

Facilicorp^{NB} 

RAPPORT ANNUEL

2012-2013

Facilicorp^{NB}

RAPPORT ANNUEL
2012-2013

FacilicorpNB
Rapport annuel
2012-2013

Publié par :
FacilicorpNB
1, rue Germain, pièce 902
Saint John NB
E2L 4V1
Canada

Juin 2013

Conception et production :
Communications, FacilicorpNB
Communications@FacilicorpNB.ca

Imprimé au Nouveau-Brunswick

MISSION

FacilicorpNB offre des services de soutien innovateurs, sécuritaires et rentables qui apportent une valeur ajoutée et dépassent les attentes des clients.

VISION

FacilicorpNB sera le chef de file des fournisseurs de services de santé partagés au Canada.

VALEURS

Intégrité : Nous sommes honnêtes, conséquents, professionnels et éthiques.

Travail d'équipe : Nous coopérons et collaborons avec notre personnel, notre clientèle et les autres intervenants.

Responsabilité : Nous mesurons et surveillons notre rendement et nous rendons compte de nos activités de manière ouverte et transparente.

Respect : Nous traitons tous les intervenants avec courtoisie, équité et dignité, et nous communiquons avec eux dans les deux langues officielles.

Fierté : Nous faisons preuve de fierté personnelle et professionnelle dans tout ce que nous faisons.

Respect de l'environnement : Nous faisons preuve de bienveillance quand vient le temps de choisir et d'adopter des pratiques qui limiteront notre empreinte écologique.

TABLE DES MATIÈRES

Faits en bref 2012-2013.....	5
Réalisations 2008-2013.....	6
1.0 Message du président du conseil d'administration.....	8
1.1 Gouvernance.....	9
1.2 Comités du conseil.....	9
1.3 Conduite des affaires conforme à l'éthique.....	9
1.4 Conseil d'administration.....	10
2.0 Message du président-directeur général.....	11
2.1 Profil de l'organisation.....	12
2.2 Secteurs de service.....	12
2.2.1 Technologies de l'information et Télécommunications.....	12
2.2.2 Ingénierie clinique.....	13
2.2.3 Chaîne d'approvisionnement.....	13
2.2.4 Buanderie.....	14
2.3 Profil linguistique/Loi sur les langues officielles.....	14
2.4 Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public.....	14
2.5 Organigramme.....	15
3.0 Rapport sur la performance.....	16
3.1 Indicateurs de rendement clés.....	16
3.2 Contexte de l'exercice.....	16
3.3 Piliers stratégiques.....	17
3.3.1 Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle.....	17
3.3.2 Notre excellence opérationnelle.....	20
3.3.3 Nos gens et notre culture.....	21
3.3.4 Notre responsabilisation.....	23
4.0 Rapport de gestion.....	26
4.1 Aperçu des résultats financiers de 2012-2013	26
4.2 Recettes	26
4.3 Charges.....	27
4.4 Investissements.....	27
4.5 Risques.....	27
4.6 Perspectives d'avenir	28
5.0 États financiers et notes.....	29

FAITS EN BREF 2012-2013

NOUS SOMMES :

L'agence de services partagés du système de santé du Nouveau-Brunswick.

NOUS OFFRONS :

Des services de soutien non cliniques sécuritaires, rentables, innovateurs et viables, au système de santé.

Nos secteurs de services sont les suivants : Technologies de l'information et Télécommunications (TI et T); Ingénierie clinique; Chaîne d'approvisionnement; Buanderie.

EXERCICE FINANCIER 2012-2013 :

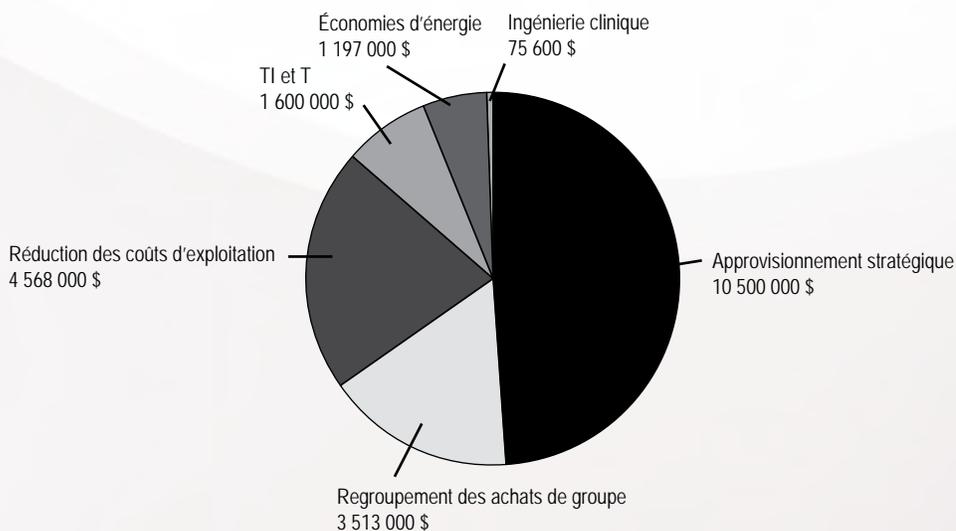
Économies réalisées en 2012-2013 : 3,8 millions de dollars

Montant réinjecté dans le système de santé en 2012-2013 : 1,1 million de dollars

Sondage 2012 du degré de satisfaction de la clientèle

TI et T :	B+
Ingénierie clinique :	A-
Chaîne d'approvisionnement :	B
Buanderie :	B+

Économies cumulatives annualisées (2008-2013) : 21 453 600 \$



RÉALISATIONS 2008 à 2013

Lorsque FacilicorpNB a été créée en 2008, notre premier plan stratégique a établi un objectif clair afin de guider et de gouverner nos activités à partir de ce moment : réaliser des économies annuelles de 20 millions de dollars d'ici la fin de notre cinquième année de responsabilité à l'égard de la prestation de services.

Économies cumulatives annualisées (2008-2013) : 21 453 600 \$

Utilisation faite des économies annualisées :

- Somme transférée à la Province	8 500 000 \$
- Fonctionnement de FacilicorpNB	4 540 300 \$
- Nouveaux investissements	4 000 000 \$
- Fonctionnement des régies et du ministère de la Santé	2 663 300 \$
- Financement des équipements des TI	1 750 000 \$

Notre plan stratégique 2008-2013 avait désigné 109 secteurs de résultats importants et 114 initiatives à entreprendre. Parmi celles-ci, 89 ont été menées à bien, 11 sont toujours en cours et 14 n'ont pas été achevées pour une variété de raisons. Quant aux initiatives majeures, elles ont toutes été complétées.

Nous avons également établi une série de résultats souhaités, que nous avons répartis sur quatre piliers stratégiques :

i) Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle

Résultat souhaité :

Comprendre et servir les besoins de nos clients et partenaires du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Statut :

Nous avons planifié et effectué avec succès la transition d'une vaste gamme d'unités organisationnelles associées au système de santé, soit les TI et T, l'Ingénierie clinique, la Chaîne d'approvisionnement (Gestion du matériel) et la Buanderie. Pour cela, nous avons étudié les processus de travail, puis nous les avons simplifiés et avons créé des efficacités qui nous permettent de mieux servir nos clients. Nous avons aussi établi des relations solides et favorisé la compréhension par l'entremise d'une gouvernance et d'un leadership partagés, et nous avons créé un sondage annuel auprès de la clientèle ainsi qu'un programme d'expérience client.

ii) Notre excellence opérationnelle

Résultat souhaité :

Contribuer à la viabilité à long terme du système de santé en générant des économies grâce au regroupement, à l'uniformisation et à l'amélioration continue des services non cliniques. Réinjecter les fonds excédentaires afin d'améliorer les efficacités opérationnelles et d'améliorer les solutions technologiques pour le système de santé.

Statut :

Nous avons mis sur pied une Direction de l'approvisionnement stratégique, ce qui nous permet de mettre en œuvre des stratégies d'approvisionnement à court et à long termes, et nous avons regroupé les achats de groupe sous une seule centrale d'achat nationale. Nous avons commencé à uniformiser les fonctions des TI par l'implantation de Microsoft Office 2010, par la création et le lancement d'un nouveau portail intranet commun du système de santé et par le sourçage d'un nouveau système de gestion du temps et des talents. Nous avons aussi uniformisé les systèmes informatiques et d'autres outils matériels, en plus d'effectuer la gestion de projets concernant des initiatives d'efficacité énergétique.

iii) Nos gens et notre culture

Résultat souhaité :

Attirer, perfectionner et retenir des personnes très motivées et qualifiées qui participent pleinement à la prestation de services de qualité supérieure à nos clients.

Statut :

Nous avons élaboré et mis en œuvre un programme d'orientation des employés, un plan de relève des cadres supérieurs, un programme de reconnaissance des employés et un système de gestion de la performance. Nous avons dressé le profil linguistique de l'organisation et élaboré des plans efficaces de gestion des changements et de communication. Nous avons aussi élaboré pour l'organisation une stratégie de mobilisation des employés.

iv) Notre responsabilisation

Résultat souhaité :

Comprendre l'importance de pouvoir surveiller nos progrès et d'en faire rapport en tant qu'organisation du secteur public, et démontrer notre engagement à rendre compte de nos activités par l'entremise des mesures que nous avons prises pour fournir, de manière ouverte et transparente, de l'information relative à toutes les décisions opérationnelles et mesures qui sont prises.

