

# Services gouvernementaux

Rapport annuel  
**2014–2015**

**Services gouvernementaux**  
**Rapport annuel 2014–2015**

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

[www.gnb.ca](http://www.gnb.ca)

ISBN 978-1-4605-0797-1 (édition imprimée bilingue)  
ISBN 978-1-4605-0799-5 (PDF : version française)

ISSN 2292-1923 (édition imprimée bilingue)  
ISSN 2292-194X (PDF : version française)

10385 | 2015.11 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

## ***Lettres d'accompagnement***

### **Du ministre à la lieutenant-gouverneure**

L'honorable Jocelyne Roy Vienneau  
Lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de Services gouvernementaux, province du Nouveau-Brunswick, pour l'exercice financier du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

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



Dr Ed Doherty, M.D.  
Ministre

---

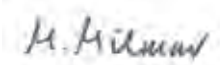
### **Du sous-ministre/président au ministre**

Dr Ed Doherty, M.D.  
Ministre des Services gouvernementaux

Monsieur,

Je suis heureux de vous soumettre le présent rapport annuel de Services gouvernementaux pour l'exercice financier du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

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



Gordon Gilman  
Sous-ministre/Président

# Table des matières

Message du ministre . . . . .	1
Message du sous-ministre/président . . . . .	2
Priorités stratégiques . . . . .	3
Faits saillants . . . . .	4
Mesures du rendement. . . . .	5
Survol des opérations de l'organisation . . . . .	11
Ministère des Services gouvernementaux. . . . .	14
Agence des services internes du Nouveau-Brunswick . . . . .	16
Service Nouveau-Brunswick. . . . .	30
Résumé des activités de recrutement. . . . .	52
Résumé des projets de loi et des activités législatives . . . . .	53
Résumé des activités liées aux langues officielles . . . . .	53
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général . . . . .	54
Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> . . . . .	55

# Message du ministre

En tant que nouveau ministre des Services gouvernementaux, je suis fier du succès que nous avons connu cette année.

Il convient de souligner quelques initiatives qui contribuent à améliorer la situation financière de la province et à favoriser une culture d'efficacité ainsi qu'un gouvernement plus intelligent.

Notamment, Services gouvernementaux a lancé trois importants examens législatifs : l'examen de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* (LDIPVP), de la *Loi sur les corporations commerciales* et de la législation sur les sociétés à responsabilité limitée. Ces examens sont importants, car ils permettent au gouvernement de s'assurer que la législation est toujours efficace et qu'elle est appliquée de sorte qu'elle continue à répondre aux besoins des Néo-Brunswickois. Cette initiative favorisera également le développement économique du Nouveau-Brunswick et la création d'un climat propice aux affaires pour les investisseurs.

En tant que gouvernement, nous avons écouté les Néo-Brunswickois et reconnu la nécessité d'avoir un système d'évaluation foncière plus équitable, transparent et prévisible. Services gouvernementaux modernise le système d'évaluation foncière de la province à l'aide d'un logiciel d'imagerie spécialisé. L'utilisation de cette technologie intelligente permettra une évaluation plus fréquente de tous les biens, ce qui réduira l'ampleur des fluctuations et fournira aux propriétaires des renseignements plus précis sur la valeur de leur bien. Ce système amélioré rendra la vie plus facile aux familles au moment de préparer leur budget annuel.

En juin 2015, Services gouvernementaux a déposé un projet de loi en vue de créer une nouvelle corporation de la Couronne qui sera responsable des services partagés, y compris les finances, les technologies de l'information et l'approvisionnement. Connue sous le nom de Service Nouveau-Brunswick, la nouvelle corporation combinera les fonctions de Service Nouveau-Brunswick, de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, du ministère des Services gouvernementaux et de FacilicorpNB. L'initiative modernisera la façon dont les services sont offerts dans l'ensemble du gouvernement et dans les régies régionales de la santé. Le regroupement des services communs donne un bel exemple de la façon dont le gouvernement peut mieux faire les choses, de façon plus intelligente et plus efficace, et tout cela à moindre coût. Je suis très emballé par cette initiative et par les avantages qu'elle procurera.

Le but que nous visons comme gouvernement, c'est de créer des emplois et de rendre le coût de la vie plus abordable pour les familles du Nouveau-Brunswick. Je suis fier du travail accompli par Services gouvernementaux pour atteindre cet objectif et je suis également fier du service à la clientèle axé sur le client que nous offrons aux Néo-Brunswickois chaque jour. Je me réjouis à la perspective de notre réussite future à mesure que nous faisons croître notre organisation.



Dr Ed Doherty, M.D.  
Ministre des Services gouvernementaux

# Message du sous-ministre/président

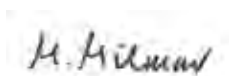
Au nom de la direction et du personnel de Services gouvernementaux, je suis heureux de présenter notre rapport annuel 2014–2015.

Cette année, nous avons poursuivi nos efforts de rationalisation de Services gouvernementaux, en vue de passer des trois entités distinctes que sont l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, Service Nouveau-Brunswick et le ministère des Services gouvernementaux à une seule organisation qui assure des services partagés exceptionnels aux parties du gouvernement.

Grâce à des projets Lean Six Sigma, à des recherches du gaspillage et à l'adoption de la gestion courante dans de nombreux secteurs, nous avons montré notre engagement à l'égard de l'amélioration du rendement et à la réalisation d'économies. Les initiatives d'amélioration continue ont permis à Services gouvernementaux de faire réaliser des économies de 1,7 million de dollars à l'organisation. Un grand nombre de ces projets d'amélioration venaient directement des membres de notre personnel qui, chaque jour, proposent des idées sur la façon dont ils peuvent faire leur travail de manière plus efficace et efficiente.

Au cours du présent exercice, l'organisation a aussi généré des économies de 32,6 millions de dollars grâce à des activités d'approvisionnement stratégique. Notre nouvelle Direction des services de recouvrement a aussi recouvré 28,1 millions de dollars pour le gouvernement provincial au cours de sa première année complète de fonctionnement.

Notre organisation vit une période stimulante, et nous sommes déterminés à continuer d'appuyer la vision du gouvernement. Je suis fier de l'engagement manifesté par les employés de Services gouvernementaux à fournir des services au public et au gouvernement et je tiens à profiter de l'occasion pour les remercier de leur contribution. J'aimerais aussi remercier nos partenaires, nos intervenants ainsi que nos conseils d'administration.



Gordon Gilman  
Sous-ministre/Président

# Priorités stratégiques

## Gestion stratégique

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) a instauré un système de gestion officielle qui met à profit des pratiques opérationnelles d'avant-garde en matière d'élaboration, de communication et de révision de la stratégie. Grâce à ce processus, les services publics disposent d'une méthode ayant fait ses preuves pour mettre en œuvre la stratégie et favoriser les améliorations de façon soutenue.

L'élaboration de la stratégie, au moyen du système de gestion officielle, fait fond sur la vision stratégique énoncée dans le document *Le Nouveau-Brunswick en marche*. Cette vision découle des quatre thèmes stratégiques suivants :

1. **Plus d'emplois** — Instaurer le meilleur contexte possible pour la création d'emplois par les Néo-Brunswickois et par leurs entreprises, grâce à leurs idées, à leur esprit d'entrepreneuriat et à leur travail acharné. Pour ce faire, le gouvernement doit fournir un soutien continu aux entreprises, mettre à contribution les nouvelles technologies et l'innovation en appuyant la recherche et le développement et former des travailleurs compétents en améliorant les taux de littératie et l'éducation.
2. **Responsabilité fiscale** — Mettre de l'ordre dans les finances du Nouveau-Brunswick grâce à une démarche équilibrée qui passe par la réduction des dépenses et l'augmentation des recettes.
3. **Le meilleur endroit pour élever une famille** — Concevoir des programmes sociaux afin de rendre la vie plus abordable et faire du Nouveau-Brunswick le meilleur endroit où élever une famille.
4. **Un gouvernement intelligent** — Faire en sorte que les contribuables en aient davantage pour leur argent et transformer la culture du gouvernement en favorisant l'élimination du gaspillage et des chevauchements, l'adoption des innovations technologiques les plus modernes afin d'améliorer les services et réaliser des économies ainsi que l'amélioration des mesures en matière de reddition de comptes.

# Faits saillants

**Au cours de l'exercice financier 2014–2015, Services gouvernementaux s'est harmonisée avec les priorités stratégiques grâce aux initiatives suivantes :**

L'approvisionnement stratégique a permis d'économiser 32,6 millions de dollars, ce qui porte à 72,7 millions de dollars le total d'économies réalisées depuis le lancement de l'initiative en 2012.



La réalisation de 136 recherches du gaspillage et de neuf projets Lean Six Sigma a permis à Services gouvernementaux d'économiser 1,7 million de dollars.



Un catalogue complet des services de la TI a été créé. Le document renferme les caractéristiques des services, les cibles en matière de niveau de service et les prix, pour que les clients comprennent bien les services offerts.



Une importante amélioration de système a été entreprise à la suite de l'adoption du Régime à risques partagés dans les services publics, laquelle permet aux employés occasionnels d'adhérer au régime de pension.



Un nouveau système de gestion de file d'attente mis en place dans les centres de services permet à Service Nouveau-Brunswick de mieux affecter les ressources, ce qui réduit les temps d'attente des clients et améliore le service.



Une stratégie quinquennale de modernisation de l'évaluation foncière est en cours pour faire du Nouveau-Brunswick un chef de file en évaluation foncière et une province où la valeur des biens fonciers est équitable, prévisible et bien comprise par le public.



Une consultation publique a été menée sur l'amélioration des lois afin qu'il soit plus facile pour les entreprises d'évoluer dans le contexte moderne de concurrence et d'économie mondiale.



Les modifications à la *Loi sur les statistiques de l'état civil*, à la *Loi sur le changement de nom* et à la *Loi sur le mariage* ont été promulguées, ce qui permet la mise en œuvre d'un programme de célébrants civils autorisés à présider des mariages.



On a mis en place le Réseau hydrographique du Nouveau-Brunswick, qui soutient la planification environnementale, de l'aménagement et de l'utilisation des terres, et le Réseau routier du Nouveau-Brunswick, qui constitue une source unique faisant autorité pour ce qui est des données sur les routes.



Grâce à un nouveau système électronique de délivrance des permis, il est possible de délivrer la carte Plein air du Nouveau-Brunswick et le permis de pêche à la ligne ainsi que de s'inscrire au tirage de chasse à l'original par divers canaux, soit en ligne, aux centres de Service Nouveau-Brunswick et chez des fournisseurs.



On a optimisé les installations des centres de données et amélioré les procédures opérationnelles en mettant l'accent sur la gestion des incidents majeurs.



# Mesures du rendement

Responsabilité fiscale	Mesures
Optimiser la prestation des services	Économies réalisées grâce à l'amélioration continue
	Économies réalisées grâce à l'approvisionnement stratégique (dans tout le GNB)
Meilleur endroit pour élever une famille	Mesures
Plus facile d'interagir avec le gouvernement et au sein de ce dernier	Indice de satisfaction des clients de l'ASINB
	Indice de satisfaction des citoyens de SNB
Gouvernement intelligent	Mesures
Harmoniser le rendement à la stratégie du GNB	Nombre moyen de jours de congé de maladie
	Pourcentage d'évaluations du rendement de l'employé qui ont été effectuées

## Responsabilité fiscale

### Objectif de la mesure

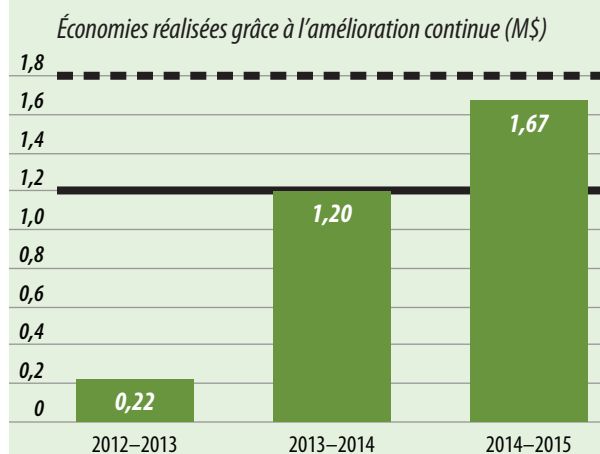
Optimiser la prestation des services

### Mesure

Économies réalisées grâce à l'amélioration continue

### Description de la mesure

Cette mesure vise des économies réalisées grâce aux projets Lean Six Sigma et aux efforts liés à l'amélioration continue.



### Rendement général

Services gouvernementaux a augmenté ses économies de 39 % comparativement à l'année dernière.

— Référence : 1,2 million de dollars  
- - - Cible : 1,8 million de dollars  
— Réel : 1,7 million de dollars

### Raison d'être de cette mesure?

Cette mesure englobe toutes les activités formelles d'amélioration continue, dont les projets Lean Six Sigma, les activités Kaizen et les recherches du gaspillage. C'est un indicateur de l'augmentation de l'efficacité des processus et de la réduction du gaspillage, pour en bout de ligne réduire les coûts. En impliquant les employés dans les projets d'amélioration continue et en les exposant à la formation contribuent à modifier la culture de l'organisation vers l'une qui cherche constamment des façons de s'améliorer.

### Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Des projets Lean Six Sigma ont été réalisés dans divers secteurs de l'organisation, dont les Comptes créditeurs, le Bureau des services de la TI, les Services postaux, le Bureau de traduction, TéléServices, le Magasin central et le Service à la clientèle. En plus des économies réalisées grâce à ces projets, les recherches du gaspillage ont contribué aux résultats globaux dans une proportion de 258 000 \$.

Cette année, nous avons également mis en œuvre des méthodes de gestion courante dans plusieurs secteurs opérationnels. Le cycle « planifier, faire, vérifier, agir » est l'essence même de la gestion courante; car nous établissons un *plan*, nous *faisons* le bon travail, nous *vérifions* notre évolution par rapport au plan et nous *agissons* sur ce qui doit changer pour maintenir le cap. Cette méthode fait notamment appel à des caucus d'équipe, à des tableaux de bord visuels et à la normalisation du travail des dirigeants de sorte que tout le monde comprenne ce qu'il faut pour maintenir le cap.

# Responsabilité fiscale

## Objectif de la mesure

*Optimiser la prestation des services*

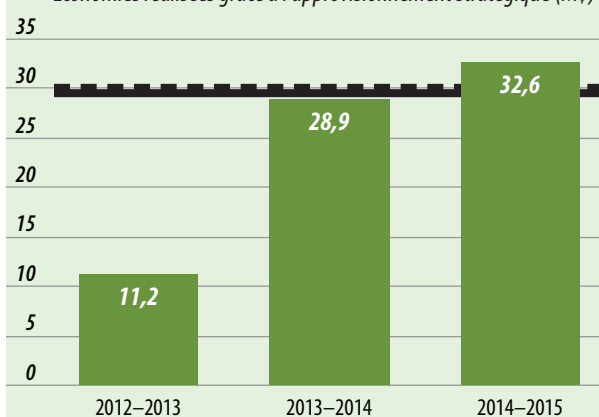
## Mesure

*Économies réalisées grâce à l'approvisionnement stratégique (dans tout le GNB)*

## Description de la mesure

Cette mesure indique les économies réalisées par les modifications aux modèles d'approvisionnement et se base sur la différence de prix des biens et services que le gouvernement aurait payé en l'absence de l'approvisionnement stratégique et ce que le gouvernement va payer à la suite des améliorations de l'approvisionnement stratégique. Les économies réalisées par le gouvernement découlent d'un effort de collaboration au sein du GNB.

*Économies réalisées grâce à l'approvisionnement stratégique (M\$)*



## Rendement général

Pour la deuxième année consécutive, les résultats ont dépassé l'objectif, les économies totalisant 72,7 millions de dollars depuis la mise en vigueur de l'initiative sur l'approvisionnement stratégique en 2012.

— Référence : 28,9 millions de dollars  
- - - Cible : 30 millions de dollars  
— Réel : 32,6 millions de dollars

## Raison d'être de cette mesure?

Le fait d'améliorer les processus d'approvisionnement a permis d'éviter une hausse des coûts, d'éviter certains achats, d'assurer la conformité des achats, de réduire les prix, d'avoir une mise en concurrence, d'obtenir des économies d'échelle, de regrouper des achats et de normaliser les cahiers des charges. Les répercussions globales de ces mesures représentent des économies importantes pour le gouvernement.

## Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Voici quelques projets découlant de l'approvisionnement stratégique :

- **Regroupements**
  - Les services de location de véhicules ont entraîné des économies de 723 400 \$;
  - Les tableaux blancs électroniques pour les Parties 1 et 2 ont permis des économies de 233 000 \$;
  - Des instruments de musique pour 12 écoles ont donné lieu à des économies de 36 106 \$.
- **Sélection stratégique des fournisseurs et négociations**
  - Les négociations avec les fournisseurs ont permis d'économiser 225 837 \$ sur le chapitre de la prestation des services de courtage d'assurance pour la Gestion des véhicules du parc du GNB;
  - La négociation de contrats plus longs pour les prestations de décès ou de mutilation par accident des employés du GNB a permis de réaliser des économies de 222 239 \$.
- **Demande de propositions en deux étapes**
  - Des articles de convalescence pour le ministère du Développement social ont permis d'économiser 150 000 \$;
  - Les appels d'offres concurrentiels pour les services d'architecture ont entraîné des économies de 129 557 \$.
- **Acquisitions en commun**
  - Les initiatives d'acquisitions en commun des provinces de l'Atlantique pour les autobus scolaires, la peinture de signalisation routière et le chlorure de calcium, qui sont évaluées à 22,1 millions de dollars, continuent d'entraîner des économies grâce à la collaboration interprovinciale.

# Meilleur endroit pour élever une famille

## Objectif de la mesure

Plus facile d'interagir avec le gouvernement et au sein de ce dernier

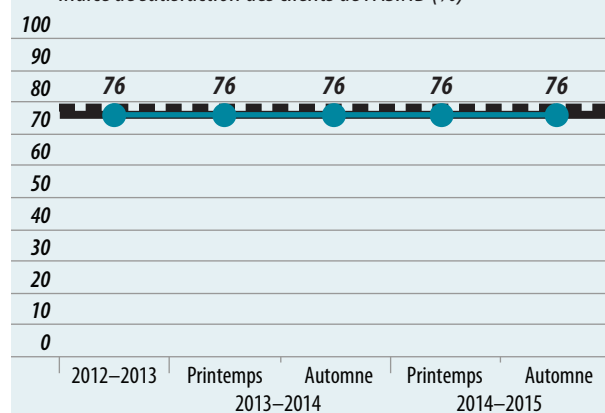
## Mesure

Indice de satisfaction des clients de l'ASINB

## Description de la mesure

Un sondage électronique est envoyé aux clients de l'ASINB afin de déterminer leur niveau de satisfaction à l'égard des services reçus. Le sondage est mené deux fois par an (printemps et automne).

