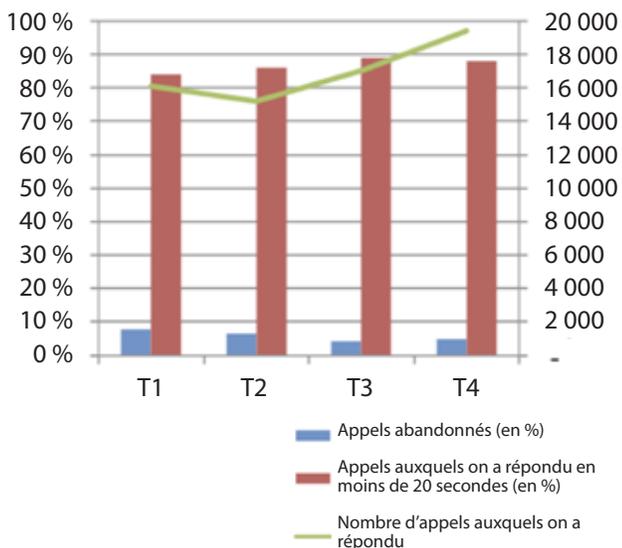
L'Agence offre un point de contact unique pour les fonctionnaires de la Partie I qui demandent des renseignements, des conseils ou l'accès à des services offerts à l'Agence.

### Cibles

- L'Agence sera disponible et recevra les demandes de renseignements téléphoniques, les demandes de résolution d'incidents et les demandes de service en moins de 20 secondes de l'appel reçu, et ce, pendant plus de 80 % du temps.
- Moins de 5 % des appels sont abandonnés par l'utilisateur (l'appelant raccroche avant d'avoir joint un agent ou d'avoir laissé un message dans la boîte vocale).

### Résultats

Pendant l'exercice financier, l'accent a été mis sur l'accroissement de la disponibilité des employés chargés d'assurer un soutien de première ligne, ce qui comprend la prise d'appels pour leurs secteurs de services. Malgré l'accroissement du volume des appels au cours de l'exercice, des améliorations notables ont été réalisées, comme le démontrent la réduction du nombre d'appels abandonnés et la stabilité des appels répondus dans les 20 premières secondes.



### Objectif 3 : Offrir stratégiquement des services novateurs, efficaces et adéquats

L'objectif principal de l'équipe de la prestation des services de l'Agence est d'assurer un traitement exact et opportun des demandes de service et des demandes de renseignements, que ces demandes soient liées aux paiements des fournisseurs, à la paie des employés ou aux services de technologie de l'information. Un certain nombre d'indicateurs de rendement clés, harmonisés avec les divers processus de chacun des secteurs de la prestation des services, sont définis, mesurés et signalés pour la rapidité d'exécution de la prestation de ces services.

Les indicateurs de rendement clés ci-dessous témoignent de la rapidité d'exécution de la plupart des processus essentiels ou de haut niveau pour chaque secteur de la prestation des services.

### Service des comptes créditeurs

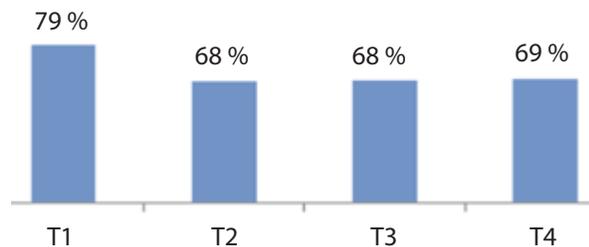
#### Cible

- Plus de 80 % des factures standard sont approuvées aux fins de paiement dans les 27 jours suivant la date de la facture.

#### Résultats

Le Service des comptes créditeurs a dû relever de nombreux défis associés à la réception des factures des fournisseurs ou des ministères clients en temps utile. Plus de 35 % des factures avaient été établies plus de 15 jours auparavant et 18 % étaient en retard au moment de leur réception à l'Agence.

Pourcentage de factures standard approuvées aux fins de paiement dans les 27 jours suivant la date de la facture.



## Bureau des services de TI

### Cible

- Plus de 95 % des incidents cruciaux non liés aux activités ont été résolus dans un délai de quatre jours ouvrables.

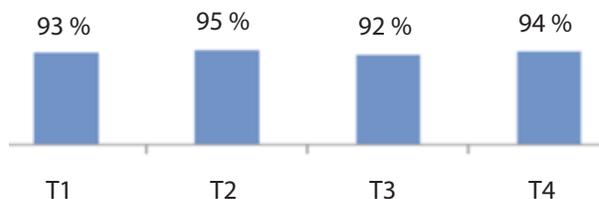
### Résultats

Cet indicateur de rendement clé assorti d'un objectif de résolution de plus de 95 % vise à mesurer les résultats ayant trait aux incidents qui se rattachent aux transactions. Par exemple, l'utilisateur ne peut rien imprimer ou ne peut pas se connecter au réseau.

