
Service Nouveau-Brunswick

2020-2021 RAPPORT ANNUEL



Service Nouveau-Brunswick
Rapport annuel 2020-2021

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

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-2929-4 (édition imprimée bilingue)
ISBN 978- 978-1-4605-2931-7 (PDF : édition française)

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

13384 | 2021.08 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

LETTRES D'ACCOMPAGNEMENT

De la ministre à la lieutenant-gouverneure
L'honorable Brenda Murphy
Lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice allant du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

Respectueusement soumis par



L'honorable Mary E. Wilson
Ministre

Du Conseil d'administration à la Ministre
L'honorable Mary E. Wilson
Ministre de Service Nouveau-Brunswick

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel décrivant les activités de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice allant du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

Respectueusement soumis par



Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration

Table des matières

Message de la ministre	1
Message du chef de la direction	2
Faits saillants	3
Gouvernance de la corporation	4
Principales priorités du gouvernement	6
Mesures du rendement	8
Aperçu des opérations organisationnelles	13
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants	14
Aperçu financier	25
Résumé des activités de dotation en personnel	28
Résumé des projets de loi et des activités législatives.	29
Résumé des activités liées aux langues officielles	30
Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale	31
Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	36
Annexe : États financiers	37

Message de la ministre

L'exercice financier 2020-2021 est presque terminé, et je voulais souligner le travail et l'engagement exceptionnels du personnel de SNB pendant une année sans précédent en raison de la COVID-19. Service Nouveau-Brunswick (SNB) et ses plus de 2 400 employés, qui ont un mandat large couvrant l'offre de services aux citoyens du Nouveau-Brunswick et le soutien essentiel de domaines tels que la TI et l'approvisionnement dans d'autres secteurs du gouvernement, ont fait face à une année difficile.

Cependant, l'équipe de SNB a relevé le défi et a réussi à fournir des services sécuritaires aux clients et aux employés, tout en continuant à assurer un soutien essentiel à d'autres secteurs du gouvernement qui avaient eux aussi leurs propres difficultés.

Les employés de SNB ont non seulement continué à fournir des services vitaux, mais l'ont fait en s'adaptant et en innovant pour trouver de nouvelles façons de travailler pendant une pandémie mondiale.

À titre de ministre de Service Nouveau-Brunswick, je veux profiter de cette occasion pour remercier tous les employés de SNB d'être allés au-delà de leur devoir pour offrir leurs services durant cette période difficile. Nous vous sommes réellement reconnaissants de votre dur travail et de votre engagement.



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

Message du chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB), j'ai le plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2020-2021. Ce rapport présente un résumé des activités que chaque division a mené au cours de l'exercice 2020-2021, de même que les états financiers audités de la corporation.

Il n'est pas étonnant que notre travail ait été dominé par la COVID-19 au cours de l'année dernière. Durant les premières semaines de la pandémie mondiale, SNB s'est concentré sur l'approvisionnement en équipement de protection individuelle destiné aux centres de soins de santé et a eu comme priorité la poursuite des activités gouvernementales pendant le confinement initial.

Au fil des mois, notre façon de mener nos activités a évolué grâce aux innovations générées par la pandémie. Une vaste gamme de solutions informatiques ont été mises en œuvre pour aider les employés du gouvernement à travailler autrement, notamment les cyberconférences et les plateformes de boîtes aux lettres partagées. Ces outils auront une incidence sur la façon dont le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) travaillera dans les années à venir.

Cette crise a forcé SNB à offrir plus de services en ligne. Les demandes de renouvellement de permis de conduire sont devenues accessibles en ligne pour la première fois, et nous sommes devenus la première province au Canada à offrir un examen de conduite en ligne. Ces deux mesures ont réduit les temps d'attente dans les centres de services, en plus de mettre l'accent sur la sécurité et la commodité pour les clients.

Parmi les travaux liés à la pandémie, SNB a continué de modifier sa façon de faire. En novembre, nous avons lancé la stratégie d'approvisionnement. Le Nouveau-Brunswick d'abord, un effort de collaboration déployé de concert avec d'autres ministères et le secteur privé. Cette stratégie appuie la priorité du gouvernement visant à dynamiser le secteur privé. Il s'agit d'un levier de développement économique qui soutient les entreprises locales et réduit les obstacles qui les empêchent d'obtenir des marchés du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Notre personnel d'évaluation foncière a réussi à lancer les premiers avis d'évaluation séparés destinés aux propriétaires et a introduit un processus de demande d'examen en ligne pour favoriser des échanges simples entre les clients et SNB.

L'année qui vient de s'écouler est historique, et je veux profiter de l'occasion pour exprimer ma fierté envers nos plus de 2 400 employés. Ils ont constamment assuré l'excellence dans la prestation de nos services dans des conditions extrêmes, et je les remercie pour leur dévouement.

Alan Roy

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

Chef de la direction
Service Nouveau-Brunswick

Faits saillants

Voici une liste des réalisations notables de notre organisation au cours de l'exercice 2020-2021.

- Le personnel des installations de Service Nouveau-Brunswick a appuyé la planification et la coordination de la construction de nouveaux locaux pour le centre de service de Richibucto.
- La Direction de l'approvisionnement stratégique, avec Opportunités Nouveau-Brunswick et le ministère des Transports et de l'Infrastructure, a dirigé l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie d'approvisionnement et du plan d'action Le Nouveau-Brunswick d'abord.
- La Direction de l'ingénierie clinique a atteint ses objectifs stratégiques en matière de réalisation des travaux d'entretien pour les appareils vitaux et à risque élevé.
- Les Services de buanderie ont commencé la rénovation de la buanderie d'Edmundston, ainsi qu'une modernisation du bâtiment de la buanderie de Saint John. Ces projets seront terminés au début de 2021-2022.
- Les Services des comptes créditeurs ont institué la possibilité d'effectuer des paiements par transfert électronique, à l'aide d'un courriel, et ont traité plus de 19 000 paiements dont la valeur représente environ 2,2 millions de dollars.
- Les Services centraux de recouvrement ont mis en œuvre un système de gestion des personnes-ressources qui gère et privilégie toutes les demandes de renseignements entrantes destinées au recouvrement par téléphone et par courriel. L'automatisation du système apportera une valeur accrue aux clients.
- Les Services technologiques ont déployé MS Teams à l'échelle du GNB, pour renforcer la collaboration entre les ministères.
- Les Services technologiques ont lancé plusieurs initiatives pour améliorer la technologie et la sécurité, et atténuer les risques, grâce notamment à des améliorations aux centres de données et aux systèmes d'information clinique essentiels du GNB, aux systèmes de laboratoire ainsi qu'aux solutions de dossiers de santé électroniques.
- Les Services d'évaluation foncière ont achevé la mise en œuvre de l'une des principales recommandations de la vérificatrice générale en envoyant le premier avis d'évaluation foncière séparé en octobre 2020.
- Les Services d'évaluation foncière ont éliminé les exonérations permanentes au titre de l'écart d'évaluation pour répartir de manière juste et équitable le fardeau fiscal entre l'ensemble des biens fonciers.
- Les Services d'optimisation de l'impression ont mis en place de nouveaux dispositifs d'impression dans le cadre d'un nouveau contrat à l'échelle du GNB. La mise en œuvre a été achevée en décembre 2020.
- L'Unité du registre foncier a modernisé des éléments de PLANET, le système qui appuie l'enregistrement foncier et la cartographie foncière. Cela a permis la modernisation du système de renseignements sur les biens utilisé par les clients pour faire des recherches dans le registre foncier et le système d'information géographique utilisé à l'interne pour mettre à jour la base de données géographique de cartographie foncière.
- Le Registre corporatif a lancé un plan pour moderniser de nombreux aspects de son registre. Des consultations ciblées menées auprès d'intervenants auront lieu en 2021-2022 pour obtenir des commentaires sur les mises à jour et les améliorations apportées au paysage du registre corporatif au Nouveau-Brunswick.
- Le Registre corporatif a enregistré un taux d'utilisation de 100 % pour la réception des déclarations des sociétés en ligne pour l'exercice 2020-2021.
- Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation a modifié la *Loi sur la location de locaux d'habitation* pour permettre de résilier un bail à long terme si un locataire est victime de violence familiale.

Gouvernance de la corporation

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

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

COMITÉS DU CONSEIL

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

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

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

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom	Rôle	Participation aux réunions du conseil	Adhésion au comité	Participation aux réunions du comité
Kelly Cain ¹	Administratrice	2/2	Gouvernance et RH	1/1
Roberta Dugas ²	Administratrice	3/3	Gouvernance et RH	2/3
Louise Duguay	Administratrice	4/4	Vérification et finances	5/5
Doug Gaudett ³	Administrateur	4/4	Vérification et finances	5/5
Jane Kindred ⁴	Administratrice	1/1	Gouvernance et RH	0/0
Gilles Lanteigne ⁵	Administrateur	1/2	Vérification et finances	1/3
Cathy LaRoche	Administratrice	4/4	Vérification et finances	3/5
Marcel Lavoie	Administrateur	3/4	Gouvernance et RH	3/3
Garth Lawson	Administrateur	4/4	Vérification et finances	5/5
Cade Libby ⁶	Administrateur	0/0	Gouvernance et RH	0/0
John MacGillivray ⁷	Administrateur	0/1	Gouvernance et RH	0/0
Karen McGrath	Administratrice	3/4	Gouvernance et RH	2/3
Donald Moore	Administrateur	4/4	Gouvernance et RH	2/3
Alan Roy	Chef de la direction	4/4	Vérification et finances Gouvernance et RH	4/5 3/3
Mireille Saulnier ⁸	Administratrice	3/3	Gouvernance et RH	3/3
Karen O. Taylor	Présidente du conseil et administratrice	4/4	Vérification et finances Gouvernance et RH	5/5 3/3

1 Kelly Cain a démissionné à titre d'administratrice le 29 septembre 2020.

2 Le mandat de Roberta Dugas à titre d'administratrice et présidente du Comité de gouvernance et des RH a pris fin le 11 février 2021. Donald Moore est ensuite devenu président du Comité de gouvernance et des RH.

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

4 Jane Kindred est devenue administratrice le 11 février 2021.

5 Gilles Lanteigne a démissionné à titre d'administrateur le 30 octobre 2020.

6 Cade Libby est devenu administrateur le 25 février 2021.

7 John MacGillivray est devenu administrateur le 11 février 2021.

8 Le mandat de Mireille Saulnier à titre d'administratrice a pris fin le 11 février 2021.

Principales priorités du gouvernement

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

Une équipe, un GNB est la nouvelle approche collaborative adoptée à l'égard de notre mode de fonctionnement. Elle représente une fonction publique qui travaille ensemble comme un tout unique pour les Néo-Brunswickois. Nous avons découvert de nouvelles façons novatrices de poursuivre nos activités, des moyens qui ont permis d'atteindre les résultats nécessaires aux Néo-Brunswickois, avec plus d'efficacité et d'efficience que jamais. Notre plan d'action s'inscrit dans un état d'esprit axé sur les objectifs, l'urgence et les résultats.

Nous travaillons tous les jours dans le but d'améliorer la façon dont les ministères :

- communiquent les uns avec les autres;
- collaborent dans le cadre de projets importants;
- favorisent les objectifs et les responsabilités.

STRATÉGIE ET GESTION DES ACTIVITÉS

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

L'élaboration de la stratégie, à l'aide du système de gestion officielle, commence par la feuille de route du gouvernement pour l'avenir du Nouveau-Brunswick, qui est axée sur les priorités clés et l'importance de rendre des comptes au public.

LES PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

Notre vision pour 2020-2021 est un Nouveau-Brunswick dynamique et durable. Pour progresser vers la réalisation de cette vision, nous devons nous concentrer sur les priorités de notre gouvernement :

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

RÉPONSE À LA COVID-19

Parmi les priorités du GNB l'an dernier, lutter contre la pandémie de COVID-19 **était au premier plan**. Tout au long de l'année, le personnel de SNB a démontré son engagement à offrir des services essentiels en temps de crise, sa capacité à être flexible et avant-gardiste, ainsi qu'à maintenir les fonctions quotidiennes qui permettent au gouvernement de mener ses activités.

Grâce à la capacité d'adaptation du personnel de SNB, les fonctionnaires occupant des postes essentiels ont rapidement été outillés pour travailler depuis leur domicile. Des milliers d'ordinateurs portables ont été configurés et déployés, et des jetons d'accès à distance et des téléphones intelligents ont été sécurisés.

Un large éventail de solutions informatiques a aussi été mis en œuvre pour aider les employés du gouvernement à travailler différemment, notamment les cyberconférences, les plateformes de boîtes aux lettres partagées et le lancement de MS Teams pour les employés de la Partie 1. Ces outils modifieront la façon dont le GNB travaille pendant des années.

