
Service Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2023-2024



Service Nouveau-Brunswick **RAPPORT ANNUEL 2023-2024**

Province du Nouveau-Brunswick
C.P. 6000, Fredericton (N.-B.) E3B 5H1 CANADA
www.snb.ca
ISBN 978-1-4605-4092-7 (édition imprimée bilingue)
ISBN 978-1-4605-3670-4 (PDF: édition française)
ISSN 2371-2864 (édition imprimée bilingue)
ISSN 2371-2872 (PDF: édition française)
2024 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

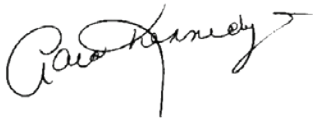
Lettres d'accompagnement

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

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice allant du 1er avril 2023 au 31 mars 2024.

Respectueusement soumis par



L'honorable Aaron Kennedy
Ministre

**DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU MINISTRE
L'HONORABLE AARON KENNEDY
MINISTRE RESPONSABLE DE SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK**

Monsieur le 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 2023 au 31 mars 2024.

Respectueusement soumis par



Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration



Table des matières

Message du ministre	5
Message de la présidente du conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick	7
Message du chef de la direction	8
Faits saillants	10
Gouvernance de la société	12
Priorités du gouvernement	14
Mesures du rendement	15
Aperçu des opérations organisationnelles	28
Vue d'ensemble des divisions et faits saillants	29
Résumé des activités de dotation en personnel	52
Résumé des projets de loi et des activités législatives	54
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	57
Résumé des activités liées aux langues officielles	61
Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	62
Annexe : états financiers	63



Message du ministre

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier 2023-2024.

C'est un privilège pour moi de me joindre à une organisation aussi innovante et dévouée qui met tout en œuvre pour offrir des services d'exception aux résidents du Nouveau-Brunswick.

Au cours du dernier exercice financier, nous avons continué d'axer nos efforts sur la modernisation de notre modèle de prestation de services afin de trouver des moyens plus rapides, plus efficaces et plus sûrs de servir notre clientèle. Nous avons multiplié les options de transactions en ligne, amélioré les processus d'enregistrement foncier, d'approvisionnement public et d'évaluation foncière et fait des progrès dans la mise en œuvre de technologies numériques modernes dans l'ensemble du gouvernement.

L'avenir numérique est devant nous, et je sais que notre équipe est capable et prête à faire entrer notre organisation dans cette nouvelle ère.

De plus, la Direction de l'approvisionnement stratégique peut se targuer d'avoir augmenté le nombre de marchés publics accordés à des entreprises néo-brunswickoises. Au cours de l'exercice 2023-2024, ce sont des entreprises locales qui ont bénéficié de plus de 90 % de la valeur de tous les contrats de biens, de services et de services de construction. Il s'agit d'un exploit remarquable.

J'éprouve une immense fierté à l'égard des nombreuses réalisations et réussites de notre organisation au cours de la dernière année. C'est un privilège de représenter une organisation aussi avant-gardiste et dynamique que Service Nouveau-Brunswick.

Je tiens à remercier le personnel de Service Nouveau-Brunswick dont le travail acharné et la diligence ont



rendu possibles toutes ces réalisations. Je me réjouis à la perspective de travailler avec cette équipe au cours de la prochaine année.

Le ministre responsable de Service Nouveau-Brunswick,

L'honorable Aaron Kennedy



Message de la présidente du conseil d'administration de Service Nouveau- Brunswick

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick se réjouit d'examiner et d'approuver le rapport annuel de SNB pour l'exercice 2023-2024.

Les douze membres de notre conseil se réunissent régulièrement pendant l'année pour assurer une gouvernance indépendante et la surveillance des finances. En tant que présidente du conseil, c'est pour moi un privilège que de travailler avec cette équipe engagée et soudée. Nous tenons à être bien informés des activités et de l'évolution de l'organisation. Nous croyons dans le rôle important de Service Nouveau-Brunswick et dans sa vision d'excellence dans la prestation des services aux clients et aux partenaires.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier chaleureusement les quelque 2 400 employés qui propulsent Service Nouveau-Brunswick vers un avenir prometteur. Une carrière dans la fonction publique est à la fois exigeante et enrichissante, et je remercie ces employés d'offrir un service exemplaire à la population du Nouveau-Brunswick.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Karen Taylor', written in a cursive style.

La présidente du conseil d'administration,
Karen O. Taylor



Message du chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB), j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2023-2024. Ce rapport offre un sommaire des activités de chaque division au cours de l'exercice 2023-2024, de même que les états financiers vérifiés de l'organisation.

Tout au long de l'exercice, notre organisation a continué de mettre l'accent sur la réalisation des priorités du Plan stratégique de SNB. Ce plan orientera les activités de SNB jusqu'en 2027.

Notre premier pilier est consacré à « Notre personnel », et il vise à donner aux employés les outils dont ils ont besoin pour devenir des dirigeants à tous les échelons. Dans cette optique, nous avons lancé un nouveau programme d'accueil et d'intégration pour les gestionnaires de personnel afin d'offrir du soutien et des conseils aux employés qui accèdent à des postes de direction. Notre équipe Personnel et Culture a également lancé la plateforme de l'expérience des employés, qui présente la multitude de programmes, de politiques et d'initiatives concurrentiels qui contribuent à l'expérience des employés au sein de SNB.

Notre deuxième pilier, « Nos clients », vise à optimiser le service à la clientèle et à simplifier notre expérience client. Au cours de cet exercice financier, les Services technologiques ont lancé la fonction de clavardage en direct pour le Bureau des services de TI. Cette fonction permet aux utilisateurs de clavarder directement avec un analyste du Bureau des services de TI afin d'obtenir de l'aide pour des questions et des problèmes techniques simples.

Nous avons installé un nouveau logiciel sur environ 45 000 postes de travail dans les parties 1, 2 et 3 afin de renforcer la sécurité du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) contre les cybermenaces. Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'une initiative visant à améliorer la posture de sécurité informatique du GNB, à protéger ses actifs informatiques et à veiller à ce que la prestation de services du GNB soit sécurisée.

SNB s'est également concentrée sur la modernisation de son site Web, snb.ca, afin de mieux servir ses clients. En ce qui concerne les services de stratégie et de mise en œuvre, nous nous sommes associés à Deloitte Digital, qui nous aidera à offrir aux utilisateurs une expérience numérique supérieure.

Notre dernier pilier, « Notre organisation », a pour but d'améliorer l'efficacité de l'organisation afin que nos pratiques organisationnelles soient efficaces et durables. Afin de promouvoir la responsabilisation dans le cadre de notre plan stratégique, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures : un nouveau tableau de bord équilibré pour surveiller le rendement organisationnel, un plan d'action stratégique complet pour assurer le suivi des initiatives prioritaires et en rendre compte, et un système de gestion officielle comprenant des champions de piliers stratégiques délégués pour s'assurer que nous nous concentrons sur les objectifs du plan stratégique.

Je suis sans cesse encouragé par les progrès que nous réalisons en tant qu'organisation et je suis particulièrement impressionné par l'engagement des plus de 2 400 membres du personnel de SNB à l'égard de notre vision unifiée d'« excellence dans la prestation de services ». C'est un grand privilège de travailler avec ces fonctionnaires dévoués qui s'efforcent de fournir le meilleur service possible à la population du Nouveau-Brunswick.



Alan Roy
Chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick

Faits saillants

VOICI UNE LISTE DE RÉALISATIONS PARTICULIÈRES DE LA CORPORATION AU COURS DE L'EXERCICE 2023-2024 :

- La Division de l'approvisionnement stratégique, de pair avec d'autres organisations client, a cerné des occasions d'économiser plus de 8 M\$ en 2023-2024 sur le plan de l'approvisionnement.
- Tout au long de l'exercice financier, 90 % de l'approvisionnement a été attribué à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick, ce qui dépasse l'objectif fixé à 80 %.
- En septembre 2023, l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) a décerné son prix de l'innovation à la Direction de la gestion de l'énergie. La Direction a été honorée pour son travail visant à aider les écoles, les hôpitaux et d'autres installations appartenant au gouvernement du Nouveau-Brunswick à réduire les émissions et à conserver l'énergie.
- Le dépôt de buanderie de Fredericton de Service Nouveau-Brunswick est maintenant carboneutre. Un système photovoltaïque solaire de 28 kW a été installé avec le soutien du Fonds pour les changements climatiques du Nouveau-Brunswick. Ce système produira suffisamment d'électricité chaque année pour répondre à tous les besoins en électricité du bâtiment.
- Les Services de la paie et des avantages sociaux ont effectué des paiements rétroactifs à environ 686 fonctionnaires actuels et anciens admissibles représentant cinq conventions collectives pour un montant d'environ 5,2 M\$.
- Les Services technologiques et le Bureau de traduction ont mis en place un système logiciel de traduction qui fournit une solution efficace de gestion du flux de travail, améliorant ainsi l'efficacité de la prestation des services de traduction aux ministères et aux régies régionales de la santé (RRS).
- Les Services technologiques ont mis en service une nouvelle solution de gestion des preuves numériques afin d'améliorer la capacité des employés de Développement social à recueillir et à gérer les interactions vidéo et audio avec les clients et à les transmettre aux organisations partenaires.
- Les Services technologiques ont simplifié les procédures de gestion des cervidés nuisibles et amélioré la sécurité des chasseurs et des propriétaires.
- Les solutions d'accès à distance mises en œuvre par les Services technologiques ont permis à de nouvelles cliniques de chirurgie de la cataracte d'avoir un meilleur accès aux renseignements médicaux des patients.

- Les agents de TéléServices ont appelé environ 73 000 Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois inscrits sur la liste d'attente pour un médecin de famille en utilisant un nouvel outil. Les agents ont inscrit les résidents sur le site Lien Santé NB, qui sera utilisé pour fournir des services de santé locaux jusqu'à ce qu'un médecin de famille permanent soit disponible.
- En janvier 2024, un nouveau processus de TéléServices a été mis en place afin d'améliorer le traitement des appels pour une demande de révision de la valeur évaluée d'un bien immobilier. Ce changement a considérablement amélioré l'efficacité globale des TéléServices.
- La Direction du service à la clientèle s'est associée au gouvernement fédéral, aux ministères provinciaux et aux organismes non gouvernementaux (ONG) pour soutenir les sans-abri et les populations vulnérables en leur offrant un accès hors site aux services gouvernementaux. Ces cliniques *Aller de l'avant ensemble* ont servi plus de 220 clients hors site, offrant plus de 771 services essentiels à ces clients.
- L'Unité du registre foncier a reçu un volume de demandes contenant des documents complexes supérieur à la normale, y compris des enregistrements de plans, ce qui a eu une incidence sur les délais de traitement. Les délais de traitement de tous les autres types d'enregistrements, qui représentent 93 % des demandes, sont revenus à ceux observés avant la pandémie.





Gouvernance de la société

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

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

COMITÉS DU CONSEIL

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

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

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
D ^{re} France Desrosiers	Administratrice	4/6	Vérification et finances	3/5
Louise Duguay	Administratrice	5/6	Vérification et finances	5/5
Doug Gaudett ¹	Administrateur	6/6	Vérification et finances	5/5
Jane Kindred	Administratrice	5/6	Gouvernance et ressources humaines	2/4
Cathy LaRoche	Administratrice	3/6	Vérification et finances	4/5
Julie Mason ²	Administratrice	5/5	Gouvernance et ressources humaines	3/3
Garth Lawson ³	Administrateur	6/6	Vérification et finances	3/4
Cade Libby	Administrateur	4/6	Gouvernance et ressources humaines	3/4
John MacGillivray ⁴	Administrateur	6/6	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Margaret Melanson	Administratrice	4/6	Gouvernance et ressources humaines	2/4
Donald Moore	Administrateur	6/6	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Alan Roy	Chef de la direction	6/6	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	5/5 4/4
Karen O. Taylor	Présidente du conseil et administratrice	6/6	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	5/5 4/4

¹ Doug Gaudett est président du Comité de la vérification et des finances.

² Julie Mason est devenue administratrice le 22 juin 2023.

³ Le mandat de Garth Lawson a pris fin le 2 février 2024.

⁴ John MacGillivray est le président du Comité de la gouvernance et des ressources humaines.