Actuellement, à l'Agence, les demandes qui ne se rattachent pas à des transactions (mise en place de la formation, rajeunissement des ordinateurs, demandes de soutien des applications ministérielles, etc.) sont comprises dans cette mesure. De plus, environ 10 % de tous les incidents sont consignés et acheminés aux groupes des applications ministérielles.

Les améliorations de système prévues pour l'outil de gestion des services (Remedy) au cours de l'exercice financier 2013-2014 entraîneront un compte rendu encore meilleur de cette mesure.

Pourcentage des incidents cruciaux non liés aux activités qui ont été résolus dans un délai de quatre jours ouvrables



## Service de la paie et des avantages sociaux

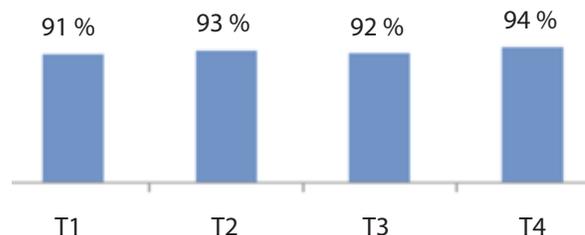
### Cible

- Plus de 99,5 % des demandes de service liées à l'embauche d'employés, à la création ou à la modification de postes, à la cessation d'emploi, à la saisie de données relatives aux congés et aux feuilles de temps sont entrées avant la date de fin de la période de paie.

### Résultats

Les retards sur le plan de la réception des demandes de service de la part des ministères ont constitué un défi. Plus de 28 % des demandes de service ont été reçues après l'échéance fixée pour la saisie des données connexes.

Pourcentage des demandes de service saisies avant la date de fin de la période de paie



# Langues officielles

13

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

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

Une plainte a été déposée contre l'Agence en vertu de la *Loi* au cours de l'exercice financier 2012-2013. La plainte était fondée, et des mesures sont prises en vue de sa résolution.

## Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

La *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* a pour but :

- de faciliter la divulgation et les enquêtes sur des affaires majeures et sérieuses dans la fonction publique ou relatives à celle-ci, qui sont potentiellement illégales et dangereuses pour le public ou préjudiciables à l'intérêt public;
- de protéger les personnes qui font ces divulgations.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, l'Agence n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles en vertu de la *Loi* et n'a pas eu à intervenir à cet égard. Au cours de même exercice financier aucune enquête n'a été menée et aucune plainte n'a été adressée à l'Agence par l'ombudsman en vertu de l'article 23 de la *Loi*.

# Discussion et analyse des états financiers

Le document de discussion et d'analyse des états financiers présente les commentaires de la direction sur la situation financière de l'Agence et devrait servir comme renseignements à l'appui des états financiers vérifiés du 31 mars 2013. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers.

## Aperçu des états financiers

Les états financiers de l'Agence ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour les organismes publics. Les états comprennent les sections suivantes :

- État de la situation financière;
- État des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé;
- État de l'évolution de l'actif financier net;
- État des flux de trésorerie;
- Notes afférentes aux états financiers.

## Nouvelles normes comptables

Depuis le 1er avril 2012, l'Agence a adopté les normes comptables qui figurent dans le chapitre SP 1201 – *Présentation des états financiers* et dans le chapitre SP 3450 – *Instruments financiers*. Les incidences de ces normes comptables ne sont pas importantes, car elles modifient seulement la présentation de renseignements dans les notes complémentaires des états financiers. La note 2 – [*Conventions comptables en vertu des instruments financiers*] et la note 5 – [*Gestion des risques*] sont des exemples de renseignements supplémentaires à communiquer. Les instruments financiers de l'Agence au 31 mars 2013 comprennent la trésorerie et équivalents de trésorerie, les comptes débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer.

Depuis le 1er avril 2012, l'Agence a adopté les normes comptables qui figurent dans le chapitre SP 3410 – *Paiements de transfert*. La nouvelle norme a été adoptée rétroactivement et les données comparatives de 2012 ont donc été redressées. La norme modifie les critères de comptabilisation visant les paiements de transfert, ce qui a une incidence sur la façon dont l'Agence comptabilise ces transferts. Cette modification a une incidence directe sur le solde des contributions reportées pour dépenses en capital qui sont constituées des recettes reçues de la Province pour acquérir des immobilisations corporelles. Auparavant, les contributions reportées pour dépenses en capital étaient amorties selon la durée de vie utile estimative des biens acquis de manière à faire correspondre l'amortissement comptabilisé pour l'actif aux dépenses.