Le personnel des Services technologiques, en collaboration avec la Santé publique, a créé le site *MaSantéNB* (portail Web sécurisé) pour accéder aux résultats des tests de dépistage de la COVID-19 en ligne. Ce portail a été lancé seulement un mois après le début de la pandémie, soit le 15 avril.

SNB a offert du soutien technologique et informatique pour le plan Retour à l'école du GNB et la continuité des services de soins de santé.

Le personnel des services informatiques a aussi travaillé rapidement pour mettre en place l'infrastructure nécessaire pour recevoir des soumissions au titre du programme d'incitation au voyage Explore NB.

SNB a contribué au site Web du service de garde du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, par l'intermédiaire de notre équipe des Téléservices.

La Direction de l'approvisionnement stratégique du GNB a acheté pour 16,9 millions de dollars d'équipement de protection individuelle pour les réserves de l'Organisation des mesures d'urgence, dont le ministère de la Sécurité publique est responsable, et 25 millions de dollars supplémentaires pour la réserve du ministère de la Santé. Mais surtout, 10 millions de dollars d'équipement de protection individuelle ont été obtenus auprès de fournisseurs du Nouveau-Brunswick.

Au début de l'épidémie, SNB a établi un nouveau processus par l'intermédiaire de l'adresse de courriel SPSuppliers@snb.ca pour recevoir des offres d'équipement de protection individuelle.

Les centres de services ont brièvement été fermés en vue de mettre en place des protocoles de sécurité qui ont permis un retour à l'horaire régulier dès le 13 juillet 2020.

La crise a forcé SNB à offrir plus de services en ligne. En mai 2020, les demandes de renouvellement de permis de conduire sont devenues accessibles en ligne pour la première fois, et en novembre, le Nouveau-Brunswick est devenu la première province au Canada à offrir en ligne un examen écrit pour le permis de conduire.

SNB a créé un service d'information sur la COVID-19 par téléphone et par courriel pour le public en une seule fin de semaine.

Les employés ont fourni des services d'information à plus de 60 000 Néo-Brunswickois et aident le ministère de la Santé en informant les citoyens des résultats négatifs au test de dépistage de la COVID-19.

Toute l'information sur la COVID-19 a été transmise au public dans les deux langues officielles en temps opportun grâce au Bureau de la traduction de SNB. De nombreux documents ont été traduits en 12 langues.

Des interprètes ont joué un rôle essentiel dans les conférences de presse quotidiennes sur la COVID-19 du premier ministre et de la médecin-hygiéniste en chef, la Dre Jennifer Russell, en adaptant leur modèle de prestation pour assurer la distanciation sociale approuvée.

La Direction de l'ingénierie clinique a appuyé les hôpitaux régionaux du Nouveau-Brunswick en réaffectant du matériel de soins intensifs à diverses unités de soins spécialisés liés à la COVID-19 en milieu hospitalier.

Les services de buanderie ont commencé à blanchir les vêtements réutilisables des salles d'opération pour le Réseau de santé Horizon à la lumière des difficultés causées par la chaîne d'approvisionnement de produits jetables. Le personnel s'est aussi occupé du blanchissage des services de santé de la Nouvelle-Écosse à cause de la défaillance des installations situées à Halifax (un camion semi-remorque le 29 août 2020 et un autre le 1er septembre 2020).

La Direction des ressources humaines s'est adaptée aux pressions exercées par la pandémie, en changeant les processus concurrentiels aux formats virtuels seulement. La Direction s'est concentrée sur la rationalisation des processus et la mise en œuvre de l'embauche rapide pour répondre aux besoins urgents, garantissant ainsi que les travaux de SNB associés aux fonctions essentielles sont réalisés en toute sécurité.

En décembre, le Nouveau-Brunswick a reçu son premier lot de vaccins Pfizer, et l'équipe de la Direction de la chaîne d'approvisionnement de SNB s'est assurée de son bon acheminement à l'Hôpital régional de Miramichi. Les efforts continus que nos employés des Services de santé, d'Approvisionnement stratégique et des Services technologiques ont été essentiels dans la distribution et l'administration des vaccins aux Néo-Brunswickois.

Mesures du rendement

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

L'excellence dans la prestation des services	Accroître la valeur pour les clients	Mesures
	Répondre aux attentes des clients et les dépasser	Indice de satisfaction de la clientèle interne Indice de satisfaction de la clientèle externe
	Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante	Mesure
	Assurer le perfectionnement de gestionnaires formés et compétents	Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés
	Développer les activités	Mesure
Élargir le modèle opérationnel	Nombre de services, nouveaux ou élargis	

AJOUTER DE LA VALEUR POUR LES CLIENTS

OBJECTIF DE LA MESURE

Répondre aux attentes des clients et les dépasser

MESURE

Indice de la satisfaction des clients internes
Indice de la satisfaction des clients externes

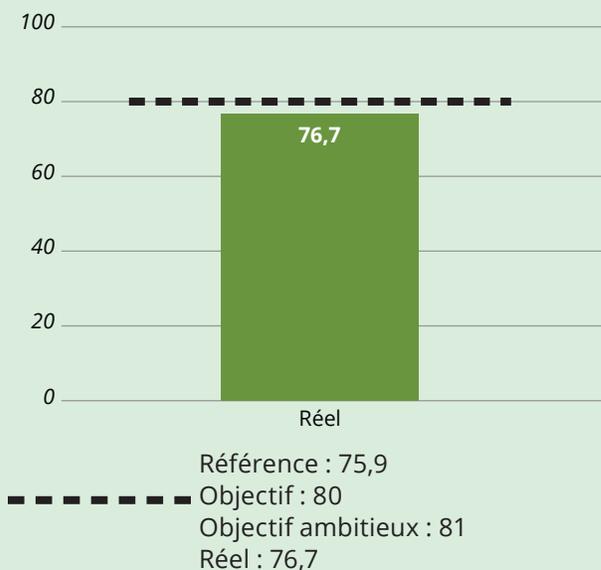
DESCRIPTION DE LA MESURE

SNB dispose d'une méthode pour mesurer la satisfaction des clients : l'indice de satisfaction des clients. SNB a mené des sondages sur la satisfaction des clients auprès des clients internes et des clients externes en 2020-2021. À l'aide de ces sondages, SNB mesure la satisfaction des clients au moyen d'un indice de 11 questions.

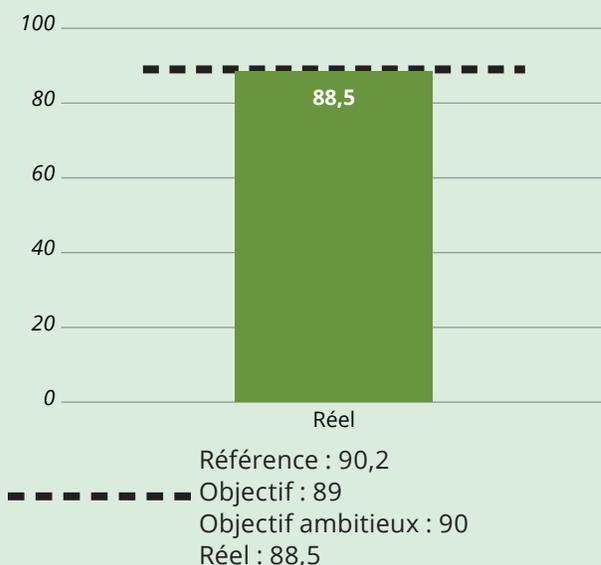
Ces mesures donnent un aperçu du niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB. SNB effectue son sondage annuel à l'aide de différents moyens de communication (courriel, papier, en ligne, téléphone) auprès des groupes de clients. Les questions du sondage cadrent avec les six grands facteurs de la satisfaction des clients : rapidité, résolution de problème, interaction avec le personnel, conception du service, résultat positif et fonctionnalité du moyen.¹ Le sondage de 2020 a reçu 6 035 réponses des clients internes, qui sont des employés des Parties 1 et 3, et 2 051 réponses de clients externes qui sont des résidents et des entreprises du Nouveau-Brunswick.

RENDEMENT GLOBAL

Résultats du sondage de la satisfaction des clients internes



Résultats du sondage de la satisfaction des clients externes



¹ Institut des services axés sur les citoyens.

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



Les résultats montrent que la satisfaction des clients internes de SNB a légèrement augmenté, tandis que celle des clients externes a diminué. Une variation de trois à quatre points d'une année à l'autre n'est pas inhabituellement lorsqu'on mesure la satisfaction des clients. La satisfaction est un facteur subjectif et il y a une foule de variables qui peuvent influencer les résultats.

Ce sont néanmoins les interactions du personnel (personnel serviable, bien renseigné et courtois) qui continuent d'être le déterminant obtenant le meilleur score, et ce, pour les clients tant internes qu'externes. Comparativement aux scores d'autres organisations du secteur public* au Canada, les résultats de SNB pour les clients externes restent très bons, et il reste encore des possibilités d'amélioration pour les clients internes.

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

POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

Dans le but d'améliorer la satisfaction de la clientèle de SNB, les résultats du sondage, y compris les commentaires textuels des clients, ont été communiqués aux dirigeants de SNB et à leur personnel, par secteur de service et par facteur de satisfaction, afin de mieux comprendre où des améliorations peuvent être apportées. Par conséquent, plusieurs initiatives ont été entreprises pour améliorer la satisfaction de la clientèle, notamment l'évolution aux services en ligne et l'exécution de projets Lean Six Sigma pour améliorer les processus de SNB.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉQUIPE ENGAGÉE ET PERFORMANTE

OBJECTIF DE LA MESURE

Assurer le perfectionnement de gestionnaires formés et compétents

MESURE

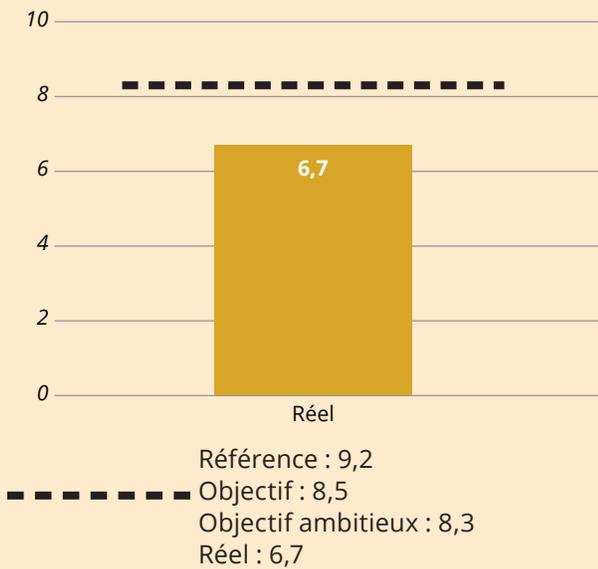
Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés

DESCRIPTION DE LA MESURE

SNB a observé une réduction de l'utilisation des congés de maladie depuis qu'ils sont apparus dans le tableau de bord équilibré en 2012. SNB continue de surveiller les congés de maladie pour en assurer la durabilité et a réinstauré des initiatives d'amélioration, au besoin. Il s'agit d'une mesure cumulative.

RENDEMENT GLOBAL

Le nombre moyen de jours de congé de maladie par employé de SNB en 2020-2021 était de 6,7 (mesure cumulative) comparativement à 9,2 en 2019-2020, ce qui dépasse l'objectif ambitieux.



POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

La baisse du nombre de congés de maladie est attribuable, en partie, à une combinaison d'efforts liés à la gestion de l'absentéisme des dirigeants de SNB, de modules sur la santé mentale et la façon de s'occuper du bien-être, ainsi que des mesures mises en œuvre pour atténuer la propagation de la COVID-19.

DÉVELOPPER LES ACTIVITÉS

OBJECTIF DE LA MESURE

Élargir le modèle opérationnel

MESURE

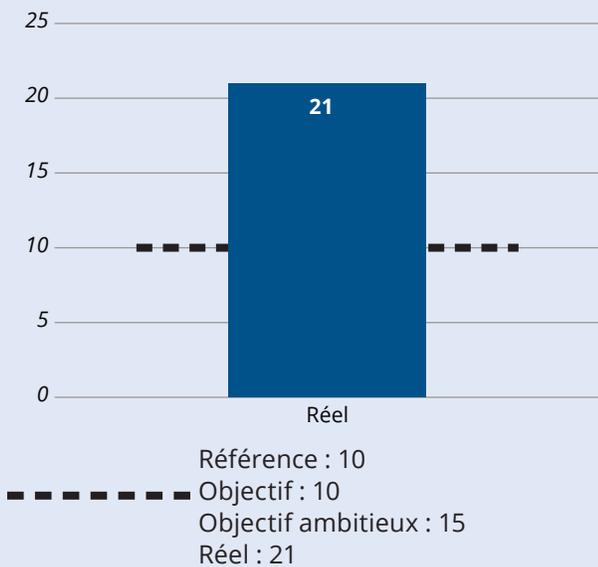
Nombre de services, nouveaux ou élargis

DESCRIPTION DE LA MESURE

La réussite se mesure en fonction des sources de revenus durables créées à partir de services nouveaux ou élargis et de nouveaux clients et est exprimée en termes d'ententes de services, qu'elles soient nouvelles ou mises à jour.