Priorités du gouvernement du Nouveau-Brunswick

STRATÉGIE ET GESTION DES ACTIVITÉS

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

PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

La vision du GNB pour 2023-2024 est un Nouveau-Brunswick dynamique et durable. Afin de progresser vers la réalisation d'une telle vision, il faut se concentrer sur les priorités du gouvernement :

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

Mesures du rendement

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

EXCELLENCE DANS LA PRESTATION DES SERVICES

<p>NOTRE PERSONNEL OUTILLER LES EMPLOYÉS POUR QU’ILS SOIENT DES LEADERS À TOUS LES NIVEAUX</p>	<p>MESURE</p>
<p>Des employés responsabilisés qui donnent le meilleur d’eux-mêmes</p>	<p>Indice d’engagement des employés</p> <p>Taux de postes vacants à SNB</p> <p>Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés</p> <p>Nombre moyen de jours perdus par demande d’indemnisation présentée par un travailleur</p>
<p>NOS CLIENTS OPTIMISER LE SERVICES À LA CLIENTÈLE</p>	<p>MESURE</p>
<p>Une expérience client simplifiée</p>	<p>Évaluation de l’expérience de service en temps réel du portail informatique</p> <p>Indice de satisfaction de la clientèle interne</p> <p>Indice de satisfaction de la clientèle externe</p> <p>Nombre de services, nouveaux ou élargis</p> <p>Transactions de services numériques</p>
<p>NOTRE ORGANISATION AMÉLIORER L’EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE</p>	<p>MESURE</p>
<p>Des pratiques opérationnelles efficaces et durables</p>	<p>Délai pour pourvoir les postes</p> <p>État des résultats équilibré</p> <p>Nombre de communiqués publiés par SNB</p>

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

OBJECTIF DE LA MESURE

Des employés responsabilisés qui donnent le meilleur d'eux-mêmes.

MESURE

Indice d'engagement des employés.

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

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

POURQUOI CETTE MESURE?

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

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

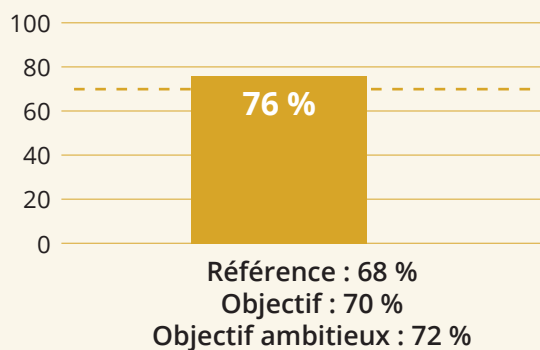
Service Nouveau-Brunswick a créé une bibliothèque centralisée de ressources en matière de santé et de sécurité, y compris des exposés mensuels sur la sécurité opérationnelle, le mieux-être et d'autres sujets, que les gestionnaires de personnel peuvent utiliser avec leurs équipes. Cette initiative fait suite aux résultats et aux commentaires reçus sur les questions relatives à la santé et à la sécurité dans le cadre de l'enquête sur l'expérience des employés de 2022-2023.

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

RENDEMENT GLOBAL

En 2023-2024, l'indice d'engagement des employés de SNB était de 76 %, une augmentation de 8 % par rapport à 2022-2023.

La note pour l'ensemble du GNB était de 70 %.



OBJECTIF DE LA MESURE

Des employés responsabilisés qui donnent le meilleur d'eux-mêmes.

MESURE

Taux de postes vacants à SNB.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Le taux d'inoccupation des postes mesure le pourcentage de postes permanents non pourvus.

POURQUOI CETTE MESURE?

La mesure du nombre de postes vacants en pourcentage du nombre total de postes au sein de SNB est un indicateur des ressources dont dispose la société pour mener ses activités. La mesure n'inclut pas les postes occasionnels. Actuellement, plusieurs postes vacants sont occupés par des employés occasionnels.

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

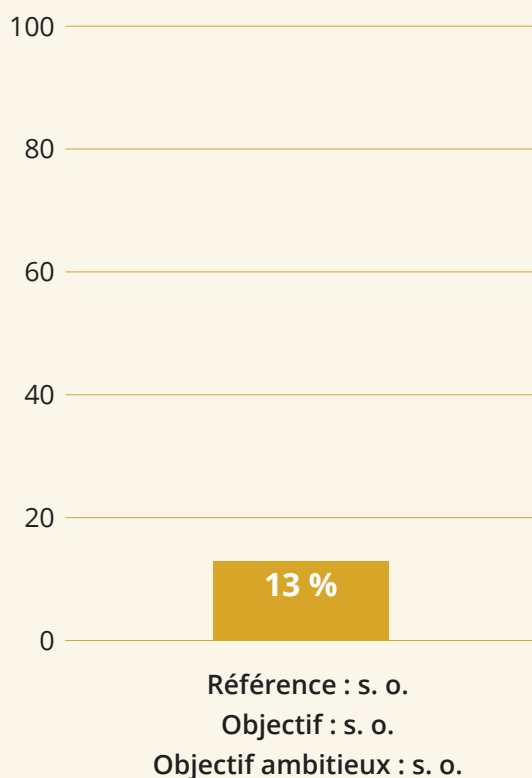
Des initiatives stratégiques visant à améliorer l'adaptabilité des processus et des pratiques en matière de ressources humaines sont en cours. Le cadre des talents et de la culture établi par SNB en 2023 sert de soutien et de guide pour l'acquisition stratégique de talents, la culture de travail et l'expérience des employés chez SNB.

L'équipe Personnel et Culture de SNB a également apporté d'importantes améliorations afin de réduire les délais d'embauche et de pourvoir les postes vacants plus efficacement.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de 2023-2024, le taux d'inoccupation des postes à SNB est de 13 %.

Le taux des postes vacants à SNB est une nouvelle mesure. Par conséquent, aucune référence n'était disponible pour 2022-2023, et les objectifs seront fixés en 2023-2024.



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

OBJECTIF DE LA MESURE

Une sécurité et un mieux-être améliorés

MESURE

Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés

DESCRIPTION DE LA MESURE

Cette mesure cumulative calcule le nombre moyen de jours de maladie payés utilisés par employé admissible. Les employés non admissibles aux jours de maladie sont exclus du calcul, tout comme les congés sans solde et de maternité.

POURQUOI CETTE MESURE?

Mesurer les jours de congé de maladie payés permet de s'assurer que SNB fournit des outils de santé et de sécurité à ses employés et continue à favoriser une culture du mieux-être à l'appui de la conciliation travail-famille. Une réduction de l'absentéisme permet également de réduire les coûts associés à la perte de productivité et au remplacement de personnel.

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

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

RENDEMENT GLOBAL

En 2023-2024, le nombre moyen de jours de maladie de SNB était de 6,7 jours de maladie par employé (mesure cumulative), ce qui est légèrement supérieur à la cible de 6,6.



OBJECTIF DE LA MESURE

Une sécurité et un mieux-être améliorés.

MESURE

Nombre moyen de jours perdus par demande d'indemnisation présentée par un travailleur.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Une demande d'indemnisation entraînant une perte de temps de travail est définie comme une situation dans laquelle un employé manque son prochain quart de travail prévu en raison d'une maladie ou d'un accident liés au travail. Le nombre moyen de jours perdus par demande équivaut au nombre total de jours perdus divisé par le nombre total de demandes au cours d'une période donnée. Le calcul du nombre moyen de jours perdus inclut toutes les demandes, quelle que soit l'année de la maladie ou de l'accident.

POURQUOI CETTE MESURE?

Plus l'absence d'un employé pour cause de maladie ou d'accident professionnels est longue, moins il est probable qu'il reprenne le travail. La surveillance des pratiques de retour au travail permet à SNB d'apporter des améliorations au besoin pour que les employés reprennent le travail.

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

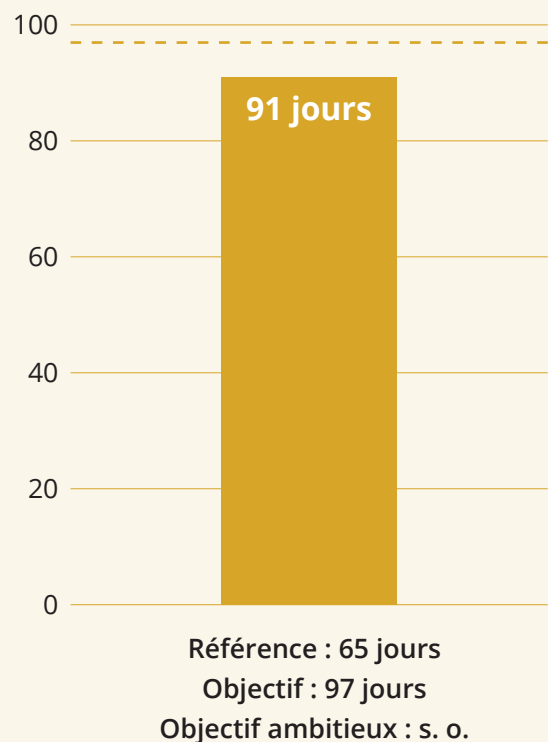
Travail sécuritaire NB a ajusté le calcul de la moyenne des jours perdus afin de refléter une déclaration plus précise du temps perdu et de surveiller toutes les demandes de congé de maladie pour les efforts de retour au travail. Depuis le 1^{er} janvier 2023, le calcul du nombre

moyen de jours perdus inclut toutes les demandes, quelle que soit l'année de la maladie ou de l'accident. Auparavant, il ne comprenait que les demandes de l'année en cours et de l'année précédente. Ce calcul révisé fait que le nombre moyen de jours est plus élevé en 2023 par rapport à la référence de 2022.

SNB continue de surveiller le nombre moyen de jours perdus par demande d'indemnisation présentée par un travailleur et adoptera des initiatives d'amélioration au besoin.

RENDEMENT GLOBAL

En 2023-2024, le nombre moyen de jours perdus par demande d'indemnisation présentée par un travailleur était de 91 jours.



Optimiser le service à la clientèle

OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée.

MESURE

Évaluation de l'expérience de service en temps réel du portail informatique.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Cette mesure correspond au score de satisfaction moyen (sur cinq) des répondants à l'évaluation de l'expérience du portail client des Services technologiques mise en œuvre en février 2023. Cette évaluation ciblée permet de prendre le pouls de la satisfaction des clients internes à l'égard du service informatique dont ils ont bénéficié.

POURQUOI CETTE MESURE?

Le score de satisfaction est transactionnel et est utilisé pour répondre rapidement aux besoins des clients et améliorer les services informatiques. Cette mesure est un indicateur avancé de la satisfaction globale des clients internes à l'égard des services de SNB.

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

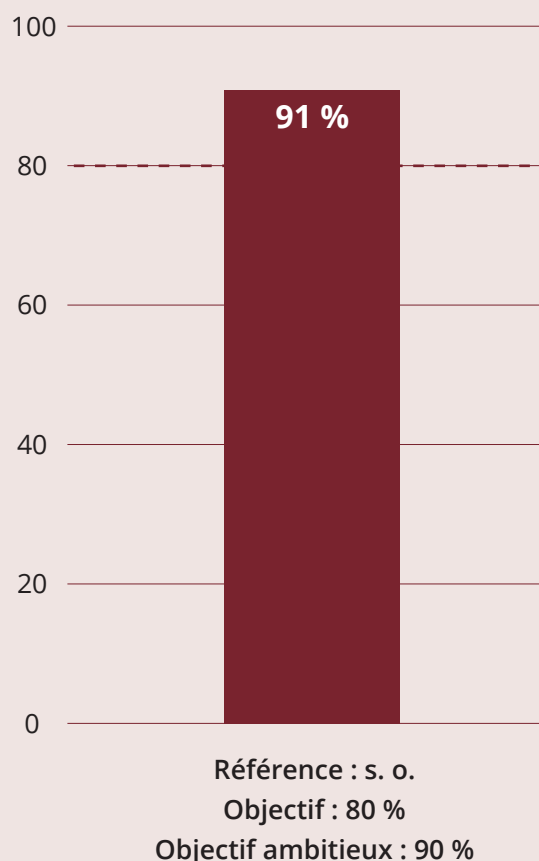
L'outil d'évaluation de l'expérience clients des services informatiques de SNB a été lancé en février 2023 et a depuis reçu 14 834 réponses, ce qui équivaut à un peu plus de 1 100 réponses par mois.

L'outil d'évaluation permet également aux clients de demander à être rappelés pour discuter d'une expérience potentiellement négative avec l'équipe chargée de l'engagement des clients. On peut donc

accompagner les clients ou ajuster les processus en temps réel, ce qui apporte également une valeur ajoutée; 420 demandes de rappel ont été reçues depuis le début.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin de l'exercice 2023-2024, le taux moyen de satisfaction globale est de 91 %. L'évaluation de l'expérience de service en temps réel est une nouvelle mesure, il n'y a donc pas de référence pour 2023-2024.



OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée

MESURE

Indice de satisfaction de la clientèle interne

Indice de satisfaction de la clientèle externe

DESCRIPTION DE LA MESURE

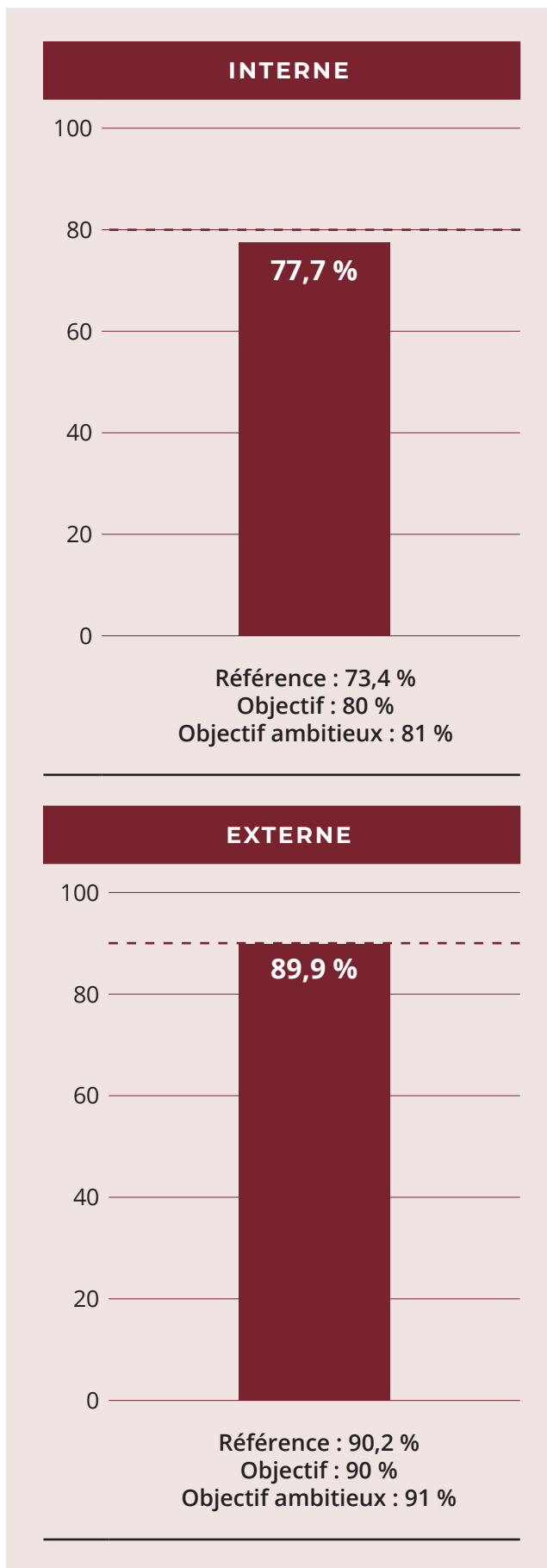
SNB dispose d'une méthode pour mesurer la satisfaction des clients : l'indice de satisfaction de la clientèle. SNB a mené des sondages sur la satisfaction auprès des clients internes et externes en 2023-2024. Ces sondages permettent à SNB de mesurer la satisfaction des clients au moyen d'un indice de 11 questions.

Ces mesures donnent un aperçu du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB.

SNB effectue son sondage annuel grâce à différents moyens de communication (courriel, papier, en ligne, téléphone) auprès des groupes de clients. Les questions du sondage cadrent avec les six grands facteurs de la satisfaction des clients : rapidité, résolution de problèmes, interaction avec le personnel, conception du service, résultat positif et fonctionnalité du mode de prestation.

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.



RENDEMENT GLOBAL

Le sondage de 2023 a reçu 4 216 réponses de clients internes, qui sont des employés du GNB (parties 1 et 3), et 1 626 réponses de clients externes, qui sont des résidents et des entreprises du Nouveau-Brunswick.

Les résultats montrent que la satisfaction des clients internes de SNB a augmenté de 4,3 % par rapport à l'année précédente, tandis que celle des clients externes a légèrement diminué.

Une variation de trois à quatre points d'une année à l'autre n'est pas inhabituelle lorsqu'on mesure la satisfaction des clients.

Comparativement aux scores d'autres organisations de la fonction publique* au Canada, les résultats de SNB pour les clients externes restent très bons.

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

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

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. Plusieurs initiatives ont été lancées pour améliorer la satisfaction de la clientèle, notamment en simplifiant les services informatiques internes, en améliorant les services en ligne, en simplifiant les formulaires et les procédures ainsi qu'en améliorant la rapidité des services.

Optimiser le service à la clientèle

OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée

MESURE

Nombre de services, nouveaux ou élargis

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

POURQUOI CETTE MESURE?

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

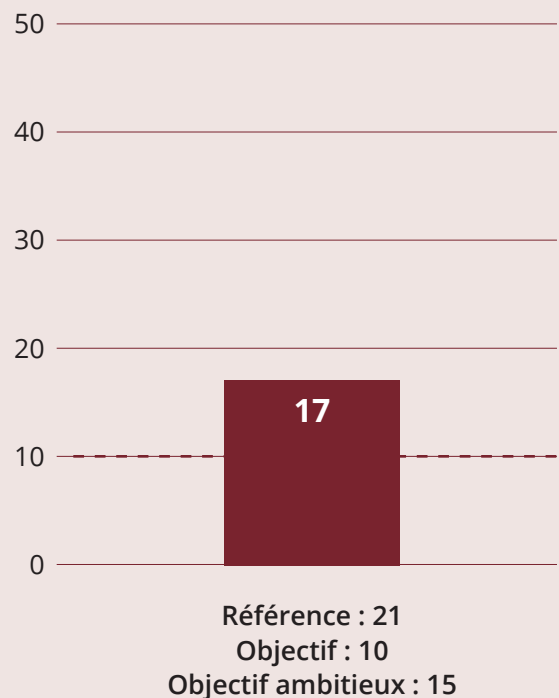
QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

SNB a appuyé les ministères de la partie 1, les régies régionales de la santé, les partenaires et les clients, ce qui a permis d'accroître les services offerts. SNB a ajouté un certain nombre de nouveaux produits et services au nom de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick;

du ministère de la Santé; du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail; du ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie; du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux; du ministère des Finances et du Conseil du Trésor; du ministère du Développement social; du Réseau de santé Vitalité; et du Réseau de santé Horizon.

RENDEMENT GLOBAL

SNB a ajouté 17 services nouveaux ou élargis en 2023-2024, dépassant ainsi son objectif ambitieux.



Optimiser le service à la clientèle

OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée

MESURE

Transactions de services numériques

DESCRIPTION DE LA MESURE

Cette mesure trimestrielle indique le pourcentage de transactions de service effectuées en ligne par les clients externes de SNB. Les données de cette mesure comprennent les services fournis aux particuliers, aux entreprises et aux municipalités.

Les autres canaux de service de SNB comprennent les centres de service, les TéléServices et les services externes (non de SNB, mais fournis au nom d'une autre organisation).

POURQUOI CETTE MESURE?

La présence et les services en ligne de SNB ont pour objectif d'offrir à la population du Nouveau-Brunswick une expérience numérique supérieure. Le suivi du pourcentage de transactions de service effectuées en ligne par des clients externes permet de comprendre comment les clients utilisent les services numériques de SNB par rapport aux autres canaux de service.

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

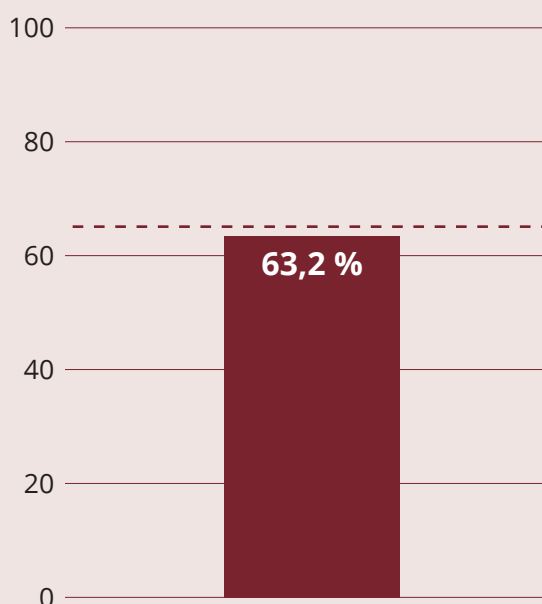
SNB travaille activement à l'amélioration de l'expérience numérique de ses clients externes en modernisant le site Web SNB.ca. En 2023, le site Web a été migré vers

une plateforme technologique moderne capable d'offrir des fonctionnalités de qualité supérieure, et le service de rappel du renouvellement de l'immatriculation des véhicules a été amélioré en fonction des commentaires recueillis lors d'entretiens avec les résidents du Nouveau-Brunswick.

À l'avenir, la modernisation du site Web SNB.ca améliorera les services ciblés en adoptant l'approche collaborative d'élaboration de services en ligne axés sur la clientèle qui a été mise à l'essai en 2023-2024.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de l'exercice 2023-2024, 63,2 % des transactions des clients externes étaient effectuées en ligne.



Référence : 63 %
Objectif : 65 %
Objectif ambitieux : s. o.

Améliorer l'efficacité organisationnelle

OBJECTIF DE LA MESURE

Des pratiques opérationnelles efficaces et durables.

MESURE

Délai pour pourvoir les postes.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Le délai pour pourvoir les postes équivaut au nombre de jours civils qu'il faut à l'organisation pour trouver et embaucher un nouveau membre du personnel. Il s'agit du nombre de jours entre l'approbation d'une demande de dotation et l'acceptation de l'offre par le candidat.

POURQUOI CETTE MESURE?

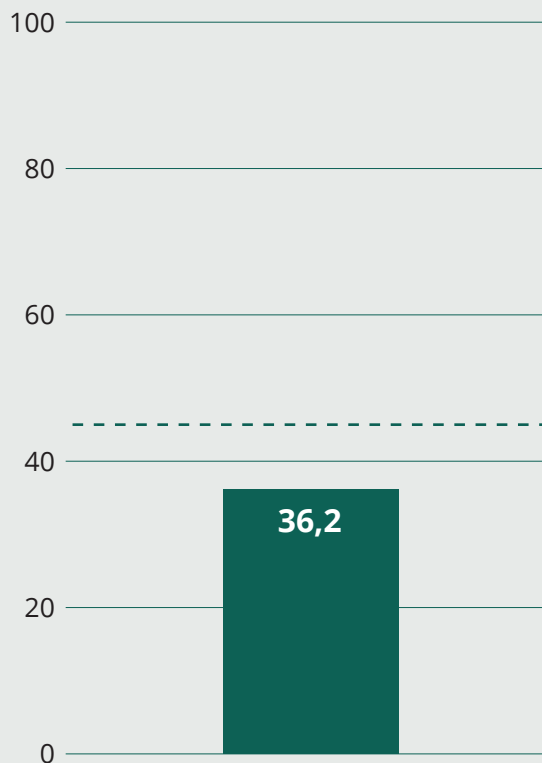
L'amélioration et l'harmonisation des processus internes constituent un objectif clé du pilier « Notre organisation » du plan stratégique 2022-2027 de SNB. Un processus de recrutement plus efficace permettra à SNB de pourvoir plus rapidement les postes vacants avec des personnes qualifiées.

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

Des initiatives stratégiques visant à améliorer l'adaptabilité des processus et des pratiques en matière de ressources humaines sont en cours. En s'appuyant sur son cadre pour les talents et la culture, l'équipe Personnel et Culture de SNB continue d'apporter des améliorations importantes pour réduire le temps nécessaire à l'embauche des candidats.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de 2023-2024, le délai pour pourvoir les postes au SNB est de 36,2 jours.



Référence : 51
Objectif : 45
Objectif ambitieux : 41

OBJECTIF DE LA MESURE

Une gestion budgétaire efficiente et efficace.

MESURE

État des résultats équilibré.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Cette mesure porte sur la façon dont SNB gère ses revenus et ses dépenses pour l'exercice financier dans le but d'atteindre l'objectif de l'état des résultats prévu au budget. Elle est calculée à l'aide des revenus et des dépenses prévus pour les T1, T2 et T3. Pour le T4, elle utilise les résultats réels de l'exercice financier.

En 2023-2024, l'objectif est un déficit de 1,6 M\$, ce qui signifie que la société est parvenue à maintenir le déficit prévu au budget.

POURQUOI CETTE MESURE?

