

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Rapport annuel
2011-2012

Publié par :

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Novembre 2012

ISBN: 978-1-4605-0105-4

ISSN: 2290-3909

Imprimé au Nouveau-Brunswick

le 25 octobre 2012

L'honorable Sue Stultz
Ministre des Services gouvernementaux
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

L'honorable Sue Stultz,

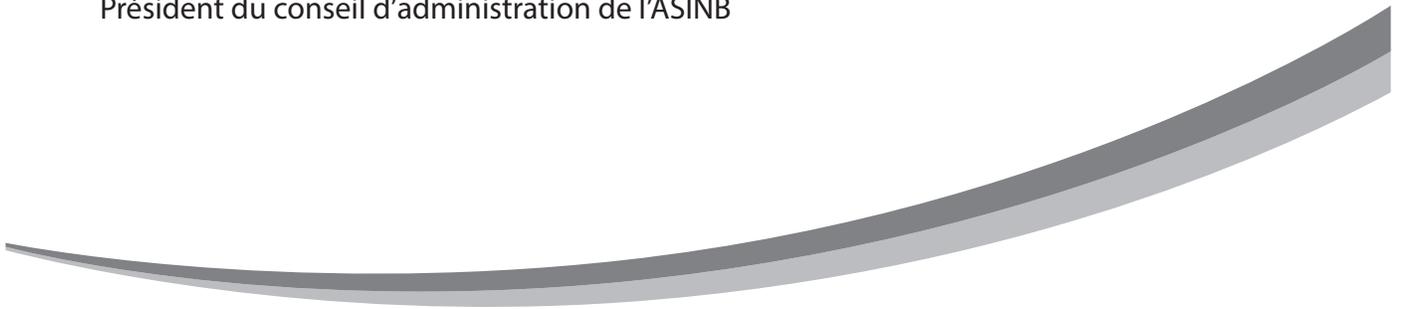
J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier 2011-2012, au nom du conseil d'administration.

Acceptez, Madame, mes sincères salutations.

Le président du conseil d'administration de l'ASINB,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Marc Léger". The signature is fluid and cursive, with a horizontal line above the "é" in "Léger".

Marc Léger
Président du conseil d'administration de l'ASINB



Rapport de la présidente



L'exercice financier 2011-2012 a été une période de croissance et de transition pour l'Agence. Nous sommes fiers des améliorations que nous avons apportées à la qualité de nos services, de même qu'à l'efficacité et à l'efficacités de nos processus de prestation des services.

Conformément aux objectifs de renouvellement du gouvernement, au cours de notre deuxième année d'activité, notre centre d'attention s'est déplacé allant du déploiement du service et de la transition à l'amélioration continue du rendement et à la responsabilisation. L'une des priorités essentielles du travail que nous avons réalisé a été l'élaboration et la mise en oeuvre d'indicateurs de rendement clés visant chaque domaine de service.

Grâce à une solide équipe d'employés dévoués, nous avons commencé à constater les avantages d'un modèle de services partagés par la normalisation des processus, l'abaissement des coûts par transaction et la réduction du nombre de postes au moyen de l'attrition.

J'aimerais remercier le conseil d'administration de l'ASINB pour le soutien et la surveillance stratégique qu'elle a accordés à l'Agence. Je suis particulièrement reconnaissante envers les employés de l'Agence qui ont travaillé diligemment à l'amélioration de la prestation de nos services. Nos réalisations dans la dernière année n'auraient pas été possibles sans leur aide.

La fin de l'exercice financier 2011-2012 a donné lieu à une réorganisation de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick sous la tutelle du ministère des Services gouvernementaux. Cette réorganisation a élargi la portée des services partagés au sein du gouvernement et a créé de nouvelles possibilités de regroupement de services et de réalisation d'efficacités. Je prévois travailler à l'intérieur de la nouvelle structure pour ainsi simplifier l'administration et mieux utiliser les ressources dont nous disposons en vue de la réalisation de notre mandat.

Cordialement vôtre,

Sylvie Levesque-Finn

Table des matières

À propos de l'ASINB-----	1
Opérations-----	3
Infrastructure et applications de TI -----	6
Transformation -----	8
Services à l'Agence -----	9
Mesure du rendement-----	10
Langues officielles-----	14
<i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> -----	14
États financiers -----	15

À propos de l'ASINB

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



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

MESURES LÉGISLATIVES

La *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick* autorise l'Agence à être détenue en propriété exclusive et exploitée par le gouvernement et d'être responsable devant lui ayant la capacité de rechercher, d'offrir et de gérer des services partagés au nom des ministères et d'autres secteurs du service public. La Loi autorise l'ASINB à fonctionner comme une entreprise en mettant l'accent sur les clients, en assurant l'excellence du service et en rehaussant le rendement.

GOVERNANCE

Conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'Agence est formé de dix hauts fonctionnaires nommés par le ministre désigné par le lieutenant-gouverneur en conseil afin d'appliquer la Loi. Conformément à la *Loi de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick*, au moins six membres du conseil d'administration doivent occuper des postes au niveau de sous-ministres, en plus de la présidente de l'Agence qui est membre d'office. Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, sur la recommandation du ministre, nommer au conseil d'administration deux personnes qui n'appartiennent pas aux services publics. Le mandat de toutes les personnes nommées, à l'exception de la présidente, est de trois ans. Les membres du conseil d'administration de l'ASINB pour 2011-2012 étaient les suivants :

Marc Léger (président)
Sous-ministre
Éducation postsecondaire,
Formation et Travail

Roger Doucet (vice-président)
Sous-ministre
Éducation et Développement
de la petite enfance

Brian Durelle
Sous-ministre adjoint
Bureau des ressources humaines

Don Ferguson
Sous-ministre
Santé

Doug Holt
(président, Comité de vérification et des finances)
Sous-ministre
Conseil de gestion