RENDEMENT GLOBAL

SNB a ajouté 21 services nouveaux ou élargis en 2020-2021 comparativement à 10 en 2019-2020, ce qui dépasse l'objectif ambitieux.



POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

SNB aide les ministères de la Partie 1, les partenaires et les clients pendant la pandémie, ce qui s'est traduit par une hausse importante des services offerts aux clients. Voici certains des 21 nouveaux services offerts par SNB : les examens de conduite en ligne et le renouvellement du permis de conduire pour le ministère de la Justice et de la Sécurité publique, le programme d'achat d'ordinateur portable pour le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, le programme d'incitation au voyage Explore NB pour le ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture et le Programme de report de l'impôt foncier pour les personnes âgées pour le ministère des Finances et du Conseil du Trésor, la planification de la vaccination pour le ministère de la Santé, ainsi que la facturation et le paiement des services de buanderie et de lingerie pour le Réseau de santé Horizon.

Aperçu des opérations organisationnelles

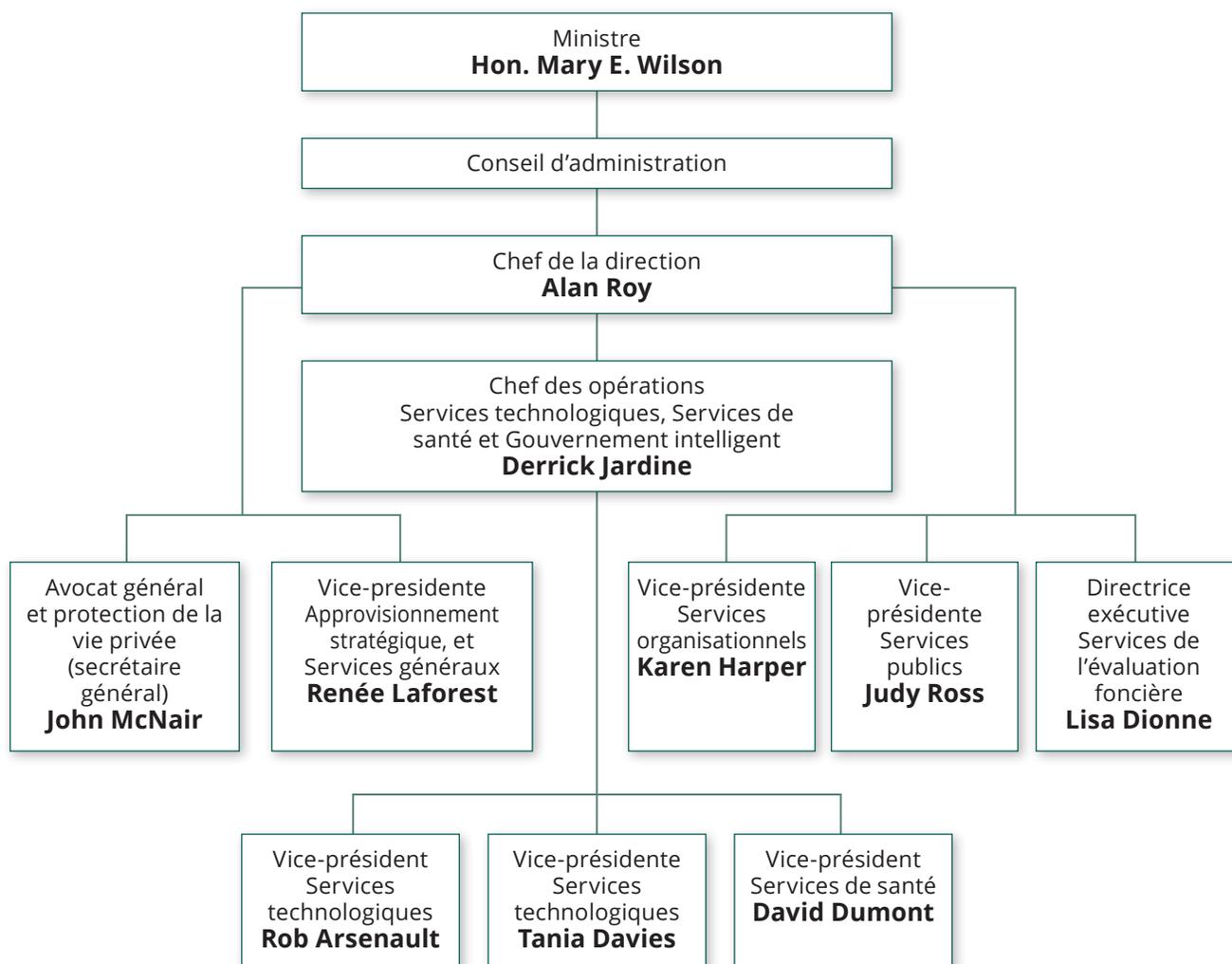
Service Nouveau-Brunswick est une société de la Couronne de la Partie 1 qui a été créée pour fournir des services partagés au gouvernement du Nouveau-Brunswick dans le but explicite de normaliser les services et de réduire les coûts. La *Loi sur services Nouveau-Brunswick* situe le contexte des activités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

SNB s'acquitte de son mandat en offrant des services de qualité supérieure, en normalisant ses processus et ses produits, en adoptant des pratiques exemplaires,

ainsi qu'en réalisant des économies d'échelle dans l'approvisionnement de biens et de services. Les activités de SNB sont financées au moyen de frais réglementés pour des services de registre, de paiements du GNB et des municipalités, de subventions que le GNB verse pour la prestation de services en son nom, et les ventes de produits et services.

SNB a embauché plus de 2 400 personnes et disposait d'un budget de plus de 261 millions de dollars en 2020-2021.

ORGANIGRAMME GÉNÉRAL



Vue d'ensemble des divisions et faits saillants

SERVICES GÉNÉRAUX

RESSOURCES HUMAINES

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

STRATÉGIE ET RENDEMENT ORGANISATIONNEL

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

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

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

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

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

FINANCES ET ADMINISTRATION

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

La Direction s'occupe de l'établissement du budget, de la gestion des dépenses ordinaires et d'immobilisations, ainsi que de la coordination du processus budgétaire et prévisionnel avec le ministère des Finances et du Conseil du Trésor. Elle est aussi responsable des services de gestion des installations, notamment l'administration des baux, le déménagement et les rénovations des bureaux, et satisfait aux exigences administratives organisationnelles.

VÉRIFICATION INTERNE

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

Points saillants

- ♦ La Direction des ressources humaines a travaillé avec diligence au tout début de la pandémie de COVID-19 pour répondre aux besoins de dotation en personnel essentiels à SNB et au GNB. Elle y a travaillé tout au long de l'exercice, à mesure que la pandémie évoluait et les besoins de dotation en personnel changeaient.
- ♦ Le personnel des installations a contribué à la planification et à la coordination de la construction du nouvel emplacement du Centre de service de Richibucto.
- ♦ Elle a été chargée de s'assurer qu'il était sécuritaire pour le personnel de retourner dans les locaux à bureaux de SNB une fois que l'ordre de rester à la maison en raison de la COVID-19 du GNB a été assoupli en mai 2020.

APPROVISIONNEMENT STRATÉGIQUE

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

APPROVISIONNEMENT STRATÉGIQUE

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

HABILITATION DE L'APPROVISIONNEMENT

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

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Valeur des bons de commande*	1 288 778 198 \$	836 813 184 \$	451 965 014 \$
Nombre de bons de commande*	4 893	4 987	(94)
Nombre d'appels d'offres/DP	1 103**	1 649	(546)

*Comprend les modifications apportées aux bons de commande.

**La diminution du nombre d'appels d'offres/DP lancés en 2020-2021 peut être attribuée à la pandémie de COVID-19.

Points saillants

- ♦ La Direction de l'approvisionnement stratégique, de pair avec d'autres organisations client, a cerné des occasions d'économiser, sur le chapitre de l'approvisionnement, plus de 3,8 millions de dollars en 2020-2021. Ces économies sont à la fois indirectes (négociation de rabais et évitement de l'augmentation des coûts) et directes (réductions sur douze mois).
- ♦ La Direction de l'approvisionnement stratégique, de pair avec Opportunités Nouveau-Brunswick et le ministère des Transports et de l'Infrastructure, a dirigé l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie d'approvisionnement et le plan d'action Le Nouveau-Brunswick d'abord. Cette initiative cadre avec une des six priorités absolues du gouvernement, « dynamiser le secteur privé », et s'inscrit dans le cadre de l'initiative visant à « accroître la compétitivité et la résilience des entreprises au N.-B. » dirigée par ONB. La stratégie d'approvisionnement Le Nouveau-Brunswick d'abord compte des mesures et des actions qui permettent de maximiser le succès des fournisseurs du Nouveau-Brunswick dans l'obtention de contrats du gouvernement. Elle appuie le développement stratégique des fournisseurs, accroît le recours au meilleur rapport qualité-prix et aux pratiques d'approvisionnement novatrices, et simplifie les politiques et la législation sur l'approvisionnement. Plusieurs mesures, comme un Programme des propositions non sollicitées, une politique d'approvisionnement du Nouveau-Brunswick d'abord et un recours accru aux exemptions relatives au développement économique régional, ont été adoptées, et d'autres seront mises en œuvre en 2021-2022.
- ♦ La Direction de l'approvisionnement stratégique joue un rôle important dans la réponse du gouvernement à la COVID-19 en dirigeant l'approvisionnement des fournitures essentielles, y compris l'équipement de protection individuelle (EPI) et les fournitures médicales connexes pour les services essentiels du gouvernement et le secteur des soins de santé. Plus de 55,9 M\$ en EPI ont été fournis en 2020-2021, y compris 25,1 M\$ pour la réserve en cas de pandémie des soins de santé, 16,9 M\$ pour une nouvelle réserve établie pour les ministères du gouvernement et d'autres populations essentielles et vulnérables, ainsi que 13,9 M\$ pour les régies régionales de la santé. Environ 10 M\$ de cet EPI ont été obtenus auprès de fournisseurs du Nouveau-Brunswick. Pour aider le milieu des affaires du Nouveau-Brunswick, la Direction de l'approvisionnement stratégique a aussi créé un répertoire de produits et de services pour la préparation des entreprises dans le cadre de la COVID-19 qui inclut les vendeurs locaux d'EPI et les fournitures connexes.

SERVICES DE SANTÉ

INGÉNIERIE CLINIQUE

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

Au cours des premières semaines de la pandémie, l'équipe hautement spécialisée de la Direction de l'ingénierie clinique a concentré son énergie à s'assurer que le matériel de diagnostic et de traitement essentiel était prêt pour une utilisation rapide. Le personnel a travaillé avec 11 hôpitaux au Nouveau-Brunswick pour réaffecter le matériel de soins intensifs aux unités de soins spécialisés liés à la COVID-19.

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Ordres de travail*	62 366	65 485	(3 119)
Ordres de service d'entretien préventif reçus**	20 101	20 295	(194)
Alertes d'équipement nécessitant une action***	1 630	1 029	601

Le stock d'équipement nouveau « net » (matériel entrant moins matériel désuet) compte 2 935 appareils supplémentaires.

*La diminution des ordres de travail est attribuée à l'instauration de la rotation des employés qui a entraîné une perte de temps chez les technologies sur place au début de la pandémie de COVID-19.

**Le nombre d'heures de soutien dans le cadre de l'entretien préventif a augmenté de 8,75 % (+1 881 heures) et les inspections d'entrée (sécurité et conformité) du nouvel équipement ont augmenté de 6,39 % (+348 heures). Les variations annuelles du nombre d'heures de soutien dans le cadre de l'entretien préventif dépendent directement de la quantité de matériel neuf acheté, des achats effectués par le passé, du matériel vieillissant et des garanties venant à échéance.

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

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Une grande variété d'équipement, de fournitures et de services est utilisée sur une base quotidienne pour fournir les soins de santé aux Néo-Brunswickois. La

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

En réponse à la pandémie de COVID-19, on a dû faire appel quotidiennement à la Direction de la chaîne d'approvisionnement pour contrer les effets des pénuries mondiales de produits. La Direction a notamment dû trouver des produits de remplacement, modifier les stocks d'un établissement à l'autre pour éviter l'annulation d'actes médicaux, ouvrir deux entrepôts provinciaux supplémentaires pour garder l'équipement de protection individuelle, et distribuer des fournitures à des centres temporaires de dépistage et de vaccination hébergés par les régies régionales de la santé (RRS).