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

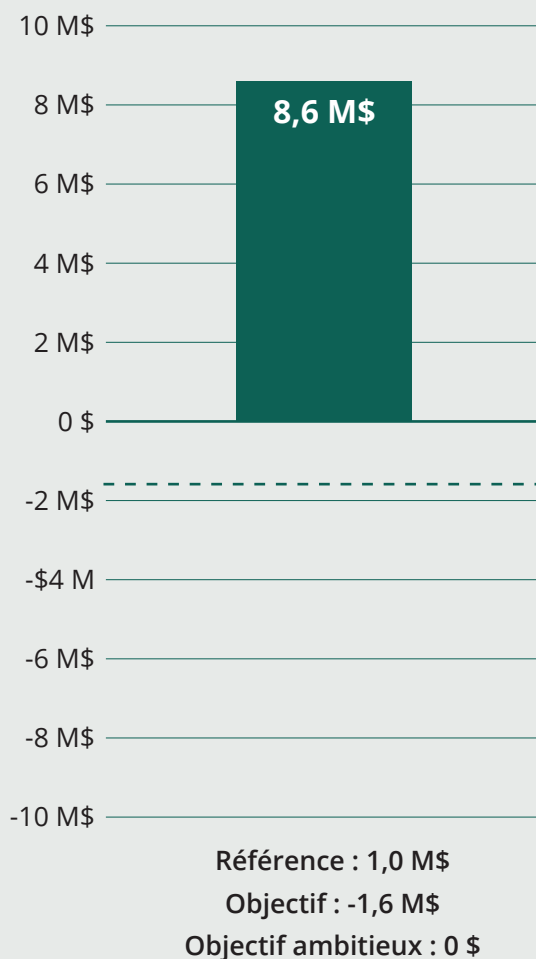
QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

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

de s'assurer que SNB réalise un état des résultats équilibré à la fin de l'exercice.

RENDEMENT GLOBAL

SNB a un excédent de 8,6 M\$, dépassant à la fois l'objectif et l'objectif ambitieux.



OBJECTIF DE LA MESURE

Mieux faire connaître SNB.

MESURE

Nombre de communiqués publiés par SNB.

DESCRIPTION DE LA MESURE

La mesure proposée n'a pas été mise en œuvre en 2023-2024.

Une autre mesure sera élaborée en 2024-2025 en fonction des recommandations de la stratégie de communication et de la campagne de reconnaissance de la marque SNB.

POURQUOI CETTE MESURE?

SNB reconnaît que l'organisation a des défis à relever en ce qui concerne la perception du public à l'égard de certains secteurs au sein de la société. Ces défis peuvent avoir des répercussions sur les efforts de recrutement et de fidélisation, l'expérience des employés et la sécurité psychologique et physique du personnel de première ligne. Cette mesure a pour objectifs d'accroître la compréhension des services offerts par SNB, de promouvoir les valeurs et les principes de SNB auprès du public et des clients, et de donner un visage humain à la société et à ses 2 400 membres du personnel.

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

SNB a élaboré et lancé une nouvelle campagne médiatique « Ce n'est pas juste un emploi » visant à pourvoir des postes vacants et à mettre en évidence la diversité des rôles au sein de SNB. La campagne sera diffusée en ligne, dans des publicités

radiophoniques et sur LinkedIn entre avril et septembre 2024, et encouragera le public à consulter les nouvelles offres d'emploi sur le site www.snb.ca/careers.

RENDEMENT GLOBAL

S. O.

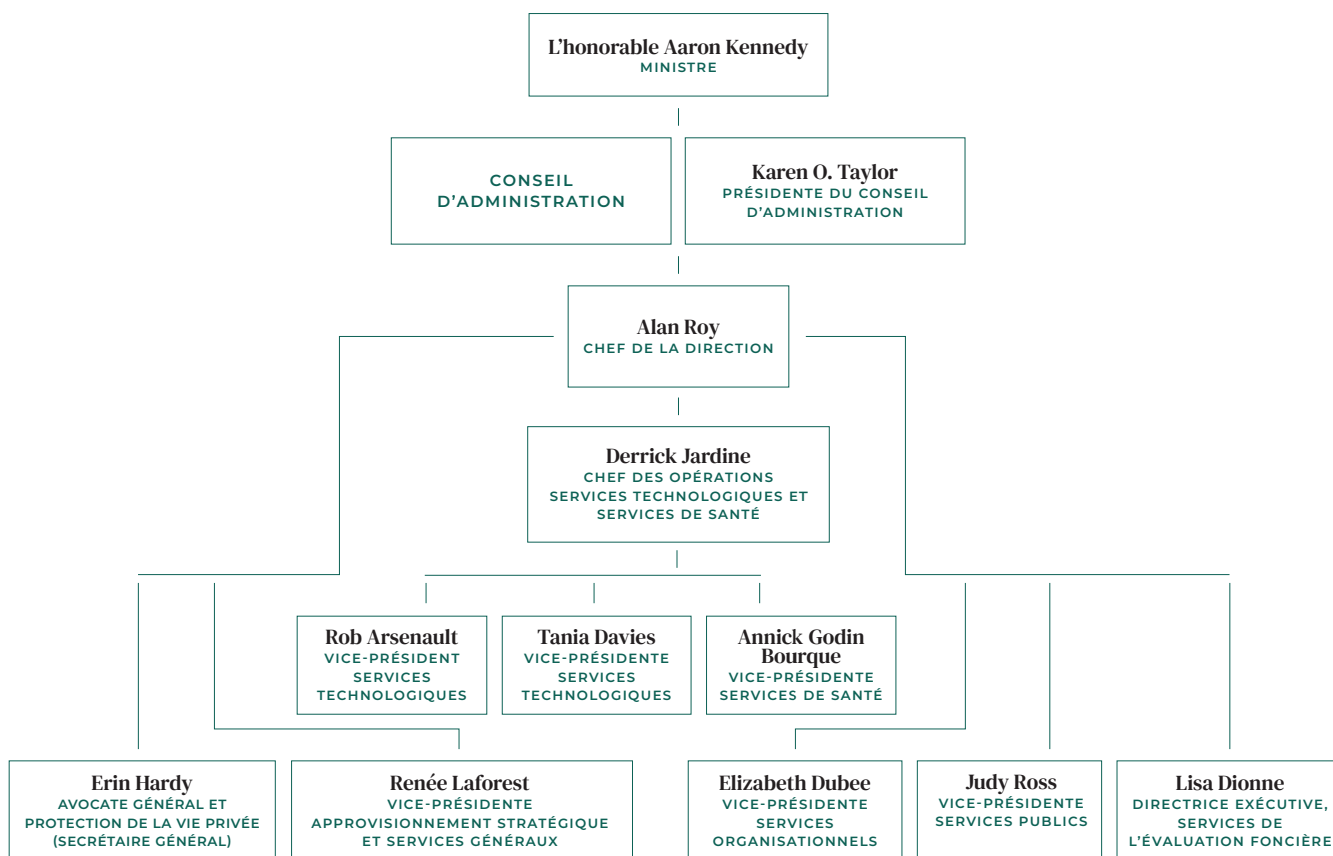
Aperçu des opérations organisationnelle

SNB est une société de la Couronne de la partie 1 qui a été créée pour fournir des services partagés au gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) dans le but explicite de normaliser les services et de réduire les coûts. La Loi sur Services Nouveau-Brunswick situe le contexte des activités de la société. Son mandat est d'offrir à ses clients des services publics innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour l'ensemble de la population 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 des ventes de produits et services.

SNB compte plus de 2 400 employés et était dotée d'un budget de plus de 329,8 M\$ en 2023-2024.

ORGANIGRAMME DES ÉCHELONS SUPÉRIEURS



Vue d'ensemble et faits saillants des divisions

SERVICES GÉNÉRAUX

Personnel et Culture

La Direction du personnel et de la culture supervise l'ensemble du cycle de vie des employés, du recrutement à leur départ de l'organisation. Son rôle comprend l'établissement et le maintien de politiques et de procédures, l'offre de services consultatifs aux clients internes et l'élaboration de programmes qui permettent à tous les employés d'avoir une carrière enrichissante au sein de SNB. La direction compte trois unités clés, chacune fournissant des services novateurs et opportuns à toutes les divisions.

L'Unité des partenariats d'affaires en RH fournit aux clients internes des services de planification et de consultation, des recommandations, des décisions et du soutien pour les équipes de toutes les divisions afin de répondre à leurs divers besoins. Cette unité comprend également une équipe d'experts internes qui fournit des conseils et des orientations en matière de prise de décisions afin de garantir la cohérence de l'approche de SNB quant aux affaires complexes. Elle est responsable des relations avec le personnel, de la gestion de l'incapacité au travail, de la santé, de la sécurité et du mieux-être.

L'Unité de la culture organisationnelle et de la stratégie des RH veille à ce que les employés de SNB puissent donner le meilleur d'eux-mêmes au travail. En élaborant et en maintenant une variété de programmes, cette équipe crée une expérience enrichissante et unique pour les candidats potentiels, les étudiants ou les nouveaux diplômés, les employés et les dirigeants. Au sein de cette unité, l'équipe chargée des rapports et de l'analyse des RH veille à ce que toutes les données en matière de ressources humaines soient accessibles, à jour et exactes, ce qui permet à l'équipe Personnel et Culture de formuler des recommandations et de prendre des décisions fondées sur des données.

Enfin, l'Unité d'acquisition stratégique de talents se spécialise dans les moyens novateurs de recruter les meilleurs talents pour les différentes divisions. Cette équipe travaille sur les postes difficiles à pourvoir et sur l'ensemble du cycle de recrutement en se concentrant sur les besoins actuels et futurs en matière de recrutement.

Stratégie et Rendement organisationnel

La Direction de la stratégie et du rendement organisationnel prépare des rapports sur le rendement organisationnel et gère le processus de planification stratégique. Son



rôle 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'accroître l'efficacité et les avantages pour le client à l'aide des méthodologies Lean Six Sigma.

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

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

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

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

Finances et administration

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 également de la budgétisation, de la gestion des dépenses ordinaires et d'immobilisations, ainsi que de la coordination du processus budgétaire et

de prévisions budgétaires en collaboration 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 de la satisfaction des 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, 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.

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 (régions régionales de la santé). La Division de l'approvisionnement stratégique offre aussi du soutien à d'autres organismes, comme les municipalités, Énergie NB, les collèges communautaires et les universités.

Approvisionnement stratégique

La Direction 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 afin d'obtenir des contrats du gouvernement. Des offres de prix concurrentielles ou des soumissions en bonne et due forme sont sollicitées pour les biens et services, sauf dans certaines circonstances qui sont exemptées du processus habituel par la loi.

Habilitation de l'approvisionnement

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

LES STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Valeur des bons de commande* pour les biens et services	1 801 728 830 \$	2 403 028 429 \$	(601 299 599 \$)
Nombre de bons de commande* pour des biens et des services	4 476	5 388	(912)
Nombre d'appels d'offres et de demandes de propositions pour des biens et des services	776	1 327	(551)
Valeur contractuelle pour les services de construction	442 190 442 \$	544 242 396 \$	(102 054 954 \$)
Nombre d'appels d'offres et de demandes de propositions pour les services de construction**	454	523	69

* Comprend les modifications apportées aux bons de commande.

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

Faits saillants

- SNB a travaillé avec un consultant externe qui a évalué le degré de maturité de SNB en matière d'intelligence d'affaires et a élaboré une stratégie et une feuille de route détaillée pour améliorer ses capacités actuelles en la matière.
- La Division de l'approvisionnement stratégique, de pair avec d'autres organisations client, a cerné des occasions d'économiser plus de 8 M\$ en 2023-2024 sur le plan de l'approvisionnement. Ces économies sont à la fois indirectes (négociation de rabais et évitement de l'augmentation des coûts) et directes (réductions sur douze mois).
- En 2023-2024, 90 % de l'approvisionnement a été attribué à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick, ce qui dépasse l'objectif fixé à 80 %.
- Le GNB a utilisé les dix exemptions relatives au développement économique régional pour attribuer des contrats à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick situés dans des régions non urbaines de la province, ce qui se traduit par des dépenses supplémentaires d'environ 9,9 M\$ qui restent dans la province.



SERVICES DE SANTÉ

Ingénierie clinique

Les professionnels de la santé emploient une vaste gamme d'appareils médicaux diagnostiques et thérapeutiques dans leur travail de tous les jours. 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 en matière de soins de santé. Elle est notamment responsable d'inspecter et d'entretenir le matériel, en plus de s'assurer que les technologies sont conformes à toute la réglementation applicable. La Direction de l'ingénierie clinique contribue à déterminer la fin de son cycle de vie du matériel et joue un rôle important dans le processus de mise hors service. Elle appuie également les enquêtes sur les incidents liés à l'équipement médical et participe activement à la formation relative à l'utilisation de l'équipement offerte au personnel technique et médical.

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Bons de travail*	61 281	63 640	(2 359)
Bons de service d'entretien préventif reçus**	20 310	21 164	(854)
Alertes d'équipement nécessitant une action***	1 403	1 476	(73)

Le stock d'équipement nouveau « net » (matériel entrant moins matériel désuet) compte 2 313 appareils supplémentaires.