Les principales modifications découlant de l'adoption de cette politique comptable sont les suivantes : les états financiers de 2012-2013 ont été modifiés de façon à éliminer les contributions reportées pour dépenses en capital au 1er avril 2011. Comme répercussion, il a fallu retirer le montant des contributions reportées pour dépenses en capital et ajuster le montant excédentaire accumulé. Cela a donné lieu à une augmentation de 8 690 000 \$ du solde d'ouverture de l'excédent accumulé du 1er avril 2011. De plus, au cours de l'année 2012, un montant de 921 000 \$ en contributions pour dépenses en capital a été reçu et comptabilisé à titre de revenu.

L'état de la situation financière et l'état des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé ont été redressés afin de tenir compte des changements.

## Écarts financiers importants

Le tableau suivant compare les données réelles de l'exercice 2012-2013 à celles de l'exercice 2011-2012, ainsi qu'aux montants prévus aux postes budgétaires pour l'exercice 2012-2013.

## Analyse des états financiers

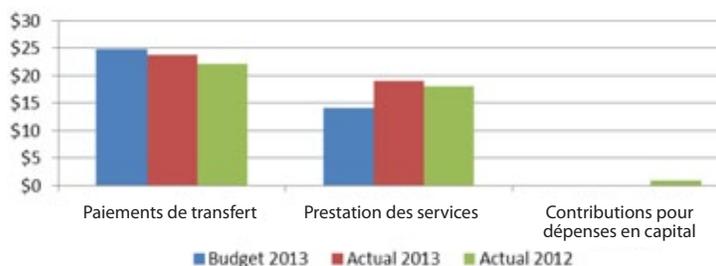
### Exercice terminé le 31 mars

### État des résultats d'exploitation

	Budget 2013	Données réelles 2013	Données réelles 2012	Données réelles Différence budgétaire	Budget Différence budgétaire
<b>Recettes</b>					(Déficit)/ Excédent
Paiements de transfert	24 698 000 \$	23 799 476 \$	22 091 217 \$	1 708 259 \$	(898 524 \$)
Prestation des services	14 028 710	18 995 972	17 970 311	1 025 661	4 967 262
Contributions pour dépenses en capital Reçu	-	-	921 164	(921 164)	-
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>38 726 710</b>	<b>42 795 448</b>	<b>40 982 692</b>	<b>1 812 756</b>	<b>4 068 738</b>
<b>Dépenses</b>					
Administration exécutive	620 240	513 733	459 144	54 589	(106 507)
Services corporatifs	3 418 786	3 296 942	3 351 418	(54 476)	(121 844)
Transformation	1 492 840	879 978	932 832	(52 854)	(612 862)
Soutien à l'infrastructure et aux applications	16 952 272	16 107 221	15 277 496	829 725	(845 051)
Opérations	16 242 572	19 718 577	14 554 615	5 163 962	3 476 005
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>38 726 710</b>	<b>40 516 451</b>	<b>34 575 505</b>	<b>5 940 946</b>	<b>1 789 741</b>
<b>EXCÉDENT DE L'EXERCICE</b>	<b>-</b>	<b>2 278 997 \$</b>	<b>6 407 187 \$</b>	<b>(4 128 190 \$)</b>	<b>2 278 997 \$</b>

### Écarts de revenu

Le revenu total pour l'exercice 2012-2013 dépasse de 4 100 000 \$ les prévisions budgétaires et est de 1 800 000 \$ supérieur à celui de 2011-2012.



### Paiements de transfert

La baisse de 900 000 \$ par rapport au budget est attribuable à une diminution du transfert du gouvernement.

L'augmentation nette de 1 700 000 \$ par rapport à l'exercice précédent découle d'une hausse de 2 600 000 \$ associée aux exigences supplémentaires liées à la prestation des services, de laquelle il faut retrancher la réduction de 900 000 \$ du budget.

### Prestation des services

Aucun revenu n'avait été prévu au budget de l'exercice 2012-2013 dans le cas de deux initiatives d'envergure : les programmes d'optimisation de l'impression et de renouvellement des actifs de TI.

L'augmentation de 5 000 000 \$ au budget est attribuable au programme d'optimisation de l'impression (2 800 000 \$) et au nouveau programme de renouvellement des actifs de TI (2 600 000 \$). Ce montant est contrebalancé par la somme inférieure de 400 000 \$ dans la rétrofacturation de l'infrastructure.