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Bons de commande*	139 672	142 370	(2 698)
Valeur en dollars des bons de commande*	295 180 638 \$	254 010 222 \$	41 170 416 \$
Nbre de lignes de bons de commande reçus des ministères expéditeurs et destinataires	509 220	552 791	(43 571)
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	0,68	0,94	(0,26)
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks**	9 966 194 \$	6 042 801 \$	3 923 393 \$
Nbre d'articles choisis aux fins de distribution	2 384 735	2 529 225	(144 490)

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

**La hausse de la valeur des stocks et la diminution de la rotation mensuelle s'expliquent par l'approvisionnement de grandes quantités d'équipement de protection individuelle (EPI) et de fournitures de nettoyage pour lutter contre la pandémie.

SERVICES DE BUANDERIE ET DE LINGERIE

Il n'y a jamais eu de moment aussi propice pour démontrer à quel point des services de buanderie fiables sont essentiels au fonctionnement et à la prestation des soins de santé. Ces services font partie intégrante de la gestion du contrôle des infections dans le cadre des soins aux patients. Ils comprennent la préparation et le traitement de produits comme les blouses d'isolement, le linge chirurgical, les chemises d'hôpital, les draps, les serviettes et les produits environnementaux. La Direction des services de buanderie et de lingerie offre des services complets, allant du ramassage du linge souillé à la livraison d'articles propres, aux nombreux établissements de soins de santé et aux foyers de soins partout au Nouveau-Brunswick.

Durant la pandémie, les services de buanderie ont aidé de nombreux clients et non-clients à gérer des éclosions. Une quantité importante d'uniformes des travailleurs de la santé de première ligne, de produits écologiques et d'EPI réutilisables, comme les blouses d'isolation, ont été demandés et fournis. Les défis causés par la pandémie ont donné l'occasion à notre service de réinstaurer des produits réutilisables dans les salles d'opération pour nos clients.

À l'automne 2020, on a entamé la rénovation de la buanderie d'Edmundston et la modernisation du bâtiment de la buanderie de Saint John. Les travaux seront achevés au début de 2021-2022 puisque la pandémie a eu une incidence sur le calendrier des projets. En ce qui concerne la rénovation de la buanderie de Campbellton, tout le matériel pour sa rénovation a été acheté, et on prévoit la terminer en 2021-2022.

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Livres de linge traitées (poids en)	21 094 143	21 798 987	(704 844)
Nombre de clients	81	80	1

GESTION DE L'ÉNERGIE

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

Pour répondre au Plan d'action sur les changements climatiques, SNB continue de mettre en œuvre un système pangouvernemental de gestion de l'énergie et de production de rapports afin de veiller à ce que tous les ministères soient tenus responsables de leur consommation énergétique et des émissions de gaz à effet de serre correspondantes. Le système ENERGY STAR® Portfolio Manager^{1,2} rend l'analyse comparative du rendement énergétique et l'information visibles. L'analyse comparative du rendement énergétique est la première étape cruciale de la gestion du rendement énergétique d'un bâtiment qui permet de réduire la consommation et la demande énergétiques, entraînant donc une diminution des émissions de gaz à effet de serre. Les écoles et certains établissements de santé faisaient déjà partie du système et d'autres installations dont le GNB est propriétaire s'y sont ajoutées cette année (établissement de santé restant, collèges communautaires et certaines installations dont le gouvernement est propriétaire).

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Nombre de lieux inscrits dans l'outil Portfolio Manager® d'ENERGY STAR	540	303	237
Édifices ayant obtenu la certification ENERGY STAR	4	4	---
Évitement de coûts réel ³	4,5 M\$	2,7 M\$	1,8 M\$

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

² L'outil ENERGY STAR Portfolio Manager® de RNCAN est un outil d'analyse comparative sur le Web gratuit et simple à utiliser qui permet aux utilisateurs de comprendre les mesures du rendement énergétique de leur bâtiment par rapport à celui de bâtiments semblables.

³ L'évitement de coûts est une combinaison de 1,4 M\$ pour la santé et de 2,4 M\$ pour les écoles. Au printemps 2020, les écoles étaient inoccupées à cause de la COVID-19 et sont donc passées en mode inoccupé (évitement de coûts de 1,2 M\$). À la suite de la rénovation de 2019, l'évitement de coûts de la buanderie de Saint John s'élève à 700 000 \$.

Points saillants

- La Direction de l'ingénierie clinique a atteint ses objectifs stratégiques en matière de réalisation des travaux d'entretien pour les appareils vitaux et à risque élevé.
- La Direction des services de buanderie et de lingerie a commencé la rénovation de la buanderie d'Edmundston, ainsi que la modernisation de la buanderie de Saint John. Ces projets seront achevés au début de 2021-2022.

SERVICES ORGANISATIONNELS

COMPTES CRÉDITEURS

La Direction des comptes créditeurs gère la prestation de comptes créditeurs standards ainsi que les transactions associées aux nombreux systèmes de gestion des clients et des cas utilisés pour exécuter les programmes pour les ministères clients. L'Unité est responsable des services transactionnels, de la gestion des processus relatifs à la carte d'achat et à i-Expense, de la tenue des comptes fournisseurs, du traitement des paiements et de l'atteinte des indicateurs de rendement clés (IRC) établis dans le cadre des ententes sur les niveaux de service. L'équipe fournit des conseils aux utilisateurs finaux, publie la documentation relative aux procédures et offre un soutien général aux clients en matière de processus.

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Transactions des comptes créditeurs traitées (en surplus)	500 000	500 000	---

SERVICES CENTRAUX DE RECOUVREMENT

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

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance	98 M\$	86,1 M\$	11,9 M\$
Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement	1,8 M\$	7,2 M\$	(5,4 M\$)*

*La diminution de la collecte découle d'une décision de suspendre le remboursement et les intérêts des prêts étudiants du 31 mars au 30 septembre 2020 en raison de la pandémie de COVID-19.

Pour chaque dollar investi dans les opérations, les Services centraux de recouvrement ont collecté 121 \$ (99,50 \$ en 2019-2020)

BUREAU DE TRADUCTION

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

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Demandes de traduction traitées par les employés	14 503 demandes 6,7 M de mots	12 209 demandes 6,5 M de mots	2 294 demandes 0,2 M de mots
Demandes de traduction traitées à l'externe	3 284 demandes 7,1 M de mots	2 206 demandes 6,2 M de mots	1 078 demandes 0,9 M de mots
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés	1 177	848	329 jours
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'externe	692	1 028	(336 jours)

PAIE ET AVANTAGES SOCIAUX

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

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

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

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Transactions traitées	136 088	130 757	5 331

GESTION D'IMPRESSION ET DISTRIBUTION

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

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

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

Les services d'optimisation de l'impression gèrent de façon centralisée un contrat de fourniture d'appareils d'impression multifonctionnels efficaces à l'échelle du gouvernement. Cette année, la portée de ces services comprend non seulement les Parties 1, 2 et 4 du GNB, mais aussi la Partie 3.

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

Points saillants

- ◆ Les services de l'optimisation de l'impression ont mis en œuvre de nouveaux dispositifs d'impression dans le cadre d'un nouveau contrat dans toutes les parties du GNB. La mise en œuvre s'est terminée en décembre 2020.
- ◆ Les Comptes créditeurs ont contribué au programme Explore NB du ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture et évalué plus de 25 000 soumissions.
- ◆ Les Comptes créditeurs ont institué la possibilité d'effectuer des paiements par transfert électronique, à l'aide d'un courriel, et ont traité plus de 19 000 paiements dont la valeur frôle les 2,2 M\$.
- ◆ En août 2020, les Services centraux de recouvrement ont mis en place un système de gestion des personnes-ressources qui gère et privilégie toutes les demandes de renseignements entrantes destinées aux Services centraux de recouvrement par téléphone et par courriel. L'automatisation du système apportera une valeur accrue aux clients.

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Services d'impression (volume)			
Tirages internes	910	1 625	(715)
Tirages pour des tiers	231	240	(9)
Travaux d'impression pour l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers	5 666	5 649	17
Services postaux			
Pièces affranchies	5 175 786	4 875 838	299 948
Pièces expédiées	22 962	18 315	4 647
Services d'optimisation de l'impression			
Nombre de dispositifs	6 406	6 552	(146)
Impressions	246 493 648	324 750 309	(78 256 661)

SERVICES TECHNOLOGIQUES

La technologie est de plus en plus essentielle à l'amélioration de la prestation des services au public et représente une aide importante à la productivité des fonctionnaires. Les Services technologiques de SNB sont responsables de la prestation efficace et efficiente des services de technologie de l'information (TI) à l'échelle du GNB tout en atteignant les objectifs du gouvernement provincial liés à la technologie.

Les Services technologies assurent le leadership, apportent une expertise et s'occupent des services dans tous les aspects de la TI, y compris :

- le soutien de plus de 38 600 employés du GNB et des RRS et d'autres intervenants;
- la gestion de plus de 28 000 appareils informatiques, c'est-à-dire des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables et des tablettes;
- l'exploitation et le soutien de l'infrastructure de TI du gouvernement (centres de données, courriel, réseaux informatiques provinciaux) et des solutions sous forme d'application utilisées par les ministères du gouvernement, le secteur des soins de santé et le secteur de l'éducation;
- l'élaboration de plans et de stratégies technologiques;
- l'exploitation d'un programme de gestion de la cybersécurité organisationnelle collaboratif.

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Billets reçus au service de dépannage	302 664	289 848	12 816
Appels placés au service de dépannage auxquels on a répondu	191 941	152 857	39 084
Appareils informatiques gérés	28 184	27 404	780
Comptes courriels sécurisés	39 021	32 300	6 721
Sites branchés au réseau du GNB	867	826	41

Points saillants

- Les Services technologiques ont joué un rôle capital dans la réponse à la pandémie en appui au secteur des soins de santé, de l'éducation et de la petite enfance, et des services gouvernementaux essentiels.

- Le soutien de la réponse à la COVID-19 du secteur des soins de santé comprend la mise sur pied de cliniques de dépistage et de vaccination ainsi que la mise en œuvre de solutions informatiques et de tableaux pour gérer la réponse. Des solutions de soins de santé numériques ont aussi été lancées, notamment des outils pour offrir des soins virtuels aux patients et la disponibilité des résultats des tests de dépistage de la COVID-19 en ligne.
- Le plan Retour à l'école du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance exigeait des dispositifs pour les étudiants et les enseignants ainsi qu'une connectivité accrue des écoles de la maternelle à la 12e année partout dans la province. Des outils en ligne ont été mis en place pour appuyer l'apprentissage en ligne, le système de transport scolaire, le programme de subvention des ordinateurs portables et l'inscription aux services de garde pour les travailleurs essentiels.
- Le soutien aux services essentiels du gouvernement au cours de la dernière année comptait notamment des solutions technologiques qui offraient aux citoyens un plus grand nombre de services en ligne, comme les examens de conduit, le renouvellement du permis de conduire, les permis de déplacements transfrontaliers et les remboursements de dépenses liées au tourisme. Équiper l'effectif du GNB pour qu'ils puissent travailler à distance et en toute sécurité au besoin et mettre en œuvre la vidéoconférence dans les salles d'audience sont d'autres exemples du soutien technologique offert.
- Les Services technologiques ont déployé MS Teams à l'échelle du GNB. Cette application offre un ensemble d'outils qui renforce la collaboration puisque nous travaillons selon l'approche une équipe, un GNB. Combiner les fonctions de clavardage, de réunion, d'appel audio et vidéo et d'espace de travail dans un seul outil de collaboration a joué un rôle capital et permis à des milliers d'employés du GNB de poursuivre leurs activités professionnelles et d'offrir un service aux clients tout au long de la pandémie.
- Les Services technologiques ont mené à bien de nombreuses initiatives de modernisation et des mises à niveau. Les centres de données et les systèmes d'information clinique essentiels du GNB, les systèmes de laboratoire et les applications des dossiers de santé électronique ont été mis à niveau. Les plateformes à l'appui du registre de véhicules automobiles, de permis de chasse et de pêche ainsi que des garderies, de même que les services d'enregistrement et de cartographie de SNB ont toutes été modernisées pour offrir une expérience moderne plus efficace à la population du Nouveau-Brunswick.

- Plusieurs initiatives ont été entreprises au courant de l'année pour améliorer la sécurité technologique et atténuer les risques. Ces mesures empêchent de compromettre les éléments d'identification et les données des utilisateurs du GNB; assurent la confidentialité et la protection des renseignements personnels, et assure la disponibilité des systèmes opérationnels essentiels utilisés dans le secteur public et les secteurs de la santé et de l'éducation. La formation de sensibilisation à la cybersécurité et l'agrandissement du centre des opérations de cybersécurité ont aussi été achevés cette année.