* La diminution du nombre de bons de travail est liée à la baisse des demandes de réparation d'équipement par rapport à l'année précédente. Le nombre de demandes de réparation fluctue d'une année à l'autre en fonction des pannes d'équipement et de facteurs comme l'utilisation et l'âge. La Direction de l'ingénierie clinique continue à faire face à des défis pour attirer de nouvelles recrues dans un bassin de ressources très concurrentiel, ce qui a entraîné un retard pour pourvoir les postes vacants. Elle a pris part à 24 activités de recrutement au cours de l'exercice 2023-2024, ce qui représente environ 20 % de son effectif.

** Les bons de service d'entretien préventif comprennent l'entretien préventif et les inspections d'entrée des équipements. Le nombre de bons de service d'entretien préventif a diminué de 4,03 %, ce qui s'est traduit par une diminution de 315 (-1,32 %) heures d'entretien documentées. Le nombre d'inspections d'entrée (sécurité et conformité) de nouvel équipement a augmenté de 2,95 % (+133 inspections), bien que les heures associées aient diminué de 20 % (-1 333 heures) par rapport à l'exercice précédent.

Les variations annuelles du nombre d'heures de soutien dans le cadre de l'entretien préventif dépendent directement de la quantité de matériel neuf acheté, des achats effectués dans le passé, du matériel vieillissant et des garanties venant à échéance.

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

Chaîne d'approvisionnement

Une grande variété d'équipement, de fournitures et de services est utilisée quotidiennement pour fournir les soins de santé à la population du Nouveau-Brunswick. La Direction de la chaîne d'approvisionnement soutient les 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 et les fournitures, et de fournir les services à l'ensemble du système de soins de santé partout au Nouveau-Brunswick. La Direction de la chaîne d'approvisionnement

comprend les services d'achat, de gestion des stocks et des magasins, d'expédition et de réception, de distribution, de logistique, des centres d'impression et des salles de courrier.

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

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

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Bons de commande*	151 149	144 183	6 966
Valeur en dollars des bons de commande*	311 711 011 \$	322 678 637 \$	(10 967 626 \$)
N ^{bre} de lignes de bons de commande reçus des ministères expéditeurs et destinataires	524 175	525 392	(1 217)
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	0,87	0,81	0,06
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks	8 288 257 \$	9 013 395 \$	(725 138 \$)
N ^{bre} d'articles récupérés aux fins de distribution	2 421 576	2 399 699	21 877

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

Services de buanderie et de lingerie

Les Services de buanderie et de lingerie appuient les soins aux patients et aux résidents en fournissant des produits propres aux professionnels de la santé et aux foyers de soins du Nouveau-Brunswick. Les principaux services comprennent le nettoyage, le transport, la distribution et la gestion des stocks de linge.

Cette année, l'accent a été mis sur la stabilité et la fiabilité, après une période de rénovations et de projets importants. On a constaté des améliorations quant à la ponctualité des livraisons et des taux de remplissage, ce qui a amélioré la qualité globale du service.

En examinant le rendement annuel, on constate une augmentation de la demande et des niveaux de traitement, atteignant 670 681 livres, ce qui est comparable aux niveaux pré-pandémiques. Cette croissance s'explique en grande partie par le besoin accru d'uniformes et d'équipements de protection pour les travailleurs de première ligne du secteur de la santé.

Tout au long de l'année, des efforts de collaboration avec le ministère du Développement social ont permis d'étendre les services au-delà des établissements de santé en offrant du soutien aux refuges communautaires, afin de répondre à leurs besoins essentiels en matière de linge.

Pour l'année à venir, on prévoit plusieurs initiatives à plus petite échelle visant à améliorer l'efficacité énergétique, les pratiques de prévention des infections et la productivité générale.

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Livres de linge traitées (lb)	21 879 613	21 208 932	670 681
Nombre de clients	79	78	1



Gestion de l'énergie

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

Pour répondre au Plan d'action sur les changements climatiques, SNB continue à mettre en œuvre un système pangouvernemental de gestion de l'énergie et de production de rapports afin de veiller à ce que tous les ministères soient tenus responsables de leur consommation énergétique et des émissions de gaz à effet de serre correspondantes. Le système ENERGY STAR® Portfolio Manager¹ donne accès à l'analyse comparative du rendement énergétique et à l'information connexe. Cette analyse comparative est la première étape cruciale de la gestion du rendement énergétique d'un bâtiment, qui permet de réduire la consommation et la demande énergétiques, ce qui entraîne donc une diminution des émissions de gaz à effet de serre. Les données sur la consommation d'énergie des installations appartenant au gouvernement, notamment les écoles, les établissements de soins de santé, les collèges communautaires, les garages et les bureaux, sont conservées dans le système.

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Nombre de sites dans l'outil ENERGY STAR® Portfolio Manager ¹	974	958	16
Bâtiments ayant obtenu la certification ENERGY STAR	13	7	6
Évitement de coûts réels ^{2,3}	4,1 M\$	4,15 M\$	(0,05 M\$)
Réduction des émissions de gaz à effet de serre (tonnes éq.) ^{2,3}	11 660	11 800	(140)

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

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

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

Faits saillants

- En septembre 2023, l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) a décerné à la Direction de la gestion de l'énergie son prix de l'innovation. Ce prix est décerné à une personne ou à un groupe qui a favorisé un changement exceptionnel au service de l'intérêt public. La Direction de la gestion de l'énergie de SNB a été honorée pour son travail visant à aider les écoles, les hôpitaux et d'autres installations appartenant au gouvernement du Nouveau-Brunswick à réduire les émissions et à conserver l'énergie.
- Le dépôt de buanderie de Fredericton de Service Nouveau-Brunswick est maintenant carboneutre. Un système photovoltaïque solaire de 28 kW a été installé avec le soutien du Fonds pour les changements climatiques du Nouveau-Brunswick. Ce système produira suffisamment d'électricité chaque année pour répondre à tous les besoins en électricité du bâtiment, reflétant ainsi notre engagement à atténuer les changements climatiques et à promouvoir l'intendance environnementale.
- L'Hôpital régional Dr Everett Chalmer, du réseau Horizon, a reçu le prix du Bâtiment de l'année de Ressources naturelles Canada pour 2023, dans la catégorie Hôpital, tandis que la Bliss Carman Middle School, du district scolaire Anglophone West, a remporté ce même prix dans la catégorie École du préscolaire au secondaire pour une deuxième année consécutive. L'Unité de gestion de l'énergie de SNB a mis en œuvre et a géré le programme ENERGY STAR pour les bâtiments du gouvernement du Nouveau-Brunswick.
- Le prix Star de la gestion de l'énergie 2023 de SNB a été décerné à Tyler Silliker, du district scolaire Anglophone East, et au duo Jack Corbett et Luke Whalen, du centre de soins de santé de Sussex du réseau Horizon. Ce prix récompense les personnes qui font preuve d'un engagement exceptionnel en faveur de la conservation et de l'efficacité énergétique en se faisant les championnes des améliorations dans les activités quotidiennes.



SERVICES ORGANISATIONNELS

Comptes créditeurs

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

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

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

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

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Transactions des comptes créditeurs traitées (plus de)	800 000	800 000	0

Services centraux de recouvrement

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

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance	103 M\$	109,6 M\$	(6,6 M\$)
Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement	7,22 M\$	5,3 M\$	1,92 M\$

* Les services centraux de recouvrement ont recouvré 102 \$ pour chaque dollar investi dans les activités.



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*.

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Demandes de traduction traitées par les employés	12 021 demandes 5,6 millions de mots	12 062 demandes 5,7 M de mots	(41 demandes) (0,1 million de mots)
Demandes de traduction traitées à l'externe	3 464 demandes 7,7 millions de mots	2 543 demandes 6,6 millions de mots	921 demandes 1,1 million de mots
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés	1 057 jours	1 179 jours	(122 jours)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'externe	1 931 jours	1 941 jours	(10 jours)

Faits saillants

- Le Bureau de traduction a terminé la mise en œuvre de nouveaux outils de traduction pour le personnel interne et les clients gouvernementaux à la fin de l'automne 2023.

Service de la paie et des avantages sociaux

Au nom du GNB, la Direction de la paie et des avantages sociaux s'assure 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 quatre systèmes de paie pour traiter la paie des employés permanents, nommés pour une période déterminée, saisonniers, occasionnels, temporaires nommés pour une période 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 examens 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.

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Transactions traitées	142 131	175 961*	(33 830)

* REMARQUE : la réduction des demandes de service/transactions serait liée à la mise hors service du système JD Edwards le 29 mai 2023, lorsque les employés ont été transférés vers le nouveau système Oracle Fusion.

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

- réception d'environ 99 549 documents relatifs à la paie et aux avantages sociaux, représentant 745 601 lignes de données, pour appuyer la paie de la partie 2 (districts scolaires);
- réception de 629 enregistrements, représentant 3 393 lignes de données pour appuyer les renseignements statistiques relatifs à la chasse à l'original;
- réception de 1 267 enregistrements, représentant 6 556 lignes de données pour appuyer les renseignements statistiques relatifs à la chasse au chevreuil.

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

Faits saillants

- Les Services de la paie et des avantages sociaux ont effectué des paiements rétroactifs à environ 686 fonctionnaires actuels et anciens admissibles représentant cinq conventions collectives pour un montant d'environ 5,2 M\$.

Gestion d'impression et distribution

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

L'Unité des services d'imprimerie offre des services d'impression numérique à haute vitesse en noir et blanc et en couleurs, de même que des services de finition. Elle tient également à jour une liste de fournisseurs d'impression préqualifiés et acquiert des services externes d'impression spécialisés et de grande quantité. L'Unité offre aussi des services d'impression à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HDEC) et a commencé récemment à imprimer les chèques du GNB à l'aide d'imprimantes à reconnaissance de caractères magnétiques.

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 fournis dans toute la province. L'Unité dispose également de petites salles de courrier à Moncton et à Saint John.

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

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

STATISTIQUES EN BREF	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Services d'impression (volume)			
Tirages internes	1 041	1 100	(59)
Tirages pour des tiers	204	194	10
Travaux d'impression pour HDEC	4 985	4 867	118
Impression de chèques	197 886	s. o.	
Service postal			
Pièces affranchies	5 244 425	5 278 634	(34 209)
Pièces expédiées	21 222	19 323	1 899
Services d'optimisation de l'impression			
N ^{bre} d'appareils	7 667	6 873	794
Impressions	306 004 917	293 417 950	12 586 967



SERVICES TECHNOLOGIQUES

La technologie est essentielle à la prestation des services et des programmes gouvernementaux au public et représente une aide importante à la productivité des fonctionnaires. Notre équipe d'experts des technologies de l'information (TI) travaille avec les ministères et les régies régionales de la santé pour fournir des outils, des solutions et une infrastructure sécuritaires et fiables permettant aux employés du gouvernement de gérer les services gouvernementaux destinés à la population du Nouveau-Brunswick. La Division fournit également la technologie permettant au public d'accéder aux services et aux renseignements, d'effectuer des transactions numériques et de soumettre diverses demandes (programmes de prestations, tirage au sort pour la chasse à l'original, immatriculation des véhicules, etc.).

En chiffres

 **+ DE 54 500 APPAREILS SOUTENUS**
(ordinateurs portables, ordinateurs de bureau, postes partagés, téléphones cellulaires)


 **39 000 EMPLOYÉS SOUTENUS**
(juges, cliniciens, travailleurs sociaux, etc.)

 **+ DE 172 000 INTERACTIONS AVEC LE BUREAU DES SERVICES DE TI** *(téléphone, courriel, demande en ligne, clavardage en direct)*

 **1 075 SITES DU GNB BRANCHÉS**
(écoles, hôpitaux, tribunaux, centres de services de SNB, etc.)

 **1 900 SOLUTIONS INFORMATIQUES**
(clinique, financière et de paie, d'information pour les étudiants, etc.)

Il est essentiel de se tenir à jour en matière de cybersécurité. Il s'agit d'une responsabilité importante de la division, qui demande un haut degré de collaboration avec les ministères, les régies régionales de la santé (RRS) et le Bureau du chef du service de l'information (BCSI). La Division des services technologiques continue d'investir dans des initiatives visant à améliorer le niveau de sécurité du GNB, à protéger le réseau gouvernemental, à maintenir la disponibilité des systèmes essentiels du gouvernement et à sécuriser les données et l'information. Les travaux opérationnels dans ce domaine se concentrent sur la surveillance et la prévention des cyberattaques, de l'hameçonnage et des pourriels.



La technologie et l'innovation sont axées sur la modernisation de l'administration et la fourniture efficace de programmes, de services et de renseignements gouvernementaux. Les travaux d'amélioration et de modernisation permettent au gouvernement de fonctionner plus efficacement et facilitent l'accès numérique aux services publics pour les citoyens.