Byron James
Sous-ministre
Bureau du Conseil exécutif

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

Dale Wilson
Sous-ministre
Sécurité publique

Équipe de direction

L'équipe de direction de l'ASINB supervise les activités courantes de l'Agence et assure un leadership et une orientation stratégiques de nature générale. L'équipe de direction pour 2011-2012 est composée des membres suivants :

Sylvie Levesque-Finn, présidente

Andrea Seymour, directrice de l'exploitation et vice-présidente aux opérations/vice-présidente de la transformation par intérim

Kenneth Fitzpatrick, vice-président et chef de technologie de l'information

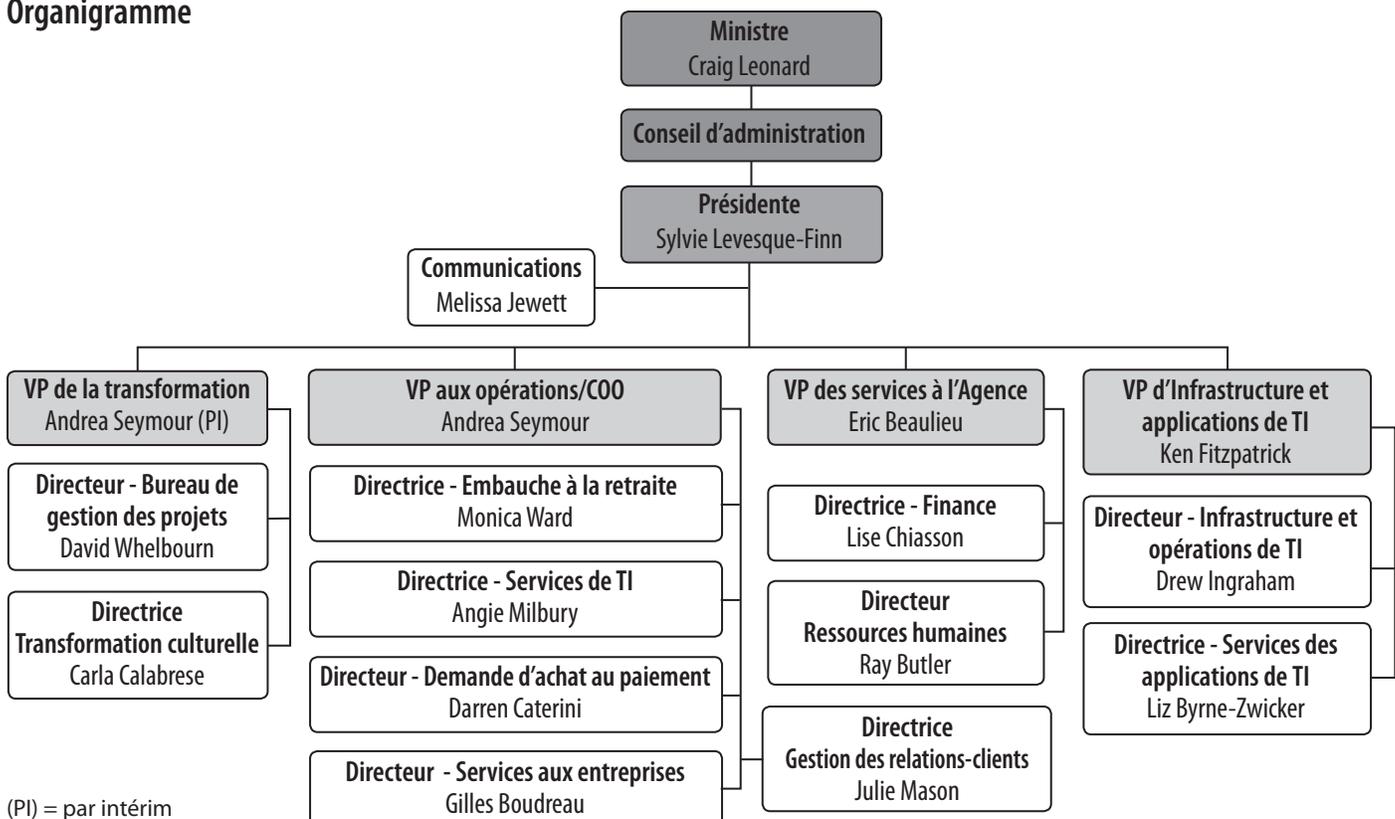
Eric Beaulieu, vice-président des services à l'Agence

ORGANISATION ET RESSOURCES HUMAINES

Dotation

Au 31 mars 2012, l'ASINB comptait au total 320 employés, dont 248 travaillent au bureau central de l'Agence, à la Place-Brookside, et 20 offrent un soutien sur place en TI, à Fredericton. Les 52 autres employés travaillent à distance, offrant un soutien informatique sur place ainsi que les services des comptes créditeurs et de la paie régionaux.

Organigramme



Opérations

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



Cette année, l'ASINB a stabilisé la prestation des services communs et a lancé des processus reproductibles et réutilisables, le tout soutenu par des mesures de rendement et des ententes de partenariat. Au cours de l'année, chacune des unités de prestation des services a axé ses efforts sur l'amélioration continue des processus grâce à la méthode Lean Six Sigma.