Statut :

Nous avons généré des économies annualisées de 21,5 millions de dollars et élaboré des indicateurs de rendement clés afin de surveiller nos progrès. Nous avons également élaboré un plan pluriannuel de réinvestissement des économies, en plus de mettre en place, à l'échelle du système, des processus de gestion des risques et des politiques et procédures en matière de protection de la vie privée.

1.0

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

Au nom du conseil d'administration, il me fait plaisir de présenter le rapport annuel 2012-2013 de FacilicorpNB.

J'ai l'honneur d'avoir été nommé à la présidence du conseil d'administration au mois de février de cette année, m'inscrivant ainsi dans la continuité de Roxanne Fairweather, dont ce n'est pas une mince tâche de prendre la relève. En effet, sous son intendance, notre organisation a traversé rondement la phase de démarrage avant d'évoluer vers la phase opérationnelle. Avec l'encadrement et le soutien de notre président-directeur général Gordon Gilman et du reste de l'équipe de direction, Roxanne et les membres du conseil ont réussi à établir une culture organisationnelle axée sur la créativité, l'inclusivité et le travail assidu. Nous récoltons tous le fruit de ces efforts et nous continuerons de le faire pendant des années.

Alors que nous nous engageons dans notre deuxième phase stratégique, je suis persuadé que nous sommes sur des bases solides. L'atteinte effective de notre objectif du départ de réaliser des économies annuelles de 20 millions de dollars avant la fin de notre cinquième année représente une victoire énorme pour notre organisation, pour notre actionnaire et pour les contribuables du Nouveau-Brunswick.

Ces résultats ont été réalisés dans un contexte économique très difficile. Maintenant, plus que jamais, il est crucial de nous concentrer sur l'offre de produits et de services au coût le plus bas possible pour la meilleure qualité possible. Il s'agit d'ajouter de la valeur au système, et les succès que nous avons obtenus témoignent directement de la qualité des gens qui évoluent au sein de notre organisation.

Je suis impatient de mettre à contribution mon expérience du monde des affaires et de poursuivre le travail d'équipe entrepris en vue de faire face aux défis qui se dressent devant nous. Et n'ayez crainte – nous sommes à la hauteur.

Du point de vue de la gouvernance, le rôle du conseil restera le même. Nous allons continuer à tracer, pour l'organisation, une voie à suivre accordant la priorité à la responsabilité, à la viabilité et au travail d'équipe. De concert avec le ministère de la Santé et les régies régionales de la santé, nous sommes résolument axés sur la création de valeur pour la population du Nouveau-Brunswick.

Il est extrêmement gratifiant de faire partie d'une équipe aussi diverse et dévouée. Il se passe beaucoup de choses ici, et je suis très heureux de pouvoir participer à ce qui s'en vient.

Je vous prie d'agréer mes salutations les plus sincères.



Marcus Goddard
Président du conseil

1.1 Gouvernance

Qu'est-ce que la gouvernance d'entreprise?

La gouvernance d'entreprise est le système en vertu duquel une entreprise est dirigée et gérée. Elle influence la manière de fixer et d'atteindre les objectifs de l'entreprise, de surveiller et d'évaluer les risques, et d'optimiser la performance. Une bonne structure de gouvernance encourage l'entreprise à créer de la valeur (grâce à l'esprit d'initiative, à l'innovation, au développement et à l'exploration) et à mettre en place un régime de responsabilité et des systèmes de contrôle correspondant aux risques encourus.

Le conseil d'administration de FacilicorpNB adhère à l'unanimité au principe voulant que de saines pratiques de gouvernance soient essentielles au bon fonctionnement de la corporation et à la mise en valeur des intérêts de son actionnaire unique, la province du Nouveau-Brunswick.

Notre conseil s'acquitte de ses responsabilités directement et par l'entremise de ses comités, en vertu des règlements administratifs, de la déclaration de l'actionnaire unique et du manuel de gouvernance du conseil d'administration de FacilicorpNB. Le conseil tient au moins six réunions prévues chaque année et convoque des réunions exceptionnelles lorsque la situation l'exige.

1.2 Comités du conseil

Le conseil d'administration est responsable de la gouvernance et du fonctionnement de trois comités, soit :

- le Comité de la vérification et des finances, qui se penche sur toutes les questions touchant les finances, la vérification et les risques;
- le Comité de la gouvernance, qui se penche sur toutes les questions touchant la gouvernance;
- le Comité des ressources humaines, qui se penche sur toutes les questions touchant les ressources humaines.

Le 26 mars 2013, le conseil a approuvé la combinaison des fonctions exercées par le Comité de la gouvernance et par le Comité des ressources humaines pour ne plus former qu'un comité.

Nos comités du conseil ne prennent aucune mesure ou décision au nom du conseil à moins d'en avoir reçu le mandat spécifique.

1.3 Conduite des affaires conforme à l'éthique

FacilicorpNB a adopté un code de conduite et une directive sur les conflits d'intérêts, qui régissent la conduite de tous les administrateurs et dirigeants et qui gèrent la divulgation et l'évitement des conflits d'intérêts.

Les administrateurs sont tenus de mettre à jour leur document déclaratoire selon les circonstances.

1.4 Conseil d'administration

Nom	Rôle	Présences aux réunions du conseil ¹	Membre des comités suivants	Présences aux réunions des comités ¹
Alfred W. Lacey	Administrateur	9/9	Comité de la gouvernance Comité des ressources humaines (président)	2/3 3/3
Donna Mazerolle ²	Administratrice	0/3	Comité des ressources humaines	0/1
W. David Ferguson	Administrateur	8/9	S/O	S/O
Gerald W. O'Brien, c.r.	Administrateur	9/9	Comité de la vérification et des finances Comité de la gouvernance	6/6 3/3
Gordon A. Gilman ³	Président-directeur général ⁴	9/9	Comité de la vérification et des finances Comité de la gouvernance Comité des ressources humaines	5/6 ¹¹ 3/3 3/3
Malcolm Little ⁴	Administrateur	8/8	Comité de la vérification et des finances Comité de la gouvernance	5/5 2/3
Marc Léger ⁵	Administrateur	3/3	S/O	S/O
Marcus Goddard	Président du conseil ¹⁰ (depuis le 6 fév. 2013)	2/2	Comité de la vérification et des finances Comité de la gouvernance Comité des ressources humaines	1/1 S/O S/O
Michael Coster ⁶	Administrateur	4/4	Comité de la vérification et des finances	1/1
Odette Snow, c.r.	Administratrice	8/9	Comité de la gouvernance (président)	3/3
Paul Couturier ⁷	Administrateur	6/7	S/O	S/O
Philippe Desrosiers ²	Administrateur	2/3	Comité de la vérification et des finances	1/1
Roxanne Fairweather	Présidente du conseil ¹⁰ (jusqu'au 6 fév. 2013)	8/9	Comité de la vérification et des finances Comité de la gouvernance Comité des ressources humaines	5/6 3/3 3/3
Sonia Roy ⁸	Administratrice	2/4	Comité des ressources humaines	0/1
Suzanne Roussel	Administratrice	8/9	Comité des ressources humaines	3/3
Sylvie Levesque-Finn ⁹	Administratrice	1/1	Comité des ressources humaines	S/O
Tom Maston	Administrateur	6/9	Comité de la vérification et des finances	5/6

1 En ce qui concerne les membres qui ont quitté le conseil ou un de ses comités ou qui s'y sont joints au courant de l'année, le dossier de présences reflète les réunions qui ont eu lieu durant leur mandat respectif au conseil ou au comité.

2 Les mandats de Donna Mazerolle et Philippe Desrosiers ont pris fin le 26 juin 2012.

3 Membre d'office sans droit de vote.

4 Le mandat de Malcolm Little a pris fin le 8 février 2013.

5 Marc Léger a été nommé au conseil le 14 décembre 2012.

6 Michael Coster a été nommé au conseil le 9 novembre 2012.

7 Paul Couturier a été nommé au conseil le 26 avril 2012.

8 Sonia Roy a été nommée au conseil le 18 octobre 2012.

9 Sylvie Levesque-Finn a été nommée au conseil le 11 février 2013.

10 Après cinq ans passés au poste de présidente du conseil, Roxanne Fairweather a quitté son poste et a été remplacée par Marcus Goddard le 6 février 2013.

11 Une réunion du Comité de la vérification et des finances s'est déroulée à huis clos sans la présence d'employés.

2.0

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom de la direction et du personnel de FacilicorpNB, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2012-2013.

Notre organisation a évolué, depuis sa création en 2008, et elle a notamment relevé le défi associé à un éventail de responsabilités accru et atteint les objectifs d'économies fixés par son actionnaire.

Depuis nos débuts, nous sommes restés engagés à gérer nos services et nos relations de manière professionnelle et transparente. Après tout, nous gérons des services partagés non cliniques qui sont essentiels à la prestation des soins de santé pour les contribuables de partout dans la province, et c'est là une tâche pour laquelle nous avons le privilège de bénéficier de la confiance du public.