Indice de satisfaction des clients de l'ASINB (%)



## Rendement général

La satisfaction des clients est demeurée stable à 76 %, selon les deux sondages réalisés en 2014-2015, soit deux points de pourcentage en dessous de l'objectif.

— Référence : 76 %  
- - - - - Cible : 78 %  
Réal : 76 %

## Raison d'être de cette mesure?

La satisfaction des clients témoigne de la qualité de la prestation des services assurée par l'ASINB. Un degré élevé de satisfaction indique que les clients sont satisfaits de la facilité et de la rapidité des services reçus ainsi que de la compétence et de la serviabilité dont font preuve les employés qui fournissent ce service.

## Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Un nouveau catalogue de services a été produit et des ententes de service ont été simplifiées pour permettre à nos clients de mieux comprendre notre offre et nos normes de services. Des améliorations aux processus des Comptes créditeurs et du Bureau des services de la TI ont permis d'accélérer le traitement des demandes de services dans ces secteurs.

# Meilleur endroit pour élever une famille

## Objectif de la mesure

Plus facile d'interagir avec le gouvernement et au sein de ce dernier

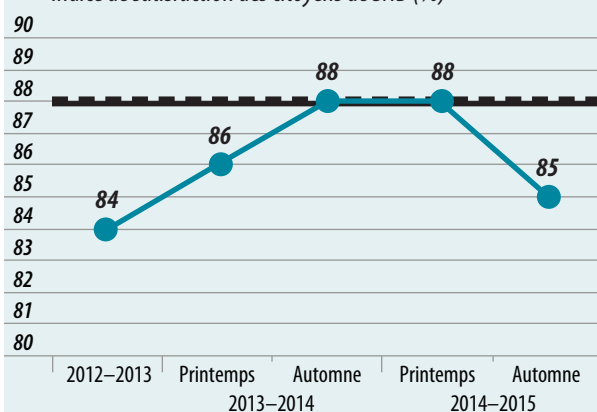
## Mesure

Indice de satisfaction des citoyens de SNB

## Description de la mesure

Un sondage téléphonique aléatoire est mené auprès des citoyens et des entreprises du N.-B. pour déterminer leur degré de satisfaction à l'égard des services fournis par l'entremise de SNB. Le sondage est mené deux fois par an (printemps et automne).

Indice de satisfaction des citoyens de SNB (%)



## Rendement général

Les résultats du troisième trimestre ont montré une baisse dans le taux de satisfaction des citoyens pour la première fois en plusieurs années.

— Référence : 88 %  
- - - Cible : 88 %  
● Réel : 85 %

## Raison d'être de cette mesure?

La satisfaction des citoyens témoigne de la qualité des services fournis aux particuliers et aux entreprises. Un degré élevé de satisfaction indique que les citoyens sont satisfaits de la facilité et de la rapidité des services reçus ainsi que de la compétence et de la serviabilité des employés de SNB qui fournissent ce service.

## Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

En mai 2014, le gouvernement provincial a mis en œuvre une nouvelle solution technologique pour offrir au public des services relatifs aux véhicules à moteur. Ce système a remplacé l'infrastructure qui avait été conçue dans les années 1970 et qui devenait de plus en plus vulnérable aux défaillances. Plusieurs difficultés se sont manifestées pendant la mise en service du système, ce qui a provoqué des temps d'attente plus longs que la moyenne dans les centres de SNB de toute la province. Ces problèmes ont été réglés, mais l'insatisfaction des citoyens pendant la période de transition était évidente dans les résultats du sondage obtenus au cours de l'automne.

# Gouvernement intelligent

## Objectif de la mesure

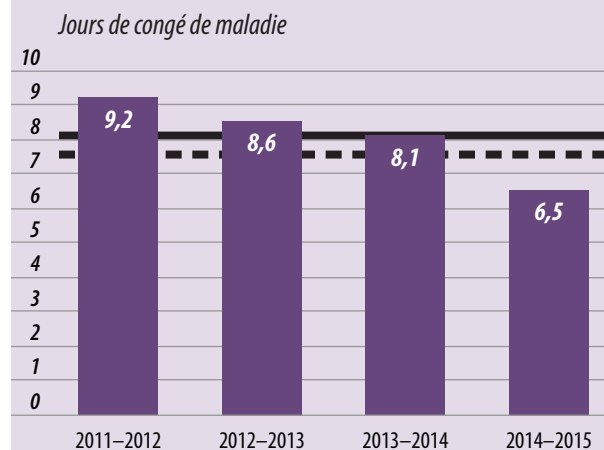
Harmoniser le rendement à la stratégie du GNB

## Mesure

Nombre moyen de jours de congé de maladie

## Description de la mesure

La moyenne du nombre de jours de congé de maladie pris par employé à temps plein de Services gouvernementaux.



## Rendement général

Services gouvernementaux a dépassé l'objectif fixé pour le nombre de jours de congé de maladie pris. Le taux d'amélioration a atteint 20 % comparativement à 2013–2014.

— Référence : 8,1 j/a  
- - - Cible : 7,6 j/a  
Réel : 6,54 j/a

## Raison d'être de cette mesure?

Le ministère des Ressources humaines (MRH) a déterminé qu'il y a un taux élevé d'absentéisme au sein du GNB, ce qui engendre des coûts élevés pour le gouvernement. Une réduction de l'absentéisme permettra de réduire les coûts associés à la perte de productivité et au remplacement de personnel. Par conséquent, le GNB a fixé des objectifs de réduction agressifs dans l'usage des congés de maladie qui doivent être atteints par tous les ministères.

## Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

L'équipe des cadres supérieurs a accordé la priorité à cette mesure et a surveillé étroitement les résultats sur une base régulière. La Direction des ressources humaines de Services gouvernementaux a fourni de la formation et du soutien à l'ensemble des gestionnaires afin de les aider à remédier à la problématique de l'absentéisme du personnel.

# Gouvernement intelligent

## Objectif de la mesure

Harmoniser le rendement à la stratégie du GNB

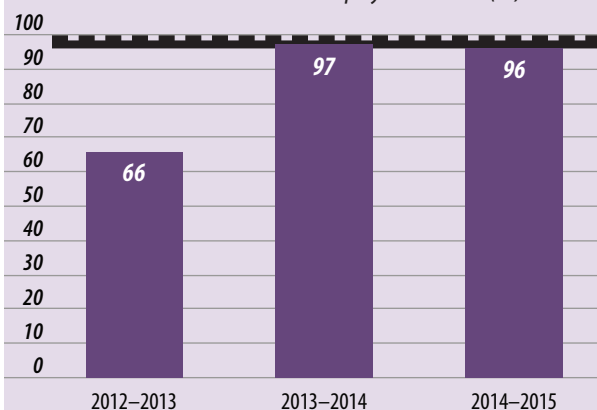
## Mesure

Pourcentage d'évaluations du rendement de l'employé qui ont été effectuées

## Description de la mesure

Le nombre d'évaluations du rendement effectuées, divisé par le nombre total d'évaluation prévues.

Évaluations du rendement de l'employé effectuées (%)



## Rendement général

Le pourcentage du nombre d'évaluations du rendement de l'employé effectuées n'a pas atteint l'objectif.

— Référence : 97 %  
- - - - - Cible : 98 %  
Réal : 96 %

## Raison d'être de cette mesure?

Les évaluations du rendement permettent aux gestionnaires et aux employés d'examiner et d'évaluer la réalisation des objectifs de travail, les compétences, la formation, et les objectifs de carrière.

Les évaluations du rendement fournissent une occasion de tenir des discussions individuelles sur les objectifs stratégiques et organisationnels ainsi que sur la façon dont le rendement d'une personne contribue au rendement global de l'organisation.

## Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Les gestionnaires ont reçu une formation sur la façon de remplir les évaluations du rendement et d'engager les employés dans des conversations liées à leur évaluation. L'équipe des cadres supérieurs a surveillé les résultats trimestriels des divisions et s'est concentrée sur les secteurs qui nécessitaient davantage d'encouragement tout en tenant les gestionnaires responsables de remplir et de soumettre les évaluations du rendement.

# Survol des opérations de l'organisation

Services gouvernementaux est composée de trois entités distinctes qui offrent des services à ses clients œuvrant dans la fonction publique du Nouveau-Brunswick ainsi qu'aux citoyens.

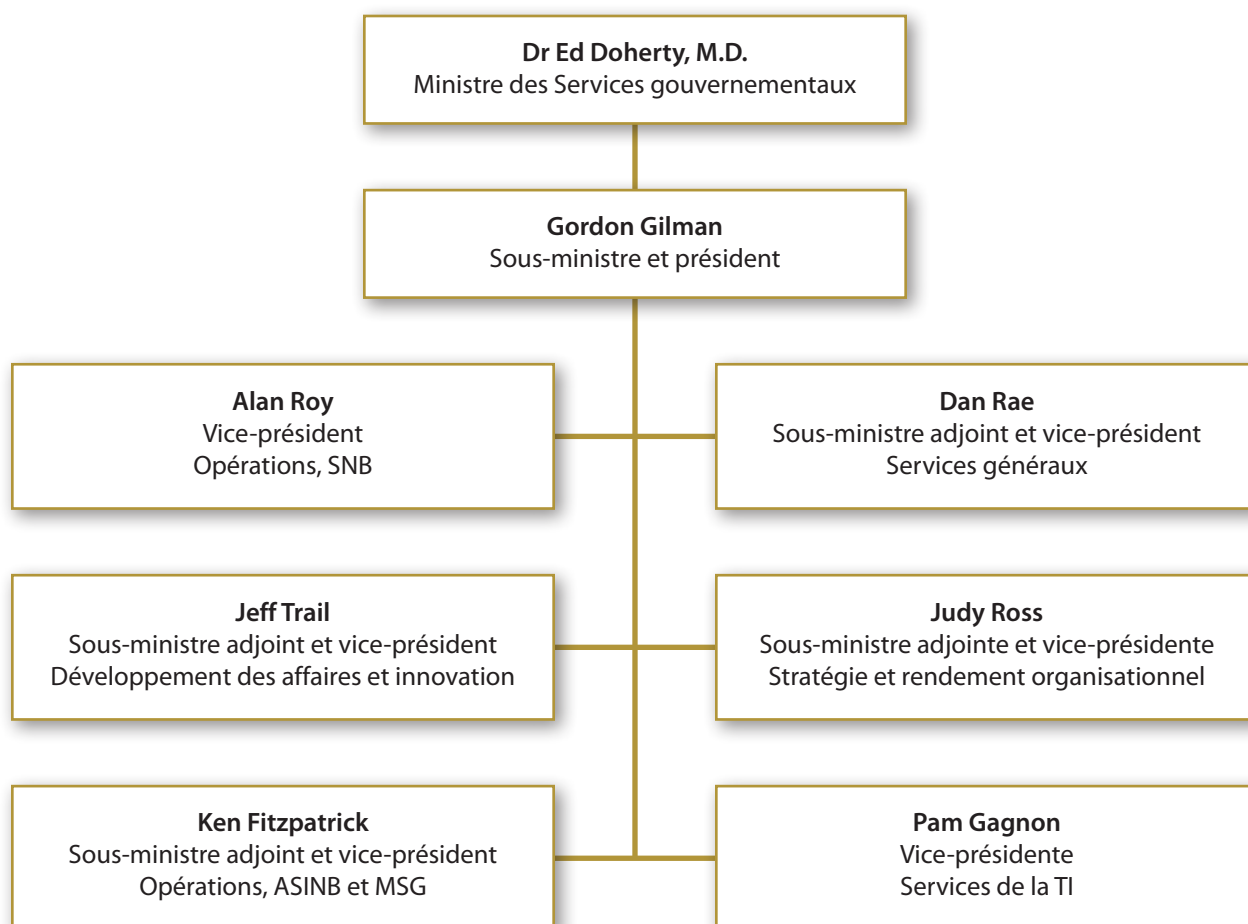
Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) est responsable de fournir des services liés aux achats, à la traduction, aux archives provinciales, au marketing, au graphisme, au Web et à la gestion d'événements. À la fin de 2014–2015, le MSG comptait 191 postes.

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) a été créée en 2010 pour regrouper des processus similaires de l'ensemble des ministères dans le but explicite d'améliorer le service et d'obtenir des économies d'échelle. L'ASINB s'occupe des comptes créditeurs, de

la paie et des avantages sociaux, des services de la TI, des services d'impression, des services de recouvrement et des services postaux. À la fin de 2014–2015, l'ASINB comptait 382 postes.

Service Nouveau-Brunswick (SNB) a été constituée en corporation de la Couronne en 1998 et est déterminé à donner accès aux services gouvernementaux et à l'information publique grâce à un modèle de services à guichet unique. Les Néo-Brunswickois ont accès aux services transactionnels du gouvernement par l'intermédiaire des centres de services situés dans 39 localités, du centre d'appels sans frais ou du site Web à l'adresse [www.snb.ca](http://www.snb.ca). À la fin de 2014–2015, SNB comptait 687 postes, dont 567 étaient à temps plein et 120, à temps partiel.

## Organigramme des échelons supérieurs



*Les divisions suivantes fournissent des services et du soutien aux trois secteurs de Services gouvernementaux :*

## Développement des affaires et innovation

La **Direction de la gestion des relations-clients** est responsable de l'établissement et de la surveillance des accords sur les niveaux de service entre Services gouvernementaux et des clients comme des ministères, des organismes et des municipalités. Ces accords énoncent les services offerts et les attentes en matière de rendement de chacune des parties. Cette Direction s'occupe aussi de la participation et de la collaboration des clients ainsi que des sondages, de l'évaluation et de la production de rapports concernant le rendement de la prestation des services et la satisfaction de la clientèle.

L'équipe a été proactive en rencontrant 96 % des clients l'an dernier. Soixante-quatorze pour cent des accords sur les niveaux de service ont été réalisés, tandis que 23 % faisaient l'objet d'un examen par les partenaires. L'équipe a également géré 184 accords sur les niveaux de service en vigueur concernant des services aux citoyens pour le compte d'autres ministères, organismes et municipalités.

La **Direction de la gestion par catégorie et de la gestion des contrats** est chargée d'optimiser la valeur et les efficacités du processus d'approvisionnement du GNB, dont le coût se chiffre à 1,6 milliard de dollars. Depuis sa création en 2012, la Direction de l'approvisionnement stratégique a permis d'économiser plus de 72,7 millions de dollars, dont 32,6 millions de dollars en 2014–2015. Ce succès découle d'une démarche exhaustive en matière d'approvisionnement public qui est axée sur la collaboration des intervenants, des techniques modernes de sélection des fournisseurs et de bonnes pratiques de gestion. Des économies de cette ampleur ne sont possibles que par une collaboration et des efforts conjoints des ministères.

Le **Bureau de gestion de projets** est chargé de surveiller les projets de grande envergure et est axé sur l'exécution en temps opportun et la réduction du risque. En 2014–2015, le Bureau a contribué à l'exécution de nombreux projets stratégiques, dont la mise en place d'un système électronique des permis de pêche à la ligne au nom du ministère des Ressources naturelles, la continuation du regroupement de 17 centres de données en un seul et l'élaboration d'exigences opérationnelles pour un nouveau système de gestion des ressources humaines qui sera mis en œuvre plus tard dans l'ensemble du GNB.

## Services généraux

La **Direction des services de vérification** s'occupe des examens de conformité interne concernant les manipulations d'argent dans les 39 centres de SNB. Cette équipe est aussi responsable de la gestion des risques de l'entreprise, de la vérification des concessions d'automobiles inscrites au Programme en ligne pour les concessionnaires et de certains examens de la sécurité des TI.

La **Direction du budget et de l'administration** s'occupe de la budgétisation, de la gestion des dépenses ordinaires et en immobilisations, et de la coordination du processus de budgétisation et de prévisions budgétaires en collaboration avec le ministère des Finances. Elle est responsable de l'atteinte des exigences administratives organisationnelles ainsi que de la redistribution et de l'élimination des biens gouvernementaux excédentaires (mobilier et équipement). Elle assure la prestation des services de gestion des installations, dont l'administration des baux, la relocalisation des bureaux et les rénovations.

La **Direction des services de la technologie de l'information corporative** est responsable de la gestion, du développement et du soutien des systèmes de la TI pour un grand nombre d'activités et de programmes opérationnels de Services gouvernementaux. Cela comprend le développement et le soutien des applications, la planification des solutions ainsi que la gestion et le soutien technologique. Elle est aussi chargée des services et du programme de gestion des documents, de l'assurance de la qualité, du soutien des services de la TI et de l'infrastructure de SNB, de l'assurance de l'information et de la gestion des risques.

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

La **Direction des ressources humaines** s'occupe du recrutement et du maintien en poste des employés, de la planification et de la gestion stratégiques des ressources humaines, de la planification des effectifs, de l'engagement des employés, des activités de classification, des relations avec les employés et des relations de travail, de la gestion du rendement, de la formation et du perfectionnement ainsi que de la coordination d'une variété de programmes destinés aux employés.



## Stratégie et rendement organisationnel

La **Direction des communications** est responsable des besoins quotidiens de Services gouvernementaux en matière de communication, tant à l'interne qu'auprès des clients externes. Son travail comprend la tenue du site intranet des employés et la supervision des sites Web qui fournissent de l'information et des services à nos clients.

La **Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée** apporte un soutien aux ministères et à d'autres organismes publics pour administrer et traiter les demandes présentées en vertu du droit à l'information et protéger la vie privée des citoyens en offrant de la formation, des conseils spécialisés et un leadership.

La **Direction de la planification** dirige le processus de planification stratégique, y compris l'élaboration et la surveillance des plans d'activités, des plans d'action annuels et des paramètres de rendement au moyen de la méthodologie du tableau de bord équilibré.

La **Direction des politiques** a la responsabilité de la promotion des lois de l'organisation et des politiques gouvernementales, en plus de la liaison avec les ministères centraux et les autres gouvernements sur des questions de politique. Elle coordonne les documents d'information pour le sous-ministre/président et le ministre. Elle est responsable de la supervision de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

La **Direction de l'amélioration des processus** est chargée de la mise en œuvre de méthodologies basées sur les processus permettant d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Elle favorise les initiatives suivantes : Lean Six Sigma, Kaizen, gestion courante et recherches du gaspillage.

# Ministère des Services gouvernementaux

Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) est responsable des services liés aux achats, à la traduction, aux archives provinciales, au marketing, au graphisme, au Web et à la gestion d'événements.

## Opérations

Les **Services de marketing gouvernemental** fournissent une vaste panoplie de services de soutien aux communications marketing à plus de 30 ministères et organismes clients. En offrant des services de communications marketing internes centralisés, Services gouvernementaux est en mesure de réduire d'environ 50 % le coût global de ces services à ses clients.

Voici certains des services offerts :

- graphisme et production de matériel;
- conception de sites Web et gestion de [www.gnb.ca](http://www.gnb.ca) et des sites connexes;
- productions audiovisuelles, photographie et archivage;
- planification et achat de publicité;
- service gouvernemental de surveillance des médias;
- planification et coordination d'événements;
- gestion de l'image de marque du gouvernement.