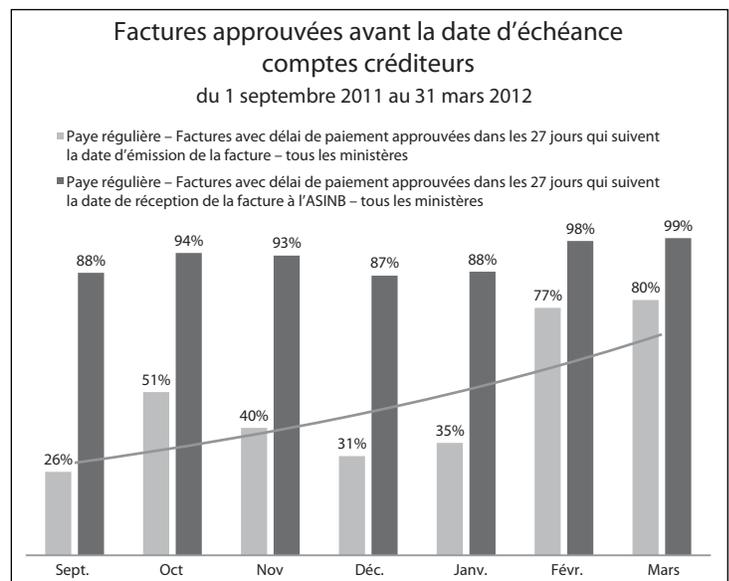
Demande d'achat au paiement

La Direction de la demande d'achat au paiement gère la prestation des services des comptes créditeurs (CC) aux ministères et organismes gouvernementaux de la Partie I. L'équipe assure la conformité aux règles et aux règlements liés à l'approvisionnement, gère les processus relatifs à la carte d'achat et à iExpense. Elle fournit aussi la formation, la documentation et le soutien connexes aux organismes clients.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, l'équipe des comptes créditeurs a traité plus de 500 000 transactions et terminé la dernière et la plus grande vague de déploiement en juin 2011, ce qui a doublé le volume des transactions traitées. Elle a élargi son secteur d'activités afin d'inclure les fonctions des comptes créditeurs liées à de nombreux clients et systèmes de gestion de cas.

Les points saillants de 2011-2012 sont notamment :

- élaborer et déployer un module d'apprentissage en ligne pour appuyer la formation de près de 1 000 employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick sur le système d'imagerie et de gestion des processus (IGP);
- réduire le temps de traitement des factures entre la réception et l'acheminement aux fins d'approbation de 11 jours à 1,5 jour en moyenne;
- atteindre une réduction de 13 % dans le nombre de positions;
- réaliser des économies de plus de 250 000 \$.



Embauche à la retraite

Ce service est chargé de verser les prestations relatives à la paye et aux avantages sociaux de 8 702 fonctionnaires et de 1 277 employés occasionnels et les rentes de retraite d'environ 28 000 retraités au nom du Bureau des ressources humaines. L'équipe du Service de la paie et des avantages sociaux est aussi responsable de maintenir les dossiers des employés, de saisir les données en cas de congés, et d'établir des rapports pour la comptabilité et la conformité réglementaire.

À la fin du mois de mars 2012, le personnel avait traité plus de 43 000 demandes de service couvrant les nominations, les salaires, les pensions, les avantages garantis et d'autres paiements réglementaires.

Les points saillants de 2011-2012 sont notamment :

- remaniement du site Web du Libre-service aux employés (LSE);
- lancement des T4 électroniques dans le LSE;
- normalisation des processus et des formulaires grâce à l'amélioration continue des services;
- réduction de l'équipe du Service de la paie et des avantages sociaux de 8 %;
- réalisation d'économies de l'ordre de 326 000 \$ au cours de la première année d'exploitation.

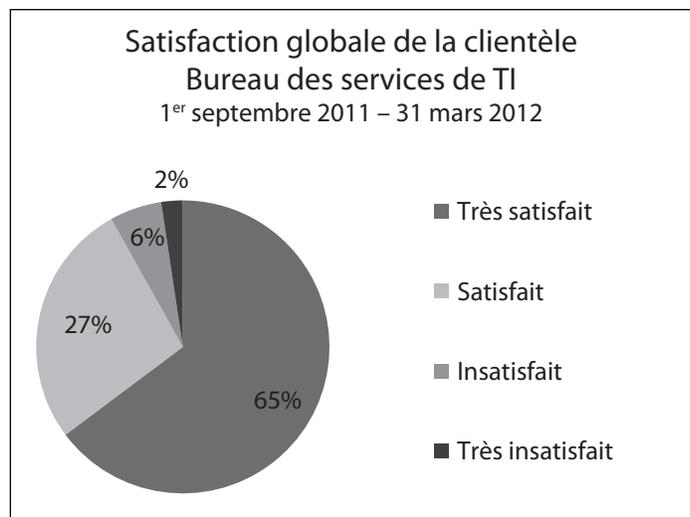
Services de technologie de l'information

La Direction des services de technologie de l'information offre des services d'assistance informatique et de services de bureautique aux employés du gouvernement de la Partie 1.

Le Bureau des services de technologie de l'information est le seul point de contact pour les employés qui sont confrontés à une interruption du matériel informatique, des logiciels ou de la connexion réseau, ou qui demandent des renseignements, des conseils, l'acquisition de matériel de TI ou l'accès à d'autres services. L'équipe des services de TI offre un soutien aux employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick dans plus de 375 endroits de la province et a géré plus de 87 000 incidents en 2011-2012.

Les points saillants de 2011-2012 sont notamment :

- réaliser des économies de l'ordre de 1,2 million de dollars grâce à l'initiative de Microsoft Enterprise Licence;
- créer un environnement qui permet au personnel de recevoir une formation polyvalente et d'acquérir des connaissances propres aux ministères auprès de leurs pairs, tout en offrant davantage de souplesse dans l'attribution des tâches;
- la mise sur pied d'un groupe de soutien technique avancé afin de permettre au personnel de se spécialiser dans certaines technologies, ce qui entraîne une résolution plus rapide des problèmes techniques complexes;
- la mise en oeuvre du logiciel de gestion de l'appareil mobile.



Services aux entreprises

La Direction des services aux entreprises a été officiellement lancée en novembre 2011 et est responsable de la gestion des initiatives communes au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick ayant trait aux entreprises. Au cours de l'exercice financier 2011-2012, l'équipe s'est concentrée sur le projet d'optimisation de l'impression, la conception d'un processus pour les cartes des employés ou agents et la préparation du transfert des services d'imprimerie et de courrier à l'ASINB.

Le projet d'optimisation de l'impression a commencé à l'automne 2010 en prenant l'engagement de déployer 2 121 appareils auprès du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Au 31 mars 2012, près de 1 100 appareils d'impression ont été déployés dans les Parties I et IV. Le déploiement de près de 500 appareils auprès de la Partie II a commencé à la fin de mars 2012.