La conjoncture économique demeure difficile pour la province, et l'engagement de notre actionnaire à trouver des efficacités et des occasions d'économiser dans l'ensemble du système de santé constitue une priorité absolue. L'atteinte de nos objectifs collectifs exige que nous établissions des relations productives et durables avec chacun de nos partenaires, de nos fournisseurs et de nos intervenants. Pour ce faire, notre équipe place la barre très haut, en planifiant les projets de manière transparente, en pratiquant une gestion efficace et en s'engageant à répondre de ses activités.

Cette année, nous avons procédé à la transition des buandereries situées en milieu hospitalier, réorganisé notre division de l'Ingénierie clinique, atteint des jalons importants en ce qui concerne le regroupement et la modernisation continue des systèmes de TI, et poursuivi le regroupement des fonctions d'achats de groupe.

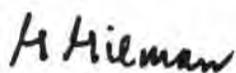
Les pages qui suivent illustrent en plus amples détails nos réalisations et nos résultats. Bien que nous soyons arrivés à l'issue de notre premier plan stratégique triennal et que nous ayons atteint notre objectif de réaliser des économies annualisées de 20 millions de dollars au bout de notre cinquième année, il reste encore du travail à faire.

Nous entreprenons maintenant un nouveau plan stratégique triennal et j'ai confiance qu'ensemble, nous allons réussir à atteindre nos objectifs à court et à long termes grâce à un effort commun et concerté à l'échelle de la province.

J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier la présidente sortante du conseil, Roxanne Fairweather, pour son travail inlassable au cours des cinq dernières années. Je désire également souhaiter une chaleureuse bienvenue à notre nouveau président, Marcus Goddard. Nous sommes très heureux de sa venue au sein de notre équipe.

Je remercie notre conseil d'administration, notre équipe des cadres supérieurs et chacun et chacune de nos employés pour leur engagement soutenu au cours de la dernière année. Ensemble, nous sommes en train de bâtir des lieux de travail justes et respectueux, où les gens se sentent confiants de pouvoir partager leurs connaissances et leur expertise afin de contribuer à nos objectifs communs, et où nos valeurs d'entreprise circulent en permanence dans le travail que nous effectuons. Je désire également remercier les cadres supérieurs et le personnel des RRS et du ministère de la Santé pour leur soutien continu.

Merci à vous de prendre le temps de lire notre rapport annuel 2012-2013. Et si vous voulez en savoir plus à propos de FacilicorpNB, vous pouvez consulter notre site Web, au www.FacilicorpNB.ca.



Gordon Gilman
Président-directeur général

2.1 Profil de l'entreprise

FacilicorpNB est une agence du secteur public qui a été créée en 2008 dans le but de gérer certains services non cliniques partagés pour le compte du système de santé du Nouveau-Brunswick. Notre mandat consiste à offrir au système de santé des services de soutien rentables, innovateurs et viables.

Nous offrons actuellement des services dans les secteurs des Technologies de l'information et Télécommunications (TI et T), de l'Ingénierie clinique, de la Chaîne d'approvisionnement et de la Buanderie.

Nous nous acquittons de notre mandat en fournissant des services de qualité élevée, en regroupant la gestion des services, en uniformisant les processus et les produits, en adoptant des pratiques optimales, et en optimisant une masse critique plus importante en ce qui a trait à l'achat de produits et de services.

Notre fonctionnement est financé par le ministère de la Santé et par les économies réalisées grâce à nos activités. Conformément à notre mandat, nos économies doivent d'abord être réinjectées dans les efficacités opérationnelles, après quoi elles peuvent servir à l'acquisition de nouveaux systèmes informatiques et technologiques ou à l'amélioration des systèmes existants.

2.2 Secteurs de service

Nos secteurs de service, soit les Technologies de l'information et Télécommunications (TI et T), l'Ingénierie clinique, la Chaîne d'approvisionnement et la Buanderie, offrent une vaste gamme de services de soutien au système de santé et à ses partenaires. Ces secteurs ont fait l'objet d'une transition vers FacilicorpNB entre le 1^{er} avril 2009 et le 2 avril 2012.

2.2.1 Technologies de l'information et Télécommunications

Les professionnels de la santé comptent sur de l'information clinique et décisionnelle ponctuelle pour le traitement des patients et la prestation de services de santé aux gens du Nouveau-Brunswick. Notre division des TI et T offre ce fondement critique grâce à une gestion efficace, proactive et innovatrice de l'infrastructure technologique et de communication de notre système de santé. Nous effectuons le développement, l'essai et la mise en œuvre de solutions provinciales de cybersanté pour le compte des réseaux de santé et du ministère de la Santé. Nous assurons également le dépannage, le soutien et la gestion du cycle de vie des produits matériels et logiciels employés au sein du système de santé d'un bout à l'autre de la province. De plus, notre équipe veille à ce que les données et l'information soient stockées et gérées en toute sécurité.

Nous offrons un soutien tous les jours, 24 heures sur 24, au fonctionnement du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Statistiques en un coup d'œil	2011-2012	2012-2013	Variation
Nombre total de PC et de portables	12 554	12 683	↑
Nombre total de serveurs	1 068	1 200	↑
Nombre total d'appels au centre d'assistance	123 169	121 186	↓
Nombre total d'incidents rapportés	110 371	95 346	↓
Nombre total d'incidents résolus	101 265	87 711	↓

Remarques :

- Le nombre de nouveaux postes de travail nets installés au cours de l'exercice est de 287. Les Technologies de l'information utilisent maintenant une application automatisée pour connaître le nombre d'ordinateurs de bureau et portables, au lieu de s'appuyer sur un comptage manuel. Le nouveau nombre exact est de 12 683.
- En raison du passage à la virtualisation des serveurs, les Technologies de l'information incluent maintenant les serveurs virtuels dans le nombre total de serveurs. Bien que le nombre de serveurs physiques ait diminué de façon spectaculaire à 575, le total comprenant les serveurs virtuels s'élève maintenant à 1200.
- La diminution du nombre d'incidents rapportés résulte en grande partie de la mise en place d'un nouveau logiciel de suivi des demandes dans l'ensemble des zones et de l'implantation de méthodes de travail homogènes.
- Le taux général d'affaires classées en ce qui concerne les incidents est comparable à celui de l'exercice précédent, à environ 92 %. Les incidents ayant des répercussions sur le travail des utilisateurs ont été résolus à 100 %. Les autres demandes ont connu un taux de résolution de 79 %.

2.2.2 Ingénierie clinique

Les professionnels de la santé emploient une vaste gamme d'appareils médicaux diagnostiques et thérapeutiques dans leur travail de tous les jours. Ces appareils peuvent être très complexes et très coûteux.

Notre personnel de l'Ingénierie clinique travaille avec nos clients afin de planifier et d'évaluer les technologies des soins de santé, qu'elles soient nouvelles ou déjà en place. Nous effectuons l'inspection et la maintenance des appareils et nous veillons à ce que la technologie soit conforme à tous les règlements applicables. En outre, nous appuyons les enquêtes sur les incidents relatifs aux appareils médicaux et nous participons activement à la formation et à l'éducation du personnel technique et médical à l'égard de leur utilisation. Enfin, nous contribuons à déterminer à quel moment un appareil est rendu à sa phase de fin de vie, et nous jouons un rôle actif dans le processus de mise hors service.

Statistiques en un coup d'œil	2011-2012	2012-2013	Variation
Nombre total de commandes de travail	63 521	64 251	↑
Nombre total de commandes de service de maintenance préventive	17 080	20 051	↑
Nombre total d'actions complétées à la suite d'alertes concernant des appareils	851	1 560	↑

Remarques :

- Le nombre accru de commandes de travail est principalement dû à une augmentation des travaux d'entretien correctif requis pour des appareils vieillissants, ainsi que des nouveaux services exécutés suite à l'ajout d'équipements par les RRS.
- Le nombre d'alertes traité monte et descend d'une année à l'autre, puisqu'il dépend de la quantité d'appareils en service et des détails entourant les alertes publiées.

2.2.3 Chaîne d'approvisionnement

Sur une base quotidienne, une grande variété d'équipement, de fournitures et de services sont employés pour la prestation de soins de santé aux gens du Nouveau-Brunswick.

Notre division de la Chaîne d'approvisionnement appuie les professionnels de la santé en veillant à ce que les bons produits et les bons services soient disponibles au bon moment et au bon endroit. Cette division est chargée du sourcing, de l'achat, de l'entreposage, de la livraison et de la distribution de l'ensemble de l'équipement, des fournitures et des services employés par le système de santé dans tout le Nouveau-Brunswick. La Chaîne d'approvisionnement inclut les éléments suivants : gestion des stocks/magasins, distribution, expédition et réception, services de transport, approvisionnement stratégique, ateliers d'imprimerie, salles du courrier et achats.