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

En 2014–2015, les Services de marketing gouvernemental ont réalisé plus de 400 projets de graphisme. La Direction a conçu sept nouveaux sites Web pour des ministères et des organismes et a géré 30 sites existants.

L'équipe a planifié et placé plus de 300 achats d'espace dans les médias et a fourni un soutien logistique et événementiel lors d'environ 50 événements gouvernementaux. Les membres du personnel ont aussi préparé environ 1 850 rapports internes de suivi des médias pour les ministères et les organismes.

Les **Archives provinciales** ont la responsabilité d'obtenir, de préserver et de rendre accessibles des documents des secteurs public et privé qui ont une importance juridique, administrative et historique afin de répondre aux besoins du GNB, des chercheurs et du public. Elles sont aussi chargées de la conception et de la mise en œuvre d'un cadre de gouvernance de gestion de l'information en aidant les organismes publics à créer et à maintenir des programmes destinés à gérer l'information, peu importe le format, durant tout son cycle de vie.

La popularité du site Web des Archives provinciales a augmenté en 2014–2015, avec plus du double des pages consultées. Au total, 54 millions de pages ont été vues par plus de 910 000 visiteurs. Le site Web s'est étoffé, entre autres grâce à une exposition de documents sur la guerre de 1812 et à l'ajout de plus de 20 000 enregistrements de statistiques de l'état civil et des copies numériques les accompagnant.

Le personnel a également répondu à de nombreuses demandes de renseignements du public, dont 2 869 par courriel et par courrier, et 2 861 de visiteurs. Le secteur responsable des documents gouvernementaux et des documents du secteur privé des Archives répertorie et fait l'acquisition de documents ayant une importance sur le plan juridique ou historique. Il a réalisé 54 acquisitions pour lesquelles des reçus ont été remis. De nombreux anniversaires liés aux deux guerres mondiales ayant eu lieu cette année, plusieurs acquisitions liées à ces événements ont été réalisées, dont le fonds de J. Walter McIntyre, un Néo-Brunswickois ayant joué un rôle militaire important durant la Première Guerre mondiale.

Parmi les autres acquisitions importantes, citons les documents du bureau de l'ancien premier ministre David Alward, le fonds des photographes William George Peacock et Jamie Wilson, et les dossiers de plusieurs cabinets d'architectes.

Le secteur responsable de la gestion de l'information consignée élabore et met en application des normes et des systèmes qui facilitent l'accès efficace aux documents traditionnels et électroniques et leur entreposage. Cette unité a continué de cibler l'élaboration d'un plan de classification d'entreprise et d'une norme sur la classification et la rétention de l'information à l'échelle du GNB. Un afflux de documents s'est produit après l'adoption du calendrier de conservation des documents par les régies régionales de la santé. Plus de 90 employés du gouvernement ont reçu une formation sur le processus de transfert et de récupération des dossiers du Dépôt des documents.

La Section de la conservation supervise les installations d'entreposage des archives et les services d'extraction de documents, la conservation des documents d'archives et les services de consultation et de sensibilisation. Près de 13 500 demandes de documents d'archives provenant de l'entrepôt ont été reçues, soit une augmentation d'environ 1 500 demandes comparativement à l'année dernière. Cette section a également fourni des services d'intervention d'urgence et de traitement de documents endommagés au ministère des Transports et de l'Infrastructure et au ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

La Direction de l'approvisionnement stratégique a pour rôle de maximiser la concurrence en vue d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix, tout en veillant à ce que tous les fournisseurs souhaitant déposer des soumissions pour les contrats du gouvernement puissent le faire de façon ouverte et équitable. Des prix concurrentiels ou des soumissions en bonne et due forme sont demandés pour les biens et les services, sauf dans des situations particulières qui ne sont pas assujetties au processus normal en vertu de la loi. La Direction a acheté plus de 481 millions de dollars en biens et services en 2014–2015.

#### FAITS SAILLANTS

En 2014–2015, la Direction de l'approvisionnement stratégique avait pour objectif d'économiser 30 millions de dollars. En fait, elle a réalisé des économies de 32,6 millions de dollars.

Environ 20 % des soumissions ont été reçues par voie électronique dans le Réseau des possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick (RPANB) et 75 % de tous les bons de commande faisant l'objet d'un appel d'offres ont été accordés à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick.

Une panoplie de mesures organisationnelles et opérationnelles axées sur les économies, les gains d'efficacité et le service à la clientèle a été mise en place pendant l'exercice 2013–2014 et est toujours en cours. La Direction a poursuivi sa transformation de manière à renforcer le programme de renouvellement du gouvernement et son engagement en vue de moderniser la manière dont il achète des biens et des services.

La Section des appels d'offres est chargée de recevoir et d'inscrire les soumissions et d'ouvrir les réponses aux appels d'offres publics pour des biens et services, pour le compte de la Direction de l'approvisionnement stratégique. En 2014–2015, cette section a traité 1 855 demandes.

Le Magasin central exploite un entrepôt et un service de livraison de fournitures et de matériel d'usage courant dans les ministères, les corporations de la Couronne, les organismes, les municipalités et d'autres organisations financées par les fonds publics. Ce dernier distribue des produits, comme des fournitures d'entretien

et des vêtements, et fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Le Magasin central a traité plus de 8 812 demandes et a produit des ventes d'environ 3,1 millions de dollars.

Activités	2014–2015	2013–2014
Opérations d'achat	3 046	3 346
Soumissions par voie électronique dans le RPANB	20 %	18 %
Bons de commande (biens)	148 074 524 \$	286 024 102 \$
Bons de commande (services)	330 155 952 \$	344 569 489 \$
<b>VALEUR TOTALE DES ACHATS</b>	<b>478 230 476 \$</b>	<b>630 593 590 \$</b>

Le Bureau de traduction fournit des services professionnels aux ministères et aux organismes depuis 1967. Ces services comprennent la traduction, l'interprétation et d'autres services linguistiques. Le travail effectué par le Bureau de traduction aide les ministères et les organismes à s'acquitter des obligations qu'imposent au GNB la *Loi sur les langues officielles* ainsi que le paragraphe 16(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Au cours des trois dernières années, le Bureau s'est concentré sur l'amélioration de ses processus internes et la conception et la mise à exécution d'un système novateur d'attribution des tâches de traduction. Grâce aux outils de pointe dont il dispose, le Bureau a permis au gouvernement de bénéficier de prix plus concurrentiels et de réaliser des économies.

En 2014–2015, le Bureau a reçu 14 413 demandes de traduction des ministères clients qui cumulent au total près de 13 millions de mots. Le personnel interne a traduit 11 221 de ces demandes, ce qui représente au total 5,6 millions de mots. Le reste du travail (56,7 % ou 7,3 millions de mots) a été attribué à des fournisseurs du secteur privé.

Le Bureau offre également des services d'interprétation aux ministères clients. En 2014–2015, la section d'interprétation a assuré 626 jours d'interprétation simultanée ou consécutive. De plus, 1 471 jours d'interprétation simultanée ou consécutive ont été fournis par des interprètes pigistes du Nouveau-Brunswick.

#### Ministère des Services gouvernementaux : Aperçu financier 2014–2015 (\$)

Programme	Budget principal	Ajustements	Budget modifié	Dépenses	Écarts (en moins)
Services généraux	9 238 000	40 680	9 278 680	8 314 297	(964 383)
ASINB	22 542 000	2 109 542	24 651 542	28 700 042	4 048 500
SNB	23 181 000	193 312	23 374 312	23 374 576	264
Dépenses totales au compte ordinaire	54 961 000	2 343 534	57 304 534	60 388 915	3 084 381
Comptes à but spécial	-	-	-	-	-
Fonds en fiducie des Archives	15 000	0	15 000	0	(15 000)

# Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) 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*.

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'ASINB à être détenue en propriété exclusive et exploitée par le gouvernement, et à 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'ASINB à fonctionner comme une entreprise en mettant l'accent sur les clients, en assurant l'excellence du service et en rehaussant le rendement.

## Gouvernance

Le conseil d'administration de l'ASINB 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 du président de l'ASINB, 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 du président, est de trois ans.

Les membres du conseil d'administration de l'ASINB pour 2014–2015 étaient les suivants :

- Tom Mann (président du conseil d'administration), sous-ministre, Enseignement postsecondaire, Formation et Travail
- Jean-Marc Dupuis, sous-ministre, Finances
- Edith Doucet, greffière, Bureau du Conseil exécutif

- Kelly Cain, sous-ministre, Ressources humaines; sous-ministre, Tourisme, Patrimoine et Culture
- Gérald Richard, sous-ministre, Éducation et Développement de la petite enfance
- Tom Maston, sous-ministre, Santé
- L. Craig Dalton, sous-ministre, Sécurité publique
- Christian Couturier, chef du service informatique, Bureau du Conseil exécutif
- Derrick Jardine, président-directeur général, FacilicorpNB
- Gordon Gilman, sous-ministre, Services gouvernementaux; président, Agence des services internes du Nouveau-Brunswick; président, Service Nouveau-Brunswick

## Opérations

La **Direction des comptes créditeurs** gère la prestation des services aux ministères et aux organismes de la Partie 1, ce qui touche les comptes créditeurs 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.

### FAITS SAILLANTS

En 2014-2015, l'équipe des comptes créditeurs a traité plus de 500 000 transactions représentant des paiements de plus de cinq milliards de dollars.

L'équipe a réalisé des gains d'efficacité considérables au cours de l'exercice financier grâce à la mise en œuvre du projet sur les erreurs et les défauts, de la gestion courante et de la normalisation et de la rationalisation des processus.

Ces initiatives accroîtront la productivité, réduiront le coût de la prestation des services et amélioreront le service à la clientèle.

L'équipe est responsable de la prestation 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 i-Expense, la tenue des comptes 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 aux utilisateurs finaux, publie la documentation relative aux procédures et offre un soutien général en matière de processus aux clients.

La **Direction des services de recouvrement** a été créée en janvier 2014 en tant qu'unité de services partagés pour récupérer les sommes dues au GNB en recouvrant les sommes à partir des comptes en souffrance depuis plus de 90 jours.

#### **FAITS SAILLANTS**

**Avec une équipe de neuf agents de recouvrement et deux agents de triage, les Services de recouvrement ont perçu 28,1 millions de dollars en 2014–2015, dépassant de 18,1 millions de dollars leur objectif annuel.**

En 2014–2015, la Direction s'est principalement consacrée au recouvrement de comptes d'impôt foncier en souffrance du ministère des Finances. Les comptes en souffrance du ministère de l'Agriculture, de l'Aquaculture et des Pêches y ont aussi été transférés en février 2015. La Direction entend continuer de s'occuper des comptes en souffrance d'autres ministères et organismes au cours des deux prochaines années.

#### **Services aux entreprises**

Les services d'imprimerie sont 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.

Les services postaux assurent la prestation des services centralisés de livraison du courrier au GNB 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.

Le projet d'optimisation de l'impression a permis de remplacer plus de 4 400 appareils désuets (dans la Partie 1) par 1 904 nouveaux appareils d'une plus grande efficacité, et ce, à plus de 350 endroits dans la province. 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. Les services d'impression de tous les campus du CCNB/NBCC et de la plupart des écoles et bureaux de district ont également été optimisés. À la fin de l'exercice financier 2014–2015, le programme a enregistré des économies de 10,5 millions de dollars.

Le service des cartes d'identité des employés et des agents assure un processus sécurisé et normalisé d'acquisition et de distribution des cartes 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 entièrement sans papier. Elle permet de tirer parti de l'infrastructure qui se trouve au ministère de la Sécurité publique, à SNB et à l'ASINB. Le processus a permis d'éliminer de l'équipement en double servant à la production de cartes.

La **Direction de l'embauche à la retraite** est chargée de verser la paie et des prestations des avantages sociaux à environ 8 400 fonctionnaires et à 1 100 employés occasionnels, ainsi que des prestations de pension à environ 31 000 retraités au nom du MRH. L'équipe 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.

#### **FAITS SAILLANTS**

**En 2014-2015, la mise en œuvre du nouveau Régime à risques partagés dans les services publics a permis aux employés occasionnels d'adhérer au régime de pension. Cela a nécessité d'importantes améliorations du système et a mené à la mise en place de nouveaux processus pour les employés.**

En 2014–2015, le personnel du Service de la paie et des avantages sociaux a traité plus de 32 500 demandes de service ou plus de 132 000 transactions couvrant les nominations, les salaires, les pensions, les avantages sociaux assurés et d'autres paiements réglementaires.

En octobre 2014, la Direction a assuré la transition du gouvernement sortant au nouveau gouvernement, en collaboration avec nos ministères clients et le MRH. C'était la première fois que nous adoptons un processus coordonné dirigé par l'ASINB.

Plus de 150 000 demandes de congé ont été gérées par le Libre-service aux employés. Cette innovation continue d'être avantageuse pour le gouvernement. Depuis sa mise en œuvre en 2012, plus de 381 000 demandes ont été présentées. Les demandes et les approbations électroniques ont permis d'économiser du temps et de réduire le maniement des documents papier ainsi que les erreurs de saisie.

## Services de la TI

Les Services de la TI regroupent trois principales directions : le Bureau des opérations de la TI et le Bureau des services de la TI, Applications de la TI et Installations des centres de données et des opérations.

### FAITS SAILLANTS

Le personnel a préparé un catalogue complet des services de la TI, lequel renferme des renseignements sur les caractéristiques des services, les cibles en matière de niveau de service et les prix. Le document explique clairement aux clients le service auquel ils peuvent s'attendre de la part de l'ASINB.

Des améliorations de processus ont été réalisées au Bureau des services de la TI, lesquelles ont fait passer de 76 % à 84 % le taux moyen de réponse au téléphone par un agent en direct.

Le Bureau des opérations de la TI et le Bureau des services de la TI offrent une infrastructure, des services de technologie et du soutien à la Partie 1 du GNB et à d'autres organismes et organisations des Parties 2 et 4. Ils assurent les services suivants :

- gestion des appareils informatiques personnels;
- services de messagerie, de collaboration, de vidéoconférence et de réunion Web;
- services de transfert de fichiers sécurisés et de partage de fichiers;
- soutien et gestion de serveurs;
- hébergement Web et gestion du contenu;
- services d'infrastructure, y compris les services de sécurité de la connectivité réseau ainsi que les services de sauvegarde et de récupération;
- gestion de l'approvisionnement en TI et des contrats ayant trait aux services de télécommunication.

Le Bureau des opérations de la TI et le Bureau des services de la TI ont mis en application un nouvel outil de réinitialisation du mot de passe libre-service qui permet aux clients de réinitialiser leur mot de passe et de déverrouiller leur compte réseau sans l'aide des services de la TI. Travaillant de concert avec le Bureau du Conseil exécutif (BCE), le personnel a planifié de façon proactive les activités de la TI et les a appuyées avant et après les élections provinciales de 2014. Ce travail a assuré une transition en douceur tant pour le gouvernement sortant que pour le nouveau gouvernement.

La Direction a aussi collaboré avec le BCE à un projet d'amélioration des processus destiné à réduire les coûts en éliminant les lignes téléphoniques terrestres des employés qui utilisent aussi un BlackBerry.

On a également mis à niveau la technologie Internet et de pare-feu du GNB pour mieux protéger notre environnement informatique contre les cyberattaques sophistiquées.

La Direction des applications de la TI voit à la conception, à l'actualisation et au soutien des applications de l'ASINB qui appuient la prestation de divers services à la clientèle.

Les applications prises en charge sont les suivantes :

- système d'imagerie et de gestion des processus pour la gestion des factures;
- système d'information sur les ressources humaines;
- système de la paie Genesys;
- Libre-service aux employés pour l'accès en ligne aux dossiers des employés;
- logiciel de gestion des services de TI Remedy;
- applications des Services de recouvrement;
- Project in a Box pour le soutien en matière de gestion de projets.

### FAITS SAILLANTS

L'équipe des Applications de la TI a procédé à l'amélioration du système d'information des ressources humaines, qui a permis aux employés occasionnels de participer au Régime à risques partagés dans les services publics.

Au cours de 2014–2015, la Direction des installations des centres de données et des opérations a coordonné les examens après l'incident de la panne du centre de données de Marysville survenue le 9 juin 2014. Le personnel a dirigé la planification et la mise en œuvre continue des recommandations découlant de l'examen.

La Direction a poursuivi les travaux de migration des serveurs ministériels de la Partie 1 vers le centre de données organisationnelles de l'ASINB et a mené les efforts destinés à améliorer la maturité opérationnelle du centre de données secondaire.

En collaboration avec la Direction des services de recouvrement, l'équipe s'est entretenue avec un tiers expert en la matière pour examiner les processus opérationnels liés au recouvrement et les exigences en matière de documents pour un logiciel des services de recouvrement.

Le personnel a poursuivi son travail avec le Bureau des services de la TI pour accroître les options du Libre-service aux employés à l'aide du logiciel de gestion des services de TI Remedy.

La **Direction des installations des centres de données et des opérations** est chargée d'offrir des services d'hébergement de serveur et de gestion des centres de données à la Partie 1 et à d'autres organismes et organisations des Parties 2 et 4.

Les responsabilités comprennent :

- exploitation des installations et surveillance du rendement;
- vérifications de la sécurité physique et vérifications connexes;
- gestion des actifs des installations;
- gestion de contrats d'entretien liés aux installations;
- hébergement des serveurs des centres de données, surveillance environnementale et gestion des incidents, du changement et de la capacité.

Le personnel a aussi offert un savoir-faire technique sur :

- la préparation de l'analyse de rentabilisation et des exigences liées au système de gestion des ressources humaines;
- le transfert électronique de données sur les congés de maladie des Parties 1, 2 et 3 vers une base de données unique; ce travail a contribué au projet de gestion de l'assiduité du MRH.

## 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 des services internes du Nouveau-Brunswick et doit être utilisé comme renseignements à l'appui des états financiers vérifiés du 31 mars 2015. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

### Aperçu des états financiers

Les états financiers de l'ASINB ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada pour les organismes publics.

Les états comprennent les sections suivantes :

- État de la situation financière;
- État des résultats;
- État de l'évolution de l'actif financier net (dette);
- État des flux de trésorerie;
- Notes afférentes aux états financiers.

L'état de la situation financière peut être utilisé pour déterminer le niveau d'endettement d'une entité, l'ampleur des biens liquides qu'elle possède pour acquitter ses dettes, ainsi que la valeur des immobilisations qui peuvent être utilisées pour appuyer ses activités. Ces renseignements permettent au lecteur de déterminer les ressources qu'une entité possède, les obligations financières qu'elle doit remplir et l'efficacité résultante avec laquelle elle peut remplir son mandat. L'ASINB a des actifs financiers nets, ce qui est un message positif quant à sa capacité de s'acquitter de ses obligations.

L'état des résultats donne des renseignements sur les répercussions financières des activités de l'entité durant l'exercice financier en question. L'ASINB a été en mesure d'enregistrer des excédents en 2014–2015, en dépit du fait qu'elle a constaté d'importantes dépenses émanant de deux initiatives pangouvernementales visant à réduire la redondance et à améliorer la gestion des ressources humaines.