Le point saillant de 2011-2012 visait à atteindre un rendement en matière d'impression qui atteigne ou dépasse les objectifs établis par les chefs de file de l'industrie. Le rendement lié au coût moyen par impression, le nombre de membres du personnel par appareil, la moyenne mensuelle du nombre d'impressions par appareil et le pourcentage de dispositifs de réseaux, tous ces dispositifs témoignent de la viabilité et du succès de ce programme.

Gestion des relations-clients

La Direction de la gestion des relations-clients est le mécanisme par lequel sont formées, gérées, mesurées et améliorées les relations client-fournisseur. Établir une relation de « partenaire fiable » avec nos clients est essentiel pour rehausser le service et le rapport qualité-prix.

Le cadre de travail de la gestion des relations-clients à l'ASINB est axé sur les secteurs clés suivants :

- gestion des comptes et des relations
- gestion du rendement du service
- contrôle des processus normalisés
- ententes de partenariat de services (EPS)

Les ententes de partenariat de services décrivent comment l'Agence collaborera avec les ministères au développement d'une culture de partenariat solide. L'ASINB a rencontré tous les ministères clients à deux reprises pour discuter des principales réalisations et des principaux défis, des indicateurs de rendement clés et des résultats du trimestre précédent.

Les points saillants de 2011-2012 sont notamment :

- développer et délivrer davantage d'ententes de partenariat de services (EPS)
- élaborer un processus de présentation de rapports sur le rendement
- publier le premier rapport de l'Agence sur les indicateurs de rendement clés
- présenter des sondages sur la satisfaction de la clientèle
- organiser le premier atelier de l'Agence sur l'amélioration du service avec nos ministères clients

Infrastructure et applications de TI



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

Service des applications de TI

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

- système d'imagerie et de gestion des processus (IGP) pour la gestion des factures (2 100 utilisateurs);
- système d'information sur les ressources humaines (SIRH) (10 400 utilisateurs);
- système de la paie Genesys (33 800 utilisateurs);
- système Libre-service aux employés (LSE) (16 700 utilisateurs);
- logiciel de gestion des services de TI Remedy (225 utilisateurs).

Les points saillants de 2011-2012 sont notamment :

- concevoir et mettre en oeuvre avec succès les T4 en ligne pour les employés de la Partie 1;
- mettre en oeuvre des mises à niveau au système d'IGP afin d'améliorer :
 - la fonctionnalité de fin d'exercice en permettant de référencer l'ancien exercice et le nouvel exercice des factures;
 - le processus du système de traitement des factures en double.

Infrastructure et opérations de TI

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

- Services de réseau et de sécurité
- Installations des opérations de TI et des centres de données
- Architecture et soutien de l'infrastructure
- Approvisionnement et contrats en lien avec les services de télécommunications

Les points saillants de 2011-2012 sont notamment :

- mise en oeuvre d'un certain nombre de projets d'amélioration du service, y compris la mise sur pied d'un service sécurisé sans fil;
- renouvellement de la connectivité réseau et des contrats de licences de logiciels, réduction des dépenses de 1,8 million de dollars par année;

- collaboration avec FacilicorpNB au regroupement des systèmes de messagerie électronique en vue d'offrir un seul service aux 34 000 utilisateurs d'ici la fin de l'automne 2012;
- achèvement presque complet du nouveau centre de données qui sera utilisé par l'ensemble des quatre parties du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

La Division de l'infrastructure et des applications de TI continue de travailler en partenariat avec le Bureau du chef du service de l'information pour s'assurer que les stratégies de TI correspondent à la grande communauté des utilisateurs du gouvernement du Nouveau-Brunswick et la soutiennent.

Transformation

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



Transformation culturelle

Le cadre de changement et la gestion du changement à l'ASINB est fondé sur une approche de collaboration. Le cadre offre un processus structuré ainsi que des méthodes et des outils axés sur des pratiques exemplaires qui appuient le processus de changement et servent à gérer le changement « côté humain ». Les cinq (5) principaux domaines d'intérêt clés pour mener le changement à l'ASINB sont les suivants :

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

Les points saillants de 2011-2012 sont notamment :

- élaborer et mettre en oeuvre un plan de changement à l'échelle du gouvernement à la suite d'une restructuration gouvernementale qui contribue à réduire au minimum les répercussions sur la prestation des services à nos clients;
- appuyer la transition du personnel de la TI et des comptes créditeurs à l'ASINB;
- mobiliser les ministères dans le transfert des services à l'ASINB.

Bureau de gestion des projets

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le Bureau de gestion des projets (BGP) a fourni un soutien important à la prestation des services au sein de l'ASINB comme suit :

- appuyer la dernière vague de déploiement des comptes créditeurs et des services de TI;
- aider avec la stabilisation des services après le déploiement;
- fournir un soutien à la gestion de projet pour les initiatives d'amélioration de la prestation des services;
- faire suivre à deux analystes fonctionnels de l'ASINB une formation conduisant à l'obtention de la certification « ceinture noire » Lean Six Sigma.

L'adoption non équivoque de la méthode de gestion de projet PRINCE2 a été un fait saillant. Le BGP a appuyé le perfectionnement des compétences dans la gestion de projet et les pratiques dans l'ensemble du gouvernement du Nouveau-Brunswick en présentant et en encourageant une communauté de pratique et en offrant des possibilités d'études et de formation. Cette initiative a permis à vingt-cinq employés de cinq ministères d'obtenir une certification PRINCE2.

Services à l'Agence

La Division des services à l'Agence de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) est chargée de la prestation des services généraux. Elle axe son travail sur trois secteurs clés : services financiers, ressources humaines et prestation des services de soutien.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, la fusion de la Division des services à l'Agence de l'ASINB et de la Division des services généraux du ministère de l'Approvisionnement et des Services (MAS) a permis de créer une seule unité organisationnelle desservant les deux organismes, produisant ainsi des services généraux partagés.