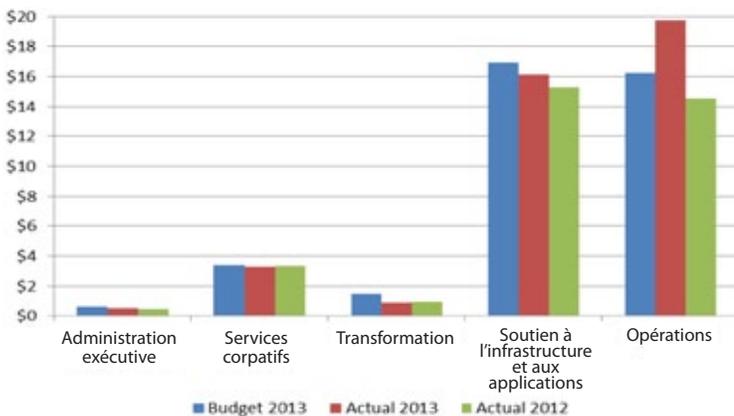
L'augmentation de 1 000 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable au nouveau programme de renouvellement des actifs de TI (2 600 000 \$) et au programme d'optimisation de l'impression (1 500 000 \$). Ce montant est contrebalancé par des sommes inférieures dans la rétrofacturation de l'infrastructure et de MS Office.

### Contributions pour dépenses en capital reçues

Cela rend compte de la valeur des contributions pour dépenses en capital reçues au cours de l'exercice 2011-2012 de l'ancien ministère de l'Approvisionnement et des Services. Elles comprennent les améliorations locatives et le matériel de technologie de l'information. Aucune contribution pour dépenses en capital n'a été reçue en 2012-2013.

### Écarts de dépenses

Le total des dépenses de 2012-2013 est supérieur de 1 800 000 \$ au montant prévu et supérieur de 5 900 000 \$ au total des dépenses de 2011-2012.



#### Administration exécutive

Le montant est inférieur de 107 000 \$ au montant prévu au budget parce qu'un poste supérieur a été vacant pendant l'exercice.

La hausse de 55 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est attribuable au partage de la rémunération des cadres entre les trois organismes de Services gouvernementaux.

#### Services généraux

La diminution de 122 000 \$ par rapport au budget, attribuable aux paiements de location moins élevés, aux économies dans les services de traduction, aux salaires et autres économies, est contrebalancée par l'amortissement non prévu au budget des améliorations locatives.

La diminution de 54 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est attribuable à la baisse des coûts d'impression, d'affranchissement et des services consultatifs de gestion.

#### Transformation

La diminution de 613 000 \$ par rapport au budget est attribuable aux postes à pourvoir et aux économies réalisées dans les services consultatifs de gestion.

La diminution de 53 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est attribuable aux économies réalisées dans les services consultatifs de gestion.

#### Soutien à l'infrastructure et aux applications

La diminution de 845 000 \$ par rapport au budget est attribuable aux économies salariales et dans les services consultatifs de gestion, à la baisse des dépenses liées au réseau étendu, ainsi qu'à diverses économies liées à l'infrastructure.

L'augmentation de 830 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est attribuable à la hausse des coûts pour la charge d'amortissement, aux coûts liés au nouveau centre de données du boulevard Alison et à la dotation en personnel du soutien aux applications; ce montant est contrebalancé par la réduction des dépenses liées au réseau étendu et des frais de développement de systèmes de TI.

#### Opérations

Tel qu'il est mentionné dans la partie Prestation des services de la section Écarts de revenu, deux initiatives d'envergure n'avaient pas été prévues au budget de l'exercice 2012-2013 : les programmes d'optimisation de l'impression et de renouvellement des actifs de TI.

L'augmentation de 3 480 000 \$ par rapport au budget est attribuable aux dépenses liées à l'optimisation de l'impression, au renouvellement des actifs de TI et à l'accord Entreprise conclu avec

Microsoft; ce montant est dans une certaine mesure contrebalancé par les économies réalisées dans les services consultatifs de gestion et la rémunération du personnel des opérations.

L'augmentation de 5 160 000 \$ par rapport à l'exercice précédent est attribuable à une hausse dans l'optimisation de l'impression, liée aux frais d'impression, aux dépenses se rapportant au nouveau programme de renouvellement des actifs de TI, ainsi qu'à l'augmentation des coûts salariaux dans le secteur des comptes créditeurs à la suite de la mutation de nouveaux employés.

## Le 31 mars 2013

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de l'Agence.

L'Agence maintient un système 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 conformément à ce qui 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 normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le conseil d'administration de l'Agence est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances de l'Agence. Ce comité examine les états financiers, recommande leur approbation et rencontre périodiquement la direction et les vérificateurs externes pour discuter des contrôles internes et d'autres questions financières.



Sylvie Levesque-Finn  
Présidente



Dan Rae, CGA  
Chef des services financiers



# BUREAU DU VÉRIFICATEUR DU NOUVEAU-BRUNSWICK

19

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Président et conseil d'administration  
Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, et les états des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé, des flux de trésorerie, et de l'évolution de l'actif financier net pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

### *Responsabilité de la direction pour les états financiers*

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

### *Responsabilité de l'auditeur*

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

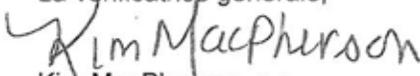
Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent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

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

### *Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, de ses flux de trésorerie, de l'évolution de son actif financier net et de l'évolution de son excédent accumulé pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La vérificatrice générale,

  
Kim MacPherson, c.a.