Faits saillants

- Les Néo-Brunswickoises et les Néo-Brunswickois peuvent désormais consulter en ligne les renseignements relatifs à l'enregistrement foncier grâce à l'outil Biens réels en ligne.
- Le nouveau système logiciel de traduction fournit une solution efficace de gestion du flux de travail pour le Bureau de traduction de SNB, améliorant l'efficacité de la prestation des services de traduction aux ministères et aux RRS.
- La mise en service d'une nouvelle solution de gestion des preuves numériques facilite l'échange de données et améliore la capacité du personnel de Développement social à recueillir et à gérer les interactions vidéo et audio avec les clients et à les transmettre aux organisations partenaires.
- Le programme de prestation pour les travailleurs du Nouveau-Brunswick permet aux citoyens de soumettre des demandes en ligne et de recevoir des paiements électroniques.
- Les procédures de gestion des cervidés nuisibles ont été simplifiées et la sécurité des chasseurs et des propriétaires a été accrue. Un nouveau système permet de faire le suivi et de générer des permis pour les chasseurs et les propriétaires, de simplifier la procédure de délivrance des permis de port d'arme et de générer des cartes qui mettent en évidence les zones de décharge dangereuses.
- La sécurité des patients a été améliorée grâce à des projets de documentation clinique électronique offrant aux cliniciens des organigrammes, des interventions, des ordonnances de routine et la possibilité de consulter les soins aux patients dans le système d'information clinique.
- Les solutions d'accès à distance ont permis à de nouvelles cliniques de chirurgie de la cataracte d'avoir un meilleur accès aux renseignements médicaux des patients.
- Le programme de modernisation de l'infrastructure informatique s'est poursuivi, assurant la continuité des services pour la population du Nouveau-Brunswick. Il a permis d'améliorer la fiabilité et la disponibilité des technologies qui soutiennent les activités gouvernementales et les services aux citoyens.
- Le Bureau des services de TI a lancé une nouvelle fonction de clavardage qui permet au personnel de poser des questions de type « comment faire » et qui contribue à la résolution rapide de problèmes simples.

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

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

STATISTIQUES EN BREF (VOLUME)	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Ensembles de données hébergés par GeoNB	101	97	4
Applications hébergées par GeoNB	29	28	1
Services cartographiques de GeoNB	92	88	4
Visites sur GeoNB	253 745	235 988	17 757
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	135	122	13
Produits LiDAR	11	10	1
Séances de sensibilisation et de formation	3	5	(2)
Requêtes sur le site Données ouvertes	665 981	506 337	159 644
Téléchargements de données ouvertes	44 387	39 099	5 288
Actifs sur le site Données ouvertes	486	432	54

SERVICES PUBLICS

Service à la clientèle

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

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

STATISTIQUES EN BREF

TRANSACTIONS DE PRESTATION DE SERVICES

Volume par partenaire	2023-2024	2022-2023	Variation
Partenaires gouvernementaux : provinciaux (tous les ministères); fédéraux (permis d'embarcation de plaisance); municipalités	3 668 094	3 355 577	312 517
Service Nouveau-Brunswick (SNB) : Services d'évaluation foncière, Registre corporatif, Réseau d'enregistrement des biens personnels, Registre foncier, Tribunal sur la location de locaux d'habitation, Statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 778 797	2 697 756	81 041
Autres partenaires : acceptation de paiements pour Énergie NB, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et d'autres	229 483	249 550	(20 067)
Transactions totales	6 676 374	6 302 883	373 491

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.

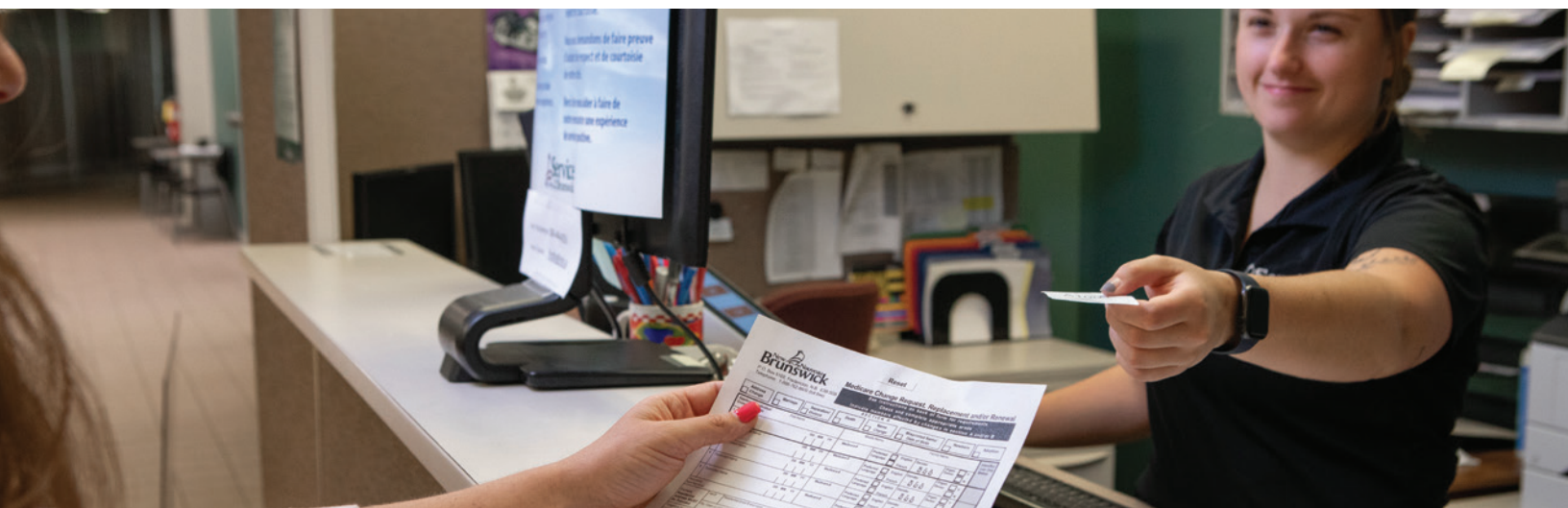
Les services comprennent :

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

Faits saillants

- Les agents de TéléServices ont appelé environ 73 000 Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois inscrits sur la liste d'attente pour un médecin de famille en utilisant un nouvel outil, qui effectue des appels sortants et peut suivre les tentatives d'appel. Ce projet fait partie d'Accès Patient NB en collaboration avec le ministère de la Santé. Les agents ont inscrit les résidents sur le site Lien Santé NB, qui sera utilisé pour fournir des services de santé locaux jusqu'à ce qu'un médecin de famille permanent soit disponible.

- En janvier 2024, un nouveau processus de Téléservices a été mis en place afin d'améliorer le traitement des appels pour une demande de révision de la valeur évaluée d'un bien immobilier. Ce changement a considérablement amélioré l'efficacité globale des Téléservices.
- Les centres de services ont commencé à remettre aux citoyens des codes d'inscription pour MaSantéNB. Ce code est nécessaire si un citoyen souhaite créer son compte ou augmenter le niveau d'accès de celui-ci. MaSantéNB permet aux citoyens d'accéder en ligne à leur dossier de santé personnel.
- La Direction du service à la clientèle a achevé la mise en œuvre d'un nouvel outil de gestion des connaissances pour les employés qui fournissent des services en personne, des téléservices et des services d'examen de conduite. Cet outil permettra de réduire le temps de formation des nouveaux employés, d'assurer une prestation de services cohérente et de réduire les erreurs de traitement.
- Les centres de services acceptent désormais les pièces justificatives pour les demandes à la banque d'aide au loyer, qui ne pouvaient auparavant être soumises qu'en ligne.
- Les conducteurs ont désormais la possibilité de prendre rendez-vous en ligne pour passer l'examen de conduite pour véhicules utilitaires.
- Des agents de sécurité ont été ajoutés dans les trois plus grands centres urbains afin de réduire le nombre d'incidents liés à la santé et à la sécurité.
- La Direction du service à la clientèle s'est associée au gouvernement fédéral, aux ministères provinciaux et aux organismes non gouvernementaux pour soutenir les sans-abri et les populations vulnérables en leur offrant un accès hors site aux services gouvernementaux. Ces cliniques Aller de l'avant ensemble ont servi plus de 220 clients hors site, leur offrant plus de 771 services essentiels.
- Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation, qui a été renommé le Bureau des relations avec les locataires et les propriétaires, a été transféré à la nouvelle Société d'habitation du Nouveau-Brunswick.



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, cette unité approuve les associations condominiales et l'enregistrement de documents et de plans connexes. Elle accepte également les renseignements sur les fonds de réserve, les états financiers, les assurances et les conseils d'administration déposés par ces associations.

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

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



des jugements ou à d'autres créances en lien avec des biens personnels, comme les automobiles, les véhicules récréatifs, les maisons mobiles et les stocks d'entreprises. Il donne également aux citoyens et aux entreprises la possibilité de déterminer si une sûreté est inscrite sur un bien personnel en mettant à leur disposition un outil de recherche dans le Réseau d'enregistrement des biens personnels par l'intermédiaire du portail en ligne du Canada atlantique et du service de Clic-privilège de SNB.

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

STATISTIQUES EN BREF			
ACTIVITÉS RELATIVES AUX REGISTRES	2023-2024	2022-2023	VARIATION
Propriétés condominiales			
Nouvelles associations	1	3	(2)
Nombre de nouvelles unités approuvées	12	22	(10)
Registre corporatif			
Incorporations	3 263	3 100	163
Enregistrements	4 326	4 049	277
Rapport annuel	45 316	43 998	1 318
Certificats de statut/copies authentiques	4 890	4 728*	162*
Registre foncier			
Enregistrements	90 107	102 637	(12 530)
Recherches	38 860	42 713	(3 853)
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	35 646	42 294	(6 648)
Réseau d'enregistrement des biens personnels			
Enregistrements	155 122	154 950	172
Recherches	94 481	93 373	1 108

Statistiques de l'état civil			
Certificats délivrés (tous les types)	31 950	31 500	450
Changements de noms traités	417	403	14
Événements démographiques enregistrés	16 837	19 595	(2 758)

* Les statistiques relatives aux certificats de statut et aux copies authentiques figurant dans le rapport annuel 2022-2023 étaient incorrectes; elles ont été rectifiées dans le présent rapport.

Faits saillants

- L'Unité du registre foncier a reçu un volume de demandes contenant des documents complexes supérieur à la normale, y compris des enregistrements de plans, ce qui a eu une incidence sur les délais de traitement. Les délais de traitement de tous les autres types d'enregistrements, qui représentent 93 % des demandes, sont revenus à ceux observés avant la pandémie.

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 gouvernement local et district rural.

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

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

ERREURS DANS LES ÉVALUATIONS FONCIÈRES

Année d'imposition	Nombre d'erreurs factuelles*
2023	942
2022	564
2021	776
2020	865
2019	1 568

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

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

STATISTIQUES DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE

Année d'imposition	Nombre de propriétés	Assiette de calcul (milliards de dollars)	Demandes de révision*	Pourcentage des comptes de biens réels	Appels (Comité d'évaluation)
2023	477 317	81,0	8 971	1,9	185
2022	474 467	73,0	8 983	1,9	168
2021	472 098	67,2	5 368	1,1	90
2020	471 082	66,1	5 941	1,3	192
2019	469 948	64,4	5 439	1,2	118

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

Résumé des activités de dotation en personnel

NOMBRE D'EMPLOYÉS DE SNB		
TYPE D'EMPLOYÉ	2023-2024	2022-2023
Permanent	2 046	1 983
Temporaire	125	133
Occasionnel	467	445
TOTAL	2 638	2 561

Par employés permanents, on entend tous les employés permanents à temps plein et à temps partiel. Par employés temporaires, on entend 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. Par employés occasionnels, on entend les employés à temps plein, à temps partiel, à salaire horaire et sur demande, ainsi que les étudiants.

ACTIVITÉS DE DOTATION EN PERSONNEL PENDANT L'EXERCICE FINANCIER		
TYPE DE POSTE	2023-2024	2022-2023
Permanent	328	312
Temporaire	513	334
TOTAL	841	646

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 632 concours, notamment 491 concours publics et 141 concours internes.