Aperçu des statistiques (Volume)	2020-2021	2019-2020	Changement
Ensembles de données hébergés par GeoNB*	70	66	4
Applications hébergées par GeoNB**	23	23	---
Services de cartographie GeoNB	57	49	8
Visites sur GeoNB	238 558	208 083	30 475
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	121	116	5
Produits LiDAR*	6	0	6
Séances de sensibilisation et de formation	1	6	(5)

*L'ombrage des collines, le relief par ombres portées, le degré des pentes, le pourcentage des pentes, le modèle de surface numérique et le modèle d'élévation numérique sont disponibles sous forme de service cartographique et seront bientôt ajoutés au catalogue.

SECRETARIAT DE L'INFRASTRUCTURE DE L'INFORMATION FONCIÈRE

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

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

OCCASIONS D'AFFAIRES ET SERVICES NUMÉRIQUES

Les Services numériques hébergent divers services numériques en ligne comme gBiz, le système électronique de délivrance des permis de chasse et de pêche, le registre des lobbyistes et PerLE, ainsi qu'un portail de données ouvertes du Nouveau-Brunswick qui offrira aux citoyens l'accès à des centaines d'ensembles de données qui seront mises à jour en permanence.

Points saillants

- La Direction a publié 169 nouveaux actifs de données dans le portail de données ouvertes.
- Le personnel a créé et appuyé le formulaire de demande en ligne pour subir un test de dépistage de la COVID-19 pour le ministère de la Santé.
- Le personnel a créé de nombreux formulaires de demande en ligne pour les propositions réglementaires et mis en place les forfaits de chasse et le tirage des permis de chasse au dindon pour les résidents dans le système électronique de délivrance.
- La Direction a créé neuf vidéos pour la fonction publique qui sont diffusés dans les centres de service de SNB.

SERVICES PUBLICS

SERVICE À LA CLIENTÈLE

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

- en personne, grâce à un réseau de 33 centres de services;
- par téléphone (TéléServices), au 1-888-762-8600;
- en ligne, sur le site www.snb.ca.

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

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, et des permis d'accès aux sentiers de véhicules tout-terrain et de motoneige;
- Formulaires du gouvernement : assurance-maladie, enregistrement de loterie, Élections N.B.;
- gouvernement fédéral : permis d'embarcations de plaisance;
- municipalités : paiements relatifs à l'eau et aux égouts, paiements des contraventions de stationnement.

Aperçu des statistiques Prestation de services par transaction			
Volume par partenaire	2020-2021	2019-2020	Changement
Partenaires gouvernementaux : provinciaux (tous les ministères); fédéraux (permis d'embarcation de plaisance*); municipalités	3 031 202	3 231 630	(200 428)
SNB : Services d'évaluation foncière, Registre corporatif, Réseau d'enregistrement des biens personnels, Registre foncier, Tribunal sur la location de locaux d'habitation, Statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 420 171	2 471 175	(51 004)
Autres partenaires : Acceptation de paiements pour Énergie NB, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et d'autres	73 706	88 269	(14 563)
Total des transactions	5 525 079	5 791 074	(265 995)

*La baisse du nombre de transactions est liée en grande partie aux permis d'embarcations de plaisance pour le projet des documents historiques qui a été achevé à la fin de l'exercice financier 2018-2019.

TRIBUNAL SUR LA LOCATION DE LOCAUX D'HABITATION

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

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

possible, ou décision, l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation*; et l'offre de renseignements sur les locaux d'habitation.

Aperçu des statistiques	2020-2021	2019-2020	Changement
Dépôts de garantie acceptés	18 532	17 271	1 261
Valeur nette des dépôts de garantie	36,4 M\$	32,9 M\$	3,5 M\$
Dépôts de garantie remboursés	13 565	13 665	(100)
Demandes d'assistance ou réclamations contestées reçues	4 066	5 469	(1 403)

REGISTRES

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

Le registre corporatif administre et réglemente les corporations commerciales et à but non lucratif établies au Nouveau-Brunswick ainsi que l'enregistrement de partenariats et de noms commerciaux puis des sociétés extraprovinciales. Le registre corporatif fournit au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif ainsi que sur les entités commerciales non constituées. Les utilisateurs d'Internet ont accès à de l'information sur les sociétés commerciales et les entreprises à but non lucratif existantes ou passées par l'intermédiaire du registre.

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

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

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

Aperçu des statistiques			
Activités relatives aux registres	2020-2021	2019-2020	Changement
Propriétés condominiales			
Nouvelles incorporations	2	3	(1)
Nombre de nouvelles unités approuvées	26	89	(63)
Registre corporatif			
Incorporations	2 759	2 471	288
Enregistrements	3 723	3 070	653
Rapport annuel	40 558	41 601	(1 043)
Certificats de statut/copies authentiques	4 345	3 794	551
Registre foncier			
Enregistrements	93 171	85 852	7 319
Recherches	37 047	34 536	2 511
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	37 769	32 242	5 527
Réseau d'enregistrement des biens personnels			
Enregistrements	150 027	153 557	(3 530)
Recherches	73 422	79 231	(5 809)
Statistiques de l'état civil			
Certificats délivrés (tous les types)	20 575	28 981	(8 406)
Changements de noms traités	288	352	(64)
Événements démographiques enregistrés	17 639	15 104	2 535

Points saillants

- L'Unité du registre foncier a modernisé certains composants de PLANET, le système à l'appui de l'enregistrement foncier et de la cartographie foncière. La modernisation de ce système comprenait le fureteur d'information sur les biens réels utilisé par les clients pour chercher dans les dossiers du registre foncier et son système d'information géographique utilisé à l'interne pour mettre à jour la base de données géographique de cartographie foncière.
- SNB a continué son partenariat de longue date avec l'Association des arpenteurs-géomètres en hébergeant sa base de données de plans non enregistrés dans son système PLANET. Cette collaboration offre une cartographie plus précise et à jour des limites de propriété aux propriétaires fonciers.
- L'Unité du registre corporatif a lancé un plan pour moderniser de nombreux aspects de son registre. Des consultations ciblées menées auprès d'intervenants auront lieu en 2021-2022 pour obtenir des commentaires sur les mises à jour et les améliorations apportées au paysage du Registre corporatif au Nouveau-Brunswick.
- Pour s'adapter aux changements opérationnels et aux pressions issues de la pandémie mondiale, le Registre corporatif a suspendu le processus de déchéance pendant 12 mois.
- Le Registre corporatif a enregistré un taux d'utilisation de 100 % pour la réception des déclarations des sociétés en ligne pour l'exercice 2020-2021.

SERVICES DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

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

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

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

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

Erreurs dans les évaluations foncières			
Année d'imposition	Nombre d'erreurs factuelles*	Nombre d'erreurs administratives**	Total des erreurs
2020	865	2 868	3 733
2019	1 568	3 125	4 693
2018	2 117	3 172	5 289

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

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

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

Le 23 novembre 2017, la vérificatrice générale du Nouveau-Brunswick a rendu public un rapport intitulé *Service Nouveau-Brunswick, Évaluation foncière des résidences – Examen spécial*. Son rapport contenait 25 recommandations, dont 22 s'adressaient à SNB. SNB a accepté toutes les recommandations et a exécuté un plan d'action pour s'attaquer aux problèmes en suspens. SNB a terminé 19 des recommandations; les autres recommandations sont partiellement terminées ou en cours. On a réussi à mettre une recommandation clé, la séparation de l'avis d'évaluation foncière de l'avis d'impôt foncier (facture).

Statistiques de l'évaluation foncière					
Année d'imposition	Nombre de biens	Assiette de calcul (milliards de dollars)	Demandes de révision	Pourcentage des comptes de biens réels	Appels (Comité d'évaluation)
2020	471 082	67,2	5 941	1,3	192
2019	469 948	66,1	5 439	1,1	118
2018	468 744	64,4	3 956	0,8	127
2017	467 602	62,8	18 568	4,0	375
2016	466 022	62,5	7 156	1,5	180
2015	465 500	61,4	7 951	1,7	319

Aperçu financier

DISCUSSION ET ANALYSE DES ÉTATS FINANCIERS POUR L'EXERCICE 2020-2021

La discussion et l'analyse des états financiers porteront sur les écarts entre les prévisions budgétaires et les montants réels pour l'exercice 2020-2021.

ÉCARTS FINANCIERS IMPORTANTS

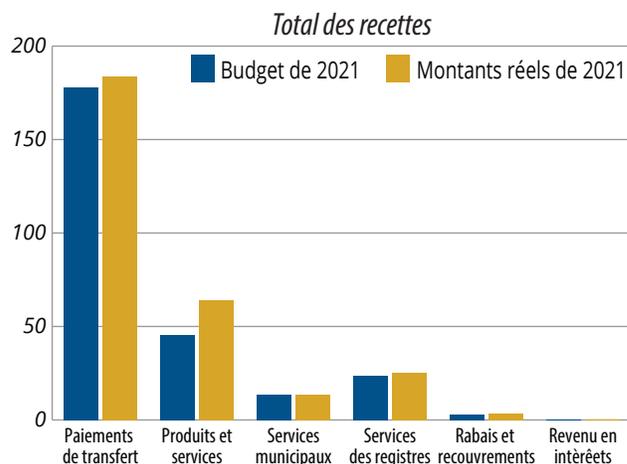
Le tableau suivant compare les résultats financiers réels aux prévisions budgétaires pour l'exercice 2020-2021.

Exercice terminé le 31 mars 2021 : ÉTAT DES RÉSULTATS			
	Budget	Montants réels	Écart
	2021	2021	budgétaire
Recettes			
Paiements de transfert	177 870 225 \$	183 624 639 \$	5 754 414 \$
Produits et services	45 393 273	64 218 836	18 825 563
Services municipaux	13 397 504	13 445 795	48 291
Services des registres	23 811 600	25 422 363	1 610 763
Rabais et recouvrements	2 709 000	3 542 279	833 279
Revenus de placement	312 000	328 051	16 051
Recettes des opérations	263 493 602	290 581 963	27 088 361
Charges			
Administration générale	768 559	538 755	(229 804)
Services généraux	16 993 403	18 623 684	1 630 281
Approvisionnement stratégique	4 914 401	4 881 210	(33 191)
Services technologiques	142 866 364	163 794 362	20 927 998
Services de santé	38 597 101	40 972 402	2 375 301
Services organisationnels	25 910 355	28 178 500	2 268 145
Services au public	30 955 588	35 197 064	4 241 476
TOTAL DES CHARGES	261 005 771	292 185 977	31 180 206
EXCÉDENT	2 487 831 \$	(1 604 014) \$	(4 091 845) \$

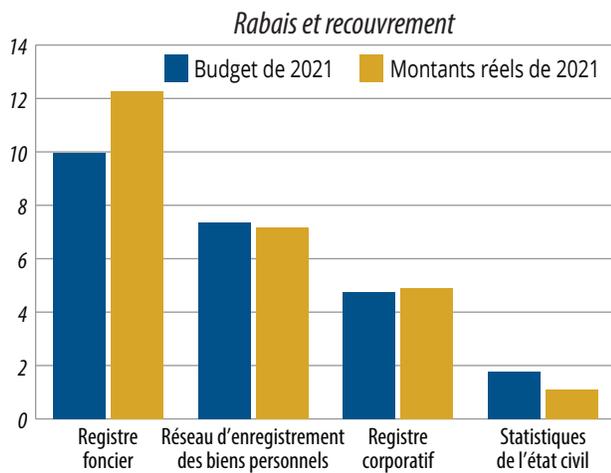
ÉCARTS DES RECETTES

Le total des recettes pour l'exercice 2020-2021 est supérieur de 27,1 M\$ au budget. La majeure partie de ces revenus supplémentaires a été générée par les efforts de réponse à la COVID. Cet écart est détaillé par source de recettes ci-dessous.

Paiements de transfert : Les recettes liées aux paiements de transfert sont supérieures de 5,8 M\$ au budget. Cette hausse est attribuable au financement accordé pour les coûts relatifs à la COVID-19 ainsi qu'aux transferts effectués dans le cadre des augmentations citées aux conventions collectives non signées de 1,3 M\$. Cette augmentation est partiellement compensée par une diminution du financement des dépenses en immobilisation de 0,6 M\$.



Produits et services : Les recettes liées à la vente de produits et de services ont été supérieures de 18,8 M\$ au budget pour l'exercice 2020-2021. Cette hausse est due aux recettes supplémentaires provenant de nouveaux services « nets » et à la rétrofacturation supplémentaire aux ministères et aux organismes pour les programmes et services liés aux Services technologiques (22,3 M\$), aux comptes créditeurs (0,3 M\$) et aux services de buanderie (0,4 M\$). Cette augmentation est partiellement compensée par le nombre inférieur de transactions dans le Registre des biens personnels et les Statistiques de l'état civil, ce qui représente des réductions des revenus de 0,9 M\$.