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

Le groupe des ressources humaines (RH) est chargé du recrutement et du maintien en poste des employés, de la planification stratégique et de la gestion des ressources humaines, de la planification des effectifs, de l'engagement des employés, de la classification, des relations avec les employés, de la gestion du rendement, de la formation et du perfectionnement ainsi que de la coordination d'un éventail de programmes destinés aux employés.

Le groupe des services à l'Agence procure également des services de soutien qui facilitent les activités courantes de l'Agence. Ses principales fonctions sont : réception et répartition du courrier, coordination de la traduction et de l'impression, gestion des installations et gestion des dossiers. Le groupe offre aussi un service de secrétariat au conseil d'administration, coordonne le processus législatif et produit le rapport annuel.



Mesure du rendement



Conformément aux objectifs stratégiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick, qui sont d'offrir des services avec plus d'efficacité et d'efficience, l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB) a élaboré des services centrés sur la clientèle qui présentent de la valeur et a favorisé l'établissement de partenariats de collaboration avec les clients de l'Agence allant de pair avec l'amélioration continue des services. Au coeur du modèle des services partagés de l'Agence se situent les ententes de partenariat de services créant une « responsabilité partagée de la prestation des services » et les indicateurs de rendement clés que l'Agence utilise pour mesurer et partager les résultats régulièrement.

L'ASINB partage ouvertement les indicateurs de rendement clés avec les ministères clients, réaffirmant ainsi l'esprit de partenariat et de collaboration. Les indicateurs de rendement clés sont établis et acceptés par l'ASINB et ses ministères clients, comme le prévoient les ententes de partenariat de services.

Indicateurs de rendement clés

Les derniers déploiements de services ont été achevés en juillet 2011 et ont été suivis par une période de stabilisation de six mois. L'ASINB a commencé à produire des rapports sur les indicateurs de rendement clés en janvier 2012. Les indicateurs de rendement clés appuient l'objectif de l'Agence qui est de faire de celle-ci une organisation centrée sur la clientèle qui respecte les exigences opérationnelles des ministères et des organismes desservis.

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

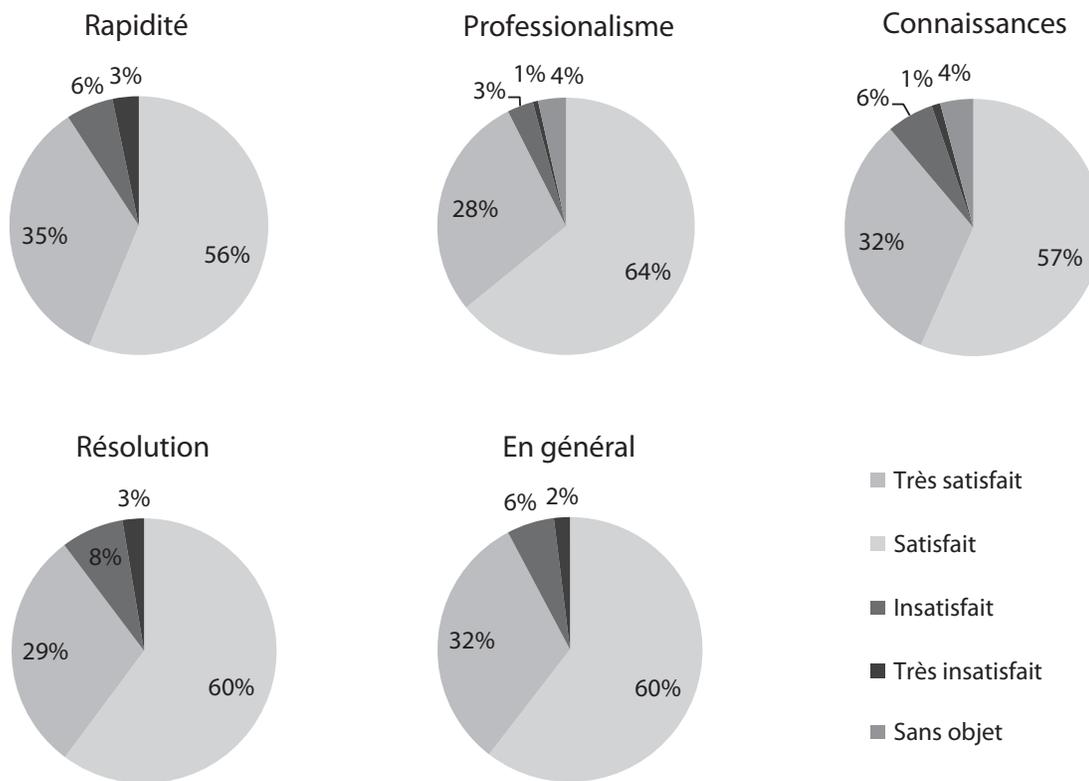
La satisfaction des besoins de la clientèle est l'objectif principal de l'ASINB. Les clients sont invités à fournir une rétroaction dans les domaines de la rapidité d'exécution, du professionnalisme et de la connaissance de l'agent ainsi que la satisfaction à l'égard de leurs demandes de renseignements récentes, de la résolution des incidents ou de leur demande de service. Ces mesures sont recueillies pour chaque unité de prestation des services et compilées ci-dessous pour montrer la satisfaction globale à l'égard des services offerts par l'Agence.

Cible :

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

Résultats :

- La satisfaction de la clientèle est actuellement mesurée par des sondages de suivi après avoir rempli un formulaire de demande de service ou de résolution d'incidents. Dans l'ensemble, 92 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits de leur niveau de service.