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

TYPE DE NOMINATION	DESCRIPTION DE LA NOMINATION	NOMBRE
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Ce programme offre aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles des possibilités égales d'accès à l'emploi, à la formation, à l'avancement professionnel.	26

Programme Mosaïk	Ce programme associe des talents divers à des emplois intéressants dans l'ensemble du GNB.	32
Programme de gestion du talent	Ce programme s'adresse aux employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent : rendement, état de préparation, volonté et degré d'urgence.	2
Nomination sans concours	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou nommée pour une période déterminée peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	119
Programme pour étudiants de SNB	SNB encourage l'embauche d'étudiants et en a employé 53 cette année dans toute la province. Parmi eux, sept étudiants ont été convertis en employés occasionnels ou temporaires à la suite de leur emploi d'étudiant.	7

SNB préconise un processus semblable à celui de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*. Aucune plainte pour favoritisme n'a été formulée au chef de la direction de SNB, et aucune plainte n'a été soumise à l'ombud.

Résumé des projets de loi et des activités législatives

NOM DU PROJET DE LOI	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS
<p>Projet de loi 4 – <i>Loi modifiant la Loi sur la Société des alcools du Nouveau-Brunswick</i> Bill-4.pdf (www.legnb.ca)</p>	<p>Le projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 13 décembre 2023.</p>	<p>Il vise à supprimer l'obligation pour la Société des alcools du Nouveau-Brunswick d'adopter des règlements administratifs régissant l'approvisionnement et les contrats de construction. La Société sera plutôt liée par les règlements pris en vertu de la Loi sur la passation des marchés publics. De plus, les états financiers des filiales de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (Cannabis N.-B. Ltée) ne devront plus être consolidés avec ceux de la Société.</p>
<p>Projet de loi 15 – <i>Loi modifiant la Loi sur l'évaluation</i> Bill-15.pdf (www.legnb.ca)</p>	<p>Le projet de loi a reçu la sanction royale le 13 décembre 2023; toutefois, les modifications entreront en vigueur à une date fixée par proclamation et s'appliqueront à l'année d'imposition 2025.</p>	<p>L'objectif de cette loi est d'instaurer un mécanisme de protection contre les hausses marquées d'évaluation de dix pour cent sur tous les biens énumérés dans la définition des « biens réels », à l'exclusion des biens dont la valeur foncière est prescrite par la loi ou un règlement existants, comme les poteaux, les fils, les terrains forestiers en tenure franche, les boisés de ferme, etc. Les modifications ajouteront également un pouvoir réglementaire pour établir une formule élargie de protection contre les hausses marquées et donneront au directeur exécutif de l'évaluation la possibilité de déterminer l'admissibilité des propriétés qui entrent ou non dans le champ d'application de la protection contre les hausses marquées dans certaines circonstances.</p>
<p>Projet de loi 24 – <i>Loi modifiant la Loi sur les corporations commerciales</i> Bill-24.pdf (www.legnb.ca)</p>	<p>Le projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 16 juin 2023, à l'exception de l'alinéa 46b) et des articles 138 et 154, qui entreront en vigueur à une date fixée par proclamation.</p>	<p>Le but du projet de loi est de moderniser la <i>Loi sur les corporations commerciales</i> et de faire en sorte qu'elle s'aligne sur les lois semblables ailleurs au Canada. Ce faisant, elle favorise un environnement plus concurrentiel au Nouveau-Brunswick et encourage les entreprises à s'y installer.</p>

<p>Projet de loi 53 – <i>Loi concernant la Société d’habitation du Nouveau-Brunswick</i> Bill-53.pdf (www.legnb.ca)</p>	<p>Le projet de loi a reçu la sanction royale le 16 juin 2023 et est entré en vigueur de façon rétroactive le 1^{er} avril 2023.</p>	<p>Cette loi approuve le transfert de la responsabilité de la Société d’habitation du Nouveau-Brunswick, y compris l’administration de la <i>Loi sur la location de locaux d’habitation</i>, à la ministre responsable de l’habitation.</p>
<p>Projet de loi 54 – <i>Loi modifiant la Loi sur l’évaluation</i> Bill-54.pdf (www.legnb.ca)</p>	<p>Le projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 16 juin 2023; toutefois, les modifications s’appliqueront à l’année d’imposition 2025.</p>	<p>L’objectif de ce projet de loi est de préciser que l’évaluation de tous les biens immobiliers sera effectuée au 1^{er} janvier de l’année précédente. Il ajoute également une date de prise en compte de l’état du bien et précise que la « valeur réelle et exacte » est un intérêt en fief simple.</p>
<p>Projet de loi 55 – <i>Loi modifiant la Loi sur la location de locaux d’habitation</i> Bill-55.pdf (www.legnb.ca)</p>	<p>Le projet de loi a reçu la sanction royale et est entré en vigueur le 16 juin 2023.</p>	<p>L’objectif de ce projet de loi est de renforcer et de rationaliser les règlements pris en vertu de la loi, comme le changement de nom du Tribunal sur la location de locaux d’habitation en Bureau des relations avec les locataires et les propriétaires; l’obligation pour les propriétaires de demander l’autorisation de résilier une location pour des rénovations; l’extension des mesures de protection contre les augmentations de loyer et des limites de résiliation concernant la location à période déterminée; et l’autorisation pour les propriétaires de se débarrasser des biens abandonnés d’une valeur inférieure à 500 \$ après les avoir entreposés pendant 10 jours.</p>



NOM DU RÈGLEMENT	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS
<p>Règlement du Nouveau-Brunswick 2000-39, le Règlement sur les appellations conventionnelles – Loi sur l'enregistrement foncier 2000-39%20.pdf (laws.gnb.ca)</p>	<p>25 juillet 2023</p>	<p>Le Règlement a été modifié pour changer la façon dont le nom d'une personne est écrit lors de l'enregistrement d'un titre de propriété.</p>
<p>Règlement du Nouveau-Brunswick 2014-93, le Règlement sur les biens et services – Loi sur la passation des marchés publics 2014-93%20.pdf (laws.gnb.ca)</p>	<p>7 décembre 2023</p>	<p>Le Règlement a été modifié afin de transférer l'exemption relative à l'obtention de médicaments sur ordonnance destinés aux détenus des établissements de détention provinciaux du ministère de la Justice et de la Sécurité publique au ministère de la Santé.</p>



Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS
Points découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2023-2024	8
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2023 – Système d'évaluation foncière de SNB	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2024 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information	3
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2023 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH)	3
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2022-2023	7

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
Nous recommandons à SNB d'élaborer et de mettre en œuvre un processus de rapprochement des rapports de paie de Fusion (comme les registres de paie et les rapports d'établissement des coûts de la paie) et du grand livre. Ce processus devrait être exécuté régulièrement (toutes les deux semaines, par exemple) et les résultats devraient être conservés aux fins de vérification.	Un processus a été établi pour rapprocher, chaque mois, les rapports d'établissement des coûts de la paie de Fusion et le grand livre. SNB continue de travailler avec Finances et Conseil du Trésor pour améliorer les rapprochements de la paie.
Nous recommandons encore une fois que SNB forme le personnel sur la façon de réaliser et de revoir les rapprochements de comptes de fin d'exercice et de comptabiliser les transactions à l'approche de la fin de l'exercice et tout au long de l'exercice.	Au fur et à mesure de l'intégration de Fusion, le nouveau système de planification des ressources organisationnelles (PRO), les utilisateurs clés continuent de recevoir des formations dans tous les domaines pour souligner l'importance de comptabiliser les transactions dans le bon exercice financier.

<p>Nous recommandons encore une fois que SNB sensibilise son personnel au sujet des politiques et des processus autorisés en place pour approuver les paiements.</p>	<p>Les travaux sur la mise en œuvre du module d'approvisionnement de Fusion ont débuté dans le cadre du projet de PRO. Une fois le travail terminé, ce module atténuera tout risque de paiements non autorisés.</p> <p>Avant l'activation du module d'approvisionnement, le personnel a reçu une formation approfondie et des rapports provisoires visant à détecter ces situations ont été produits afin de permettre un examen accéléré.</p> <p>Toutes les approbations non autorisées ont fait l'objet d'une enquête. Il s'est avéré que toutes les dépenses étaient justifiées et que tous les biens et services ont été reçus.</p>
<p>Nous recommandons encore une fois que SNB passe en revue et corrige, dès que possible, les faiblesses relatives aux contrôles internes et à d'autres aspects, telles que relevées à l'annexe A.</p>	<p>SNB a examiné et évalué séparément les risques relevés à l'annexe A. Des mesures correctives ont été prises pour les éléments présentant un risque élevé et pour lesquels aucune mesure d'atténuation n'est en place. Certains de ces éléments, jugés à risque faible ou moyen ou pour lesquels il existe des mesures d'atténuation, demeureront inchangés jusqu'à ce que le nouveau système de planification des ressources organisationnelles (PRO) soit pleinement déployé.</p>
<p>Nous recommandons que SNB élabore et mette en œuvre un processus officiel pour s'assurer qu'elle respecte les normes de l'industrie des cartes de paiement.</p> <p>Nous recommandons que SNB élabore et mette en application une politique officielle de séparation des tâches au sein des fonctions liées aux technologies de l'information.</p> <p>Nous recommandons encore une fois que SNB passe en revue et corrige, dès que possible, les faiblesses relatives aux contrôles de la technologie de l'information, telles que relevées à l'annexe A.</p>	<p>SNB continue de respecter les normes de l'industrie des cartes de paiement. SNB effectue des analyses trimestrielles de la vulnérabilité du réseau pour s'assurer que toutes les exigences sont satisfaites et que toutes les lacunes sont corrigées immédiatement.</p> <p>SNB effectuera une analyse de chacune des faiblesses relevées. Des mesures correctives seront prises uniquement pour les éléments que SNB juge à risque élevé et pour lesquels aucune mesure d'atténuation n'est en place.</p> <p>SNB a examiné et évalué séparément les risques relevés à l'annexe A. Des mesures correctives ont été prises pour les éléments présentant un risque élevé et pour lesquels aucune mesure d'atténuation n'est en place. Certains de ces éléments, jugés à risque faible ou moyen ou pour lesquels il existe des mesures d'atténuation, demeureront inchangés jusqu'à ce que le nouveau système de planification des ressources organisationnelles (PRO) soit pleinement déployé.</p>

<p>Nous recommandons encore une fois que SNB mette en place un nouveau système de comptabilité et de paie. Comme pour les années précédentes, nous comprenons que SNB prévoit passer au nouveau système de comptabilité et de paie Fusion (PRO) dans le cadre de la stratégie globale du gouvernement en matière de PRO. Nous notons que SNB prévoit continuer sa migration vers Fusion au cours de l'exercice 2024 et possiblement par la suite.</p> <p>Si SNB prévoit un long délai avant que ce projet soit mené à bien, et si cette solution présente un bon rapport coût-efficacité, nous recommandons encore une fois que SNB traite les transactions dans un seul et même système afin de réduire le risque de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du travail du personnel.</p>	<p>Le projet de PRO continue d'aller de l'avant. D'ici à ce que le projet soit achevé, SNB a mis en place différentes mesures d'atténuation pour réduire le risque de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du travail du personnel. SNB poursuit ses efforts en vue de détecter les transactions en double dans les différents systèmes et de garantir l'intégrité des données entre les systèmes.</p>
---	--

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

TITRE ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION AVEC LE LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS	
	TOTAL	MISES EN ŒUVRE
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2021-2022 Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	6	5
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2020-2021 Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	7	6
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2022 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	5	3
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2022 – Système d'évaluation foncière de SNB Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	2	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2022 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	2	0

Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	4	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	2	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – Services d'évaluation foncière de SNB Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	4	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – SNB, paiements traités par le biais du système de gestion d'imagerie et des processus (IPM) Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	4	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020 – SNB, paie et avantages sociaux (SIRH) Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	3	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020 – SNB, paiements traités par le biais du système de gestion d'imagerie et des processus (IPM) Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	4	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020 – Services d'évaluation foncière de SNB Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	6	4
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2020 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	6	5
Points découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2019-2020 Rapport du vérificateur général (agnb-vgnb.ca)	6	5

Résumé des activités liées aux langues officielles

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

Quatre plaintes officielles ont été déposées en vertu de la Loi en 2023-2024. Toutes les plaintes ont été considérées comme fondées ou réglées sans enquête.

Durant l'exercice 2023-2024, SNB a continué de s'assurer du respect de ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* dans l'ensemble de l'organisation. Vous trouverez ci-dessous des initiatives connexes menées de façon continue au cours de l'exercice en question.

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 sur la prestation des services dans la langue officielle de choix des clients.

AXE 2

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

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

AXE 3

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

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

AXE 4

Veiller à ce que les employés de la fonction publique connaissent et comprennent bien la *Loi sur les langues officielles*, les politiques et les règlements pertinents ainsi que les obligations de la province 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*.

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. SNB n'a reçu aucune allégation ou divulgation d'acte répréhensible au cours de l'exercice 2023-2024.



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 2024.