L'état de l'évolution de l'actif financier net (dette) permet au lecteur de constater les effets combinés de l'évolution des actifs non financiers de l'entité sur sa situation financière. Malgré les difficultés vécues au cours du dernier exercice, l'ASINB conserve un solde net des actifs financiers.

L'état des flux de trésorerie permet au lecteur de voir les activités qui ont soit utilisé, soit rapporté de l'argent durant l'exercice financier en question. Les activités de fonctionnement et d'investissement en immobilisations de l'ASINB représentent une utilisation nette de liquidités pour l'exercice en cours.

Les notes afférentes aux états financiers donnent plus de détails au lecteur concernant les situations et les activités qui apparaissent dans les états financiers.

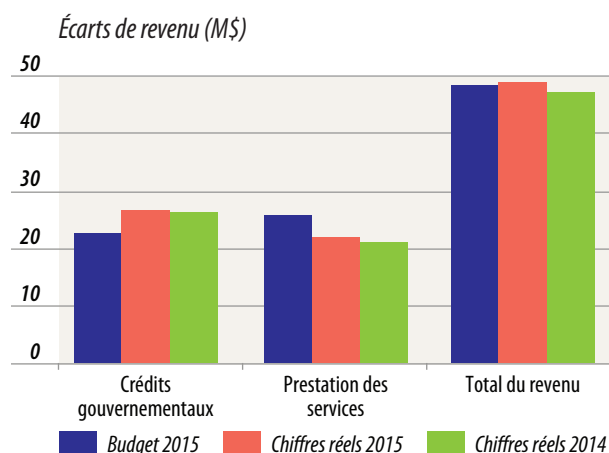
## Écarts financiers importants

Le tableau suivant compare les résultats financiers réels avec les montants prévus au budget pour l'exercice 2014–2015 et avec les résultats financiers réels de l'exercice 2013–2014.

Analyse des états financiers, exercice terminé le 31 mars : État des résultats (\$)					
	Budget 2015	Chiffres réels 2015	Chiffres réels 2014	Différence réelle	Différence budgétaire
<b>Recettes</b>					
– Crédits gouvernementaux	22 542 000	26 698 523	26 099 308	599 215	4 156 523
– Prestation des services	25 683 556	22 075 389	21 081 646	993 743	(3 608 167)
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>48 225 556</b>	<b>48 773 912</b>	<b>47 180 954</b>	<b>1 592 958</b>	<b>548 356</b>
<b>Charges</b>					
– Administration exécutive	490 740	532 342	434 207	98 135	41 602
– Services généraux	3 618 881	3 462 876	3 389 768	73 108	(156 005)
– Développement des affaires et innovation	1 682 882	2 256 789	1 236 666	1 020 123	573 907
– Services de la TI	25 718 643	24 977 708	24 549 467	428 241	(740 935)
– Opérations	16 714 410	16 687 651	15 517 197	1 170 454	(26 759)
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>48 225 556</b>	<b>47 917 366</b>	<b>45 127 305</b>	<b>2 790 061</b>	<b>(308 190)</b>
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE</b>	<b>-</b>	<b>856 546</b>	<b>2 053 649</b>	<b>(1 197 103)</b>	<b>856 546</b>

### Écarts de revenu

Le revenu total pour l'exercice 2014–2015 dépasse de 0,5 million de dollars le budget prévu et de 1,6 million de dollars celui de 2013–2014.



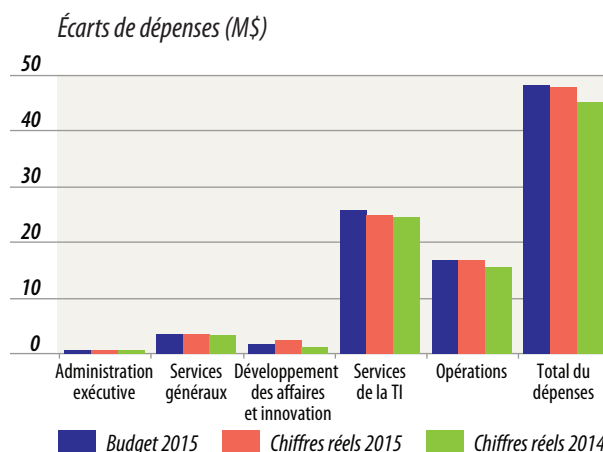
**Crédits gouvernementaux** – Les crédits gouvernementaux ont augmenté de 4 millions de dollars par rapport au budget prévu et de 0,6 million de dollars par rapport aux résultats de l'exercice précédent. L'augmentation par rapport à l'exercice précédent est attribuable à des fonds supplémentaires du gouvernement destinés à deux nouvelles initiatives. L'augmentation par rapport au budget découle du changement de la classification des recettes de financement, qui sont passées de la prestation des services aux crédits gouvernementaux.

**Prestation des services** – Les revenus de la prestation des services ont diminué de 3,6 millions de dollars par rapport au budget prévu en raison des changements de répartition mentionnés plus haut. L'augmentation de 1 million de dollars par rapport à l'exercice précédent est

principalement attribuable à des recettes supplémentaires provenant de l'optimisation de l'impression, y compris la mise en place supplémentaire dans la Partie 2 et une augmentation des frais postaux qui a nécessité un recouvrement accru auprès des ministères et des organismes clients.

### Écarts de dépenses

Le total des dépenses de 2014–2015 est inférieur de 0,3 million de dollars au montant prévu au budget et supérieur de 2,8 millions de dollars au total de 2013–2014.



**Administration exécutive** – Les coûts associés à l'administration exécutive ont dépassé de 0,1 million de dollars ceux de l'exercice précédent. L'augmentation est attribuable à une part accrue du fractionnement exécutif entre les trois organisations de Services gouvernementaux.

**Services généraux** – Les coûts associés aux Services généraux étaient de 0,2 million de dollars de moins que prévu en raison des postes vacants.



*Développement des affaires et innovation* – Les coûts dans cette division étaient de 1 million de dollars de plus que l'exercice précédent et de 0,6 million de dollars de plus que le montant prévu au budget. Ces augmentations étaient attribuables à des coûts imprévus liés à de nouveaux projets.

*Services de la TI* – Les coûts dans cette catégorie ont augmenté de 0,5 million de dollars par rapport aux soldes de l'exercice précédent, mais étaient près de 1 million de dollars de moins que prévu. L'augmentation par rapport à l'exercice précédent découle principalement des coûts liés à la panne du centre de données de Marysville, aux coûts accrus des logiciels de l'organisation et à du personnel supplémentaire. La baisse par rapport au budget est surtout attribuable aux postes vacants.

*Opérations* – La hausse des coûts associés aux Opérations de 1,2 million de dollars par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable à une augmentation des coûts d'optimisation de l'impression, y compris la mise en place supplémentaire dans la Partie 2.

## Risques et autres dépendances

La politique relative à la gestion du risque de l'entreprise à l'ASINB présente un cadre d'objectifs et de processus destiné à s'assurer que la gestion du risque est intégrée dans l'ensemble de l'Agence de manière uniforme et continue. Voici certains des risques clés qui ont été définis pour l'ASINB :

- *Viabilité fiscale et climat économique* — L'ASINB dépend entièrement du gouvernement pour ses recettes. Les processus relatifs à l'établissement du budget et aux prévisions financières permettent à l'Agence de surveiller et de gérer de manière proactive les changements dans les recettes et les dépenses pendant l'année.
- *Planification et priorités* — L'Agence a introduit la gestion des projets et la gestion du portefeuille de TI qui font la promotion d'un établissement des priorités efficace des projets et de l'attribution appropriée des ressources. La collaboration au niveau des cadres et des gestionnaires de programme a régulièrement lieu auprès des ressources externes et des partenaires afin de promouvoir la cohérence avec les objectifs et les programmes généraux.

- *Ressources humaines* — Il est difficile d'attirer et de conserver des ressources qualifiées. Il faut aussi gérer la retraite d'employés clés de secteurs spécialisés, la réforme des pensions, le maintien du gel des salaires et les compressions budgétaires. Des initiatives d'engagement des employés, la planification de la relève, les réaffectations et les négociations de contrats contribuent à atténuer le risque sur ce chapitre.
- *Pressions externes* — Les phénomènes et les décisions motivés par des forces externes pourraient empêcher la réalisation des objectifs. Les phénomènes environnementaux, comme les pannes de courant et les inondations peuvent nuire à la capacité d'offrir des services. Les changements pour ce qui est de la disponibilité de la main-d'œuvre peuvent avoir une incidence sur l'efficacité et la rapidité avec lesquelles les objectifs sont atteints. L'organisation a étroitement aligné son schéma stratégique sur celui du GNB et entretient des relations étroites avec le gouvernement central. Le processus d'amélioration continue, le tableau de bord équilibré et la planification des interventions d'urgence de l'Agence permettent d'atténuer les risques dans ce secteur.
- *Changements technologiques* — Les changements technologiques se produisent rapidement et il peut être difficile de suivre la cadence. L'Agence a adopté une méthode d'établissement des priorités pour s'assurer qu'elle se concentre sur les projets qui correspondent au schéma stratégique. De plus, l'Agence cherche à maintenir une culture qui favorise l'amélioration continue et l'innovation et elle élabore un plan de dépenses d'immobilisations afin d'aider à composer avec les difficultés technologiques.
- *Responsabilités partagées* — La mesure dans laquelle l'Agence dépend de partenaires et de leurs systèmes peut ajouter des variables qui peuvent être difficiles à gérer et qui peuvent, au bout du compte, avoir des répercussions sur les ressources et les échéances. La tenue régulière de réunions conjointes avec des partenaires à l'échelle de la direction ainsi que la réalisation d'initiatives stratégiques compatibles avec celles du GNB rend la situation moins problématique.

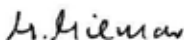
### Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

#### Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de l'Agence. Cette responsabilité comprend la sélection des conventions comptables appropriées ainsi que rendre des jugements et faire des estimations qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada.

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



Gordon Gilman  
Président



Dan Rae, CPA, CGA  
Chef des services financiers

Fredericton (N.-B.), Canada  
Le 18 juin 2015

# Rapport de l'auditeur indépendant



VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL  
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au président et aux membres de la  
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 2015, et les états des résultats, et de l'évolution de l'excédent accumulé, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie 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 ces 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 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de l'évolution de l'excédent accumulé, de l'évolution de ses actifs nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

### *Observations*

Sans assortir mon opinion d'une réserve, j'attire l'attention sur la Note 11 des états financiers qui décrit la restructuration ultérieure de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick. La restructuration est prévue pour le 1<sup>er</sup> octobre 2015.

La vérificatrice générale,

Kim MacPherson, CPA, CA

Fredericton (N.-B.)

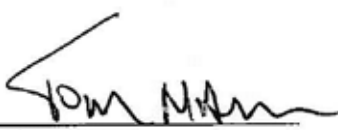
Le 18 juin 2015

C.P. 758  
6<sup>e</sup> étage, suite 650  
520 rue King  
Fredericton, N-B E3B 5B4

État de la situation financière, au 31 mars (\$)		
	2015	2014
<b>Actifs financiers</b>		
– Montant à recevoir de la Province du Nouveau-Brunswick	8 078 715	13 783 611
– Comptes débiteurs	1 739 216	1 112 272
<b>TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS</b>	<b>9 817 931</b>	<b>14 895 883</b>
<b>Passifs</b>		
– Comptes créditeurs et charges à payer (note 6)	3 248 974	6 555 616
<b>TOTAL DES PASSIFS</b>	<b>3 248 974</b>	<b>6 555 616</b>
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS</b>	<b>6 568 957</b>	<b>8 340 267</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
– Charges payées d'avance	3 294 443	1 637 268
– Stocks	79 548	80 945
– Immobilisations corporelles (note 7)	12 007 254	11 035 176
<b>TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS</b>	<b>15 381 245</b>	<b>12 753 389</b>
<b>EXCÉDENT ACCUMULÉ</b>	<b>21 950 202</b>	<b>21 093 656</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers :

Passifs éventuels (note 9); Engagements découlant des contrats de location (note 10)



Tom Mann  
Président, Conseil d'administration



Tom Maston, CPA, CA  
Président, Comité de vérification et des finances

États des résultats, pour les exercices terminés le 31 mars (\$)			
	Budget Note 3	Chiffres réels 2015	Chiffres réels 2014
<b>Recettes (note 5)</b>			
– Crédits gouvernementaux	22 542 000	26 698 523	26 099 308
– Prestation des services	25 683 556	22 075 389	21 081 646
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>48 225 556</b>	<b>48 773 912</b>	<b>47 180 954</b>
<b>Charges</b>			
– Administration exécutive	490 740	532 342	434 207
– Services généraux	3 618 881	3 462 876	3 389 768
– Développement des affaires et innovation	1 682 882	2 256 789	1 236 666
– Services de la TI	25 718 643	24 977 708	24 549 467
– Opérations	16 714 410	16 687 651	15 517 197
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>48 225 556</b>	<b>47 917 366</b>	<b>45 127 305</b>
Excédent de l'exercice	-	856 546	2 053 649
Excédent accumulé, au début de l'exercice	-	21 093 656	19 040 007
<b>EXCÉDENT DE L'EXERCICE, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>-</b>	<b>21 950 202</b>	<b>21 093 656</b>

<b>État de l'évolution de l'actif financier net (dette), pour les exercices terminés le 31 mars (\$)</b>		
	<b>Chiffres réels 2015</b>	<b>Chiffres réels 2014</b>
<b>Actif financier net, au début de l'exercice</b>	<b>8 340 267</b>	<b>8 972 468</b>
– Excédent de l'exercice	856 546	2 053 649
– Acquisition d'immobilisations corporelles	(2 963 398)	(3 104 680)
– Amortissements des immobilisations corporelles	1 991 320	1 526 987
– Variation nette des charges payées d'avance	(1 657 175)	(1 027 212)
– Variation nette des stocks	1 397	(80 945)
<b>Augmentation (diminution) de l'actif financier net</b>	<b>(1 771 310)</b>	<b>(632 201)</b>
<b>ACTIF FINANCIER NET, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>6 568 957</b>	<b>8 340 267</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers

<b>État des flux de trésorerie, pour les exercices terminés le 31 mars (\$)</b>		
	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie provenant des (utilisés par les):</b>		
<b>Activités liées à l'exploitation</b>		
– Excédent de l'exercice	856 546	2 053 649
– Amortissement des immobilisations corporelles	1 991 320	1 526 987
	<b>2 847 866</b>	<b>3 580 636</b>
<b>Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement :</b>		
– Débiteurs	(626 944)	690 568
– Comptes créditeurs et charges à payer	(3 306 642)	2 551 388
– Charges payées d'avance	(1 657 175)	(1 027 212)
– Stock	1 397	(80 945)
	<b>(2 741 498)</b>	<b>5 714 435</b>
<b>Activités liées aux immobilisations</b>		
– Acquisition d'immobilisations corporelles	(2 963 398)	(3 104 680)
	<b>(2 963 398)</b>	<b>(3 104 680)</b>
<b>Augmentation (diminution) de trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>(5 704 896)</b>	<b>2 609 755</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie, au début de l'exercice</b>	<b>13 783 611</b>	<b>11 173 856</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>8 078 715</b>	<b>13 783 611</b>

<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie représentés par (\$) :</b>		
	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Montant à recevoir de la Province du Nouveau-Brunswick	8 078 715	13 783 611

Voir les notes afférentes aux états financiers

## **Notes afférentes aux états financiers, le 31 mars 2015**

### **1. Description des opérations**

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ci-après désignée par « Agence ») est chargée de mettre au point et gérer les services partagés internes au gouvernement. 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.

*Trésorerie et équivalents de trésorerie* — La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués 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.

*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 très 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 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.

<b>Seuils et Taux d'amortissement</b>		
<b>Classe</b>	<b>Seuils des coûts</b>	<b>Taux d'amortissement</b>
Bâtiments	100 000 \$	40 ans
Améliorations locatives	100 000 \$	Durée du bail
Contrats location-acquisition (diverses classes)	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 de prestation des services 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. Les

crédits gouvernementaux sont considérés comme des recettes lorsque le transfert est autorisé et lorsque l'Agence est assez certaine de les recevoir.

*Charge de retraite* — Le 1er janvier 2014, la *Loi sur la pension de retraite dans les services publics* (LPRSP) a été convertie et remplacée par le Régime à risques partagés dans les services publics (RRPSP). Le RRPSP est établi conformément à la *Loi sur les prestations de pension du Nouveau-Brunswick*. Certains employés de l'Agence ont droit aux prestations en vertu du RRPSP. Dans le cadre de ce nouveau régime financé par l'employé et l'employeur, la participation de tous les employés classés par l'employeur à temps plein est obligatoire. Les contributions de l'employeur sont versées et passées en charges par la Province au nom de l'Agence. L'Agence n'est pas responsable des passifs non capitalisés, pas plus qu'elle n'a accès aux surplus des régimes de retraite des employés.

*Charges de l'Agence payées par d'autres parties* — Les charges de l'employeur, comme les contributions à la pension de 2,22 millions de dollars (2014 : 1,48 million de dollars), les cotisations au Régime de pensions du Canada de 0,72 million de dollars (2014 : 0,71 million de dollars), versements de l'allocation de retraite de 0,28 million de dollars (2014 : 0,15 million de dollars) 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.

Dans l'exercice financier 2014, la Province a apporté des modifications au plan d'allocation de retraite auquel certains employés de l'Agence participaient. Les gestionnaires et les employés non syndiqués ont eu l'option de recevoir un versement de leurs prestations d'allocation de retraite accumulées. Les versements de la Province aux employés de l'Agence au cours de l'année s'élevaient à 0,03 million de dollars (2014 : 1,74 million de dollars).

*Instruments financiers et résultat étendu* — Le chapitre 3450 des NCSP exige que l'Agence classe ses instruments financiers dans l'une des deux catégories suivantes : (i) à la juste valeur ou (ii) au coût, ou au coût après amortissement. Tous les instruments financiers doivent initialement être mesurés à leur juste valeur. Les instruments financiers classés selon leur juste valeur sont évalués par la suite de cette façon, tout changement ultérieur dans la juste valeur étant alors constaté comme un produit.

L'Agence désigne ses instruments financiers comme suit :

- a) La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont classés selon leur juste valeur. En raison de la nature ou de l'échéance à court terme de ces instruments financiers, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.
- b) Les comptes débiteurs et les débiteurs des entités qui relèvent du gouvernement provincial sont classés dans la catégorie d'évaluation « au coût ou au coût après amortissement ». Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour l'Agence, la valeur comptable correspond approximativement à la juste valeur.
- c) Les comptes créditeurs et les charges à payer, et le passif des entités qui relèvent du gouvernement provincial sont classés dans la catégorie d'évaluation « au coût ou au coût après amortissement ». La mesure initiale est à la juste valeur. Par la suite, ils sont mesurés selon le coût amorti à l'aide de la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour l'Agence, la valeur comptable correspond approximativement à la juste valeur.

*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.