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

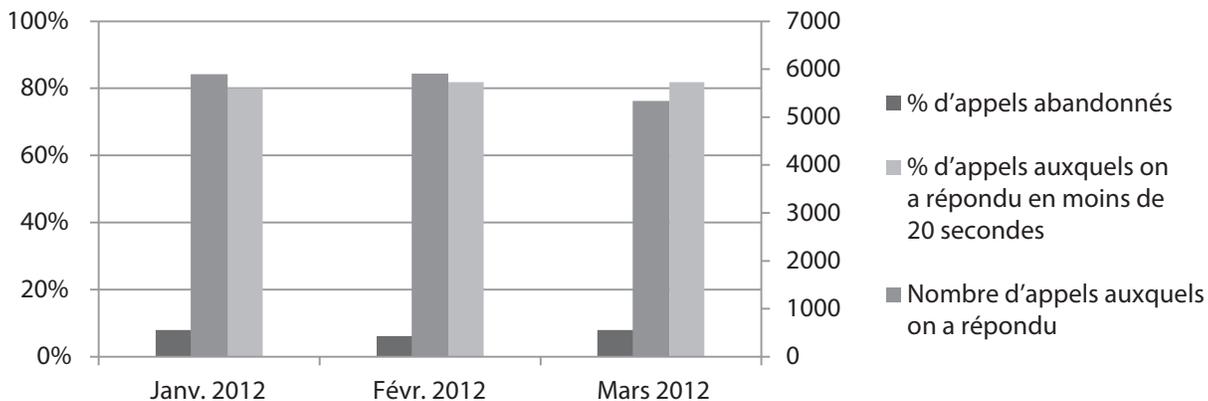
L'ASINB offre un point de contact unique pour les fonctionnaires de la Partie I qui demandent des renseignements, des conseils ou l'accès à des services offerts à l'Agence.

Cibles :

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

Résultats :

- Grâce à la période de stabilisation, des améliorations importantes ont été réalisées, ce qui augmente le pourcentage des appels répondus dans les 20 premières secondes et réduit considérablement le nombre d'appels abandonnés.



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

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

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

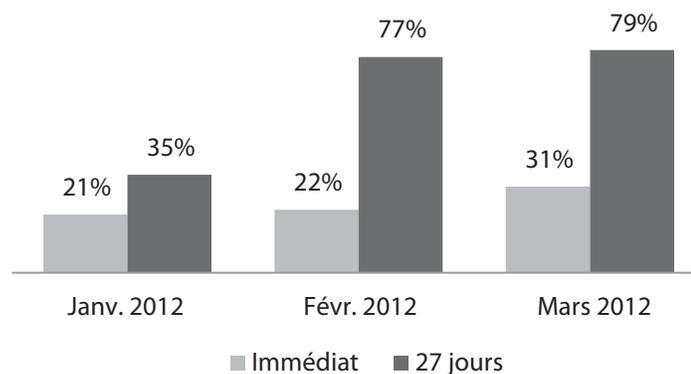
Comptes créditeurs

Cibles :

- > 80 % des factures normalisées sont approuvées aux fins de paiement dans les 27 jours suivant la date de la facture.
- > 80 % des factures avec des modalités de paiement immédiates sont approuvées aux fins de paiement dans un délai de cinq jours de la date de la facture.

Résultats :

Factures payées en conformité avec les conditions de paiement



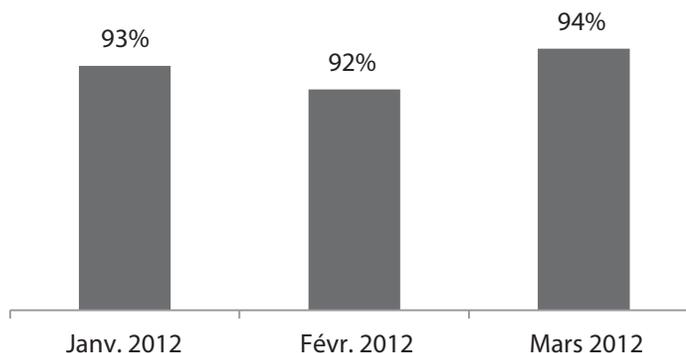
Services de technologie de l'information

Cible :

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

Résultats :

Délai de résolution des incidents



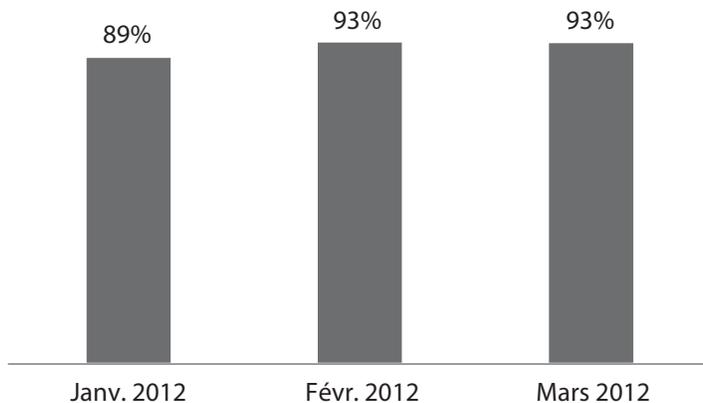
Service de la paie et des avantages sociaux

Cible :

- > 99,5 % des demandes de service liées à l'embauche d'employés, à la création de postes ou à la modification de postes, à la cessation d'emploi, à la saisie de données en cas de congés et aux feuilles de temps sont entrées dans les quatre jours suivant la réception des demandes de services de la part du ministère.

Résultats :

Pourcentage des demandes de service qui répondent aux indicateurs de rendement clés



Langues officielles



L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick 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.

Deux plaintes ont été déposées en vertu de la Loi au cours de l'exercice financier 2011-2012 et les deux ont été corroborées et résolues. L'ASINB continue à travailler afin de résoudre une plainte déposée en 2009 avant l'adoption de l'ASINB et qui est toujours en suspens. La plainte portait sur le système de messagerie vocale du gouvernement provincial. Le système ne répond pas adéquatement à la politique du gouvernement du Nouveau-Brunswick sur l'offre active puisque les salutations du système automatisé de messagerie vocale ne sont pas bilingues. Nous travaillons activement à la recherche d'une solution à ce problème avec le fournisseur de services Bell Aliant et devrions bientôt y parvenir.

Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

La *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* facilite la divulgation et la dénonciation de questions importantes et graves relativement à la fonction publique, qui sont potentiellement illégales et dangereuses pour le public ou préjudiciables à l'intérêt public, et elle protège les gens qui font ces divulgations.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles en vertu de la Loi et n'a pas eu à intervenir à cet égard. Aucune enquête n'a été menée et aucune plainte n'a été adressée à l'Agence par l'Ombudsman en vertu de l'article 23 de la Loi.