Statistiques en un coup d'œil	2011-2012	2012-2013	Variation
Nombre total de commandes d'achat	125 897	130 915	↑
Valeur totale des commandes d'achat	272 325 532 \$	227 969 303 \$	↓
Nombre total de contrats	2 346	1 452	↓
Nombre total de DP/appels d'offres	92	82	↓

Remarques :

- Les chiffres relatifs au secteur de la pharmacie ne sont pas inclus dans la valeur totale des commandes d'achats de 2012-2013, puisque l'achat de produits pharmaceutiques n'est pas administré par le personnel de FacilicorpNB.
- De multiples contrats ont été regroupés, ce qui a entraîné une diminution du nombre de contrats. Par ailleurs, le registre des contrats a été révisé et mis à jour afin d'en retirer tout contrat en double ou inactif.
- Au cours de l'exercice, il y a eu 44 demandes de propositions et 38 appels d'offres.

2.2.4 Buanderie

Les nombreux établissements de santé du Nouveau-Brunswick ont besoin chaque jour d'une grande variété de linge propre et/ou stérile.

Notre division Buanderie offre une gamme complète de produits, notamment du linge blanc, des sarraus de chirurgie, des champs opératoires, des tenues chirurgicales, des articles d'incontinence, ainsi qu'un service de préparation de plateaux chirurgicaux. Nous gérons également le ramassage, le lavage et la livraison de ces articles.

Statistiques en un coup d'œil	2011-2012	2012-2013	Change
Nombre total de livres de linge traité	6 735 879	22 416 307	↑
Nombre total de clients	36	58	↑

Remarques :

- Le 2 avril 2012, sept buanderies hospitalières ont fait la transition vers FacilicorpNB. La hausse du nombre de livres reflète les volumes provenant de ces établissements.
- Le nombre de livres rapporté en 2011-2012 concernait la buanderie de Saint John seulement. En 2012-2013, cet établissement a traité 6 654 050 livres de linge. Cette baisse sur l'exercice précédent reflète l'amélioration des contrôles internes qui a été faite chez plusieurs clients.
- Le nombre total de clients a augmenté sensiblement au cours de l'exercice en raison de la transition de buanderies hospitalières. Bon nombre de ces établissements offrent des services de buanderie à des foyers de soins dont le volume est maintenant inclus dans les chiffres concernant notre clientèle.

2.3 Profil linguistique/Loi sur les langues officielles

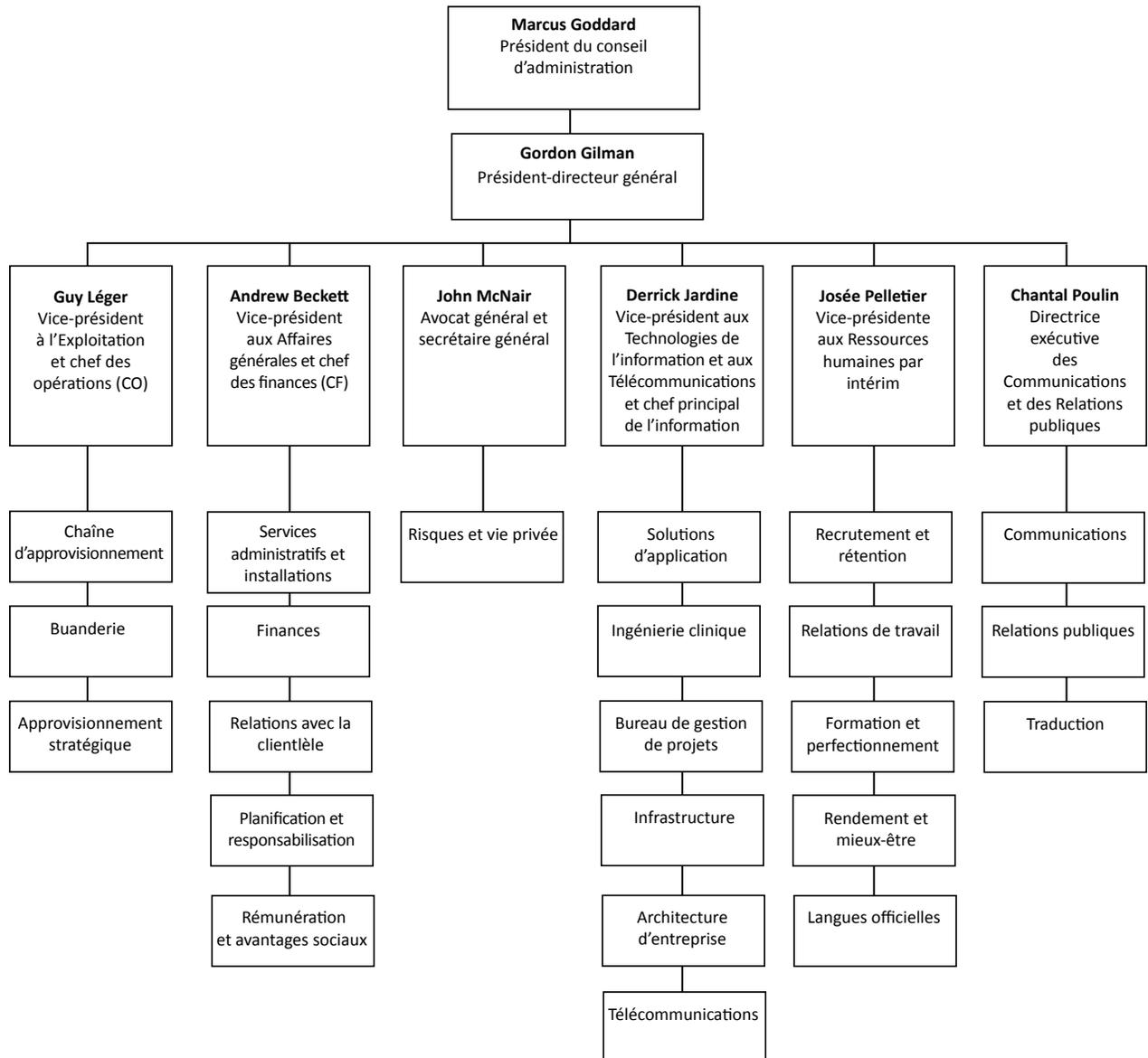
FacilicorpNB offre à ses clients des services de qualité dans la langue de leur choix. Le Service des ressources humaines est chargé de la coordination de la politique en matière de langues officielles au sein de notre organisation. FacilicorpNB fait une mise à jour active de son profil linguistique à mesure qu'elle ajoute de nouveaux secteurs d'activité ou qu'elle réorganise ses activités.

L'organisation n'a reçu aucune plainte en relation avec la *Loi sur les langues officielles* au cours de l'exercice 2012-2013.

2.4 Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

FacilicorpNB possède des politiques et des processus conçus pour gérer les divulgations faites dans l'intérêt public, comme l'exige la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* du Nouveau-Brunswick. En 2012-2013, aucune allégation ou divulgation d'actes répréhensibles n'a été faite ou reçue.

2.5 Organigramme – En date du 31 mars 2013



3.0

RAPPORT SUR LA PERFORMANCE

Nous avons désigné, dans notre plan stratégique 2010-2013, une série de résultats souhaités que nous avons répartis sur quatre piliers stratégiques :

- i) Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle
- ii) Notre excellence opérationnelle
- iii) Nos gens et notre culture
- iv) Notre responsabilisation

Les sections qui suivent décrivent brièvement nos activités et nos réalisations au cours de la dernière année à l'égard des quatre piliers stratégiques.

3.1 Indicateurs de rendement clés

Des indicateurs de rendement clés ont été créés au niveau général et au niveau opérationnel dans le but de surveiller notre performance. Le tableau qui suit présente un aperçu des indicateurs généraux, en date du 31 mars 2013.

Mesure	Pilier(s) stratégique(s)	Calcul	Cible	Résultats de l'exercice
Économies	Responsabilisation et Excellence opérationnelle	Total des économies réalisées	5 211 000 \$	3 826 764 \$
Économies disponibles pour investissement	Responsabilisation et Excellence opérationnelle	Économies moins les dépenses du siège social	765 452 \$	3 790 914 \$
Total des investissements	Responsabilisation et Excellence opérationnelle	Total des investissements pour l'exercice	1 431 678 \$	1 101 662 \$
Atteinte de l'équilibre général du budget de fonctionnement	Responsabilisation	Excédent (déficit) de l'exercice	(666 226 \$)	2 689 252 \$
Satisfaction de la clientèle	Relations avec la clientèle et service à la clientèle	Résultats du sondage de la clientèle par secteur de service		
		TI et T : Ingénierie clinique : Chaîne d'approvisionnement : Buanderie :	B+ A- B B+	
Sondage de l'engagement des employés	Gens et culture	Sondage effectué tous les deux ans	Niveau d'engagement des employés en 2011-2012 : 42 %	

NOTE : Pour plus de détails, veuillez consulter le rapport de gestion à la page 26.

3.2 Contexte de l'exercice

Les gouvernements fédéral et provincial ont encore une fois été soumis au stress financier international au cours de l'exercice 2012-2013, ce qui les a forcés à cibler leurs efforts de manière à aborder et à résoudre les défis financiers.

Les défis économiques auxquels le Nouveau-Brunswick est confronté sont en haut des priorités pour notre actionnaire, tout comme pour l'ensemble des contribuables de la province. Il est maintenant d'une importance cruciale, plus que jamais, de réaliser des économies et de trouver des occasions de créer des efficacités dans la prestation des services. Nos objectifs généraux et notre nouveau plan stratégique correspondent aux priorités provinciales et sont en harmonie avec la démarche du gouvernement visant à résoudre les difficultés qui se présentent à nous.