Fredericton (N.-B.)  
Le 21 juin 2013

6<sup>e</sup> étage, Place HSBC  
Case postal 758  
Fredericton, N.-B. E3B 5B4

	2013	2012
<b>Actif financier</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	11 173 856 \$	8 805 561 \$
Débiteurs	1 802 840	878 962
Actifs financier total	12 976 696	9 684 523
<b>Passif</b>		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 7)	4 004 228 \$	3 853 133 \$
Passif total	4 004 228	3 853 133

<b>Actif financier net</b>	<b>8 972 468 \$</b>	<b>5 831 390 \$</b>
----------------------------	---------------------	---------------------

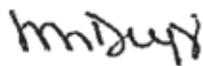
<b>Actif non financier</b>		
Charges payées d'avance	610 056 \$	410 541 \$
Immobilisations corporelles (note 8)	9 457 483	10 519 079
Actif non financier total	10 067 539	10 929 620

<b>Excédent accumulé</b>	<b>19 040 007 \$</b>	<b>16 761 010 \$</b>
--------------------------	----------------------	----------------------

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Passifs éventuels - (note 10)

Engagements découlant des contrats de location - (note 11)



Jean-Marc Dupuis  
Président, Conseil d'administration



Dale Wilson, CA  
Président, Comité de vérification et des finances

	Budget Note 4	2013	2012
<b>Recettes (Note 6)</b>			
Transferts gouvernementaux	24 698 000 \$	<b>23 799 476 \$</b>	22 091 217 \$
Prestation de services	14 028 710	<b>18 995 972</b>	17 970 311
Contributions pour l'acquisition d'immobilisations corporelles (Note 3)		-	921 164
	38 726 710	<b>42 795 448</b>	40 982 692
<b>Charges</b>			
Administration exécutive	620 240	<b>513 733</b>	459 144
Services généraux	3 418 786	<b>3 296 942</b>	3 351 418
Transformation	1 492 840	<b>879 978</b>	932 832
L'infrastructure et soutien des applications	16 952 272	<b>16 107 221</b>	15 277 496
Opérations	16 242 572	<b>19 718 577</b>	14 554 615
	38 726 710	<b>40 516 451</b>	34 575 505
<b>Excédent de l'exercice</b>	-	<b>2 278 997</b>	6 407 187
<b>Excédent accumulé - Début de l'exercice (Note 3)</b>		<b>16,761,010</b>	10,353,823
<b>Excédent accumulé - Fin de l'exercice</b>		<b>19 040 007 \$</b>	16 761 010 \$

**État de l'évolution de l'actif financier net**  
 Pour les exercices terminés les 31 mars

	2013	2012
<b>Actif financier net - Début de l'exercice</b>	<b>5 831 390 \$</b>	1 468 317 \$
Excédent de l'exercice	<b>2 278 997</b>	6 407 187
Acquisition d'immobilisations corporelles	<b>( 314 880)</b>	(2 717 982)
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>1 376 476</b>	888 500
Variation nette des charges payées d'avance	<b>( 199 515)</b>	( 214 632)
<b>Augmentation de l'actif financier net</b>	<b>3 141 078</b>	4 363 073
<b>Actif financier net - Fin de l'exercice</b>	<b>8 972 468 \$</b>	5 831 390 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

	2013	2012
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie provenant des (utilisées par les):</b>		
<b>Activités liés à l'exploitation</b>		
Excédent de l'exercice	2,278,997 \$	6,407,187 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	1 376 476	888 500
Contributions pour l'acquisition d'immobilisations corporelles		( 921 164)
	<b>3 655 473</b>	<b>6 374 523</b>
Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Débiteurs	( 923 878)	( 785 962)
Comptes créditeurs et charges à payer	151 095	2 898 791
Charges payées d'avance	( 199 515)	( 214 632)
	<b>2 683 175</b>	<b>8 272 720</b>
<b>Activités liés aux immobilisations</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles	( 314 880)	(2 717 982)
Recettes pour l'acquisition d'immobilisations corporelles	-	921 164
	<b>( 314 880)</b>	<b>(1 796 818)</b>
<b>Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>2 368 295</b>	<b>6 475 902</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie - Début de l'exercice</b>	<b>8,805,561</b>	<b>2,329,659</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie - Fin de l'exercice</b>	<b>11 173 856 \$</b>	<b>8 805 561 \$</b>

**Trésorerie et équivalents de trésorerie représentées par:**

	2013	2012
Montant à recevoir de la province du Nouveau - Brunswick	11 173 256 \$	8 805 261 \$
Petite caisse	600	300
	<b>11 173 856 \$</b>	<b>8 805 561 \$</b>

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

## 1. Description des opérations

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ci-après désignée par « Agence ») est chargée de mettre au point les services partagés internes au gouvernement dans les secteurs des finances, de l'administration, des ressources humaines et de la technologie de l'information, et d'en gérer la prestation.