Alan Roy
Chef de la direction



Renée Laforest, CPA, CGA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 27 juin 2024

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 2024, 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 2024, ainsi que des résultats de ses activités et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » de mon rapport. Je suis indépendant de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à mon audit des états financiers au Canada et je me suis acquitté 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 maintiens un esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- J'identifie et j'évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et je réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- J'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité.
- J'évalue le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière.
- Je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenu 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 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 relevé au cours de mon audit.

Le vérificateur général,

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

Paul Martin, FCPA, FCA

Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada
Le 27 juin 2024

Service Nouveau-Brunswick

État de la situation financière

Au 31 mars

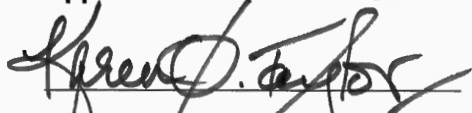
	(milliers)	
	2024	Redressé 2023
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	9 523 \$	9 080 \$
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	94 824	97 531
Actifs affectés (note 6)	13 980	12 184
Comptes débiteurs et avances (note 7)	38 353	43 128
Total des actifs financiers	156 680	161 923
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	23 749	25 852
Passif des partenaires (note 9)	6 434	4 894
Recettes reportées	477	1 048
Assurance des titres fonciers (note 10)	5 000	7 290
Total des passifs	35 660	39 084
Actifs financiers nets	121 020	122 839
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 11)	57 006	58 770
Stocks	176	172
Charges payées d'avance	38 372	26 227
Total des actifs non financiers	95 554	85 169
Excédent accumulé	216 574 \$	208 008 \$

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

	(milliers)		
	Budget Note 3	2024	Redressé 2023
Recettes			
Paiements de transfert	225 948 \$	229 407 \$	205 119 \$
Produits et services	56 475	85 264	70 332
Services municipaux	16 350	18 015	16 351
Services de registre	26 720	30 106	29 196
Rabais et recouvrements	2 709	2 367	2 443
Revenu de placements	-	-	216
Total des recettes	328 202	365 159	323 657
Charges			
Administration générale	793	643	674
Finances, ressources humaines et stratégie	18 072	19 530	17 397
Approvisionnement stratégique	5 758	5 720	5 384
Services technologiques	183 446	207 892	184 158
Services de santé	47 052	48 246	47 384
Services organisationnels	27 173	30 796	27 895
Services publics	47 508	43 766	38 609
Total des charges	329 802	356 593	321 501
Excédent (Déficit)	(1 600)	8 566	2 156
Excédent accumulé, début de l'exercice		208 008	205 852
Excédent accumulé, fin de l'exercice		216 574 \$	208 008 \$

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

	(milliers)		
	Budget Note 3	2024	Redressé 2023
Actifs financiers nets, début de l'exercice	122 839 \$	122 839 \$	118 227 \$
Excédent (Déficit)	(1 600)	8 566	2 156
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(8 117)	(6 237)	(2 984)
Amortissement des immobilisations corporelles	8 256	8 001	8 378
Variation nette des charges payées d'avance	-	(12 145)	(2 882)
Variation nette des stocks	-	(4)	(56)
(Diminution) augmentation des actifs financiers nets	(1 461)	(1 819)	4 612
Actifs financiers nets, fin de l'exercice	121 378 \$	121 020 \$	122 839 \$

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

	(milliers)	
	2024	Redressé 2023
Trésorerie et équivalents de trésorerie générés par (utilisés pour):		
Opérations liées au fonctionnement		
Excédent (Déficit)	8 566 \$	2 156 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	8 001	8 378
Comptes débiteurs et avances (note 7)	4 775	(6 842)
Sommes à recevoir de la province du Nouveau- Brunswick	2 707	(2 533)
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	(2 103)	(7 890)
Charges payées d'avance	(12 145)	(2 882)
Assurance des titres fonciers (note 10)	(2 290)	305
Passif des partenaires (note 9)	1 540	1 311
Recettes reportées	(571)	762
Stocks	(4)	(56)
Actifs affectés (note 6)	(1 796)	(1 616)
	6 680	(8 907)
Opérations liées aux immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(6 237)	(2 984)
	(6 237)	(2 984)
Opérations liées aux placements		
Remboursement de placements	-	7 000
	-	7 000
(Diminution) augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	443	(4 891)
Trésorerie et équivalents de trésorerie, début de l'exercice	9 080	13 971
Trésorerie et équivalents de trésorerie, fin de l'exercice	9 523 \$	9 080 \$

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 2024

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.

Modification de la politique de comptabilité

Au cours de l'exercice, la Corporation a adopté le chapitre 3400 des normes comptables pour le secteur public portant sur les revenus, qui établit des normes de comptabilisation et de présentation relatives aux revenus. En vertu de cette nouvelle norme, les opérations avec contrepartie sont constatées lorsque les obligations de prestation ont été remplies. Les recettes non récurrentes de la Corporation se limitent au revenu de placements. La norme a été appliquée rétroactivement et par conséquent, les données de l'année précédentes ont été redressées. La Corporation a redressé les comptes débiteurs et avances, les recettes des services municipaux et les soldes d'ouverture de l'excédent accumulé et des actifs financiers nets. La note 15 décrit l'incidence de ce changement de méthode comptable sur les exercices antérieurs.

Au cours de l'exercice, la Corporation a également adopté le chapitre SP 3160 sur les partenariats public-privé, et la NOSP-8 sur les éléments incorporels achetés, des normes comptables pour le secteur public. L'adoption de ces normes n'a pas eu d'effets significatifs sur la Corporation et aucun autre renseignement ne doit être présenté.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

Note 2 (suite)

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Sommes à recevoir à la province du Nouveau-Brunswick

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

Placements

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

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.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

Note 2 (suite)

Seuils et taux d'amortissement

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

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, y compris les produits et services, les services municipaux et les services de registre et les rabais et recouvrements, sont constatées quand l'opération ou l'événement s'est produit et que l'obligation de prestation afférente aux services ou aux produits a été remplie. Les recettes sans obligation de prestation sont quant à elles constatées lorsque la Corporation a le pouvoir de revendiquer ou de prélever une entrée de ressources économiques et quand le revenu est attendu. Les gains sont normalement comptabilisés au moment de leur réalisation. Les éléments qu'il serait trop difficile de mesurer avant que les fonds soient reçus sont comptabilisés au moment de la réception de ceux-ci.

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.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

Note 2 (suite)

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.

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.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

Note 2 (suite)

Incertitude relative à la mesure

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

Stocks

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

Charges payées d'avance

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

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.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

Note 4 (suite)

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 (14,3 millions de dollars 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 2024 correspond au solde des comptes débiteurs de 38,4 millions de dollars. Le risque de crédit ne donne pas lieu à un paiement, car le gros du solde des comptes débiteurs est constitué de montants attribuables à des entités qui relèvent de la province.

b) Risque de liquidité

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

c) Risque de taux d'intérêt

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

d) Risque de change

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

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 229,4 millions de dollars (205,1 millions de dollars en 2023) 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 2024

Note 5 (suite)

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

	(milliers)	
	2024	2023
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	94 824 \$	97 531 \$
Comptes débiteurs	14 260	20 430
Comptes créditeurs et charges à payer	(123)	(80)
Passif des partenaires	(5 557)	(4 328)
Montant net dû à la Corporation	103 404 \$	113 553 \$

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 :

	(milliers)	
	2024	2023
Recettes	324 621 \$	281 756 \$
Charges	(1 347)	(3 212)
	323 274 \$	278 544 \$

6. Actifs affectés

	(milliers)	
	2024	2023
Passif des partenaires (note 9)	6 434 \$	4 894 \$
Droits d'assurance collectés (note 10)	7 546	7 290
	13 980 \$	12 184 \$

7. Comptes débiteurs et avances

	(milliers)	
	2024	Redressé 2023
Comptes débiteurs	37 349 \$	42 386 \$
Avances	1 086	809
Provision pour créances douteuses	(82)	(67)
	38 353 \$	43 128 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	(milliers)	
	2024	2023
Comptes créditeurs et charges à payer	16 957 \$	20 104 \$
Salaires et avantages payables	6 792	5 748
	23 749 \$	25 852 \$

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.

	(milliers)	
	2024	2023
Province du Nouveau-Brunswick	5 275 \$	4 089 \$
Autres partenaires	1 159	805
	6 434 \$	4 894 \$

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.

La direction évalue chaque année le passif lié aux demandes d'indemnisation éventuelles. Toute augmentation ou diminution du passif est comptabilisée comme une recette ou une charge dans l'état des résultats. Au 31 mars 2024, la Corporation estime à 5,0 millions de dollars le passif lié aux demandes d'indemnisation éventuelles en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*.

Les droits d'assurance collectés par la Corporation à l'égard des titres fonciers sont grevés d'affectations externes conformément à la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Le sommaire des droits d'assurance collectés se présente comme suit :

Conciliation des droits d'assurance des titres fonciers collectés

	(milliers)	
	2024	2023
Solde d'ouverture	7 290 \$	6 985 \$
Droits d'assurance perçus	256	305
Indemnités versées	-	-
Total (Note 6)	7 546 \$	7 290 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

11. Immobilisations corporelles

	(milliers)							31 mars 2023 Total
	Matériel et logiciels informatiques	Terrain et bâtiments 40 ans	Véhicules à moteur de 5 à 10 ans	Équipement majeur de 5 à 15 ans	Améliorations locatives Durée du bail	Équipement initial de nouveaux bâtiments 5 ans	Actifs en construction (AEC)	
Durée de vie utile estimative (années)	5 à 15 ans	Bâtiments de 40 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans		
Coût								
Coût d'ouverture	83 122 \$	21 123 \$	530 \$	26 509 \$	13 774 \$	3 197 \$	320 \$	148 575 \$
Transférées des AEC	320	-	-	-	-	-	(320)	-
Acquisitions	4 443	-	55	-	396	288	1 055	6 237
Dispositions	(2 764)	-	-	-	-	-	-	(2 764)
Coût de clôture	85 121	21 123	585	26 509	14 170	3 485	1 055	152 048
Amortissement cumulé								
Amortissement cumulé au début de l'exercice	68 784	4 570	377	7 568	6 061	2 445	-	89 805
Dispositions	(2 764)	-	-	-	-	-	-	(2 764)
Charge d'amortissement	5 030	452	56	1 770	383	310	-	8 001
Amortissement cumulé de clôture	71 050	5 022	433	9 338	6 444	2 755	-	89 805
Valeur comptable nette	14 071 \$	16 101 \$	152 \$	17 171 \$	7 726 \$	730 \$	1 055 \$	57 006 \$

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2024:

	(milliers)
Matériel et logiciels informatiques	357 \$
Améliorations locatives	698 \$
Total	1 055 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

12. Charges par secteur

	(milliers)	
	2024	2023
Services du personnel	163 723 \$	152 767 \$
Fournitures et services	183 000	160 235
Frais de la dette et autres	134	121
Amortissement	8 001	8 378
Dépenses de subventions	1 735	-
	356 593 \$	321 501 \$

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:

	(milliers)					
	2025	2026	2027	2028	2029	Ci-après
Location de bureau	5 633 \$	4 868 \$	4 278 \$	3 852 \$	3 167 \$	16 670 \$
Ententes contractuelles	49 290	35 113	24 967	23 700	5 981	6 720
Total	54 923 \$	39 981 \$	29 245 \$	27 552 \$	9 148 \$	23 390 \$

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

15. Redressement sur exercices antérieurs

Le 1^{er} avril 2023, la Corporation a adopté la norme comptable du secteur public SP 3400, Revenus, comme le décrit la note 2 des présents états financiers. L'adoption de cette norme a entraîné le redressement des résultats financiers de 2023 comme suit : une augmentation de 1,2 millions de dollars des recettes et une augmentation de 15,4 millions de dollars des comptes débiteurs.

Les tableaux ci-dessous résument l'incidence du retraitement sur les recettes de 2023, l'excédent accumulé au début de l'exercice et la variation des actifs financiers nets.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024

Note 15 (suite)

Excédent accumulé au début de l'exercice redressé (milliers)

	Résultats réels de 2024	Résultats réels de 2023
Excédent accumulé, début de l'exercice		
Déjà établis	192 570 \$	191 618 \$
Services municipaux	15 438	14 234
Excédent accumulé au début de l'exercice redressé	208 008 \$	205 852 \$

Actifs financiers nets au début de l'exercice redressés (milliers)

	Résultats réels de 2024	Résultats réels de 2023
Actifs financiers nets au début de l'exercice		
Déjà établis	107 401 \$	103 993 \$
Comptes débiteurs et avances	15 438	14 234
Actifs financiers nets au début de l'exercice redressés	122 839 \$	118 227 \$

16. Données Comparatives

Certains chiffres de 2023 ont été reclassés afin de se conformer à la présentation adoptée pour 2024.