3.3 Piliers stratégiques

3.3.1 Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle

Résultat souhaité

Comprendre et servir les besoins de nos clients et partenaires du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Actions menées

Terminer la transition des buanderies

Le 2 avril 2012, nous avons terminé la transition de toutes les buanderies hospitalières restantes et accueilli plus de 170 nouveaux employés à FacilicorpNB. Le regroupement de ces services mettait fin à un processus entrepris en janvier 2010 par la transition de la buanderie de Saint John.

> Prochaines étapes

Poursuivre nos efforts en vue de fournir à nos clients des services de buanderie efficaces, rentables et de qualité. Le regroupement complet des buanderies hospitalières va nous permettre de mieux profiter d'occasions d'uniformiser l'équipement et le linge qui sont employés, notamment grâce au groupement des achats et à la réalisation d'économies d'échelle lors du traitement.

Clients additionnels des services de buanderie

Seize autres foyers de soins ont confié les services de lavage de leur lingerie à FacilicorpNB, en mars 2013.

« La transition des services de buanderie vers FacilicorpNB permettra au gouvernement provincial de réaliser des économies annuellement sans affecter le fonctionnement des foyers de soins et les services offerts à leurs pensionnaires. »

Madeleine Dubé,
ministre du Développement social

Cette transition devrait être complétée d'ici l'automne 2013.

Implantation de Microsoft Office 2010

Dans le but de permettre une meilleure collaboration à l'interne, et afin d'assurer un soutien technique prolongé de la part du fabricant, nous avons entrepris en 2012 le processus de migration vers Microsoft Office 2010 de 12 000 ordinateurs du Réseau de santé Horizon et du Réseau de santé Vitalité.

Des employés de l'Architecture d'entreprise, des Centres d'assistance et du Bureau de gestion de projets ont travaillé avec des représentants des deux réseaux de santé dans le but d'assurer une transition harmonieuse. Un projet pilote a été mené en mai 2012. L'implantation à l'échelle de la province a commencé en juin et a été menée à bien en décembre.

Plus de 8 000 ordinateurs du système de santé du Nouveau-Brunswick ont migré vers la nouvelle plateforme. Environ 4 000 postes de travail additionnels conserveront l'actuelle plateforme Office 2003 afin d'éviter des problèmes d'incompatibilité avec les logiciels cliniques, puis migreront graduellement vers Office 2010 au fur et à mesure de leur rajeunissement ou lorsque les problèmes d'incompatibilité auront été résolus.

Des ressources ont été mises à la disposition des utilisateurs sur les intranets Boulevard, Skyline et Rendezvous pour leur offrir du soutien pendant ce changement et pour faciliter la transition vers la nouvelle interface.

Qu'est-ce que les intranets Boulevard, Skyline et Rendezvous?

Les employés de FacilicorpNB et des régies utilisent l'un de ces trois réseaux intranet – sites à accès privé en ligne – pour accéder à leur talon de chèque de paye, lire les nouvelles et les annonces, obtenir des calendriers et des formulaires, consulter les politiques et procédures ou trouver les coordonnées d'autres employés. Les intranets procurent un accès efficace à une vaste gamme d'outils et d'information, et ils fournissent aux employés un outil important pour rester en contact.



Partenariat avec CAPsource pour les achats de groupe

Dans le but de maximiser davantage la valeur associée à l'achat d'équipement médical pour le système de santé du Nouveau-Brunswick, FacilicorpNB a conclu en 2012 une entente avec CAPsource, une organisation spécialisée dans l'approvisionnement d'équipement médical, depuis les appareils d'imagerie diagnostique de haute technologie jusqu'aux équipements de grande utilisation de tous les jours, tels que les lits et civières.

CAPsource possède plus de vingt années d'expérience dans la prestation de services aux provinces de l'Ontario, de la Saskatchewan, du Québec et de la Nouvelle-Écosse.

En ce qui concerne le Nouveau-Brunswick, on s'attend à ce que CAPsource fournisse aux réseaux de santé Vitalité et Horizon une manière plus rentable d'acquérir de l'équipement médical, et un processus d'achat unique permettant de réduire le délai d'exécution des demandes de propositions (DP).

> Prochaines étapes

FacilicorpNB continue d'assumer la responsabilité entourant la gestion de l'approvisionnement d'équipement médical, de concert avec les régions, qui continueront de diriger le processus décisionnel et le choix final concernant leur équipement médical.



Rétablissement à la suite de l'inondation à Perth-Andover

Au printemps de 2012, l'hôpital Hôtel-Dieu Saint-Joseph a été endommagé par des inondations dans la région de Perth-Andover.

Notre équipe a travaillé de près avec le personnel et les bénévoles du Réseau de santé Horizon afin d'aider au nettoyage et au rétablissement, d'offrir du soutien à la réinstallation temporaire du personnel clinique et d'assurer la continuité des services de soins de santé.

- Le personnel des TI et T a accéléré le traitement des demandes provenant de la région de la Vallée (là où la majorité du personnel clinique a été réinstallé), pour ce qui est d'autoriser l'accès aux applications cliniques pour les employés déplacés et d'installer de nouveaux ordinateurs selon la nécessité.
- Le personnel de l'Ingénierie clinique (IC) et du Réseau de santé Horizon a fourni son aide pour ce qui est de l'inspection, de la réinstallation et du repérage de l'équipement médical.
- La Chaîne d'approvisionnement a offert son soutien au déplacement d'un employé de FacilicorpNB vers l'Hôpital du Haut de la Vallée, à Waterville, et à la mise en place d'installations d'entreposage temporaires à Perth-Andover.

Après une réinstallation réussie, le personnel de l'Ingénierie clinique, des TI et T et de la Chaîne d'approvisionnement de FacilicorpNB a entrepris les efforts de reprise après sinistre afin de rouvrir la salle d'urgence, l'unité d'imagerie médicale et les services de laboratoire de l'établissement. Le personnel a inspecté et installé l'équipement clinique et celui des technologies de l'information, acheté du matériel pour remplacer celui qui était endommagé, vérifié les stocks, et plus encore. L'établissement a rouvert ses portes le 18 juin.



Déploiement d'iTacit – un nouveau système de gestion des talents des ressources humaines

En 2012, nous avons entrepris l'implantation d'un système de gestion des talents des ressources humaines qui a été développé au Nouveau-Brunswick. Ce nouveau système, appelé iTacit, nous aidera à mieux gérer l'information et les processus associés aux ressources humaines grâce à des fonctions enrichies dans les domaines du recrutement en ligne, de l'apprentissage en ligne et de la gestion de la performance.

Nos groupes des TI et T, des RH et des Communications ont commencé l'implantation du premier module iTacit, un système bilingue d'affichage de postes en ligne. La phase 1 du nouveau Centre des carrières a été lancée pour FacilicorpNB en mars 2013. Tous les postes de gestion et les postes non syndiqués qui deviennent vacants sont maintenant affichés à l'interne et à l'externe (par l'entremise de notre site Web) au moyen du système iTacit.

> Prochaines étapes

Une fois que les réseaux de santé Horizon et Vitalité auront passé à la publication de leurs postes vacants dans le Centre des carrières iTacit, nous pourrons alors coordonner les affichages de postes vacants et simplifier le processus de demande d'emploi. La planification relative aux éléments d'iTacit touchant la gestion de la performance et l'apprentissage en ligne sera complétée au cours de la prochaine année.



Implantation de Kronos au Réseau de santé Vitalité

Vers la fin de 2010, le Réseau de santé Vitalité a lancé le projet régional Kronos Workforce Central.

Ce projet offre un outil commun pour l'envoi des fiches de temps électroniques, ce qui permet aux directeurs régionaux de gérer les fiches de temps à partir de n'importe quel endroit. Le système Kronos offrira la possibilité de standardiser la gestion des horaires de travail, du temps et de l'assiduité, ce qui permettra de produire des rapports régionaux à partir d'une base de données commune. Il mettra également à la disposition des employés un horaire de travail en temps réel grâce à une option de libre-service.

Des ressources de FacilicorpNB ont travaillé de près avec le Réseau de santé Vitalité tout au long de ce projet, en contribuant aux besoins et à l'installation de l'infrastructure.

> Prochaines étapes

On veut compléter le déploiement dans le Réseau de santé Vitalité et planifier l'implantation dans le Réseau de santé Horizon et à FacilicorpNB. Le fait de posséder la même plateforme dans l'ensemble du système de santé contribuera à assurer le respect des certifications, la diminution des coûts liés aux heures supplémentaires, l'application cohérente des conventions collectives, un système de paye intégré et uniformisé, et la disponibilité d'information clé en temps réel pour aider les gestionnaires à mieux gérer les ressources.



Solution commune de dictée/transcription/reconnaissance vocale

Les systèmes modernes de reconnaissance vocale sont maintenant généralement reconnus comme étant essentiels au soutien efficace et rentable des soins cliniques. Il existe actuellement 15 solutions de dictée/transcription fonctionnant par zone dans la province qui, en raison de leur âge, nécessitent un rajeunissement.