Services des registres : Les recettes totales liées aux services des registres ont été supérieures de 1,6 M\$ au budget pour l'exercice 2020-2021. Cet écart est dû, en grande partie, au fait que le Registre foncier et le Registre corporatif ont connu une hausse de 2,5 M\$ de leurs recettes en raison du volume. Le rendement du Registre foncier dépend largement de la force de l'économie et de la mesure dans laquelle les clients vendent et achètent des biens réels. Cette augmentation est partiellement compensée par le nombre inférieur de transactions dans le Registre des biens personnels et les Statistiques de l'état civil, ce qui représente des recettes réduites de 0,9 M\$.

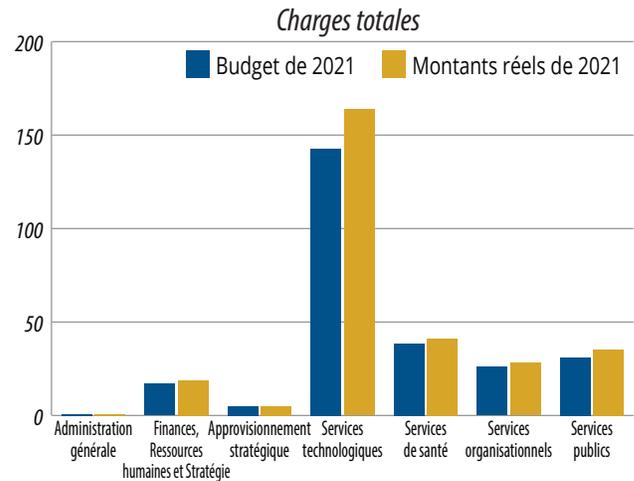
Rabais et recouvrement : Les recettes liées aux rabais et au recouvrement ont été supérieures de 0,8 M\$ au budget, principalement à cause des rabais supérieurs accordés par les fournisseurs.

Revenu en intérêts : Les revenus en intérêt ont été supérieurs de 0,02 M\$ aux prévisions budgétaires pour l'exercice 2020-2021.

ÉCARTS LIÉS AUX CHARGES

Les charges totales pour 2020-2021 ont été supérieures de 31,2 M\$ au montant prévu. Ce dépassement de crédit est attribuable à des dépenses engagées en réponse à

la pandémie de COVID-19 et pour l'achat de nouvelles imprimantes. Les écarts par division sont détaillés ci-dessous.



Administration générale - Les charges totales ont été inférieures de 0,2 M\$ au montant prévu. Cette diminution est attribuable au budget inutilisé pour les services professionnels et les déplacements.

Finances, Ressources humaines et Stratégie - Les charges totales ont été supérieures de 1,6 M\$ au montant prévu. Cette hausse est attribuable aux dépenses supplémentaires de 1,9 M\$ engagées en réponse à la pandémie de COVID-19, qui ont servi aux activités de nettoyage supplémentaire, à la rémunération de commissionnaires, et à l'achat de barrières en plexiglas et de fauteuils facilement lavables. Il y a également eu un montant supplémentaire de 0,4 M\$ en frais d'escompte sur les cartes de crédit. Ces hausses ont été partiellement compensées par les économies réalisées concernant les dépenses salariales, les honoraires professionnels et les déplacements.

Approvisionnement stratégique - Les charges totales ont été inférieures de 0,03 M\$ au montant prévu. Cette baisse est attribuable à des crédits budgétaires inutilisés de 0,2 M\$ pour les déplacements et les conférences, et est partiellement annulée par des dépenses salariales supplémentaires de 0,15 M\$ et l'achat de 0,03 M\$ de fournitures supplémentaires.

Services technologiques - Les charges totales ont été supérieures de 20,9 M\$ au montant prévu, dont 11,2 M\$ concernaient la réponse à la COVID-19. La hausse est attribuable à des dépenses salariales supplémentaires de 2,1 M\$, à des dépenses supplémentaires de 19,5 M\$ concernant le logiciel et le matériel, et à des dépenses non salariales de 2,9 M\$. Cette hausse a été partiellement compensée par des économies de 1,9 M\$ pour les services professionnels, de 0,7 M\$ pour les déplacements et de 1,0 M\$ pour l'amortissement.

Services de santé - Le total des dépenses a été supérieur de 2,4 M\$ au montant prévu, dont 1,7 M\$ a servi à la lutte contre la COVID-19. La hausse est attribuable au versement de salaires supplémentaires (1,0 M\$), à l'achat d'équipement et de fournitures (3,0 M\$) et à des dépenses supplémentaires pour honoraires professionnels (0,2 M\$). Cette hausse a été partiellement compensée par des économies de 0,2 M\$ pour l'amortissement et une baisse des frais associés aux véhicules (0,1 M\$), aux édifices (1,1 M\$) et aux déplacements (0,4 M\$).

Services organisationnels - Le total des dépenses a été supérieur de 2,3 M\$ au montant prévu. La hausse est attribuable à des dépenses de 4,3 M\$ pour l'achat d'imprimantes, de 0,1 M\$ pour des salaires supplémentaires, de 0,4 M\$ pour des frais postaux supplémentaires, de 0,2 M\$ pour des services de traduction supplémentaires et de 0,6 M\$ pour d'autres dépenses discrétionnaires. Cette hausse a été partiellement contrée par des économies de 0,8 M\$ sur les services d'interprétation, de 2,4 M\$ sur le matériel et les services de bureau et de 0,1 M\$ sur les frais de déplacement.

Services publics - Le total des dépenses totales a été supérieur de 4,2 M\$ au montant prévu dans le budget, dont 1,1 M\$ a servi à l'exploitation de la ligne d'information sur la COVID-19. Le reste de l'augmentation est attribuable à des dépenses salariales de 2,4 M\$, à des dépenses de 0,2 M\$ pour des ordinateurs et des logiciels, à des frais postaux de 0,5 M\$ et à des honoraires professionnels de 0,2 M\$. Cette hausse a été partiellement atténuée par une réduction de 0,2 M\$ des frais de déplacement.

Résumé des activités de dotation en personnel

Nombre d'employés de SNB		
Type de poste	2020-2021	2019-2020
Permanent	1 916	1 897
Temporaire	91	83
Occasionnel	448	397
TOTAL	2 455	2 377

Les employés permanents comprennent les employés à temps plein et les employés à temps partiel. Les employés temporaires sont les employés occupant différents types de postes temporaires, y compris les postes liés aux contrats de services personnels (CSP) et le personnel ministériel ou du bureau de circonscription. Les employés occasionnels comprennent les employés à temps plein, à temps partiel, à salaire horaire et de permanence, ainsi que les étudiants.

Activités de recrutement pendant l'exercice financier		
Type de poste	2020-2021	2019-2020
Permanent	286	341
Temporaire	377	388
TOTAL	663	729

Les activités de dotation comprennent les concours officiels, les déclarations d'intérêt, l'embauche d'employés occasionnels, les contrats de services personnels, les détachements et les mutations latérales. Parmi celles-ci, SNB a publié 324 concours, notamment 201 concours publics et 123 concours internes.

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, le Ministère a procédé aux nominations ci-dessous en utilisant d'autres moyens que le processus de concours pour établir le mérite :

Type de nomination	Description de la nomination	Disposition de la Loi sur la Fonction publique	Nombre
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être effectuée sans concours lorsqu'un poste requiert : - un niveau d'expertise et de formation poussé; - un niveau de compétences spécialisées poussé; - l'embauche d'experts reconnus dans leur domaine.	15(1)	0
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Le programme offre aux Autochtones, aux personnes handicapées et aux membres des minorités visibles des possibilités égales d'accès à l'emploi, à la formation, à l'avancement professionnel au sein de la fonction publique du Nouveau-Brunswick.	16(1)(a)	9
Programme de gestion du talent ministériel	Les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, notamment le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	16(1)(b)	2
Mutation latérale	Le processus de mutation du GNB facilite la mutation des employés des Parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) des services publics.	16(1) ou 16(1)(c)	16
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou temporaire en vertu de l'article 17 peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	16(1)(d)(i)	0
Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants pour les emplois d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes CO-OP ou les apprentis peuvent être nommés à un poste au sein de la fonction publique sans concours.	16(1)(d)(ii)	0

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

Résumé des projets de loi et des activités législatives

Nom de la loi	Date d'entrée en vigueur	Résumé des modifications
<i>Projet de loi 4 – Loi modifiant la Loi sur l'évaluation</i> (déposé par le ministre des Finances et du Conseil du Trésor) https://www.gnb.ca/legis/bill/FILE/58/2/Bill-4-f.htm	Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 18 décembre 2020; les changements étaient rétroactifs au 1er janvier 2020.	Les changements ont été apportés de sorte que les installations de transport en commun exploitées par les villes de Saint John, Fredericton et Moncton sont exemptées de la portion provinciale d'impôt foncier.
<i>Projet de loi 5 – Loi modifiant la Loi sur l'évaluation</i> (déposé par le ministre de Service Nouveau-Brunswick) 5.pdfhttps://www.gnb.ca/legis/bill/FILE/60/1/Bill-5-f.htm	Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 18 décembre 2020 et est entré en vigueur le 1er janvier 2021.	Les modifications ont été apportées pour éliminer les exonérations d'évaluation permanentes pour revenir aux évaluations foncières qui reposent sur valeur réelle et exacte (valeur du marché) d'une propriété.
<i>Projet de loi 42 – Loi modifiant la Loi sur les véhicules à moteur</i> https://www.gnb.ca/legis/bill/FILE/59/3/Bill-42-f.htm	Ce projet de loi a reçu la sanction royale le 18 juin 2021 et est entré en vigueur le 1er mars 2021.	Les modifications ont été apportées pour permettre le renouvellement en ligne d'un permis de conduire de classe 5 et d'une carte d'identité du Nouveau-Brunswick.
<i>Projet de loi 38 – Loi modifiant la Loi sur Services Nouveau-Brunswick</i> https://www.gnb.ca/legis/bill/FILE/60/1/Bill-38-f.htm	Ce projet de loi a été déposé le 17 mars 2021, mais son processus législatif n'est pas encore terminé.	Les modifications ont été apportées pour permettre des mandats échelonnés au conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick.

Nom du règlement	Date d'entrée en vigueur	Résumé des modifications
Règlement du Nouveau-Brunswick 2015-64, le <i>Règlement sur les services déterminés – Loi sur Services Nouveau-Brunswick</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/2015-64//20210316	16 février 2021	Ce règlement a été modifié pour élargir la définition des services de collecte et éliminer les services liés au marketing, au Web et aux archives.
Règlement du Nouveau-Brunswick 2014-93, le <i>Règlement général – Loi sur la passation des marchés publics</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/2014-93//20210316	16 février 2021	Ce règlement a été modifié pour corriger les règles concernant l'approvisionnement de certains services professionnels auprès d'entités non liées par des accords commerciaux.
Règlement du Nouveau-Brunswick 83-42, le <i>Règlement général – Loi sur les véhicules à moteur</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/83-42//20210316	1er janvier 2021	Ce règlement a été modifié pour permettre le renouvellement en ligne d'un permis de conduire de classe 5 et d'une carte d'identité du Nouveau-Brunswick.
Règlement 82-218 du Nouveau-Brunswick, le <i>Règlement général – Loi sur la location de locaux d'habitation</i> http://laws.gnb.ca/fr/showdoc/cr/82-218//20210316	30 juin 2020	Ce règlement a été modifié pour permettre la résiliation anticipée d'un bail à long terme si un locataire est victime de violence familiale.

Résumé des activités liées aux langues officielles

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

Sept plaintes officielles ont été déposées en vertu de la *Loi* en 2020–2021. Toutes les plaintes ont été considérées comme fondées ou réglées sans enquête.

INTRODUCTION

Durant l'exercice 2020-2021, Service Nouveau-Brunswick a continué de s'assurer que ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont remplies dans toutes les parties de l'organisation. Des initiatives connexes menées de façon continue au cours de l'année en question sont énumérées ci-dessous.

AXE 1

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

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

AXE 2

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

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

AXE 3

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

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

AXE 4

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

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

CONCLUSION

Au cours de l'exercice 2020-2021, SNB a continué de recourir à des outils qui aident les employés à travailler dans la langue de leur choix. L'organisation continue de travailler en vue de la réalisation des objectifs énoncés dans le Plan d'action sur les langues officielles du gouvernement.

Résumé des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale

Section 1 – Comprends l'exercice en cours et l'exercice précédent.