*Stocks* — Les stocks comprennent le papier et les fournitures utilisés à l'imprimerie, ainsi que les affranchissements disponibles au service postal. Ils sont inscrits au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

*Charges payées d'avance* — Les charges payées d'avance comprennent les sommes pour l'entretien et le soutien qui sont imputées aux dépenses au cours des périodes qui en bénéficieront.

### 3. Budget

Les chiffres du budget présentés dans ces états financiers ont été calculés à partir d'estimations approuvées par le conseil d'administration de l'Agence.

### 4. 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 importants liés aux instruments financiers de l'Agence est présentée ci-dessous :

- a) Le risque de crédit est le 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 5 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 2015, le risque de crédit maximal de l'Agence correspondait aux débiteurs qui s'élevaient à 1 739 216 \$. Le risque de crédit n'est pas échelonné, car les entités qui relèvent de la Province sont considérées comme une portion importante du solde des comptes débiteurs.
- b) 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 trésorerie et d'équivalents de trésorerie suffisants pour répondre aux besoins en matière d'exploitation et d'immobilisations.
- c) Le risque lié aux taux d'intérêt est le 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) 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.

## 5. 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 :

	2015	2014
Trésorerie et équivalents de trésorerie	8 078 415	13 783 011
Débiteurs	1 721 178	1 086 784
Comptes créditeurs et charges à payer	(306 588)	(397 321)
<b>MONTANT NET DÛ À L'AGENCE</b>	<b>9 493 005</b>	<b>14 472 474</b>

L'état des résultats d'exploitation comprend les sommes qui ont été reçues des entités qui relèvent de la Province ou qui ont été versées à celles-ci :

	2015	2014
Recettes	48 643 284	46 928 828
Charges	(2 798 698)	(2 584 954)
<b>RECETTES NETTES</b>	<b>45 844 586</b>	<b>44 343 874</b>

## 7. Immobilisations corporelles (\$)

	Matériel informatique	Améliorations locatives	Équipement initial des nouveaux bâtiments	Biens en construction	Total 2015	Total 2014
<i>Durée de vie utile estimative (années)</i>	<i>Durée de vie</i>	<i>Durée du bail</i>	<i>5 ans</i>	<i>Selon la classe</i>		
<b>Coût</b>						
– Coût, au début de l'exercice	8 232 687	4 087 427	1 794 274	973 810	15 088 198	11 983 517
– Acquisitions	3 375 480	-	-	(412 083)	2 963 397	3 104 680
Coûts, à la fin de l'exercice	11 608 167	4 087 427	1 794 274	561 727	18 051 595	15 088 197
<b>Amortissement cumulé</b>						
– Amortissement cumulé, au début de l'exercice	1 745 617	1 051 412	1 255 992	-	4 053 021	2 526 034
– Charge d'amortissement	1 254 661	377 805	358 854	-	1 991 320	1 526 987
Amortissement cumulé, à la fin de l'exercice	3 000 278	1 429 217	1 614 846	-	6 044 341	4 053 021
<b>VALEUR COMPTABLE NETTE</b>	<b>8 607 889</b>	<b>2 658 210</b>	<b>179 428</b>	<b>561 727</b>	<b>12 007 254</b>	<b>11 035 176</b>

Les biens en construction qui s'élèvent à 561 727 \$ représentant le matériel informatique et les logiciels en cours de développement.

## 8. Charges par secteur (\$)

	2015	2014
Services personnels	19 651 410	18 388 344
Autres services	23 171 928	20 230 662
Matériel et fourniture	391 050	258 018
Biens et équipements	2 711 658	4 723 294
Amortissement	1 991 320	1 526 987
	<b>47 917 366</b>	<b>45 127 305</b>

## 6. Comptes créditeurs et charges à payer (\$)

	2015	2014
Comptes créditeurs ordinaires	2 491 370	5 889 432
Salaires accumulés	302 995	128 240
Passif lié aux congés	454 609	537 944
	<b>3 248 974</b>	<b>6 555 616</b>

## 9. 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.
- Suivant un examen préliminaire effectué après le 31 mars, l'Agence a découvert qu'elle aurait potentiellement émis davantage de licences Microsoft qu'envisagé en vertu du contrat actuel avec cette entreprise. À titre d'entité de



services partagés, l'Agence obtient des licences en son nom et au nom des ministères clients. Un montant recouvrable est imposé aux clients pour les licences obtenues en leur nom. L'Agence engagera des négociations avec Microsoft afin de corriger cette situation. À l'heure actuelle, l'impact financier sur l'Agence est incertain.

#### 10. Engagements découlant des contrats de location (\$)

Les renseignements suivants portent sur les versements contractuels minimums futurs pour la location de locaux et de matériel :

Exercice financier	Montant
2016	6 510 897
2017	4 637 101
2018	3 767 003
2019	2 800 503
2020	2 458 403
Par la suite	10 817 488
	<b>30 991 395</b>

#### 11. Événement postérieur

Le 28 mai 2015, la Province a annoncé que Service Nouveau-Brunswick, FacilicorpNB, le ministère des Services gouvernementaux et l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick fusionneraient en une seule corporation de la Couronne. La fusion doit avoir lieu le 1er octobre 2015. Il n'est pas possible de donner d'estimations des effets financiers de cet événement pour le moment.

# Service Nouveau-Brunswick

## Gouvernance

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* décrit le contexte des activités de Service Nouveau-Brunswick (SNB). Comme cette loi le précise, SNB est le principal fournisseur de services à la clientèle au nom du GNB. Ces services sont offerts à la fois dans des bureaux, par téléphone et par voie électronique. SNB veille aussi à l'application de diverses lois au nom du GNB.

Un conseil d'administration oriente SNB. Il compte deux comités. Le comité de vérification surveille les affaires financières et fait l'examen des états financiers de SNB. Il effectue aussi la surveillance de la politique relative à la gestion du risque de l'entreprise. Le comité de développement, pour sa part, supervise les nouveaux développements de système.

Les recettes proviennent d'une combinaison de droits assortis aux services des registres fonciers, corporatifs, des biens personnels et des statistiques de l'état civil, des paiements du GNB et des municipalités, du financement gouvernemental attribué pour offrir des services au nom du GNB et de la vente de produits et de services.

Le conseil d'administration compte neuf membres du public nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et le président de SNB pour appliquer la Loi. La durée du mandat de toutes les personnes nommées, à l'exception du président, est de trois ans.

Les membres du conseil d'administration de SNB pour 2014–2015 étaient les suivants :

- Luc St-Jarre (président du conseil d'administration), Saint-Jacques
- Brian Baxter, Shediac Cape
- Donna M. Bovolaneas, Beaver Harbour
- Gildard Chiasson, Bertrand
- Christopher P. MacPherson, Fredericton
- Paul J. Palmer, Quispamsis
- Michèle Pelletier, Balmoral
- Earl R. Robinson, Upper Kingsclear
- T.J. Smith, Fredericton
- Pamela Trites, Rothesay
- Gordon Gilman, sous-ministre, Services gouvernementaux; président, Service Nouveau-Brunswick; président, Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

La carte suivante indique l'emplacement des 39 centres de services de la province.



## Service à la clientèle

SNB est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à modes de prestation multiples. Les services sont offerts à la population au nom des ministères et des municipalités.

### FAITS SAILLANTS

Le Service à la clientèle a mis en place un nouveau système de gestion de file d'attente, Qmatic, dans de nombreux centres pour surveiller les temps d'attente et de service en temps réel. Le système permettra à SNB de mieux répartir les ressources en vue de répondre aux besoins des clients et de remédier au manque d'uniformité dans le service.

La prestation de ces services repose sur un critère essentiel, la commodité pour le client. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois modes de prestation :

- en personne, grâce à un réseau de 39 centres de services. Tous les centres de services offrent les services les plus courants, tandis que 13 offrent la gamme complète de services.
- par téléphone (TéléServices) au 1-888-762-8600;
- en ligne, à [www.snb.ca](http://www.snb.ca).

Une vaste gamme de services est offerte au nom de divers ministères et organismes y compris le gouvernement fédéral. SNB accepte les paiements pour le compte de 62 municipalités.

Services offerts :

- *véhicules à moteur* — permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- *loisirs* — délivrance des permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures;
- *formulaires gouvernementaux* — assurance-maladie, enregistrement de loterie;
- *gouvernement fédéral* — permis d'embarcations de plaisance;
- *municipalités* — paiements des eaux et des égouts.

TéléServices est le centre de contact pour les clients de SNB. Cette ligne est le principal point de contact pour les services d'assurance-maladie. TéléServices répond également aux demandes de services qui lui parviennent

par courriel. Ce centre de contact, l'une des premières unités à mettre en œuvre la gestion courante en 2014–2015, a traité 345 473 appels et 7 210 courriels au cours du présent exercice.

SNB en ligne offre de nombreux produits et services, ainsi que des formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, les dégrèvements d'impôt foncier et les demandes de modification, de remplacement ou de renouvellement d'une carte d'assurance-maladie. On trouve également sur son site Web un certain nombre de formulaires de différentes municipalités.

SNB s'est associée avec le ministère des Ressources naturelles pour élaborer un système électronique de délivrance des permis qui permet aux résidents et aux non-résidents d'acheter des permis et de s'inscrire à des tirages pour la pêche à la ligne, la chasse et le piégeage. Au printemps 2015, l'inscription électronique comprenait la carte Plein air du Nouveau-Brunswick, les permis de pêche à la ligne et l'inscription au tirage de chasse à l'original, qui étaient tous accessibles sur le Web par l'intermédiaire des centres de SNB ou des fournisseurs.

Prestation des services par transaction			
Volume par partenaire	2014–2015	2013–2014	2012–2013
<b>Gouvernements provincial, fédéral et municipaux inclus</b> : Provincial (tous les ministères); fédéral (permis d'embarcation de plaisance); municipalités (62 à ce jour)	2 770 766	2 541 244	2 466 482
<b>SNB</b> : Services de l'évaluation foncière, registre corporatif, registre des biens personnels, registre foncier, médiateur des loyers, statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 362 403	2 419 030	2 417 035
<b>Autres partenaires</b> : Paiements pour Énergie NB, régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres	122 446	117 627	136 984
<b>TRANSACTIONS TOTALES</b>	<b>5 255 615</b>	<b>5 077 901</b>	<b>5 020 501</b>

## Bureau du médiateur des loyers

Le Bureau du médiateur des loyers constitue une option pour le règlement des différends hors du processus judiciaire classique. Le médiateur des loyers est nommé pour exercer les fonctions prescrites par la *Loi sur la location de locaux d'habitation*.

Les activités du Bureau :

- il détient en fiducie tous les dépôts de garantie payés par les locataires d'après les dispositions d'un bail de location de locaux d'habitation (la seule administration canadienne à exercer cette fonction);
- il agit à titre de médiateur en vue d'un règlement mutuellement consenti ou, lorsque la médiation n'est pas possible, à titre d'arbitre entre les parties concernant le paiement d'un dépôt de garantie;
- il agit à titre de médiateur ou d'arbitre dans le règlement de plaintes provenant tant des propriétaires que des locataires, portant sur la rupture d'un contrat de location ou le non-respect de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*;
- il fournit de l'information concernant les locations résidentielles.

Le Bureau a fourni aux propriétaires et aux locataires des renseignements généraux sur la location par l'entremise des agents de TéléServices et des représentants des centres de services qui ont reçu, en moyenne, plus de 1 600 demandes de renseignements par mois. Il s'agit d'une diminution d'environ 100 demandes par mois attribuables aux améliorations des processus se rapportant au retour du dépôt de garantie.

Le Bureau a accepté 13 953 dépôts de garantie. Au 31 mars 2015, les dépôts de garantie détenus en fiducie totalisaient 22,9 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 4,56 % par rapport à l'année précédente.

Le Bureau a traité 10 384 demandes de remboursement de dépôts de garantie, dont 8 100 (78 %) ont été présentées en ligne. Les propriétaires ont présenté 3 151 demandes en rapport avec les dépôts de garantie.

Le Bureau a reçu 2 578 demandes d'aide ou liées à une contestation, invoquant un non-respect, par l'une ou l'autre des parties, des obligations découlant du contrat de location.

## Secrétariat de l'Infrastructure de l'information foncière

SNB est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie pour la province.

### FAITS SAILLANTS

En 2014–2015, le Secrétariat a achevé le Réseau hydrographique du Nouveau-Brunswick, qui montre les caractéristiques de drainage de surface pour la province, entre autres les rivières, les lacs et les limites des bassins hydrographiques. Ces données viennent appuyer la planification environnementale, de l'aménagement et de l'utilisation des terres.

Le Réseau routier du Nouveau-Brunswick a aussi été achevé, et il constitue une source unique faisant autorité pour ce qui est des données sur les routes, telles que les lignes médianes, les noms, la classification et le type de surface des routes et d'autres attributs des voies de circulation. Les premiers intervenants, les fournisseurs de cartes et de services GPS et le milieu des affaires utilisent le réseau.

Le Secrétariat de l'Infrastructure de l'information foncière réalise les activités suivantes :

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

En tant que point d'accès à toutes les données géographiques, GeoNB héberge 48 ensembles de données et 15 applications au nom de 19 partenaires. Chaque année, le site GeoNB reçoit quelque 120 000 visites, ce qui représente environ 80 000 téléchargements de données annuellement.

En 2014–2015, le Secrétariat a apporté un soutien capital en géomatique et en cartographie à des projets essentiels du gouvernement, entre autres la cartographie pour l'Organisation des mesures d'urgence pendant la tempête post-tropicale Arthur et la diffusion d'information sur les pannes de courant d'Énergie NB.

Le personnel a préparé la carte des terres de conservation de la *Stratégie de gestion des forêts de la Couronne* du ministère des Ressources naturelles et a soutenu une application de Surveillance du fleuve, qui permet aux utilisateurs de voir les débits volumétriques du fleuve en fonction des avertissements et des indicateurs de crue dans le bassin du fleuve Saint-Jean. Des employés ont aussi conçu la carte d'Élections NB en appui des élections provinciales.

## Services de l'évaluation foncière

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

### FAITS SAILLANTS

Les Services de l'évaluation foncière ont entamé la deuxième année de leur stratégie quinquennale de modernisation. Cette stratégie vise à faire du Nouveau-Brunswick un chef de file en évaluation foncière et une province où la valeur des biens fonciers est bien comprise par le public, en plus d'être équitable et prévisible.

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

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

En 2014–2015, les activités comprenaient les réinspections, l'analyse des ventes, l'évaluation des nouvelles constructions, les ajustements du marché de la valeur des biens évalués et les appels.

### Statistiques de l'évaluation foncière

Année d'imposition	Nombre de propriétés	Assiette de calcul (milliards de \$)	Demandes de révision	% des comptes de propriétés	Appels (Comité d'évaluation)
2014	464 000	60,0	6 947	1,5	242
2013	462 013	58,2	7 316	1,6	224
2012	460 236	56,3	5 642	1,2	247
2011	457 151	53,9	5 338	1,2	187
2010	454 426	51,4	8 691	1,9	258
2009	451 416	49,1	8 558	1,9	214
2008	448 224	46,7	5 526	1,2	174
2007	444 341	43,4	5 518	1,2	155
2006	441 161	40,5	6 598	1,5	250

L'évaluation des biens au Nouveau-Brunswick se fonde sur la technique de l'évaluation de masse utilisée dans le monde entier. Chaque année, la Direction doit mesurer ses valeurs d'évaluation pour vérifier qu'elles respectent les normes internationales reconnues telles qu'elles sont établies par l'organisme International Association of Assessing Officers (IAAO).

Les trois indicateurs sont les suivants :

- **Rapport évaluation-vente** — indique dans quelle mesure la valeur évaluée correspond étroitement au prix courant. Ceci est mesuré en comparant la valeur évaluée actuelle au prix de vente;

- **Coefficient de dispersion** — mesure d'uniformité qui précise si les valeurs d'évaluation d'une autorité sont dispersées ou regroupées (un nombre inférieur indique une plus grande uniformité et cohérence);
- **Différentiel relatif au prix** — indique dans quelle mesure les valeurs d'évaluation correspondent aux prix de vente des biens représentant une gamme de prix (un indicateur de 1,00 signifie que le ratio des valeurs d'évaluation par rapport aux prix courants est uniforme).

### Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes

Indicateurs	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Différentiel relatif au prix	
	Résidentiel 0,90–1,10	Commercial 0,90–1,0	Résidentiel 10–15	Commercial <20	Résidentiel 0,98–1,03	Commercial 0,98–1,03
Normes de l'IAAO						
2014	0,97	0,90	9,8	14,2	1,012	1,043
2013	0,98	0,90	8,1	13,3	1,009	1,037
2012	0,96	0,92	10,4	12,4	1,013	1,018
2011	0,94	0,92	11,0	12,7	1,014	1,026
2010	0,93	0,93	11,2	14,3	1,013	1,027
2009	0,94	0,91	11,1	14,4	1,015	1,059
2008	0,95	0,89	10,9	14,6	1,013	1,045
2007	0,95	0,92	10,1	14,8	1,013	1,042
2006	0,95	0,92	10,1	13,1	1,013	1,041

En 2014, on a fait l'acquisition d'un logiciel d'imagerie de pictométrie pour mener un projet pilote dans la région du Grand Moncton. Le logiciel d'imagerie et de mesure haute résolution sera intégré dans un système de cartographie et de rapport géographique (SIG) afin d'améliorer le cycle des inspections de façon significative et de donner plus d'information sur les attributs du bien.

Des examens au bureau à l'aide de la pictométrie, c'est-à-dire que les évaluateurs effectuent des évaluations virtuelles à partir de leur bureau, donnent de bons résultats dans un grand nombre d'autres provinces canadiennes, par exemple la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard, l'Ontario et la Colombie-Britannique. En 2015, l'imagerie de pictométrie sera élargie pour englober les régions du Grand Fredericton et du Grand Saint John.

## Registres

Le **Registre foncier** maintient un réseau de 13 bureaux d'enregistrement répartis partout dans la province, où les plans et documents juridiques relatifs à la propriété des biens réels comme les actes, les hypothèques et les testaments sont enregistrés. Les dossiers du registre remontent à la délivrance des concessions de la Couronne il y a plus de 200 ans, et sont mis à la disposition du public.

### FAITS SAILLANTS

Les Statistiques de l'état civil ont terminé la mise en œuvre de la dernière phase de leur nouveau système de registre.

Les modifications à la *Loi sur les statistiques de l'état civil*, à la *Loi sur le changement de nom* et à la *Loi sur le mariage* ont été promulguées, ce qui permet la mise en œuvre d'un programme de célébrants civils autorisés à présider des mariages, y compris les processus de demande, de nomination et de renouvellement.

Le personnel du Registre corporatif a entamé une consultation publique au sujet de la modernisation de la *Loi sur les corporations commerciales* et des lois et règlements sur les sociétés à responsabilité limitée. Grâce à des lois modernisées, il sera plus facile pour les entreprises d'évoluer dans le contexte actuel de concurrence et d'économie mondiale.