Pour répondre à ce besoin, FacilicorpNB s'est lancée en 2012, en collaboration avec les deux régies, dans une initiative stratégique visant à trouver une solution d'envergure provinciale en matière de dictée/transcription/reconnaissance vocale.

> Prochaines étapes

Le processus de DP en vue du choix d'un fournisseur privilégié a été complété et une équipe d'experts en la matière est actuellement en train de définir la conception et l'architecture générales et d'élaborer une feuille de route pour l'implantation de la nouvelle solution.



Transition du soutien offert aux applications et à l'infrastructure du ministère de la Santé

Notre mandat d'origine consistait en partie à procéder à la transition de la maintenance et du soutien des systèmes de TI provinciaux gérés par le ministère de la Santé.

Nous travaillons en collaboration avec le ministère dans le but d'optimiser la valeur, de chasser les inefficacités et d'assurer la viabilité à long terme des activités des TI, notamment en réduisant la dépendance à l'égard des contrats de services professionnels de TI par le recours à l'internalisation, lorsque c'est possible.

La phase 1 de la transition prévoyait l'internalisation de l'équipe de soutien des applications provinciales et de la suite d'applications soutenue par cette équipe, notamment :

- Le registre d'accès aux traitements contre le cancer
- Le registre de la prévention et du dépistage du cancer du col utérin
- Le registre d'accès aux soins chirurgicaux
- Le système de mesure de la charge de travail
- La gestion de l'utilisation

La transition comprenait l'internalisation de sept postes de soutien aux applications des TI, ce qui créera pour l'ensemble des systèmes des économies globales de 405 000 \$ en 2012-2013, de 606 000 \$ en 2013-2014 et de 632 000 \$ par année par la suite. La phase 1 a été complétée en mars 2013.

Les phases futures du projet seront gérées et complétées par le ministère de la Santé.



Mises à niveau des systèmes d'information clinique

Au cours de la dernière année, des mises à niveau ont été apportées aux systèmes d'information clinique dans chacune des zones/régions. Deux de ces mises à jour étaient majeures et leur implantation a requis des efforts considérables de la part des TI, soit la mise à niveau d'Allscripts dans la région de Saint John et la mise à niveau de l'environnement client-serveur Meditech dans la région de Moncton.

La planification de cette mise à niveau d'Allscripts, comprenant à la fois un rajeunissement du matériel et une mise à jour du logiciel, a débuté en janvier 2012, et l'entrée en service a été effectuée en mars 2013. Le système d'information clinique Allscripts est maintenant

entièrement pris en charge et les défauts nécessitant une intervention prioritaire, présents dans la version précédente, ont été résolus. La région est désormais en mesure de tirer profit des caractéristiques, améliorations et capacités les plus récentes, qui répondent aux besoins organisationnels et améliorent les efficacités opérationnelles.

La mise à niveau de l'environnement client-serveur Meditech a été lancée officiellement en janvier 2012 et l'entrée en service a été effectuée en février 2013. Cette mise à niveau était de grande envergure, puisqu'elle a nécessité l'acquisition de nouveau matériel et la mise à jour de tous les ordinateurs de bureau et portables des clients afin de tenir compte des nouvelles spécifications. Les changements importants apportés à l'interface utilisateur ont nécessité l'exécution de tests approfondis et la mise en place de plans de formation exhaustifs. L'environnement client-serveur Meditech est maintenant entièrement pris en charge, et la région peut désormais participer pleinement aux initiatives provinciales.

Les six zones/régions restantes qui utilisent le système d'information clinique Meditech Magic ont également fait l'objet d'une mise à niveau entre novembre 2012 et avril 2013. Il s'agissait en grande partie de mises à niveau standard nécessitant une phase d'implantation durant entre deux et trois mois. En plus de mettre les zones/régions en position de profiter de nouvelles caractéristiques et améliorations, ces mises à niveau sont une première en ce qui concerne l'utilisation par l'ensemble des zones/régions d'une version commune du logiciel, ce qui facilitera beaucoup le partage des connaissances et des ressources.

3.3.2 Notre excellence opérationnelle

Résultat souhaité

Contribuer à la viabilité à long terme du système de santé en générant des économies par l'entremise du regroupement, de l'uniformisation et de l'amélioration continue des services non cliniques. Réinjecter les fonds excédentaires dans l'amélioration des efficacités opérationnelles et dans l'amélioration des solutions technologiques pour le système de santé.

Actions menées



Changement de gestion des achats de groupe

Qu'est-ce qu'une OGA?

Une organisation de groupement d'achats est là pour obtenir des prix réduits en misant sur le pouvoir d'achat collectif et en uniformisant les produits utilisés par les membres.

FacilicorpNB a continué de diriger les efforts requis afin de regrouper les activités d'achats de groupe sous une seule organisation de groupement d'achats (OGA) nationale.

Au cours de l'exercice, la responsabilité de négocier et d'administrer 50 contrats ayant une valeur totale de 9,5 millions de dollars en dépenses annuelles a été transférée à notre partenaire en groupement d'achats, Medbuy. Ce processus de transition comportait des activités d'évaluation et d'uniformisation des produits menées par le personnel clinique des régies et appuyées par FacilicorpNB.



Transition de la paye des buanderies

L'étape finale de la transition des buanderies hospitalières vers FacilicorpNB était le transfert de la gestion de la paye et des avantages sociaux touchant le personnel des buanderies hospitalières.

Le processus a débuté à l'automne 2012, lorsqu'on a créé un groupe de travail composé de personnes représentant les secteurs Finances, Technologies de l'information et Télécommunications, Ressources humaines, Communications et Buanderie de FacilicorpNB. La transition a été complétée avec succès en janvier 2013.



Création du Centre d'assistance informatique provincial

Dans le cadre de la transition de la maintenance et du soutien offerts aux systèmes de TI provinciaux, il y a eu l'annonce, le 27 mars, de la mise sur pied d'un Centre d'assistance informatique provincial bilingue, qui offrira bientôt un service tous les jours, 24 heures sur 24, à nos clients des régies et au personnel de FacilicorpNB.

« Les pratiques optimales démontrent qu'il est avantageux de centraliser les services d'assistance informatique en un seul lieu. Nous avons essayé, au cours des dernières années, plusieurs méthodes pour continuer d'améliorer ces services, mais c'est celle-ci qui s'est avérée la meilleure »

Derrick Jardine,
VP TI et T

> *Prochaines étapes*

En date du 31 mars 2013, trois zones/régions ont fait la transition au Centre d'assistance informatique provincial. Les autres feront la transition d'ici mars 2015.



Réorganisation de l'Ingénierie clinique

FacilicorpNB continue de chercher d'autres occasions d'améliorer son efficacité opérationnelle et les services qu'elle fournit aux régies régionales de la santé et à leur personnel. C'est dans cet esprit que FacilicorpNB a réorganisé sa division de l'Ingénierie clinique.

En 2012-2013, une nouvelle équipe des Programmes a été créée, composée de consultants en technologies médicales, en l'occurrence des ingénieurs et des technologues qui travaillent avec nos clients des réseaux de santé. L'équipe participe à l'acquisition, à l'évaluation et au remplacement de l'équipement, et aux programmes liés à la qualité, tels que l'octroi de licences et la maintenance préventive. L'équipe va agir comme ressource pour la division de l'Ingénierie clinique en ce qui a trait au contrôle de la qualité, à la formation et à la préparation de dossiers d'analyse.

Un cadre de gouvernance des équipes a été élaboré et mis en œuvre en collaboration avec les régies dans le but d'améliorer la collaboration et de réaliser davantage de gains d'efficacité en ce qui concerne la planification, la priorisation et l'acquisition d'équipement.



Collaboration avec le Bureau du chef du service de l'information

En septembre 2012, un nouveau mandat a été annoncé pour le Bureau du chef du service de l'information (BCSI) du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB). Ce mandat va permettre au GNB d'améliorer les avantages découlant des investissements en ce qui concerne la gestion de l'information et les technologies de l'information et des communications (GI et TIC).

Qu'est-ce que le Bureau du chef du service de l'information (BCSI)?

Le Bureau du chef du service de l'information (CSI) est chargé d'améliorer la gestion traditionnelle de l'information et de voir à ce que le gouvernement provincial fasse l'utilisation la plus rentable et la plus efficace des technologies actuelles et émergentes. Le tout nouveau Bureau du chef du service de l'information va contribuer à la surveillance de la gestion et voir à l'établissement, dans l'ensemble du gouvernement, d'un cadre conceptuel de la gestion de l'information, des risques et de la conformité en appui à la prestation des services gouvernementaux. Le Bureau du CSI fonctionne au sein du Bureau du conseil exécutif.

FacilicorpNB et d'autres ministères et agences du gouvernement travaillent directement avec le BCSI pour élaborer des stratégies d'utilisation de technologies communes dans l'ensemble du gouvernement, y compris le développement d'architectures communes techniques et d'application et l'uniformisation des composantes technologiques par l'entremise d'initiatives d'acquisition pour l'ensemble de la province.

3.3.3 Nos gens et notre culture

Résultat souhaité

Attirer, perfectionner et retenir des personnes très motivées et très qualifiées qui soient pleinement engagées à offrir des services de grande qualité à nos clients.