La *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick* a été promulguée et est entrée en vigueur le 1er mai 2010.

## 2. Conventions comptables

### *Généralités*

Ces états financiers sont dressés par la direction en appliquant les conventions comptables de l'Agence 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.

L'Agence a adopté les normes comptables qui figurent dans le chapitre SP 1201 – *Présentation des états financiers*, dans le chapitre SP 3450 – *Instruments financiers* et le chapitre SP 3410 – *Paiements de transfert* pour la préparation des présents états financiers. Les incidences de ces normes comptables sont indiquées à la Note 3.

### *Trésorerie et équivalents de trésorerie*

La trésorerie et équivalents de trésorerie sont constituées de l'encaisse et des sommes retenues par la province du Nouveau Brunswick (« la Province ») au nom de l'Agence. L'Agence n'a pas de compte bancaire distinct; les charges et les recettes de l'Agence sont enregistrées sur les comptes bancaires de la province du Nouveau-Brunswick.

### *Classement 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 normalement pas à couvrir les passifs existants mais servent plutôt à offrir les services gouvernementaux, ils peuvent être consommés au cours des activités habituelles et ils ne doivent pas être revendus. Les actifs non financiers incluent les charges payées d'avance et les immobilisations corporelles.

*Immobilisations corporelles*

Les immobilisations corporelles sont les actifs détenus par l'Agence qui ont une durée de vie utile de plus d'un an. Pour des raisons d'ordre pratique, des seuils établissant des montants minimums ont été établis pour chaque actif.

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

La moitié de l'amortissement annuel est imputé à l'année d'acquisition et à l'année de cession.

Seuils et Taux d'amortissement		
Classe	Seuils des coûts	Taux d'amortissement
Bâtiments	100 000 \$	40 ans
Améliorations locatives	100 000 \$	Durée du bail
Contrats location-acquisition (divers classe)	Selon la classe connexe	Selon le bail
Matériel informatique	30 000 \$	Durée de vie
Acquisition et développement de logiciels	30 000 \$	Durée de vie
Véhicules à moteur	15 000 \$	De 5 à 10 ans
Équipement majeur	15 000 \$	De 5 à 15 ans
Équipement initial des nouveaux bâtiments	100 000 \$	5 ans
Biens en construction	Selon la classe connexe	S.O.

*Recettes*

Les recettes sont constatées selon la comptabilité d'exercice lorsqu'elles sont gagnées. Les comptes débiteurs qui sont considérés irrécouvrables sont constatés comme des créances douteuses aux charges.

*Contributions de la pension*

Les employés permanents de l'Agence adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique de la Province. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par l'employeur et les employés. Les contributions de l'employeur de l'Agence sont effectuées par la province, comme il est décrit ci-dessous.

*Charges de l'Agence payées par d'autres parties*

Les charges de l'employeur, comme les contributions à la pension de 1,3 \$ million de dollars (2012—1,1 \$ million), les cotisations au Régime de pensions du Canada de 0,7 \$ million (2012 – 0,6 \$ million), versements de l'allocation de retraite de 0,27 \$ million (2012 – 0,3 \$ million) et l'accumulation des congés de maladie sont payées et passées en charges par la province au nom de l'Agence. Ces dépenses et les soldes d'actifs et de passifs correspondants ne sont pas présentés dans les présents états financiers. Selon les conditions opérationnelles convenues de l'Agence, ces soldes de prestations resteront l'obligation et les actifs de la province et ne seront pas assumés par l'Agence.

### *Instruments financiers*

Les instruments financiers englobent la trésorerie et équivalents de trésorerie, les débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer.

Les instruments financiers sont comptabilisés lorsque l'Agence devient partie au droit et obligations contractuelles d'un instrument financier.

Les instruments financiers sont décomptabilisés lorsque les droits contractuels sur les flux de trésorerie liés aux actifs financiers ont expiré ou ont été transférés et que l'Agence a transféré la quasi-totalité des risques et avantages liés aux droits de propriété. Ils peuvent également être décomptabilisés lorsque l'obligation contractuelle a été acquittée, résiliée ou est arrivée à expiration.

L'Agence désigne ses instruments financiers comme suit:

- a) La trésorerie et équivalents de trésorerie sont classées selon leur juste valeur. On présume que la juste valeur correspond à la valeur comptable, qui est le coût historique.
- b) Les débiteurs, les créditeurs et charges à payer sont mesurés selon le coût.