Le personnel du Registre corporatif a simplifié le contenu et le processus concernant le traitement des certificats de statut de sociétés provinciales et extraprovinciales en vertu de la *Loi sur les corporations commerciales* et de compagnies en vertu de la *Loi sur les compagnies*. Ainsi, il sera possible de récupérer de l'information en ligne et d'envoyer par courriel des certificats préparés.

Le Registre foncier utilise le système PLANET, qui permet aux utilisateurs d'effectuer des transactions foncières rapidement, efficacement et de façon éclairée à l'aide de ce système global intégré offrant en direct des services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et d'information fonciers.

Le Registre foncier maintient un réseau axé sur le système de positionnement global (GPS) dans l'ensemble de la province, comprenant 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.

Le **Registre des biens personnels** est 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.

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

Le **Registre corporatif** administre l'incorporation des sociétés commerciales et des entreprises à but non lucratif du Nouveau-Brunswick et enregistre les partenariats et les noms d'entreprise et les corporations et les entreprises de l'extérieur de la province qui font des affaires au Nouveau-Brunswick. Le Registre fournit également au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif ainsi que sur les entités commerciales non constituées. Les utilisateurs d'Internet ont accès à de l'information sur les sociétés commerciales et les entreprises à but non lucratif existantes ou passées par l'intermédiaire du registre.

Les numéros de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick sont attribués par la voie du processus de constitution en corporation et d'enregistrement. Le numéro d'entreprise est un identifiant unique qui peut être utilisé pour les services provinciaux, fédéraux et municipaux.

Les **Statistiques de l'état civil** sont responsables 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). Les employés des Statistiques de l'état civil 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.

Les **propriétés condominiales** sont administrées par la *Loi sur la propriété condominiale* qui édicte les règles relatives à la construction, à l'exploitation et à la gestion des propriétés condominiales au Nouveau-Brunswick. Ce secteur fournit également l'approbation pour les associations condominiales constituées en vertu de la *Loi sur la propriété condominiale* et accepte l'information sur les fonds de réserve, les états financiers, l'assurance et les directeurs présentée par les associations condominiales.

Statistiques des registres						
Activité	2014–2015	2013–2014	2012–2013	2011–2012	2010–2011	2009–2010
<b>Registre foncier</b>						
– Enregistrements						
– Recherches	86 482	90 186	98 041	107 102	111 468	109 959
– Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	34 773	36 370	37 159	39 573	42 554	46 841
	26 815	25 745	26 477	27 581	27 603	30 565
<b>Registre des biens personnels</b>						
– Enregistrements	142 191	139 341	143 529	134 356	127 003	126 938
– Recherches	66 688	62 408	57 750	54 873	54 263	54 980
<b>Registre corporatif</b>						
– Constitution	2 373	2 433	2 503	2 546	2 547	2 612
– Enregistrements	2 956	3 038	3 102	3 108	3 334	3 073
– Rapport annuel	39 362	38 190	37 228	37 243	35 848	35 718
– Certificats de statut/copies authentiques	4 050	4 019	4 279	4 515	4 210	4 257
<b>Statistiques de l'état civil</b>						
– Délivrance de certificats (tout type)	33 313	29 444	34 033	33 168	34 414	38 657
– Changements de noms traités	264	290	236	314	261	313
– Modifications traitées	838	1 745	1 711	1 851	1 907	2 109
– Événements démographiques enregistrés	18 390	16 054	17 124	17 399	17 253	17 126
<b>Propriétés condominiales</b>						
– Nouvelles associations	11	9	10	13	13	19
– Nombre de nouvelles unités approuvées	156	164	218	306	321	553

## 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 Service Nouveau-Brunswick et doit être utilisé comme renseignements à l'appui des états financiers vérifiés du 31 mars 2015. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

### Aperçu des états financiers

Les états financiers de SNB ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada pour les organismes publics. Les états comprennent les sections suivantes :

- État de la situation financière;
- État des résultats;
- État de la variation des actifs financiers nets (dette);
- État des flux de trésorerie;
- Notes afférentes aux états financiers

L'état de la situation financière peut être utilisé pour déterminer le niveau d'endettement d'une entité, l'ampleur des biens liquides qu'elle possède pour acquitter ses dettes, ainsi que la nature de ses investissements en immobilisations. Ces renseignements permettent au lecteur de vérifier les ressources qu'une entité possède,

les obligations financières qu'elle doit remplir et l'efficacité résultante avec laquelle elle peut remplir son mandat. Depuis la mise en application des normes comptables du secteur public (NCSP) en 2012, SNB a des actifs financiers nets, avec des soldes en liquidités et en capital supérieurs aux montants découlant des passifs.

L'état des résultats donne des renseignements sur les répercussions financières des activités de l'entité durant l'exercice financier en question. Les difficultés économiques et financières ont eu des répercussions sur les recettes et les dépenses. Par conséquent, la croissance de l'excédent de l'exercice a ralenti par rapport aux dernières années.

L'état de la variation des actifs financiers nets (dette) permet au lecteur de constater les effets combinés de l'évolution des actifs non financiers de l'entité sur sa situation financière. Malgré les contraintes vécues au cours du dernier exercice, le solde net des actifs financiers de SNB continue de croître.

L'état des flux de trésorerie permet au lecteur de voir les activités qui ont utilisé ou rapporté de l'argent durant l'exercice financier en question. Pendant l'exercice, l'encaisse générée par le fonctionnement a dépassé l'encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations.

Les notes afférentes aux états financiers donnent plus de détails au lecteur concernant les situations et les activités qui apparaissent dans les états financiers.

## Écarts financiers importants

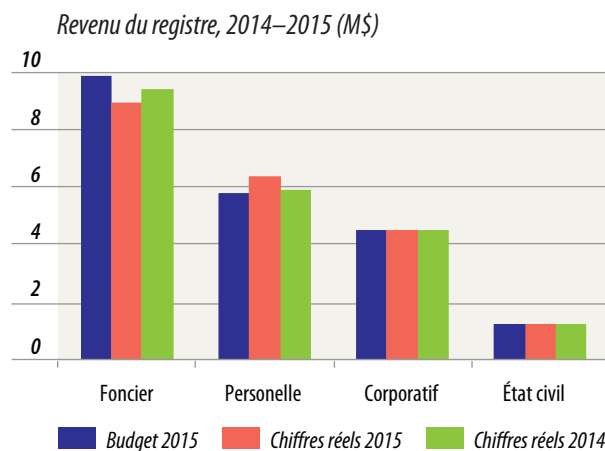
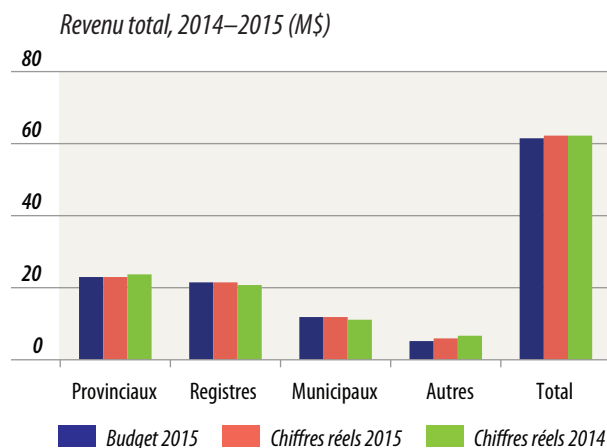
Le tableau suivant compare les résultats financiers réels avec les montants prévus au budget de l'exercice 2014–2015 et avec les résultats financiers réels de l'exercice précédent :

Analyse des états financiers, exercice terminé le 31 mars : état des résultats (\$)					
	Budget 2015	Chiffres réels 2015	Chiffres réels 2014	Différence réelle	Différence budgétaire
<b>Recettes</b>					
– Services provinciaux	23 180 266	23 374 576	23 713 831	(339 255)	194 310
– Services municipaux	11 775 548	11 775 548	11 416 023	359 525	-
– Services de registres	21 592 180	21 207 923	21 064 401	143 522	(384 257)
– Produits et services	4 514 328	4 912 804	4 892 967	19 837	398 476
– Intérêt	900 000	1 157 871	991 231	166 640	257 871
– Apport de capital	-	-	695 100	(695 100)	-
– Recouvrement de traitements	-	25 321	12 005	13 316	25 321
– Autre	2 500	250	1 375	(1 125)	(2 250)
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>61 964 822</b>	<b>62 454 293</b>	<b>62 786 933</b>	<b>(332 640)</b>	<b>489 471</b>
<b>Charges</b>					
– Services du personnel	40 328 494	40 716 172	38 058 790	2 657 382	387 678
– Locaux et matériel	7 232 771	7 213 331	6 993 155	220 176	(19 440)
– Communications et services informatiques	6 137 062	5 994 248	5 826 314	167 934	(142 814)
– Services professionnels	3 307 686	3 816 680	2 869 423	947 257	508 994
– Amortissement	2 448 539	2 536 153	2 876 754	(340 601)	87 614
– Déplacements et réunions	1 185 725	842 827	888 079	(45 252)	(342 898)
– Meubles et équipement	710 869	641 207	579 676	61 531	(69 662)
– Mobilier et matériel	148 879	85 491	210 531	(125 040)	(63 388)
– Autre	464 797	451 213	394 991	56 222	(13 584)
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>61 964 822</b>	<b>62 297 322</b>	<b>58 697 713</b>	<b>3 599 609</b>	<b>332 500</b>
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE</b>	<b>-</b>	<b>156 971</b>	<b>4 089 220</b>	<b>(3 932 249)</b>	<b>156 971</b>

## Écarts de revenu

Le revenu total pour l'exercice 2014–2015 dépasse de 0,5 million de dollars les prévisions budgétaires en raison d'une augmentation inattendue des revenus issus de produits et services, ainsi qu'aux intérêts, mais il est inférieur de 0,3 million de dollars par rapport à celui de l'année précédente. La plus importante cause de la baisse de recettes a été la reconnaissance en 2013–2014 d'un financement ponctuel de 0,7 million de dollars du système de statistiques de l'état civil.

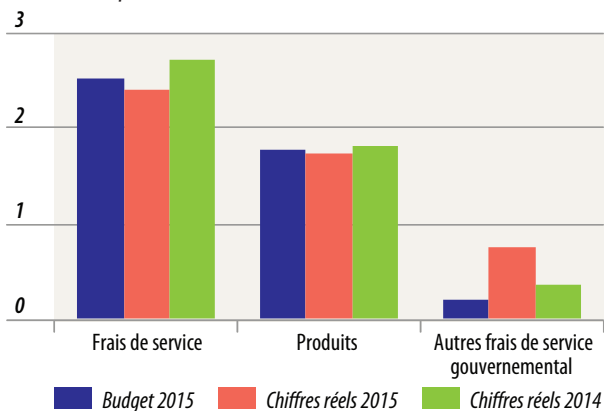
*Registres* — Le total des revenus du registre n'a que légèrement augmenté en 2014–2015, soit de 0,1 million de dollars, mais il était de 0,4 million de dollars de moins que prévu. Cette variation était en grande partie attribuable à une baisse du nombre d'opérations au Registre foncier. Le rendement du registre foncier dépend largement de la force de l'économie et de la mesure dans laquelle les clients vendent et achètent des biens réels.





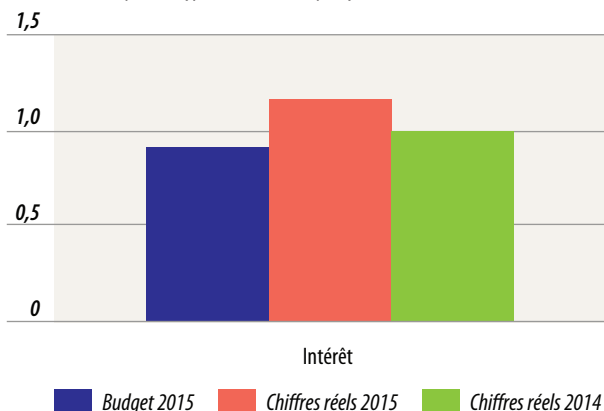
**Produits et services** — Les revenus découlant de la vente de produits et de services ont été légèrement meilleurs que prévu en 2014–2015. La plupart des recettes imprévues se rapportent au recouvrement des frais de conception de systèmes liés à la mise en œuvre d'un système électronique de délivrance des permis.

Revenu (produits et services), 2014–2015 (M\$)



**Intérêt** — Les revenus associés à l'intérêt étaient de 0,3 million de dollars et étaient légèrement plus élevés que l'année précédente. La croissance du revenu en intérêt est contingentée selon les taux d'intérêts. La stratégie d'investissement actuelle continue de générer des taux de rentabilité et de croissance plus élevés en revenus d'investissements.

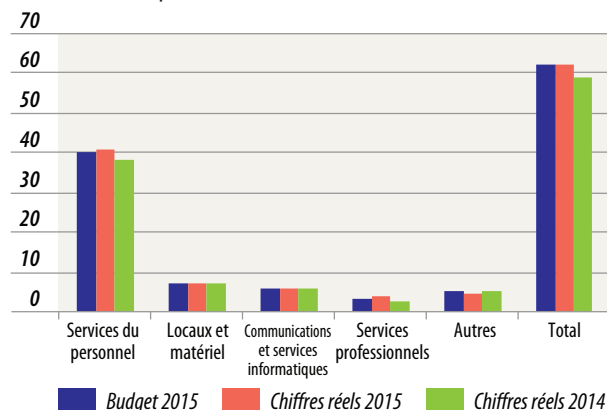
Revenu (intérêt), 2014–2015 (M\$)



## Écarts de dépenses

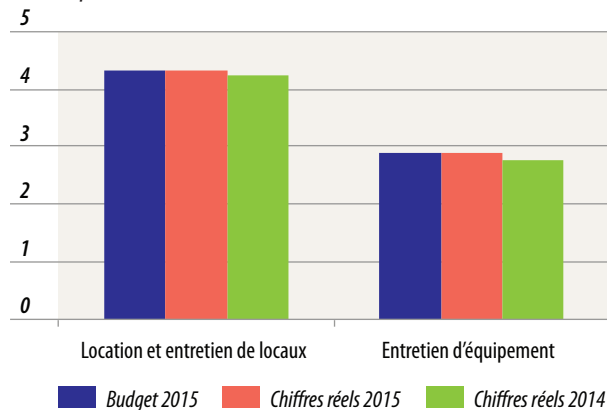
Le total des dépenses de 2014–2015 est de 3,6 millions de dollars de plus qu'en 2013–2014, et dépasse de 0,3 million de dollars le montant prévu. La majeure partie de l'augmentation par rapport aux chiffres prévus et ceux de l'exercice précédent est attribuable à une hausse des dépenses dans les services du personnel, qui comprennent les coûts liés aux salaires, aux avantages sociaux et à la formation. Les coûts des services du personnel pour 2014–2015 dépassent de 2,6 millions de dollars ceux de l'exercice précédent et de 0,4 million de dollars les prévisions budgétaires. L'écart entre les chiffres prévus et réels est principalement attribuable à une augmentation des coûts des prestations futures des employés (congé de maladie et prestations de retraite). Le solde de l'écart entre les niveaux de dépenses de l'exercice en cours et de l'exercice précédent découle d'une foule d'activités de dotation et du personnel, y compris les dépenses salariales d'employés occasionnels liées à l'augmentation de personnel de première ligne rendue nécessaire par la mise en œuvre d'un nouveau système le printemps dernier.

Total des dépenses, 2014–2015 (M\$)

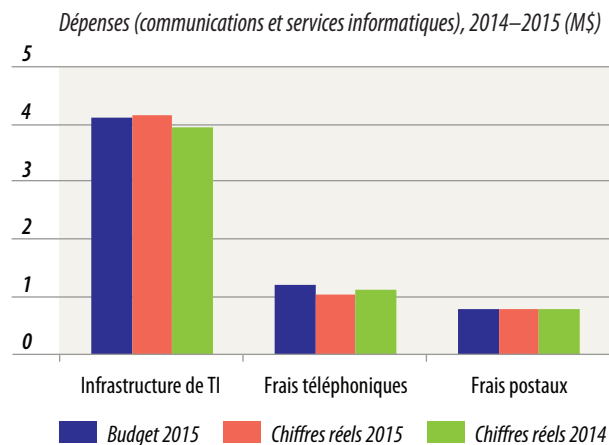


**Locaux et matériel** — Cette catégorie de dépenses regroupe les coûts liés à la location et à l'entretien de locaux et de matériel. Les coûts pour 2014–2015 sont conformes aux prévisions et sont comparables aux résultats de l'an dernier.

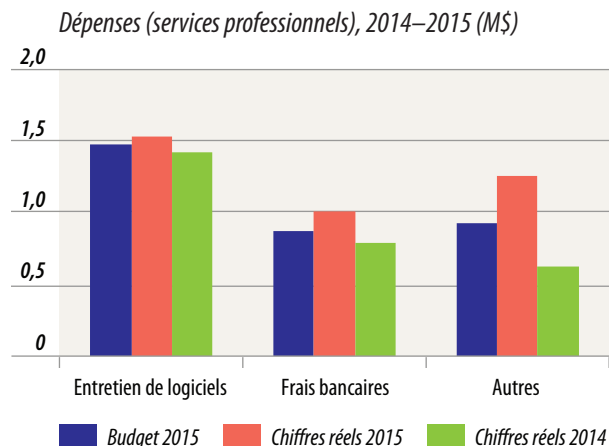
Dépenses (locaux et matériel), 2014–2015 (M\$)



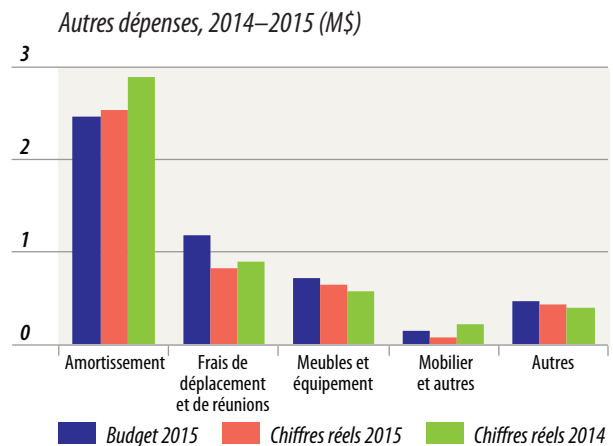
*Communications et services informatiques* — Cela comprend les coûts relatifs à l'infrastructure de TI, les frais téléphoniques et les frais postaux. Les coûts pour 2014–2015 sont conformes aux prévisions et sont comparables aux résultats de l'an dernier.



*Services professionnels* — Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les taux d'escompte associés aux cartes bancaires et les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de Travail sécuritaire NB en font aussi partie. Les coûts des services professionnels sont de 0,9 million de dollars de plus qu'en 2013–2014 et de 0,5 million de dollars de plus que le montant prévu au budget. L'écart par rapport aux prévisions budgétaires (et, dans une moindre mesure, aux chiffres réels) découle de frais de consultation liés à l'engagement formulé dans le programme électoral du gouvernement relativement à la centralisation des services communs. Le reste de l'écart par rapport aux soldes de l'exercice précédent est attribuable à une hausse des frais de traitement des cartes de crédit et à la mise à niveau du système de planification des ressources organisationnelles de la Corporation (JD Edwards).