Actions menées



Sondage sur la reconnaissance des employés

En 2012-2013, nous avons demandé aux employés de répondre à un sondage en ligne afin de nous aider à déterminer de nouveaux secteurs d'intérêt pour les activités de notre programme de reconnaissance.

Selon les résultats du sondage :

- Les trois principales catégories pour lesquelles les employés aiment recevoir des marques de reconnaissance sont les suivantes :
 - o Service exceptionnel
 - o Idées géniales
 - o Années de service
- La plupart des employés sont d'avis qu'un mot de remerciement verbal ou écrit est une forme de reconnaissance adéquate et valorisante.
- 57 % des employés préfèrent recevoir une marque de reconnaissance provenant de leur superviseur immédiat.

- 40 % des employés sont d'avis qu'il est important d'investir dans les activités de reconnaissance.
- 52 % des employés sont d'avis qu'il est important que FacilicorpNB célèbre et reconnaisse le travail exceptionnel d'employés ou d'équipes d'employés.

> *Prochaines étapes*

Suite au sondage, nous avons élaboré une nouvelle composante pour notre Programme de reconnaissance. En effet, à l'automne 2013, nous allons lancer notre Programme de reconnaissance d'un service exceptionnel. Ce programme visera à reconnaître les employés qui fournissent un excellent service à la clientèle, que ce soit à des clients internes ou externes, contribuant à accroître la satisfaction de la clientèle et l'excellence opérationnelle.

Le but du programme est d'accroître, chez les employés, le sentiment de satisfaction personnelle à l'égard de leur emploi à FacilicorpNB et de les motiver à participer aux initiatives de l'expérience client et à viser l'excellence opérationnelle.



Cérémonies locales de reconnaissance

Des cérémonies de reconnaissance ont eu lieu dans chacune des zones afin d'honorer les employés ayant atteint 1 an, 5 ans, 10 ans, 15 ans et 20 ans de service. Les employés ayant 25, 30 ou 35 ans de service et les départs à la retraite ont été soulignés lors d'une cérémonie provinciale tenue à l'automne 2012.

« Une autre année réussie en termes de célébration des années de service, que ce soit au niveau régional ou provincial. La participation a augmenté cette année, et c'est ce que nous voulons voir. Ces célébrations consistent essentiellement à honorer ces employés en guise de reconnaissance de leurs années de service. Notre objectif est de reconnaître de manière adéquate les efforts et le dévouement de nos employés de longue date. »

Brigitte Carter,
présidente du Comité du Programme
de reconnaissance des employés



Heures de formation

Secteur de services	Heures
TI et T	2 578
Ingénierie clinique	2 771
Chaîne d'approvisionnement	1 216
Buanderie	584
Autre	150
Total	7299

- L'Ingénierie clinique a continué d'investir dans la formation axée sur la technologie et l'équipement spécifiques aux exigences de son modèle de prestation des services. Diverses méthodes de formation ont été employées, telles que les webinaires, séminaires et conférences.
- Les TI et Télécommunications ont investi dans de la formation relative à des produits et des applications en soutien à de nouvelles implantations et à des mises à niveau.
- La Buanderie a investi dans de la formation relative à Linen Master et au SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail).
- La Chaîne d'approvisionnement a également investi dans la formation relative au SIMDUT.
- Nous continuons à investir dans le développement du leadership par l'entremise de notre Conférence des leaders annuelle et par le choix de candidats aptes à prendre part au Programme de formation des gestionnaires de la fonction publique, qui est offert en coopération avec l'Université du Nouveau-Brunswick et l'Université de Moncton.
- Nous avons également investi dans de la formation en langue seconde offerte par l'Université de Moncton.



Reconnaissance de l'Ingénierie clinique

En avril 2012, la Société des techniciens et des technologues agréés du génie du Nouveau-Brunswick (STTAGNB) a remis à FacilicorpNB son Prix du président.

Ce prix est remis aux employeurs qui appuient la mission de la STTAGNB et qui encouragent l'agrément de leurs employés. Les technologues en ingénierie clinique de FacilicorpNB sont membres de la STTAGNB.



Conférence des leaders

Cette conférence annuelle réunit les leaders de notre organisation, leur fournit un forum leur permettant de partager leurs expériences, d'apprendre les uns des autres, de développer des relations, et de contribuer à l'atteinte de nos initiatives stratégiques. La conférence est conçue de manière à encourager la participation et à offrir une occasion de partager ses succès et de mieux connaître les initiatives des différentes divisions.

Parmi les sujets abordés, il y a notre Programme de gestion de l'assiduité, notre prochain plan stratégique triennal et une gamme d'autres sujets touchant l'organisation.

L'engagement de nos leaders était évident si l'on en juge par le taux de participation et la qualité des discussions qui ont eu lieu lors de la conférence.



Initiatives en matière d'engagement des employés

Groupe de travail – Établissement d'équipes malgré la distance

Le Groupe de travail sur l'établissement d'équipes malgré la distance a créé trois sous-groupes : Outils de collaboration, Matrice des responsabilités et Techniques de collaboration pour employés et gestionnaires. Ces trois équipes travaillent avec acharnement pour planifier et élaborer des stratégies qui favorisent la collaboration et le travail d'équipe au sein de notre organisation.

Outils de collaboration

Le sous-groupe des Outils de collaboration travaille actuellement à l'élaboration d'une boîte à outils répertoriant tous les outils de collaboration qui sont à la disposition de notre personnel, y compris les guides pratiques, les pratiques optimales, et les lignes directrices concernant les outils d'efficacité, tels que MS Lync (outil de communication par Internet).

Matrice des responsabilités

Le sous-groupe de la Matrice des responsabilités travaille à l'élaboration d'organigrammes centralisés et faciles à consulter qui seront disponibles sur l'intranet Rendezvous, offrant au personnel un accès facile à un répertoire de personnes-ressources. L'équipe travaille également à l'élaboration d'un modèle clair et simple de matrice RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*), permettant de déterminer qui est responsable, tenu de rendre des comptes, consulté et informé. Cette matrice est fondée sur les descriptions des différents postes au sein de l'entreprise.

Techniques de collaboration pour employés et gestionnaires

Le sous-groupe des Techniques de collaboration pour employés et gestionnaires s'attarde à fournir aux employés et aux gestionnaires des pratiques optimales faciles et efficaces – notamment des lignes directrices concernant les réunions, des conseils pour traiter avec les employés de générations différentes et des techniques pour une gestion axée sur les résultats – conçues pour améliorer l'efficacité et consolider les relations.



Gestion de la performance

Le système de gestion de la performance est un outil employé pour favoriser une discussion ouverte avec les employés à l'égard de leur performance et pour leur fournir un encadrement continu. En recueillant le taux d'exécution, l'organisation est en mesure de déterminer le nombre d'employés qui reçoivent un retour d'information et une reconnaissance de leur performance.

Pour l'exercice financier 2012-2013, notre taux d'exécution des évaluations de la performance a été de 85 %.

3.3.4 Notre responsabilisation

Résultat souhaité

Comprendre l'importance de pouvoir surveiller et rapporter nos progrès, en tant qu'organisation du secteur public, et démontrer notre engagement envers notre obligation de rendre compte par l'entremise des mesures que nous avons prises afin de fournir l'information de manière ouverte et transparente à propos de toutes les décisions d'affaires et de toutes les actions que nous avons prises.

Actions menées



Sondage du degré de satisfaction de la clientèle

Bien des résultats positifs sont ressortis du sondage de satisfaction de la clientèle 2012 de FacilicorpNB, qui a été mené en novembre 2012 par MQO Recherche.

Un total de 1 377 clients évoluant dans les deux régions et de clients de services de buanderie externes ont répondu au questionnaire portant sur les services des TI et T, de la Chaîne d'approvisionnement, de l'Ingénierie clinique et de la Buanderie.

Tous les services ont obtenu un score égal ou supérieur à celui obtenu lors du sondage de 2011. Les TI et T sont passées de B à B+, la Chaîne d'approvisionnement a progressé de B- à B, l'Ingénierie clinique est demeurée à A- et la Buanderie a obtenu un B+.

Voici un aperçu des déterminants clés de la satisfaction mentionnés par nos clients comme étant requis pour maintenir ou améliorer leur degré de satisfaction.

Buanderie

Le sondage de 2012 a fourni l'occasion aux clients de FacilicorpNB de faire part de leur opinion à propos des services regroupés de buanderie. (En 2011, le seul service de buanderie à avoir participé au sondage était celui de Saint John.) Afin de pouvoir maintenir un taux de satisfaction acceptable chez la clientèle, la division Buanderie devra se concentrer sur quatre déterminants de la satisfaction : la capacité de répondre aux besoins des utilisateurs; le niveau d'importance accordé à l'opinion des utilisateurs dans l'évaluation et la sélection des produits; le temps consacré à résoudre les problèmes ou à s'en occuper; la qualité générale des services.

Technologies de l'information et Télécommunications

Cinq déterminants clés de la satisfaction ont été mentionnés dans le sondage de 2012 : l'utilité de l'information ou des conseils fournis par le personnel des TI; la qualité du soutien à l'égard des applications logicielles; l'efficacité du personnel des TI; le suivi post-demande qui est donné; la vitesse à laquelle le personnel des TI informe les utilisateurs de toute situation concernant les systèmes.