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2020-2021	7

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2020, SNB, paiements traités par le biais du système d'imagerie et des gestion des processus (IPM) https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf	4

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2020, SNB, système d'évaluation financière de SNB https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Chap9f.pdf	5

Recommandations mises en oeuvre	Mesures prises
Nous recommandons à SNB d'améliorer les processus de contrôle de la qualité utilisés pour vérifier l'exactitude des valeurs d'évaluation foncière avant le cycle de facturation de l'année suivante.	SNB a apporté plusieurs améliorations au contrôle de la qualité durant l'année afin d'assurer l'exactitude des évaluations foncières. L'embauche du gestionnaire de l'assurance de la qualité en décembre 2019 et des vérificateurs de l'assurance de la qualité qui a suivi en juillet 2020 assurera un examen plus poussé du processus de contrôle de la qualité en 2021.
Nous recommandons que SNB procède le plus rapidement possible à la validation des données d'évaluation des biens évalués au moyen des méthodologies de l'initiative d'accélération de l'évaluation de 2017. Nous recommandons que SNB mette au point et utilise un processus de suivi des moments où les biens sont visuellement réinspectés. Nous recommandons l'utilisation de ces renseignements lors de la création des plans de travail annuels des évaluateurs.	SNB reconnaît l'importance de la validation des données d'évaluation des biens ayant été évalués au moyen des méthodologies de 2017. L'organisme s'est fixé comme priorité de réaliser des progrès par rapport à cette initiative durant 2021. SNB reconnaît l'importance d'améliorer le mode de suivi existant pour la production des rapports et la priorisation des programmes annuels de travail.
Nous recommandons que SNB examine et élimine les faiblesses relatives au contrôle de l'accès au système d'évaluation foncière (EvAN) dans les plus brefs délais. Les faiblesses en question ont trait aux examens de l'accès des utilisateurs et à la gestion de l'accès des utilisateurs à l'application, à la base de données et au système d'exploitation EvAN.	SNB est en train d'explorer des contrôles et des mesures supplémentaires pouvant être ajoutés à notre procédure existante de gestion de l'accès, à la fréquence des examens de l'accès et à la production d'une liste à utiliser lors de la réalisation des examens de l'accès.
Nous recommandons que SNB renforce ses processus de vérification des valeurs des évaluations des impôts fonciers en employant une approche fondée sur le risque pour vérifier le travail des évaluateurs et du personnel d'évaluation.	À la suite de l'embauche de l'équipe d'assurance de la qualité, SNB a entrepris diverses activités d'assurance de la qualité prévoyant un examen du travail des évaluateurs et la documentation du processus. Cela a contribué à renforcer les processus que SNB utilise pour vérifier la qualité de ses données d'évaluation. SNB continuera à étoffer ces activités en vue d'implanter une approche fondée sur le risque.
Nous recommandons que SNB documente son travail aux fins de la comparaison, de l'examen et de l'approbation des valeurs d'évaluation foncière après la mise à niveau des systèmes ou la conversion des données d'évaluation foncière. Nous recommandons la conservation de preuves de ce travail aux fins d'audit.	SNB reconnaît l'importance de conserver et de documenter le travail réalisé par rapport aux approbations et aux comparaisons des données dans le cadre des mises à niveau des systèmes et des conversions futures.

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2020, SNB, vérification de l'infrastructure des technologies de l'information https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf	6

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2020, SNB, paie et avantages sociaux https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf	3

Recommandations mises en oeuvre	Mesures prises
Nous recommandons à Service Nouveau-Brunswick (SNB) de se conformer à des pratiques de gestion de projet efficaces lors de la mise en place d'un nouveau système de gestion de la paie/des ressources humaines. De telles pratiques devraient faire en sorte que le nouveau système réponde aux besoins des utilisateurs et soit mis en place en temps opportun tout en respectant le budget et en étant soumis à des contrôles internes adéquats.	Le projet de planification des ressources de l'organisation (PRO) visant les ressources humaines qui est en cours englobe les fonctions de la paie. La date cible provisoire où SNB, Finances et Conseil du Trésor (FCT) et les services gouvernementaux généraux (groupes clients de FCT) devraient passer du SIRH à la nouvelle solution de paie de la PRO est le printemps 2021. Cette étape est considérée comme la première vague du processus de mise en oeuvre.
Nous recommandons que SNB évalue régulièrement (au moins deux fois par année) les processus d'échantillonnage pour la validation de la paie afin de déterminer si les échantillons sont toujours valables lorsqu'ils sont comparés à des résultats réels types. Nous recommandons à SNB de documenter ses examens des processus relatifs à la paie. Des preuves de réalisation des examens doivent être conservées aux fins d'audit.	Un examen des processus aura lieu au cours du troisième trimestre de l'exercice 2020-2021. Les changements seront documentés et la documentation pertinente sera conservée.
Nous recommandons à SNB d'actualiser et de mettre annuellement à l'essai un plan de continuité des activités pour les fonctions du système de paie afin d'assurer sa pertinence en cas de catastrophe.	Les limites du système rendent difficile un essai exhaustif. Nous continuerons à collaborer avec nos partenaires pour améliorer les processus existants.

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations
	Total
Points découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2019-2020 https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2020V3/Agrepf.pdf	6

Recommandations mises en oeuvre	Mesures prises
<p>Nous recommandons que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SNB ne paie que les biens ou services qu'il a reçus. Par exemple, SNB ne devrait payer les biens que si une preuve de réception est jointe à une facture. - SNB examine tous les paiements effectués à Lexmark pour vérifier que SNB n'a payé que les imprimantes qu'il a commandées et reçues. 	<ul style="list-style-type: none"> - SNB a examiné les contrôles en place dans toute l'organisation pour s'assurer que les paiements ne sont effectués qu'après l'obtention d'une preuve de réception des biens ou des services. - SNB communiqué aux membres du personnel ayant le pouvoir de signature un rappel de leur responsabilité, y compris la preuve de la réception des biens et des services. - L'équipe de vérification interne de SNB examine tous les paiements effectués à Lexmark pour s'assurer qu'aucun autre paiement excédentaire n'a été effectué. Elle examinera également le problème spécifique et recommandera des contrôles améliorés sur la base de ces conclusions. - SNB met actuellement en place un nouveau processus pour suivre les imprimantes Lexmark commandées, reçues et payées
<p>Nous recommandons encore une fois que SNB mette en oeuvre un nouveau système de comptabilité et de paie. Si SNB envisage un calendrier élargi pour achever ces projets et si cela est économique, SNB devrait traiter les opérations dans un système afin de réduire le risque de paiements en double, de fraude et d'inefficacités de la part du personnel.</p>	<p>Paiements en double : Une procédure trimestrielle est actuellement en place pour trouver les doublons potentiels et veiller à ce que ces cas soient rectifiés. La plupart des doublons trouvés lors de la vérification ont également été trouvés lors de l'examen de SNB. SNB assure toujours le suivi des paiements en double et s'efforcera d'obtenir un recouvrement intégral, comme il l'a fait par le passé. SNB a transféré davantage de paiements dans un seul système et continuera à travailler sur la combinaison de fonctions, ou de transactions, lorsque cela est possible sur le plan opérationnel et jugé efficace et rentable.</p> <p>Système non supporté : Le soutien technique Premier pour JDE 9.1 a pris fin, mais SNB continue à avoir un soutien technique durable dans le cadre d'un contrat avec Oracle. Cela permet à SNB d'avoir un soutien technique sur les problèmes de production, un accès aux correctifs et à des corrections existantes ainsi qu'aux fichiers de fin d'année. La direction accepte cela comme un facteur d'atténuation important qui réduit les risques au minimum.</p> <p>Erreurs de transfert de données : SNB effectue des rapprochements pour s'assurer que les données ont été correctement transférées d'un système à l'autre et que toutes les erreurs de transfert sont correctement identifiées et corrigées. Le processus de rapprochement actuel permet à SNB de détecter les erreurs significatives et de les corriger au cours de l'exercice comptable suivant. Ce processus est inefficace pour le personnel, mais il permet de réduire au minimum le risque qu'une erreur ne soit pas corrigée dans les états financiers.</p>
<p>Nous recommandons à SNB de procéder régulièrement à un rapprochement entre sa trésorerie et ses documents comptables. La trésorerie devrait être rapprochée chaque mois pour l'activité du mois précédent et les montants non rapprochés devraient être enquêtés et corrigés dès que possible.</p>	<p>De nouveaux processus ont été mis en place, notamment l'instauration d'un examen mensuel de la vérification interne dont les résultats sont soumis directement au directeur financier. Le processus de rapprochement bancaire passera également sous la responsabilité d'un autre gestionnaire. Veuillez noter que les transactions bancaires quotidiennes sont rapprochées et que les ajustements nécessaires sont comptabilisés selon les besoins.</p>
<p>Nous recommandons que SNB tienne une liste de tous les contrats importants. Nous recommandons que SNB examine ses contrats existants et futurs et qu'il divulgue tous les contrats importants, le cas échéant, dans sa note portant sur les engagements.</p>	<p>Un seuil minimum ainsi qu'un processus de divulgation des contrats ont été mis en place. SNB étudiera également des méthodes pour améliorer le suivi de nos contrats existants.</p>

<p>Nous recommandons à SNB d'examiner et de résoudre le plus rapidement possible les faiblesses du contrôle interne et d'autres domaines relevés dans l'annexe A.</p>	<p>Nous avons examiné et évalué séparément les risques identifiés dans l'annexe A. Des mesures correctives ont été prises pour les éléments cernés comme présentant un risque élevé et pour lesquels aucune mesure d'atténuation n'a été mise en place. Certains de ces éléments resteront en place jusqu'à ce que le nouveau système de planification des ressources organisationnelles soit pleinement opérationnel, car ils sont considérés comme un risque faible à moyen pour l'organisation ou parce qu'il existe des mesures d'atténuation</p>
<p>Nous recommandons à SNB de signer des ententes de niveau de service avec tous ses partenaires commerciaux.</p>	<p>La direction accepte la recommandation et continue à travailler avec les partenaires opérationnels mentionnés ci-dessus pour signer de nouvelles ententes qui incluent le report d'ententes sur l'année en cours. Quoi qu'il en soit, le travail se poursuit et SNB continue à être rémunéré pour tous les services rendus. Pour les régies régionales de la santé, une prolongation a été accordée en raison de la pandémie.</p>

Section 2 – Comprends les exercices de la troisième, de la quatrième et de la cinquième année d'activité

Titre et année du domaine de vérification avec le lien vers le document en ligne	Recommandations	
	Total	Mises en oeuvre
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2019, SNB, recouvrement des comptes d'impôt foncier en souffrance https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V1/Chap4f.pdf	1	1
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2019, SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	3	1
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2019, SNB, paiements traités par le biais du système d'imagerie et des gestion des processus (IPM) https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	6	2
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2019, SNB, vérification de l'infrastructure des technologies de l'information https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	5	5
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2019, SNB, services d'évaluation foncière https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	4	1
Points découlant de notre vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2018-2019 https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2019V3/Agrepf.pdf	6	5
Examen spécial des Services de l'évaluation foncière https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V3/Agrepf.pdf	25	19
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2016, SNB, système d'évaluation foncière (EvAN) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V4/Agrepf.pdf	3	2
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2017, paiements traités par l'entremise du système d'imagerie et de gestion des processus (IPM) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepf.pdf	4	2
Ministère du Développement social : Contrat relatif aux services consultatifs, 2017, SNB, approvisionnement stratégique https://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V1/Chap2f.pdf	3	2

Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2017 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2017V4/Agrepf.pdf	3	1
Ministère de l'Agriculture, de l'Aquaculture et des Pêches : Associations de foires agricoles 2016, SNB, services d'évaluation de l'impôt foncier http://www.agnb-vgnb.ca/content/dam/agnb-vgnb/pdf/Reports-Rapports/2016V1/Chap4f.pdf	2	1

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

Conformément aux exigences de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, Service Nouveau-Brunswick a mis en place des politiques et des processus conçus pour gérer les divulgations faites dans l'intérêt public. Service Nouveau-Brunswick n'a reçu aucune allégation ou divulgation d'acte répréhensible au cours de l'exercice 2020-2021.

Annexe : États financiers

Service Nouveau-Brunswick

Rapport de la direction

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

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

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière, et d'examiner et d'approuver les états financiers. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances. Les membres du comité examinent les états financiers et recommandent leur approbation. Ils se réunissent aussi périodiquement avec la haute direction et les vérificateurs externes pour traiter des contrôles internes et des questions rattachées à la présentation de l'information financière. Sur recommandation du Comité de vérification et des finances, le conseil d'administration approuve les états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2021.