États financiers

La haute direction est heureuse de présenter les états financiers de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier se terminant au 31 mars 2012.



EXPLICATIONS DES PRINCIPAUX ÉCARTS BUDGÉTAIRES PRÉVUS ET RÉELS

Recettes :

Recettes relatives à la prestation des services

Les recettes sont supérieures au budget alloué de 4,7 millions de dollars en raison surtout de la mise en oeuvre de l'initiative de Microsoft Enterprise Licence et du projet d'optimisation de l'impression.

Dépenses :

Infrastructure et soutien aux applications

Les dépenses sont inférieures au budget alloué de 1,4 million de dollars. L'ASINB suit les normes de comptabilité du secteur public en ce qui concerne les immobilisations corporelles. Par conséquent, les dépenses liées à l'acquisition de matériel informatique ont été financées. En outre, les dépenses du programme étaient plus faibles que prévu.

Opérations

Les dépenses sont supérieures au budget alloué de 1,5 million de dollars principalement en raison de la mise en oeuvre de l'initiative de Microsoft Office Enterprise et du programme d'optimisation de l'impression.

Rapport de la direction

La préparation de l'information financière, y compris les états financiers ci-joints, fait partie intégrante des responsabilités de la direction de l'Agence.

L'Agence maintient un système comptable et des contrôles connexes destinés à fournir à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et consignées conformément à ce qui est autorisé, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés, et que les registres financiers offrent la fiabilité voulue pour préparer les états financiers selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

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

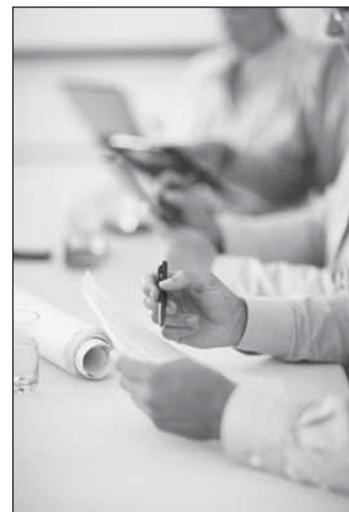


Sylvie Levesque-Finn
Présidente



Dan Rae, CGA
Vice-président des services généraux

Fredericton (N.-B.), Canada
Le 14 juin 2012





BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU NOUVEAU-BRUNSWICK

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé et l'état de l'évolution de l'actif financier net pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de l'évolution de l'actif financier net et de l'évolution de l'excédent accumulé pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Kim MacPherson, CA
La vérificatrice générale

Fredericton (N.-B.)
2 Octobre 2012

Actif	2012	2011
Actif financier		
Montant à recevoir de la Province du Nouveau Brunswick	8 805 261 \$	2 329 359 \$
Autres comptes débiteurs	878 962	93 000
Actif financier total	9 684 223	2 422 359
Passif		
Passif à court terme		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	3 853 133	954 342
Passif total	3 853 133	954 342

Actif financier net	5 831 090	1 468 017
----------------------------	------------------	------------------

Actif non financier	2012	2011
Charges payées d'avance	410 841	196 209
Immobilisations corporelles (note 12)	10 519 079	8 689 597
Contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles (note 7)	(8 937 930)	(8 689 597)
Actif non financier total	1 991 990	196 209

Excédent accumulé	7 823 080 \$	1 664 226 \$
--------------------------	---------------------	---------------------

Passif éventuel - note 10

Engagements découlant des contrats de location - note 11

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.



Marc Léger
 Président, conseil d'administration



Dale Wilson
 Membre, comité de la vérification et des finances

Recettes	2012 Budget	2012 Montants réels	2011 Montants réels
Province du Nouveau-Brunswick			
Transferts	22 091 217 \$	22 091 217 \$	20 031 429 \$
Prestation de services	13 221 986	17 970 311	12 979 376
Amortissement des contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles	-	672 831	261 058
	35 313 203	40 734 359	33 271 863

Charges			
Administration exécutive	575 481	459 144	432 845
Administration de l'Agence	3 549 629	3 351 418	2 748 394
Transformation	1 469 533	932 832	1 554 266
L'infrastructure et soutien des applications	16 697 845	15 277 496	14 165 587
Opérations	13 020 715	14 554 615	12 706 545
	35 313 203	34 575 505	31 607 637
Excédent de l'exercice	-	6 158 854	1 664 226
Excédent accumulé - Début de l'exercice	1 664 226	1 664 226	-
Excédent accumulé - Fin de l'exercice	1 664 226 \$	7 823 080 \$	1 664 226 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

	2012 Montants Réels	2011 Montants Réels
Actif financier net au début de l'exercice	1 468 017 \$	- \$
Variations pendant l'exercice		
Excédent de l'exercice	6,158,854	1,664,226
Acquisition d'immobilisations corporelles	(2,717,982)	(8,950,655)
Amortissement des immobilisations corporelles	888,500	261,058
Contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles	921,164	8,950,655
Amortissement des contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles	(672,831)	(261,058)
Variation nette des charges payées d'avance	(214,632)	(196,209)
Augmentation de l'actif financier net	4,363,073	1,468,017
Actif financier net à la fin de l'exercice	5 831 090 \$	1 468 017 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

1. Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

L'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ci après désignée « l'Agence ») est chargée d'établir des services partagés pour le gouvernement dans les secteurs des finances, de l'administration, des ressources humaines et de la technologie de l'information, ainsi que de gérer la prestation de ceux-ci.

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

La préparation des états financiers et des notes afférentes est la responsabilité de l'Agence.

2. Conventions comptables

Généralités

Les états financiers ont été dressés conformément aux conventions comptables de l'Agence, qui sont énoncées ci-dessous. Elles sont fondées sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Trésorerie

L'Agence n'a pas de compte bancaire distinct; les charges et les recettes de l'Agence sont enregistrées sur les comptes bancaires de la Province du Nouveau-Brunswick (« la Province »).