### *Incertitude relative à la mesure*

La préparation d'états financiers selon les NCSP exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des recettes et des charges au cours des périodes visées. Les secteurs importants suivants nécessitent l'utilisation d'estimations de la direction: la détermination de la vie utile des immobilisations corporelles pour l'amortissement, la répartition des coûts et les avantages accumulés aux employés. Il est possible que les résultats réels diffèrent des meilleures estimations de la direction, au fur et à mesure que d'autres renseignements deviendront disponibles.

### **3. Nouvelle politique de comptabilité**

Depuis le 1er avril 2012, l'Agence a adopté les normes comptables qui figurent dans le chapitre SP 1201 — *Présentation des états financiers* et dans le chapitre SP 3450 — *Instruments financiers*. Les incidences de ces normes comptables ne sont pas importantes, elles modifient seulement la présentation de renseignements dans les notes afférentes aux états financiers. Les états financiers des exercices précédents, y compris les tableaux comparatifs, n'ont pas été redressés.

Depuis le 1er avril 2011, l'Agence a adopté SP 3410 — *Paiements de transfert*. La nouvelle norme a été adoptée rétroactivement et les données comparatives de 2012 ont donc été redressées. La norme modifie les critères de comptabilisation visant les paiements de transfert, ce qui a une incidence sur la façon dont l'Agence comptabilise ces transferts. Cette modification a une incidence directe sur le solde des contributions reportées pour dépenses en capital qui sont constituées des recettes reçues de la Province pour acquérir des immobilisations corporelles. Auparavant, les contributions reportées pour dépenses en capital étaient amorties selon la durée de vie utile estimative des biens acquis de manière à faire correspondre l'amortissement comptabilisé pour l'actif aux dépenses.

Les ajustements clés découlant de l'adoption de cette convention comptable sont les suivants:

Les états financiers de 2012 ont été ajustés afin d'éliminer les contributions reportées pour dépenses en capital du 1er avril 2011. Les répercussions sont de retirer le montant des contributions reportées pour dépenses en capital et d'ajuster le montant de l'excédent accumulé.

L'état de la situation financière et l'état des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé ont été redressés afin de tenir compte des changements.

Les répercussions de cette modification sur les états financiers 2012 sont les suivantes:

État de la situation financière

Au 31 mars 2012

Actifs non financier, tels que présenté et redressé antérieurement	1 991 690 \$
Ajout: élimination des contributions reportées pour les dépenses en capital	<u>8 937 930</u>
Total des actifs non financier tels que redressé	10 929 620 \$

Excédent accumulé, tel que présenté antérieurement	7 823 080 \$
Ajout: ajustement pour élimination des contributions reportées pour les dépenses en capital	<u>8 937 930</u>
Excédent accumulé tel que redressé	16 761 010 \$

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

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2012

Excédent de l'exercice tel que présenté antérieurement	6 158 854 \$
Ajout: élimination de l'amortissement des contributions reportées pour dépenses en capital	( 672 831)
Ajout: ajustement pour reconnaissance des contributions pour dépenses en capital reçues	<u>921 164</u>
Excédent de l'exercice tel que redressé	6 407 187 \$

Excédent accumulé – Début de l'exercice tel que présenté antérieurement	1 664 226 \$
Ajout: ajustement pour élimination des contributions reportées pour les dépenses en capital	<u>8 689 597</u>
Excédent accumulé – Début de l'exercice tel que redressé	10 353 823 \$

#### 4. Budget

Le budget des recettes et des dépenses comprises dans les états financiers comprennent le transfert de la province ainsi que des frais de prestation de services aux ministères et autres organismes gouvernementaux et l'estimation du coût de la prestation des services. Ils n'ont pas été vérifiés.

#### 5. Gestion des risques

Les valeurs comptables des instruments financiers de l'Agence sont présumées correspondre approximativement à leur juste montant en raison de leur échéance à court terme.

Une analyse des risques élevés liés aux instruments financiers de l'Agence 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 débiteurs décrits à la Note 6 sont attribuables à des entités qui relèvent de la Province et ils sont considérés à faible risque en raison de l'excellent historique des activités de perception. Les soldes des débiteurs émanant d'organisations externes sont jugés non significatifs pour les états financiers de l'Agence. Au 31 mars 2013, le risque de crédit maximal de l'Agence correspondait aux débiteurs qui s'élèvent à 1 802 840 \$. Le risque du crédit n'est pas échelonné, car les entités qui relèvent de la Province sont considérées comme une portion importante du solde des comptes débiteurs.

##### b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque de ne pas être en mesure de régler ou de s'acquitter d'une obligation selon les échéances prescrites ou à un prix raisonnable. L'Agence gère ce risque en maintenant des liquidités et des soldes de quasi-espèces suffisants pour répondre aux besoins en matière d'exploitation et d'immobilisations.