*Autres* — Cette catégorie comprend l'amortissement, les frais de déplacement et de réunions, les meubles et l'équipement, et le mobilier et matériel. Les coûts sont inférieurs de 0,4 million de dollars à ceux de l'exercice précédent et au montant prévu au budget, principalement en raison des restrictions des dépenses dans les catégories des frais de déplacement et de réunions et du mobilier et matériel. L'amortissement était aussi inférieur en 2014–2015 par rapport à l'exercice précédent en raison de la durée utile accrue de nombreux actifs de prestation des services, qui continuent à soutenir adéquatement la capacité de la Corporation à offrir des services.



## Risques et autres dépendances

La politique relative à la gestion du risque de l'entreprise à SNB présente un cadre d'objectifs et de processus afin de s'assurer que la gestion du risque est intégrée dans l'ensemble de la Corporation de manière uniforme et continue. Certains des risques clés qui ont été définis pour SNB sont les suivants :

*Viabilité fiscale et climat économique* — Le climat économique et les réalités financières peuvent causer une baisse dans les sources de revenus tandis que les coûts de fonctionnement continuent d'augmenter. SNB dépend également du financement gouvernemental pour une partie importante de ses recettes. Les processus relatifs à l'établissement du budget et aux prévisions budgétaires, à la planification financière et au tableau de bord équilibré de SNB permettent à la Corporation de surveiller et de gérer de manière proactive les changements dans les recettes et les dépenses et d'y réagir.

*Planifications et priorités* — Les situations d'urgence et la dépendance à des ressources et à des partenaires (et à leurs systèmes) externes, ainsi que des analyses et une planification insuffisantes, pourraient introduire des variables difficiles à gérer et, ultimement, avoir une incidence sur la capacité de SNB à atteindre les objectifs du plan d'activité. La Corporation a introduit la gestion des projets et la gestion du portefeuille qui font la promotion d'un établissement des priorités efficace des projets et de l'attribution appropriée des

ressources. La collaboration au niveau des cadres et des gestionnaires de programme a régulièrement lieu auprès des ressources externes et des partenaires afin de promouvoir la cohérence avec les objectifs et les programmes généraux. Les gestionnaires de comptes du soutien à la prestation des services à SNB travaillent également à préserver les relations positives avec les partenaires commerciaux.

*Changements technologiques et sécurité* — Le rythme auquel se produisent les changements technologiques s'accélère et cela crée des défis en matière d'obsolescence. De plus, le nombre de menaces à la sécurité augmente dans le monde de la technologie de l'information et toute infraction pourrait être difficile à gérer. SNB continue à surveiller ces systèmes pour détecter des menaces et des points faibles et a désigné des employés pour assurer quotidiennement la confidentialité et la sécurité de l'information. La politique de SNB sur la mise à niveau des systèmes (qui est stratégiquement harmonisée à celle du Bureau du chef du service de l'information du gouvernement) suit une méthodologie d'amélioration des processus continue afin d'atténuer la menace de l'obsolescence technologique.

*Ressources humaines* — Il est difficile d'attirer et de conserver des ressources qualifiées. Il faut aussi gérer efficacement la retraite d'employés clés de secteurs spécialisés, la réforme des pensions, le maintien du gel des salaires et les compressions budgétaires. Des initiatives d'engagement des employés, la planification de la relève, les réaffectations et les négociations de contrats contribuent à atténuer le risque sur ce chapitre.

*Pressions externes* — Les phénomènes et les décisions motivés par des forces externes pourraient empêcher la réalisation des objectifs. Les phénomènes environnementaux, comme les pannes de courant et les inondations peuvent nuire à notre capacité d'offrir des services. Les fluctuations du marché, les restrictions de l'embauche et une réduction de la main-d'œuvre peuvent avoir une incidence sur l'efficacité et la rapidité avec lesquelles les objectifs sont atteints. L'organisation a étroitement aligné son schéma stratégique sur celui du GNB et entretient des relations étroites avec le gouvernement central. Le processus d'amélioration continue, le tableau de bord équilibré et la planification des interventions d'urgence de la Corporation permettent d'atténuer les risques dans ce secteur.

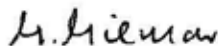
## Rapport de la direction

### RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation. Cette responsabilité comprend la sélection des conventions comptables appropriées ainsi que rendre des jugements et faire des estimations qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada.

La Corporation 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 tel qu'elles sont autorisées, 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 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. Le comité de vérification l'assiste dans ses responsabilités. Les membres du comité examinent les états financiers et recommandent leur approbation. Ils se réunissent aussi périodiquement avec la haute direction et les auditeurs externes pour traiter des contrôles internes et des questions rattachées à la présentation de l'information financière. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration approuve les états financiers ci-joints.



\_\_\_\_\_  
Gordon Gilman  
Président



\_\_\_\_\_  
Dan Rae, CGA  
Chef des finances

Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada  
Le 25 juin 2015

### RAPPORT DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

Aux membres du conseil d'administration,  
**Service Nouveau-Brunswick**

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de **Service Nouveau-Brunswick**, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, et les états des résultats, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie 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 des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons 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 des auditeurs, et notamment de leur 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, les auditeurs prennent 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.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de notre audit sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

#### Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de **Service Nouveau-Brunswick** au 31 mars 2015, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Saint John, Canada  
Le 25 juin 2015

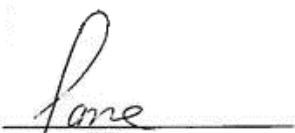
*Ernst & Young* A.N.S./S.E.V.C.R.L.

Comptables professionnels agréés.

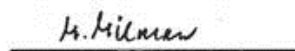
**État de la situation financière, au 31 mars (\$)**

	2015	2014
<b>Actifs financiers</b>		
– Trésorerie et équivalents de trésorerie	22 786 919	19 419 160
– Placements à court terme	2 000 000	4 000 000
– Biens affectés (note 5)	12 555 314	12 919 161
– Débiteurs (note 6)	2 692 880	3 461 965
– Placements à long terme	23 000 000	21 000 000
<b>TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS</b>	<b>63 035 113</b>	<b>60 800 286</b>
<b>Passifs</b>		
– Créiteurs et charges à payer (note 8)	5 769 783	4 692 592
– Passif des partenaires (note 9)	7 240 563	7 846 464
– Recettes comptabilisées d'avance	906 958	357 121
– Assurance des titres fonciers (note 10)	5 314 751	5 072 697
– Allocation de retraite (note 11b)	3 271 130	3 195 730
– Incitatif à la retraite anticipée (note 11c)	1 049 670	923 500
– Congé de maladie (note 11d)	3 598 000	3 471 200
<b>TOTAL DES PASSIFS</b>	<b>27 150 855</b>	<b>25 559 304</b>
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS</b>	<b>35 884 258</b>	<b>35 240 982</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
– Charges payées d'avance	1 567 466	1 231 006
– Immobilisations corporelles (note 7)	13 424 055	14 246 820
<b>TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS</b>	<b>14 991 521</b>	<b>15 477 826</b>
<b>EXCÉDENT ACCUMULÉ</b>	<b>50 875 779</b>	<b>50 718 808</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers : engagements découlant des contrats de location (note 12)



Luc St-Jarre  
Président du conseil d'administration



Gordon Gilman  
Président

<b>État des résultats, exercice terminé le 31 mars (\$)</b>			
	<b>Budget 2015</b>	<b>Chiffres réels 2015</b>	<b>Chiffres réels 2014</b>
<b>Recettes (annexe 1)</b>			
– Services rendus au gouvernement provincial	23 180 266	23 374 576	23 713 831
– Services municipaux	11 775 548	11 775 548	11 416 023
– Services de registre	21 592 180	21 207 923	21 064 401
– Produits et services	4 514 328	4 912 804	4 892 967
– Intérêts	900 000	1 157 871	991 231
– Apport de capital	-	-	695 100
– Recouvrement de traitements	-	25 321	12 005
– Autres	2 500	250	1 375
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>61 964 822</b>	<b>62 454 293</b>	<b>62 786 933</b>
<b>Charges (annexe 1)</b>			
– Services du personnel	40 328 494	40 716 172	38 058 790
– Locaux et matériel	7 232 771	7 213 331	6 993 155
– Communications et services informatiques	6 137 062	5 994 248	5 826 314
– Services professionnels	3 307 686	3 816 680	2 869 423
– Amortissement	2 448 539	2 536 153	2 876 754
– Déplacements et réunions	1 185 725	842 827	888 079
– Meubles et équipement	710 869	641 207	579 676
– Mobilier et matériel	148 879	85 491	210 531
– Autres	464 797	451 213	394 991
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>61 964 822</b>	<b>62 297 322</b>	<b>58 697 713</b>
Excédent de l'exercice	-	156 971	4 089 220
<b>Excédent accumulé, au début de l'exercice</b>	<b>-</b>	<b>50 718 808</b>	<b>46 629 588</b>
<b>EXCÉDENT ACCUMULÉ, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>-</b>	<b>50 875 779</b>	<b>50 718 808</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers

<b>État de la variation des actifs financiers nets (dette), exercice terminé le 31 mars (\$)</b>			
	<b>Budget 2015</b>	<b>Chiffres réels 2015</b>	<b>Chiffres réels 2014</b>
<b>Excédent de l'exercice</b>	<b>-</b>	<b>156 971</b>	<b>4 089 220</b>
Acquisition d'immobilisations corporelles	(3 228 000)	(1 713 788)	(1 368 312)
Amortissement des immobilisations corporelles	2 448 539	2 536 153	2 876 754
Disposition d'immobilisations corporelles	-	400	-
	<b>(779 461)</b>	<b>822 765</b>	<b>1 508 442</b>
Acquisition de charges payées d'avance	-	(1 567 466)	(1 231 006)
Utilisation de charges payées d'avance	-	1 231 006	1 123 999
	<b>-</b>	<b>(336 460)</b>	<b>(107 007)</b>
<b>Augmentation (diminution) des actifs financiers nets</b>	<b>(779 461)</b>	<b>643 276</b>	<b>5 490 655</b>
Actifs financiers nets, au début de l'exercice	35 240 982	35 240 982	29 750 327
<b>ACTIFS FINANCIERS NETS, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>34 461 521</b>	<b>35 884 258</b>	<b>35 240 982</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers

<b>État des flux de trésorerie, exercice terminé le 31 mars (\$)</b>		
	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie liés aux activités :</b>		
<b>Opérations liées au fonctionnement</b>		
– Excédent de l'exercice	156 971	4 089 220
– Amortissement	2 536 153	2 876 754
– Avantages sociaux constatés d'avance	328 370	(1 557 000)
– Disposition d'immobilisations corporelles	400	-
	<b>3 021 894</b>	<b>5 408 974</b>
<b>Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement :</b>		
– Débiteurs	769 085	(989 302)
– Charges payées d'avance	(336 460)	(107 007)
– Crédoiteurs et charges à payer	1 077 191	(494 496)
– Recettes comptabilisées d'avance	549 837	(607 264)
	<b>5 081 547</b>	<b>3 210 905</b>
<b>Opérations liées aux immobilisations</b>		
– Ajouts au matériel	(91 665)	(582 939)
– Ajouts aux améliorations locatives	(264 884)	(143 971)
– Ajouts au développement de systèmes	(352 422)	(814 290)
– Variations nettes des travaux en cours	(1 004 817)	172 888
	<b>(1 713 788)</b>	<b>(1 368 312)</b>
<b>Opérations liées aux placements</b>		
– Achat de certificats de placement à long terme	-	(5 000 000)
	-	<b>(5 000 000)</b>
<b>Augmentation (diminution) de la trésorerie</b>	<b>3 367 759</b>	<b>(3 157 407)</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie, au début de l'exercice</b>	<b>19 419 160</b>	<b>22 576 567</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>22 786 919</b>	<b>19 419 160</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers

## **Notes afférentes aux états financiers, Exercice terminé le 31 mars 2015**

### **1. Service Nouveau-Brunswick**

Service Nouveau-Brunswick (ci-après désignée « la Corporation ») est une corporation de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* (ci-après désignée « la Loi »). Sa mission est de fournir avec excellence les services gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

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

### **2. Conventions comptables**

*Générale* – La Corporation suit les normes comptables canadiennes pour le secteur public (NCSP).

*Trésorerie et équivalents de trésorerie* — La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les investissements court terme, hautement liquide, qui sont facilement convertibles en montants de trésorerie connus dont la valeur risque peu de changer.

*Instruments financiers et résultat étendu* — Le chapitre 3450 des NCSP exige que la Corporation désigne ses instruments financiers selon l'une des deux catégories de mesure suivantes : (i) à la juste valeur ou (ii) au coût amorti. Tous les instruments financiers doivent initialement être mesurés à leur juste valeur. Les instruments financiers désignés mesurés selon leur juste valeur sont évalués par la suite de cette façon, tout changement ultérieur dans la juste valeur étant alors constaté comme des recettes.



La Corporation désigne ses instruments financiers comme suit :

- a) La trésorerie et les équivalents de trésorerie, et les biens affectés sont désignés mesurés selon leur juste valeur. En raison de la nature et/ou de l'échéance à court terme de ces instruments financiers, la valeur comptable correspond approximativement à la juste valeur.
- b) Les comptes débiteurs et les débiteurs des partenaires sont désignés mesurés au coût amorti. Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable correspond approximativement à la juste valeur.
- c) Les comptes créditeurs et les charges à payer, et le passif des partenaires sont désignés mesurés au coût amorti. Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable correspond approximativement à la juste valeur.

*Biens affectés* — La direction de la Corporation a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

*Immobilisations corporelles* — Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux banques de données, ainsi qu'aux biens corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 \$, sont capitalisés et passés en charges conformément à la convention portant sur l'amortissement.

*Comptabilisation des recettes* — Les recettes sont constatées selon la comptabilité d'exercice lorsqu'elles sont gagnées, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre des corporations relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir, mais irrécouvrables, sont passés en charges à titre de créances douteuses.

*Recettes comptabilisées d'avance* — Conformément au chapitre 3410 des NCSP, les sommes reçues en contrepartie de l'élaboration d'immobilisations corporelles comme des systèmes sont au départ comptabilisées comme un revenu reporté, et sont considérées comme un revenu dans la période dans laquelle l'actif est au point et utilisé.

*Charge de retraite* — Les employés de la Corporation adhèrent à un régime de retraite à risques partagés interentreprises. Par conséquent, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

*Amortissement* — L'amortissement est calculé à partir du coût d'origine selon la méthode d'amortissement linéaire aux taux suivants :

Classe	Taux d'amortissement
Bases de données et systèmes	selon la durée de vie utile estimative, à concurrence de 15 ans
Meubles	10 ans
Améliorations locatives	durée du bail allant jusqu'à 10 ans
Équipement	5 ans
Ordinateurs et logiciels	4 ans

*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 déclarés de l'actif et du passif à la date des états financiers, et sur les montants déclarés des recettes et des charges pendant la période visée. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

### 3. Risques liés aux instruments financiers

La valeur déclarée des instruments financiers, qui comprennent la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les débiteurs liés aux partenaires, les créditeurs, les charges à payer et le passif des partenaires, correspond approximativement à la juste valeur en raison de l'échéance à court terme de ces instruments. Ces instruments n'exposent pas la Corporation à des risques de taux d'intérêt ou de crédit importants.

Le risque de crédit potentiel rattaché aux débiteurs est plutôt faible, car une bonne partie du solde des débiteurs provient des entités du gouvernement fédéral ou provincial.

Les intérêts créditeurs varient en fonction des fluctuations des taux d'intérêt. Un changement de 1 % les ferait varier d'environ 300 000 \$.

#### 4. Opérations entre parties liées (\$)

La Corporation est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick (la « Province »). L'état de la situation financière contient les montants suivants reliés aux entités liées :

	2015	2014
Comptes débiteurs	390 737	495 436
Comptes créditeurs	810 512	1 144 605
<b>MONTANT NET À PAYER PAR LA CORPORATION</b>	<b>(419 775)</b>	<b>(649 169)</b>

L'état des résultats contient les montants suivants reliés aux entités liées :

	2015	2014
Recettes	37 588 428	37 627 801
Charges	2 413 473	4 297 237
<b>RECETTES NETTES</b>	<b>35 174 955</b>	<b>33 330 564</b>

#### 6. Débiteurs (\$)

	2015			2014		
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net
Comptes clients	1 331 267	16 835	1 314 432	1 902 310	8 121	1 894 189
Remboursement de la TVH	419 175	-	419 175	310 459	-	310 459
Province du Nouveau-Brunswick	390 737	-	390 737	495 436	-	495 436
Registre corporatif	74 658	522	74 136	145 842	-	145 842
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	2 028	-	2 028	12 705	-	12 705
Intérêts courus	492 372	-	492 372	603 334	-	603 334
	<b>2 710 237</b>	<b>17 357</b>	<b>2 692 880</b>	<b>3 470 086</b>	<b>8 121</b>	<b>3 461 965</b>

Les comptes clients de la Corporation ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

#### 5. Biens affectés (\$)

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	2015	2014
Trésorerie et débiteurs liés aux partenaires (note 9)	7 240 563	7 846 464
Trésorerie liée à l'assurance des titres fonciers (note 10)	5 314 751	5 072 697
	<b>12 555 314</b>	<b>12 919 161</b>

## 7. Immobilisations corporelles (\$)

2015								
	Ordinateurs et logiciels	Mobilier et matériel	Total de matériel	Améliorations locatives	Travaux en cours (améliorations locatives)	Systèmes et banques de données	Travaux en cours (systèmes)	Total
Durée de vie utile estimative (années)	0-4	0-10		0-10		0-15		
<b>Coût</b>								
– Coût, au début de l'exercice	6 959 486	1 406 159	8 365 645	4 835 810	900	48 726 648	496 415	62 425 418
– Acquisitions	91 665	-	91 665	264 884	-	352 422	1 358 139	2 067 110
– Dispositions	-	-	-	-	-	-	(400)	(400)
– Achèvements	-	-	-	-	(900)	-	(352 422)	(353 322)
Coût, à la fin de l'exercice	7 051 151	1 406 159	8 457 310	5 100 694	-	49 079 070	1 501 732	64 138 806
<b>Amortissement cumulé</b>								
– Amortissement cumulé, au début de l'exercice	5 860 966	1 364 531	7 225 497	3 934 459	-	37 018 642	-	48 178 598
– Charge d'amortissement	463 327	10 984	474 311	262 853	-	1 798 989	-	2 536 153
– Dispositions	-	-	-	-	-	-	-	-
Amortissement cumulé, à la fin de l'exercice	6 324 293	1 375 515	7 699 808	4 197 312	-	38 817 631	-	50 714 751
<b>VALEUR COMPTABLE NETTE</b>	<b>726 858</b>	<b>30 644</b>	<b>757 502</b>	<b>903 382</b>	<b>-</b>	<b>10 261 439</b>	<b>1 501 732</b>	<b>13 424 055</b>

2014								
	Ordinateurs et logiciels	Mobilier et matériel	Total de matériel	Améliorations locatives	Travaux en cours (améliorations locatives)	Systèmes et banques de données	Travaux en cours (systèmes)	Total
Durée de vie utile estimative (années)	0-4	0-10		0-10		0-15		
<b>Coût</b>								
– Coût, au début de l'exercice	6 376 547	1 406 159	7 782 706	4 691 839	67 789	47 912 358	602 414	61 057 106
– Acquisitions	582 939	-	582 939	143 971	900	814 290	938 560	2 480 660
– Dispositions	-	-	-	-	-	-	-	-
– Achèvements	-	-	-	-	(67 789)	-	(1 044 559)	(1 112 348)
Coût, à la fin de l'exercice	6 959 486	1 406 159	8 365 645	4 835 810	900	48 726 648	496 415	62 425 418
<b>Amortissement cumulé</b>								
– Amortissement cumulé, au début de l'exercice	5 233 910	1 353 578	6 587 488	3 641 474	-	35 072 882	-	45 301 844
– Charge d'amortissement	627 056	10 953	638 009	292 985	-	1 945 760	-	2 876 754
– Dispositions	-	-	-	-	-	-	-	-
Amortissement cumulé, à la fin de l'exercice	5 860 966	1 364 531	7 225 497	3 934 459	-	37 018 642	-	48 178 598
<b>VALEUR COMPTABLE NETTE</b>	<b>1 098 520</b>	<b>41 628</b>	<b>1 140 148</b>	<b>901 351</b>	<b>900</b>	<b>11 708 006</b>	<b>496 415</b>	<b>14 246 820</b>

## 8. Crédoiteurs et charges à payer (\$)

	2015	2014
Comptes fournisseurs	3 897 852	2 550 697
Salaires et charges sociales	951 183	898 051
Retenues à la source	110 236	99 239
Province du Nouveau-Brunswick	810 512	1 144 605
	<b>5 769 783</b>	<b>4 692 592</b>

## 9. Passif des partenaires (\$)

La Corporation encaisse des fonds au nom de la Province 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.