Classement des actifs

Les actifs sont classés comme des actifs financiers ou non financiers. Les actifs financiers peuvent servir à couvrir les passifs existants ou à financer des activités futures et ils ne doivent pas être utilisés dans le cours normal des activités.

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

Immobilisations corporelles

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

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

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût brut. Les contributions reçues relativement à l'acquisition d'immobilisations corporelles sont enregistrées comme contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles et amorties au revenu selon le même taux que l'élément d'actif connexe.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur leur durée de vie utile estimative.

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

Recettes

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

Charge de retraite

Les employés permanents de l'Agence adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique de la Province. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par la Province et les employés. Veuillez consulter la note des Charges de l'Agence payées par d'autres parties pour avoir plus d'information.

Charges de l'Agence payées par d'autres parties

Les charges de l'employeur, comme les contributions au régime de pension (1,1 million de dollars), le Régime de pensions du Canada (0,6 million de dollars), les dépenses relatives à l'allocation de retraite (0,3 million de dollars) et l'obligation relative aux congés de maladie, sont payées et passées en charges par le gouvernement du Nouveau-Brunswick au nom de l'Agence. Ces charges, ainsi que les soldes des comptes d'actifs et de passifs associés, ne sont pas comprises dans les présents états financiers.

Selon le mandat d'exploitation de l'Agence, les soldes des régimes d'avantages sociaux demeureront des obligations ou des actifs de la Province et ne relèveront pas de l'Agence.

Incertitude de mesure

La préparation d'états financiers selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public nécessite 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 plus importantes estimations requises par la direction ont trait à la détermination des avantages sociaux futurs et à l'amortissement. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

3. État des flux de trésorerie

Un état des flux de trésorerie n'a pas été préparé, car les renseignements requis concernant les flux de trésorerie sont évidents à la lecture des autres états financiers.

4. Budget

Les montants des recettes budgétaires inclus dans les présents états financiers comprennent le transfert de la Province ainsi que les charges pour la prestation de services aux ministères et aux autres organismes gouvernementaux. Ils ne sont pas vérifiés.

5. Risque lié aux instruments financiers

La valeur déclarée des instruments financiers qui comprennent le montant dû de la Province du Nouveau Brunswick, les autres comptes débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer correspond approximativement à la juste valeur en raison de l'échéance à court terme de ces instruments.

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

6. Opérations entre parties liées

La Province est propriétaire de l'Agence et l'Agence est économiquement dépendante de celle-ci. L'état de la situation financière contient les montants entre parties liées suivants :

	2012	2011
Montant à recevoir de la Province du Nouveau Brunswick et autres comptes débiteurs	9,646,453 \$	2,329,359 \$
Contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles	8,937,930 \$	8,689,597 \$

L'état des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé contient les montants entre parties liées suivants :

	2012	2011
Recettes	40 734 359 \$	33 271 863 \$
Charges	34 550 505	31 577 637
Recettes nettes	6 183 854 \$	1 694 226 \$

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

7. Contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles

Des contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles ont été réalisées grâce au transfert des actifs de la Province nécessaire à la prestation des services que l'Agence doit fournir.

La variation du solde des contributions reportées afférentes aux immobilisations corporelles au cours de l'exercice est la suivante:

	2012	2011
Solde au début de l'exercice	(8 689 597) \$	- \$
Contributions reçues	(921 164)	(8 950 655)
Sommes amorties au cours de l'exercice	672 831	261 058
Solde à la fin de l'exercice	(8 937 930) \$	(8 689 597) \$

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	2012	2011
Comptes créditeurs ordinaires	3 254 077 \$	441 616 \$
Salaires et charges sociales	30 439	16 851
Passif lié aux congés	568 617	495 875
	3 853 133 \$	954 342 \$

9. Charges par secteur

	2012	2011
Services personnels	15 482 575 \$	14 440 630 \$
Autres services	16 388 776	15 796 577
Matériel et fournitures	185 374	190 738
Biens et équipements	1 630 280	918 634
Amortissement	888 500	261 058
	34 575 505 \$	31 607 637 \$

10. Passif éventuel

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

11. Engagements découlant des contrats de location

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les exercices se terminant en :

	Montant
2013	5 044 663 \$
2014	5 519 216
2015	5 519 216
2016	5 519 216
2017	5 524 616
Par la suite	17 310 011
	44 436 938 \$

Les montants ci-dessus comprennent les versements minimums futurs pour les dispositifs d'impression loués au nom de la Province.

12. Immobilisations corporelles

					2012	2011
	Matériel informatique	Améliorations locatives	Équipement initial des nouveaux bâtiments	Biens en construction	Total	Total
Durée de vie utile estimative (années)	Durée de vie	Durée du bail	5 ans	Selon la classe		
Coût						
Coût au début de l'exercice	- \$	816 307 \$	1 794 274 \$	6 340 074 \$	8 950 655 \$	- \$
Acquisitions / Transferts	5 786 936	3 271 120	-	(6 340 074)	2 717 982	8 950 655
Côût à la fin de l'exercice	5 786 936	4 087 427	1 794 274	-	11 668 637	8 950 655
Amortissement cumulé						
Amortissement cumulé au début de l'exercice	-	81 630	179 428	-	261 058	-
Charge d'amortissement	315 422	214 223	358 855	-	888 500	261 058
Amortissement cumulé à la fin de l'exercice	315 422	295 853	538 283	-	1 149 558	261 058
Valeur comptable nette	5 471 514 \$	3 791 574 \$	1 255 991 \$	- \$	10 519 079 \$	8 689 597 \$

13. Données comparatives.

Afin de respecter la présentation des états financiers de 2012, certains chiffres de 2011 ont été retraités.

Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Place Brookside
435 chemin Brookside
Fredericton, N.-B. E3A 8V4

Téléphone : (506) 444-4600, Télécopieur : (506) 444-3784