##### c) Risque lié aux 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 l'Agence estime que le risque lié aux taux d'intérêt est négligeable.

##### d) Risque de change

Le risque de change est inhérent aux instruments financiers libellés en monnaie étrangère. L'Agence est exposée au risque de change sur les achats qui sont effectués dans une monnaie autre que la monnaie de fonctionnement de l'Agence, principalement en dollars des États-Unis (USD). Les transactions de l'Agence en monnaie étrangère sont habituellement effectuées à court terme et pour cette raison, la direction estime que l'exposition au risque de change est négligeable.

## 6. Opérations entre parties liées

L'Agence est sous le contrôle de la province et économiquement dépendante de celle-ci.

L'état de la situation financière contient les montants suivants reliés aux entités de la province du Nouveau-Brunswick.

	2013	2012
Trésorerie et équivalents de trésorerie	11 173 256 \$	8 805 261 \$
Débiteurs	1 798 508	841 458
Comptes Créditeurs et charges à payer	( 220 620)	( 34 770)
<b>Montant net dû à l'Agence</b>	<b>12 751 144 \$</b>	<b>9 611 949 \$</b>

L'état des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé contient les montants suivants reliés aux entités de la province du Nouveau-Brunswick:

	2013	2012
Recettes	42 772 116 \$	40 982 381 \$
Charges	(2 709 746)	(2 802 502)
<b>Recettes nets</b>	<b>40 062 370 \$</b>	<b>38 179 879 \$</b>

Le montant de charges présenté ci-dessus a été engagé au nom de la Province.

## 7. Comptes créditeurs et charges à payer

	2013	2012
Comptes créditeurs ordinaires	3 385 587 \$	3 254 077 \$
Salaires accumulés	21 747	30 439
Passif lié aux congés	596 894	568 617
	<b>4 004 228 \$</b>	<b>3 853 133 \$</b>

**8. Immobilisations corporelles**

					2013	2012
	Matériel informatique	Améliorations locatives	Équipement initial des nouveaux bâtiments	Biens en construction	Total	Total
<b>Durée de vie utile estimative (années)</b>	Durée de vie	Durée du bail	5 ans	Selon la classe		
<b>Coût</b>						
Coût au début de l'exercice	5,786,936 \$	4 087 427 \$	1 794 274 \$	- \$	11 668 637 \$	8,950,655 \$
Acquisitions (Transferts)	89 983	-	-	224 897	314 880	2 717 982
<b>Coût à la fin de l'exercice</b>	<b>5 876 919</b>	<b>4 087 427</b>	<b>1 794 274</b>	<b>224 897</b>	<b>11 983 517</b>	<b>11 668 637</b>
<b>Amortissement cumulé</b>						
Amortissement cumulé au début de l'exercice	315 422	295 853	538 283	-	1 149 558	261 058
Charge d'amortissement	639 842	377 779	358 855	-	1 376 476	888 500
<b>Amortissement cumulé à la fin de l'exercice</b>	<b>955 264</b>	<b>673 632</b>	<b>897 138</b>	<b>-</b>	<b>2 526 034</b>	<b>1 149 558</b>
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>4 921 655 \$</b>	<b>3 413 795 \$</b>	<b>897 136 \$</b>	<b>224,897 \$</b>	<b>9 457 483 \$</b>	<b>10 519 079 \$</b>

**9. Charges par secteur**

	2013	2012
Services personnels	17 477 426 \$	15 482 575 \$
Autres services	16 480 983	16 388 776
Matériel et fournitures	117 291	185 374
Biens et équipements	5 064 275	1 630 280
Amortissement	1 376 476	888 500
	<b>40 516 451 \$</b>	<b>34 575 505 \$</b>

**10. Passifs éventuels**

L'Agence n'a pas d'assurance responsabilité civile générale sur ses actifs. Toute réclamation légitime contre l'Agence pour responsabilité et tout remplacement des biens perdus ou endommagés sont passés en charges au cours de l'année du règlement ou du remplacement. Selon la direction, il n'existe pas de risque important en ce moment, compte tenu de l'absence de litiges connus ou potentiels.

### 11. Engagements découlant des contrats de location

Les renseignements suivants portent sur les versements contractuels minimums futurs pour la location de locaux et de matériel et ils ne comprennent pas les frais d'utilisation variables.

Exercice financier	Montant
2014	3 825 003 \$
2015	3,825,003
2016	3,825,003
2017	3,830,403
2018	2,487,403
Par la suite	14,763,694
	<b>32 556 509 \$</b>

### 12 Données comparatives

Afin de respecter la présentation des états financiers de l'année en cours, certaines données comparatives ont été redressées