Alan Roy
Directeur général



Renée Laforest, CPA, CGA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 23 juin 2021



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick (l'« entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2021, et les états des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation des actifs financiers nets, et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes afférentes aux états financiers, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2021, ainsi que des résultats de ses activités et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La vérificatrice générale par intérim,



Janice Leahy, CPA, CA, CIA

Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada

Le 23 juin 2021

Service Nouveau-Brunswick

État de la situation financière

Au 31 mars

	2021	2020
Actifs financiers		
Trésorerie	13 699 633 \$	6 704 321 \$
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	79 704 224	83 639 431
Placements à court terme	-	12 000 000
Actifs affectés (note 6)	11 038 474	8 012 487
Comptes débiteurs et avances (note 7)	20 442 577	23 369 162
Placements à long terme	7 000 000	7 000 000
Total des actifs financiers	131 884 908	140 725 401
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	28 074 549 \$	30 580 875 \$
Passif des partenaires (note 9)	4 371 810	1 582 489
Recettes reportées	284 705	287 047
Assurance des titres fonciers (note 10)	6 666 664	6 429 998
Total des passifs	39 397 728	38 880 409
Actifs financiers nets	92 487 180 \$	101 844 992 \$
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 11)	68 642 066 \$	69 848 863 \$
Stocks	145 346	240 688
Charges payées d'avance	24 052 100	14 996 163
Total des actifs non financiers	92 839 512	85 085 714
Excédent accumulé	185 326 692 \$	186 930 706 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 13)

Engagements (note 14)

Approuvé au nom du conseil


Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration


Doug Gaudett, CPA, CA
Directeur

Service Nouveau-Brunswick

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

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	Budget Note 3	2021	2020
Recettes			
Paiements de transfert	177 870 225 \$	183 624 639 \$	189 763 225 \$
Produits et services	45 393 273	64 218 836	55 761 657
Services municipaux	13 397 504	13 445 795	13 124 567
Services de registre	23 811 600	25 422 363	23 072 673
Rabais et recouvrements	2 709 000	3 542 279	2 506 007
Revenu de placements	312 000	328 051	538 154
Total des recettes	263 493 602	290 581 963	284 766 283
Charges			
Administration générale	768 559	538 755	567 777
Finances, ressources humaines et stratégie	16 993 403	18 623 684	18 159 286
Approvisionnement stratégique	4 914 401	4 881 210	4 750 652
Services technologiques	142 866 364	163 794 362	142 699 373
Services de santé	38 597 101	40 972 402	43 435 749
Services organisationnels	25 910 355	28 178 500	32 244 989
Services publics	30 955 588	35 197 064	32 583 593
Total des charges	261 005 771	292 185 977	274 441 419
(Déficit) Excédent	2 487 831	(1 604 014)	10 324 864
Excédent accumulé, début de l'exercice		186 930 706	176 605 842
Excédent accumulé, fin de l'exercice		185 326 692 \$	186 930 706 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État de la variation des actifs financiers nets

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	Budget Note 3	2021	2020
Actifs financiers nets, début de l'exercice	101 844 992 \$	101 844 992 \$	106 290 761 \$
(Déficit) Excédent	-	(1 604 014)	10 324 864
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations corporelles	-	1 068 536	123 760
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles	-	150	24 965
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(13 530 000)	(8 902 953)	(20 140 251)
Amortissement des immobilisations corporelles	10 572 971	9 041 064	8 700 853
Variation nette des charges payées d'avance	-	(9 055 937)	(3 473 814)
Variation nette des stocks	-	95 342	(6 146)
Diminution des actifs financiers nets	(2 957 029)	(9 357 812)	(4 445 769)
Actifs financiers nets, fin de l'exercice	98 887 963 \$	92 487 180 \$	101 844 992 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2021	2020
Flux de trésorerie générés par (utilisés pour):		
Opérations liées au fonctionnement		
(Déficit) Excédent	(1 604 014)\$	10 324 864 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	9 041 064	8 700 853
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	1 068 536	123 760
Comptes débiteurs et avances (note 7)	2 926 585	1 971 595
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	3 935 207	(22 590 460)
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	(2 506 326)	3 173 497
Charges payées d'avance	(9 055 937)	(3 473 814)
Assurance des titres fonciers (note 10)	236 666	218 686
Passif des partenaires (note 9)	2 789 321	(5 898 799)
Recettes reportées	(2 342)	(62 340)
Stocks	95 342	(6 146)
Actifs affectés (note 6)	(3 025 987)	5 680 113
	3 898 115	(1 838 191)
Opérations liées aux immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(8 902 953)	(20 140 251)
Recettes de la disposition d'immobilisations corporelles	150	24 965
	(8 902 803)	(20 115 286)
Opérations liées aux placements		
Remboursement de placements	12 000 000	6 000 000
	12 000 000	6 000 000
Augmentation (diminution) de la trésorerie	6 995 312	(15 953 477)
Trésorerie, début de l'exercice	6 704 321	22 657 798
Trésorerie, fin de l'exercice	13 699 633 \$	6 704 321 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

1. Description des opérations

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

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

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

2. Sommaire des principales conventions comptables

Généralités

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

Sommes à recevoir à la province du Nouveau-Brunswick

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

Placements

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

Note 2 (suite)

Classification des actifs

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

Actifs affectés

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

Immobilisations corporelles

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

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

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

Seuils et taux d'amortissement

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

Note 2 (suite)

Recettes

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

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

Recettes reportées

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

Contributions au régime de retraite

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

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

Charges payées par d'autres parties

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

Opérations entre apparentés

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

Note 2 (suite)

Instruments financiers

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

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

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

Incertitude relative à la mesure

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

La pandémie de COVID-19 a commencé en mars 2020 et se poursuit encore à ce jour. L'ampleur et le calendrier de la poursuite de la propagation ou de l'atténuation du virus COVID-19 restent incertains. Compte tenu de cette incertitude, la Société ne peut pas produire d'estimation raisonnable des effets futurs de la COVID-19 sur les secteurs importants nécessitant l'utilisation d'estimations par la direction.

Stocks

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

Charges payées d'avance

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

3. Budget

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

4. Gestion des risques

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

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

a) Risque de crédit

Il s'agit du risque qu'une partie à un instrument financier ne s'acquitte pas de l'une de ses obligations et fasse subir une perte financière à l'autre partie. Des soldes des comptes débiteurs élevés sont attribuables à des entités qui relèvent de la province (15 218 242 \$ tels que décrits à la note 5). Ces soldes sont jugés à faible risque en raison des excellents antécédents de recouvrement. L'exposition maximale de la Corporation au risque de crédit en date du 31 mars 2021 correspond au solde des comptes débiteurs de 20 486 538\$. Le risque de crédit ne donne pas lieu à un paiement, car le gros du solde des comptes débiteurs est constitué de montants attribuables à des entités qui relèvent de la province et aux deux fournisseurs de réputation susmentionnés.

b) Risque de liquidité

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

c) Risque de taux d'intérêt

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

d) Risque de change

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

5. Opérations entre parties liées

La Corporation est économiquement dépendante de la province du Nouveau-Brunswick. Au cours de l'exercice, la Corporation a reçu un financement de 183 624 639\$ (189 763 225\$ en 2020) de la province. Ces états financiers incluent des opérations avec des apparentés.

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

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

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

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

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

Note 5 (suite)

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

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	79 704 224 \$	83 639 431 \$
Comptes débiteurs	15 218 242	14 452 565
Comptes créditeurs et charges à payer	(2 108 980)	(431 731)
Passif des partenaires	(3 858 488)	(1 222 579)
Montant net dû à (de) la Corporation	88 954 998 \$	96 437 686 \$

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

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Recettes	255 595 113 \$	246 356 423 \$
Charges	(3 515 833)	(3 773 659)
Recettes nettes	252 079 280 \$	242 582 764 \$

6. Actifs affectés

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Passif des partenaires (note 9)	4 371 810 \$	1 582 489 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	6 666 664	6 429 998
	11 038 474 \$	8 012 487 \$

7. Comptes débiteurs et avances

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Comptes débiteurs	19 802 851 \$	22 795 232 \$
Avances	618 739	484 604
Intérêts courus	64 948	153 890
Provision pour créances douteuses	(43 961)	(64 564)
	20 442 577 \$	23 369 162 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Comptes créditeurs et charges à payer	20 309 702 \$	23 511 475 \$
Salaires et avantages payables	7 764 847	7 069 400
	<u>28 074 549 \$</u>	<u>30 580 875 \$</u>

9. Passif des partenaires

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

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Province du Nouveau-Brunswick	3 764 911 \$	1 217 205 \$
Autres partenaires	606 899	365 284
	<u>4 371 810 \$</u>	<u>1 582 489 \$</u>

10. Assurance des titres fonciers

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

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Solde d'ouverture	6 429 998 \$	6 211 312 \$
Droits en matière d'assurance perçus	264 480	238 686
Indemnités versées	(27 814)	(20 000)
	<u>6 666 664 \$</u>	<u>6 429 998 \$</u>

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

11. Immobilisations corporelles

	Matériel et logiciels informatiques		Terrain et bâtiments		Bases de données et systèmes		Véhicules à moteur		Équipement majeur		Améliorations locatives		Équipement initial de nouveaux bâtiments		Actifs en construction (AEC)		31 mars 2021		31 mars 2020	
	5 ans	Bâtiments de 40 ans	de 5 à 15 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans
Durée de vie utile estimative (années)	5 ans	Bâtiments de 40 ans	Bâtiments de 5 à 15 ans	Véhicules à moteur de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans	5 ans
Coût																				
Coût d'ouverture	32 491 481 \$	19 633 256 \$	63 976 567 \$	499 583 \$	21 464 475 \$	1 794 274 \$	8 044 172 \$	8 424 419 \$	1 794 274 \$	1 794 274 \$	1 794 274 \$	8 424 419 \$	8 424 419 \$	1 794 274 \$	1 794 274 \$	8 424 419 \$	8 424 419 \$	1 794 274 \$	1 794 274 \$	1 794 274 \$
Transférées des AEC	-	-	-	-	1 678 195	1 150 820	5 974 898	(8 803 913)	1 150 820	1 150 820	1 150 820	(8 803 913)	(8 803 913)	1 150 820	1 150 820	(8 803 913)	(8 803 913)	1 150 820	1 150 820	1 150 820
Acquisitions	3 200 540	-	801 995	78 776	-	-	-	4 821 642	-	-	-	4 821 642	4 821 642	-	-	8 902 953	8 902 953	-	-	20 140 251
Dispositions	(11 683 459)	-	(5 469 538)	(29 279)	(150)	-	-	-	(150)	-	-	-	-	-	-	(17 182 426)	(17 182 426)	-	-	(5 147 035)
Coût de clôture	24 008 562	19 633 256	59 309 024	549 080	23 142 520	2 945 094	14 019 070	4 442 148	2 945 094	2 945 094	2 945 094	4 442 148	4 442 148	2 945 094	2 945 094	148 048 754	148 048 754	156 328 227	156 328 227	156 328 227
Amortissement cumulé																				
Amortissement cumulé au début de l'exercice	22 574 976	3 270 490	50 347 527	223 235	2 967 408	1 794 274	5 301 454	-	1 794 274	1 794 274	1 794 274	-	-	1 794 274	1 794 274	86 479 364	86 479 364	-	-	82 776 821
Dispositions	(10 619 099)	-	(5 469 538)	(25 103)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(16 113 740)	(16 113 740)	-	-	(4 998 310)
Charge d'amortissement	3 647 231	414 668	2 693 944	74 928	1 493 034	602 177	602 177	115 082	115 082	115 082	115 082	115 082	115 082	115 082	115 082	9 041 064	9 041 064	-	-	8 700 853
Amortissement cumulé de clôture	15 603 108	3 685 158	47 571 933	273 060	4 460 442	1 909 356	5 903 631	-	1 909 356	1 909 356	1 909 356	-	-	1 909 356	1 909 356	79 406 688	79 406 688	86 479 364	86 479 364	86 479 364
Valeur comptable nette	8 405 454 \$	15 948 098 \$	11 737 091 \$	276 020 \$	18 682 078 \$	1 035 738 \$	8 115 439 \$	4 442 148 \$	1 035 738 \$	1 035 738 \$	1 035 738 \$	4 442 148 \$	4 442 148 \$	1 035 738 \$	1 035 738 \$	68 642 066 \$	68 642 066 \$	69 848 863 \$	69 848 863 \$	69 848 863 \$

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2021:

Bases de données et systèmes	839 037 \$
Équipement majeur	2 317 349
Améliorations locatives	148 767
Bâtiments	1 136 995
Total	4 442 148 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

12. Charges par secteur

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Services du personnel	137 913 660 \$	136 710 032 \$
Fournitures et services	143 946 898	128 813 860
Frais de la dette et autres	1 284 355	216 674
Amortissement	9 041 064	8 700 853
	292 185 977 \$	274 441 419 \$

13. Passifs éventuels

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

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

14. Engagements

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

	<u>2022</u>	<u>2023</u>	<u>2024</u>	<u>2025</u>	<u>2026</u>	<u>Ci-après</u>
Location de bureau	4 870 861 \$	4 593 972 \$	4 265 809 \$	3 393 279 \$	2 338 563 \$	1 875 648 \$
Ententes contractuelles	37 922 292	18 695 514	17 208 459	12 696 768	10 994 414	23 274 682
Total	42 793 153 \$	23 289 486 \$	21 474 268 \$	16 090 047 \$	13 332 977 \$	25 150 330 \$

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