Les débiteurs provinciaux représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier. Les débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés à des membres du public pour financer les améliorations éconergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par la Corporation au nom d'Efficacité NB et ils peuvent avoir un délai de remboursement d'un maximum de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour la Corporation.

	2015			2014		
	Trésorerie	Débiteurs	Total	Trésorerie	Débiteurs	Total
Efficacité NB	207 032	743 294	950 326	347 140	2 438 017	2 785 157
Autres provincial	5 765 198	285 998	6 051 196	4 101 410	361 560	4 462 970
Autres partenaires	239 041	-	239 041	598 337	-	598 337
	<b>6 211 271</b>	<b>1 029 292</b>	<b>7 240 563</b>	<b>5 046 887</b>	<b>2 799 577</b>	<b>7 846 464</b>

## 10. Assurance des titres fonciers (\$)

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés sous le régime des titres fonciers. La Corporation a créé une charge, 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.

	2015	2014
Solde d'ouverture	5 072 697	4 821 564
Droits en matière d'assurance perçus	242 054	251 133
<b>SOLDE, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>5 314 751</b>	<b>5 072 697</b>

## 11. Avantages sociaux futurs (\$)

a) Les employés permanents de la Corporation adhèrent au Régime à risques partagés dans les services publics du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à risques partagés en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par la Corporation et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2015, la Corporation a versé des cotisations de 3 698 196 \$ conformément aux modalités du régime. Le montant comparable pour l'exercice terminé le 31 mars 2014 s'élevait à 2 527 568 \$. La Corporation n'a aucune obligation directe ni aucun droit quant à tout passif non capitalisé ou excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

- b) Les employés permanents de la Corporation ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2015, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle au titre de ces prestations s'élevait à 3 315 600 \$ au 31 mars 2015. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 3 271 130 \$ (3 195 730 \$ en 2014).

	2015	2014
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>		
– Solde, au début de l'exercice	2 956 200	4 813 000
– Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	202 700	221 000
– Intérêts débiteurs sur l'obligation	113 400	112 100
– Frais de règlement	-	14 800
– Prestations versées	(223 600)	(1 789 100)
– Perte (gain) actuarielle	266 900	(415 600)
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>	<b>3 315 600</b>	<b>2 956 200</b>
<b>Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées</b>		
– Obligation au titre des prestations constituées	3 315 600	2 956 200
– Gain (perte) actuariel non-amorti	222 430	(176 070)
– Gain (perte) actuariel pendant la période	(266 900)	415 600
<b>Passif au titre des prestations constituées</b>	<b>3 271 130</b>	<b>3 195 730</b>
<b>Passif au titre des prestations constituées</b>		
– Solde, au début de l'exercice	3 195 730	4 622 230
– Charge liée à l'allocation de retraite	299 000	362 600
– Prestations versées	(223 600)	(1 789 100)
<b>SOLDE, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>3 271 130</b>	<b>3 195 730</b>

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 1,23 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 2,67 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée résiduelle d'activité prévue des employés qui adhèrent au régime (quatorze ans).

- c) La Corporation a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par la Province, y compris aux employés de la Corporation, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Le montant de l'obligation et des charges comptabilisées correspond à la réduction actuarielle que le personnel aurait eu à renoncer, alors que le gouvernement provincial a levé cette pénalité pour les membres du personnel admissibles. Ainsi, chaque année, la Corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement et augmente l'obligation afin qu'elle corresponde à l'estimation actuarielle qui a été déterminée. L'estimation est établie en fonction d'un taux d'actualisation annuel de 2,67 %. L'obligation à payer au titre des prestations s'élevait à 1 049 670 \$ au 31 mars 2015 et à 923 500 \$ au 31 mars 2014.

d) Les employés permanents de la Corporation ont droit à des prestations de congé de maladie qui s'accumulent, mais qui ne s'acquièrent pas. Selon l'évaluation de 2015, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 3 715 900 \$ au 31 mars 2015. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 3 598 000 \$ (3 471 200 \$ en 2014).

	2015	2014
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>		
– Solde, au début de l'exercice	3 830 600	3 644 500
– Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	461 900	448 500
– Intérêts débiteurs sur l'obligation	146 700	123 100
– Prestations versées	(502 900)	(472 900)
– Perte (gain) actuarielle	(220 400)	87 400
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>	<b>3 715 900</b>	<b>3 830 600</b>
<b>Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées</b>		
– Obligation au titre des prestations constituées	3 715 900	3 830 600
– Gain (perte) actuarielles non-amorties	(338 300)	(272 000)
– Gain (perte) actuarielle pendant la période	220 400	(87 400)
<b>Passif au titre des prestations constituées</b>	<b>3 598 000</b>	<b>3 471 200</b>
<b>Passif au titre des prestations constituées</b>		
– Solde, au début de l'exercice	3 471 200	3 353 100
– Charge au titre des congés de maladie	629 700	591 000
– Prestations versées	(502 900)	(472 900)
<b>SOLDE, À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>3 598,000</b>	<b>3 471 200</b>

L'estimation est établie en fonction d'un taux d'actualisation annuel de 2,67 %.

## 12. Engagements découlant des contrats de location (\$)

Les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les cinq prochaines années et par la suite sont décrits dans la liste suivante :

Exercice financier	Montant
2016	3 292 027
2017	2 508 568
2018	1 886 524
2019	1 369 071
2020	775 265
Par la suite	1 096 038
	<b>10 927 493</b>

## 13. Événement postérieur

Le 28 mai 2015, la Province a annoncé que Service Nouveau-Brunswick, FacilicorpNB, le ministère des Services gouvernementaux et l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick fusionneraient en une seule corporation de la Couronne. La fusion doit avoir lieu le 1er octobre 2015. Il n'est pas possible de donner d'estimations des effets financiers de cet événement pour le moment.

**Annexes afférentes aux états financiers, exercice terminé le 31 mars 2015**  
**Annexe 1 : État des résultats par segment (\$)**

	Administration de la direction	Corporatif	Activités	Total
<b>Recettes</b>				
– Services rendus au gouvernement provincial	-	-	23 374 576	23 374 576
– Services municipaux	-	-	11 775 548	11 775 548
– Services de registre	-	-	21 207 923	21 207 923
– Produits et services	-	-	4 912 804	4 912 804
– Intérêts	-	1 157 871	-	1 157 871
– Recouvrement de traitements	-	-	25 321	25 321
– Autres	-	-	250	250
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	-	<b>1 157 871</b>	<b>61 296 422</b>	<b>62 454 293</b>
<b>Charges</b>				
– Services du personnel	400 849	6 132 125	34 183 198	40 716 172
– Locaux et matériel	1 936	4 131 852	3 079 543	7 213 331
– Communications et services informatiques	2 385	95 660	5 896 203	5 994 248
– Services professionnels	562 600	1 325 103	1 928 977	3 816 680
– Amortissement	-	265 728	2 270 425	2 536 153
– Déplacements et réunions	40 057	58 465	744 305	842 827
– Meubles et équipement	1 875	36 043	603 289	641 207
– Mobilier et matériel	162	3 848	81 481	85 491
– Autres	81	340 866	110 266	451 213
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>1 009 945</b>	<b>12 389 690</b>	<b>48 897 687</b>	<b>62 297 322</b>
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE</b>	<b>(1 009 945)</b>	<b>(11 231 819)</b>	<b>12 398 735</b>	<b>156 971</b>

**Annexes afférentes aux états financiers, exercice terminé le 31 mars 2015**  
**Annexe 2 : Développement des systèmes (\$)**

	2015			2014		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Réseau d'enregistrement des biens personnels	5 162 166	5 162 166	-	5 162 166	5 162 166	-
PLANET	9 406 689	8 973 461	433 228	9 406 689	8 790 904	615 785
Systèmes de service à la clientèle	6 718 690	6 718 690	-	6 718 690	6 718 690	-
Cartographie foncière	1 018 040	1 018 040	-	1 018 040	1 018 040	-
Planification des ressources organisationnelles	2 336 578	2 336 578	-	2 336 578	2 336 578	-
Registre des entreprises	3 518 925	3 419 413	99 512	3 518 925	3 292 777	226 148
Infrastructure	7 862 647	6 681 420	1 181 227	7 778 144	6 417 112	1 361 032
Services électroniques	1 173 116	924 256	248 860	1 164 097	808 983	355 114
Médiateur des loyers	274 157	134 825	139 332	274 157	107 410	166 747
Information foncière	319 504	159 752	159 752	319 504	127 801	191 703
Statistiques de l'état civil	200 881	126 650	74 231	200 881	106 562	94 319
Documents historiques	1 554 446	968 322	586 124	1 554 446	812 877	741 569
Licences et permis	873 156	207 767	665 389	872 833	120 387	752 446
Gestion de l'identité et de l'accès	1 287 772	515 109	772 663	1 287 772	386 332	901 440
EvAN	7 323 997	1 448 947	5 875 050	7 113 726	812 023	6 301 703
Saisie électronique des données	48 306	22 235	26 071			
	<b>49 079 070</b>	<b>38 817 631</b>	<b>10 261 439</b>	<b>48,726,648</b>	<b>37,018,642</b>	<b>11,708,006</b>

# Résumé des activités de recrutement

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique*, le sous ministre du ministère des Ressources humaines délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de leur ministère respectif. Vous trouverez ci-dessous un résumé des activités de dotation pour l'exercice 2014–2015 du ministère des Services gouvernementaux et de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick.\*\*

Sommaire du personnel de types permanent et temporaire, à partir du 31 décembre		
Type	2014	2013
Permanent	433	437
Temporaire	59	61
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>498</b>

Dix-neuf concours ont été annoncés, soit neuf concours publics et 10 concours restreints (internes).

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, le ministère des Services gouvernementaux et l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick ont 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 Loi sur la Fonction publique	Numéro
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être faite sans concours lorsqu'un poste requiert : – 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)	0
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, nommément le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	16(1)(b)	5
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)	7
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)	11
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

\*\* Veuillez noter que Service Nouveau-Brunswick, en tant que corporation de la Couronne, n'est pas régie par la *Loi sur la Fonction publique*.

Conformément à l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, le sous-ministre/président de Services gouvernementaux n'a reçu aucune plainte alléguant le favoritisme et aucune plainte n'a été déposée avec l'Ombudsman.



# Résumé des projets de loi et des activités législatives

N° de projet de loi	Nom de la loi	Date de la sanction royale	Lien vers le projet de loi
60	<i>Loi modifiant la Loi sur l'évaluation</i>	Le 21 mai 2014	<a href="http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1096&amp;legi=57&amp;num=0&amp;page">http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1096&amp;legi=57&amp;num=0&amp;page</a>
74	<i>Loi modifiant la Loi sur les corporations commerciales</i>	Le 21 mai 2014	<a href="http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1110&amp;legi=57&amp;num=0&amp;page">http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1110&amp;legi=57&amp;num=0&amp;page</a>
78	<i>Loi modifiant la Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick</i>	Le 21 mai 2014	<a href="http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1114&amp;legi=57&amp;num=0&amp;page">http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1114&amp;legi=57&amp;num=0&amp;page</a>
83	<i>Loi modifiant la Loi sur la passation des marchés publics</i>	Le 21 mai 2014	<a href="http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1119&amp;legi=57&amp;num=0&amp;page">http://www1.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=1119&amp;legi=57&amp;num=0&amp;page</a>

## Résumé des activités liées aux langues officielles

Services gouvernementaux est conscient de 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.

Aucune plainte n'a été déposée contre le ministère des Services gouvernementaux et l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick en vertu de la Loi au cours de 2014–2015. Service Nouveau-Brunswick a reçu quatre plaintes qui ont été examinées et réglées.

<b>Introduction</b>	Durant l'exercice 2014–2015, Services gouvernementaux a continué de veiller à ce que leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> soient remplies par toutes les parties de l'organisation. Des initiatives connexes qui ont été menées de façon continue au cours de l'année en question se trouvent ci-dessous.
<b>Axe 1</b>	S'assurer que les citoyens du Nouveau-Brunswick ont accès à un service de qualité, en français ou en anglais, partout dans la province : – Examiner la politique et les lignes directrices sur les langues de service avec les nouveaux employés aux séances d'orientation individuelles et de groupe et en discuter avec eux.
<b>Axe 2</b>	Un environnement et un climat qui encouragent, pour tous les employés, l'utilisation de la langue officielle de leur choix au milieu de travail : – Dans le cadre du processus annuel d'examen du rendement, tous les employés doivent examiner les politiques sur la langue de service et la langue de travail et en discuter avec leur gestionnaire.
<b>Axe 3</b>	S'assurer que les nouveaux programmes et les nouvelles politiques de gouvernement de même que les programmes et politiques qui ont été révisés, tiennent compte de la réalité des communautés de langues officielles de la province (promotion des langues officielles) : – Il est obligatoire pour tous les nouveaux employés d'effectuer les modules iLearn sur la langue de service et la langue de travail. Les présentations sur les langues officielles font partie de l'orientation pour les nouveaux employés.
<b>Axe 4</b>	S'assurer que les employés de la fonction publique ont une bonne connaissance et compréhension de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , des politiques et des règlements pertinents, de même que des obligations de la province en matière de langues officielles : – Le site intranet de Services gouvernementaux comporte une section sur les langues officielles où les employés peuvent trouver des liens vers la <i>Loi sur les langues officielles</i> , des politiques et une boîte à outils.
<b>Conclusion</b>	Au cours de 2014–2015, Services gouvernementaux a continué de recourir à des outils qui aident les employés à travailler dans la langue de leur choix. L'organisation adoptera le nouveau Plan d'action sur les langues officielles pangouvernemental en collaboration avec le Bureau du Conseil exécutif et le ministère des Ressources humaines.

# Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

Nom et année de la vérification y incluant un lien au document en ligne	Total	Adoptée
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2014 – ASINB, Constatations relatives aux technologies de l'information <a href="http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap4f.pdf">http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap4f.pdf</a>	18	18
Points découlant de nos audits des organismes de la Couronne et des demandes de remboursement auprès du gouvernement fédéral, 2014 – ASINB, États financiers <a href="http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap5f.pdf">http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap5f.pdf</a>	6	6
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2014 – ASINB, Approbation documenté officielle <a href="http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap4f.pdf">http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap4f.pdf</a>	1	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2014 – ASINB, Politique en matière de cartes d'achat <a href="http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap4f.pdf">http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap4f.pdf</a>	1	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2014 – SNB, Justification et examen des modifications d'évaluation foncière <a href="http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap4f.pdf">http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V1/Chap4f.pdf</a>	1	1
Interruption d'alimentation au centre de données, 2014 <a href="http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V2/Chap3f.pdf">http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2014V2/Chap3f.pdf</a>	4	4
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2013 – ASINB, Constatations relatives aux technologies de l'information <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/chap4f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/chap4f.pdf</a>	10	10
Points découlant de nos audits des organismes de la Couronne et des demandes de remboursement auprès du gouvernement fédéral, 2013 – ASINB, États financiers <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/chap5f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/chap5f.pdf</a>	3	3
Ministère des Finances, Recouvrement des créances, 2013 – ASINB, Recouvrement des créances <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v2/chap5f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v2/chap5f.pdf</a>	1	1
Ministère des Services gouvernementaux, L'approvisionnement en biens et services – phase I, 2013 – MSG, Approvisionnement en biens et services <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v2/chap4f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v2/chap4f.pdf</a>	9	9
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2013 – SNB, Système d'évaluation foncière (EvAN), 2013 <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/agrepf.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2013v1/agrepf.pdf</a>	1	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2012 – ASINB, Système de paie <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap3f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap3f.pdf</a>	7	7
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2012 – ASINB, Processus de saisie et d'approbation des comptes créditeurs <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap3f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap3f.pdf</a>	3	3
Points découlant de nos audits des organismes de la Couronne et des demandes de remboursement auprès du gouvernement fédéral, 2012 – ASINB, États financiers <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap4f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/chap4f.pdf</a>	4	4

Nom et année de la vérification y incluant un lien au document en ligne	Total	Adoptée
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2012 – SNB, Système de l'impôt foncier, 2012 <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/agrepf.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2012v1/agrepf.pdf</a>	2	2
Points découlant de nos audits des organismes de la Couronne et des demandes de remboursement auprès du gouvernement fédéral, 2011 – ASINB, États financiers <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap4f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap4f.pdf</a>	7	7
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2011 – ASINB, Système de paie <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap3f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap3f.pdf</a>	10	10
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2011 – ASINB, Processus d'entrée des paiements et d'approbation <a href="http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap3f.pdf">http://www.gnb.ca/oag-bvg/2011v2/chap3f.pdf</a>	8	8

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

Comme prévu en vertu du paragraphe 18(1) de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, le chef administratif établira un rapport sur toutes les divulgations d'actes répréhensibles qui ont été faites à un supérieur hiérarchique ou au fonctionnaire désigné de la subdivision des services publics dont il est responsable. Services gouvernementaux n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles pendant l'exercice budgétaire 2014–2015.