Chaîne d'approvisionnement

Les clients de la Chaîne d'approvisionnement ont désigné les déterminants de la satisfaction suivants dans le sondage de 2012 : la rapidité de livraison et d'approvisionnement des fournitures; la capacité de répondre aux besoins des utilisateurs; le niveau d'importance accordé à l'opinion des utilisateurs dans l'évaluation et la sélection des produits; l'efficacité du personnel; l'exactitude des livraisons (le bon article au bon endroit).

Ingénierie clinique

Enfin, pour maintenir ou améliorer le degré de satisfaction des clients de la division de l'Ingénierie clinique, les déterminants clés sont : le soutien offert pour les projets techniques; le soutien de la part du personnel pendant la mise en service d'équipement neuf; le degré auquel l'Ingénierie clinique répond aux besoins des utilisateurs; l'entretien et la réparation de l'équipement médical.

« Il est intéressant de constater que nos clients se disent de plus en plus satisfaits de la qualité et de la prestation de nos services. Cela nous encourage à poursuivre nos efforts afin de réaliser notre mission, qui est d'offrir un service innovateur, sécuritaire et rentable qui apporte une valeur ajoutée et dépasse les attentes des clients. »

Gordon Gilman,
président-directeur général

	2009	2010	2011	2012
Technologies de l'information et Télécommunications	C+	B-	B	B+
Chaîne d'approvisionnement	B-	B-	B-	B
Ingénierie clinique	-	B+	A-	A-
Buanderie	-	-	B+*	B+

*Établissement de Saint John seulement



Gestion des risques avec le conseil et le personnel

Dans le cadre du processus continu de gestion des risques de FacilicorpNB, les principaux risques associés à nos activités ont été désignés et consignés dans un registre des risques. Ce registre contient une évaluation de chaque risque et prévoit la mise en œuvre de stratégies d'atténuation adéquates.

La question du registre des risques est un point permanent à l'ordre du jour des réunions du conseil d'administration. Le processus

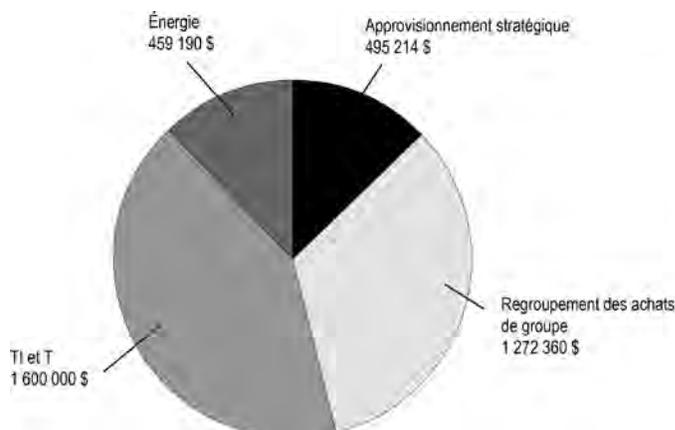
d'examen avec le conseil aide à déterminer si tous les risques pertinents sont bien identifiés et si les stratégies d'atténuation prévues demeurent adéquates ou si elles doivent être ajustées.

Le conseil et l'équipe des cadres supérieurs prennent également part chaque année à une séance d'évaluation des risques d'une journée afin d'effectuer un examen détaillé et approfondi des risques et d'envisager toute pratique optimale pertinente à l'égard de la gestion des risques.



Production d'économies

Les économies annuelles pour 2012-2013 se sont élevées à 3 826 764 \$.



Investissements

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, nous avons réinjecté 1 101 662 \$ dans la mise à niveau et l'amélioration des technologies de l'information, tel que :

Rajeunissement d'ordinateurs : 694 953 \$

Mise à niveau d'ordinateurs personnels et portables dans l'ensemble du système de santé. Tous les ordinateurs de bureau et portables sont amenés à un standard commun puis seront remplacés selon un calendrier périodique lié à leur cycle de vie.

Mise à niveau du système de courriel : 226 865 \$

Mises à niveau apportées au système de courriel, effectuées en collaboration avec l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB).

iTacit : 110 000 \$

Coûts de mise en œuvre associés à la solution de gestion des talents iTacit.

Regroupement des moteurs d'intégration : 69 844 \$

Du travail est effectué en vue de compléter le regroupement de huit moteurs d'intégration sous une seule plateforme provinciale. Les moteurs d'intégration sont des outils de TI servant à faire en sorte que les divers systèmes employés dans l'ensemble du système de santé puissent échanger de l'information.



Protection des renseignements personnels

Dans certaines circonstances, FacilicorpNB est en possession de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé. Le maintien du caractère privé de ces renseignements est une responsabilité que nous prenons très au sérieux. Par conséquent, nous avons élaboré, adopté et mis en place les politiques suivantes :

- Politique générale sur la protection de la vie privée
- Politique de confidentialité
- Politique en cas d'atteinte à la vie privée
- Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
- Politique sur le partage de renseignements confidentiels

Ces politiques ont pour but de veiller à ce que nous respectons pleinement nos obligations à l'égard de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé du Nouveau-Brunswick* et de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée du Nouveau-Brunswick*.

4.0

RAPPORT DE GESTION

Pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2013.

Le rapport de gestion qui suit présente un sommaire des résultats d'exploitation de FacilicorpNB pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2013. Ces chiffres devraient être examinés en se référant à nos états financiers et aux notes afférentes.

Le personnel opérationnel de FacilicorpNB entretient les systèmes de comptabilité et de contrôle interne qui sont requis afin de fournir l'assurance raisonnable que notre information financière est complète, fiable et exacte, et que nos actifs sont adéquatement protégés. Le conseil d'administration de FacilicorpNB, par l'entremise de son Comité de la vérification et des finances, joue un rôle de surveillance de l'intégrité des renseignements rapportés.

4.1 Aperçu des résultats financiers de 2012-2013

Dans le cadre du processus budgétaire annuel du gouvernement provincial, l'entreprise a été avisée, à la fin de mars 2012, que son financement de base en provenance de la province serait réduit de 7 500 000 \$ pour l'exercice financier 2012-2013. Cela représenterait une réduction d'environ 10 % de notre financement de base. Afin de pouvoir relever ce défi financier, on a demandé à tous les secteurs de service d'examiner attentivement leurs options de réduction des dépenses dans le souci de réduire les coûts dans les domaines qui auront le moins de conséquences pour la prestation des services. Un budget révisé a été approuvé par le conseil d'administration de l'entreprise et par le gouvernement en avril 2013.

Il a été reconnu que l'atteinte des objectifs budgétaires représenterait un défi de taille et par conséquent, tous les secteurs de service ont été invités à limiter leurs dépenses discrétionnaires tout au long de l'exercice.

Grâce à ces efforts soutenus tout au long de l'exercice financier 2012-2013, l'entreprise a réussi à générer un excédent disponible pour investissement de 3 790 915 \$. Cet excédent inclut un virement unique de la part du Réseau de santé Horizon, au montant de 900 000 \$, devant servir à l'achat des contenants qui seront requis pour la transition à l'utilisation de linge chirurgical jetable à Saint John et Fredericton.

Au cours de l'exercice, nous avons fait des investissements totalisant 1 101 663 \$ dans l'amélioration des services et dans la mise à niveau des technologies de l'information.

L'excédent net de l'exercice est de 2 689 252 \$.

Le commentaire qui suit contient davantage de détails sur les écarts budgétaires.

4.2 Recettes

Dans l'ensemble, les recettes de l'entreprise pour l'exercice ont été de 89 816 698 \$. Bien que ce montant soit inférieur de seulement 14 876 \$ au montant qui avait été prévu au budget, il y a eu un certain nombre d'écarts concernant certaines catégories de recettes.

Le financement total en provenance du ministère de la Santé a été de 78 879 236 \$, soit environ 641 500 \$ de plus que ce qui avait été prévu. Le virement unique de 900 000 \$ au titre des contenants, mentionné ci-haut, est inclut dans ce montant. Nous avions prévu un montant de financement additionnel de 270 000 \$ relativement à des coûts associés à une demande de changement de politique quant à la façon dont le personnel des TI est rémunéré pour des responsabilités sur appel. Cette demande de changement de politique est encore à l'étude et, par conséquent, ce financement n'a pas été reçu.

Les recettes provenant des initiatives d'économies ont été de 3 826 764, ce qui représente 1 384 000 \$ de moins que le montant prévu au budget. Ce manque à gagner est principalement dû au moment où les économies ont été réalisées. Bien que nos économies en cours d'exercice n'aient pas répondu à nos attentes au 31 mars 2013, le travail effectué a généré des économies annualisées dépassant les 4 600 000 \$. Ces économies seront pleinement réalisées au cours de l'exercice financier 2013-2014.

Le financement reçu des clients foyers de soins pour les services de buanderie a été de 1 593 650 \$, soit environ 120 000 \$ de moins que le montant budgété. Ce manque à gagner découle d'une baisse des volumes traités en provenance de certains foyers de soins, qui résulte des efforts déployés pour améliorer l'utilisation de la buanderie dans ces établissements.

Les recettes provenant de remises et de recouvrements ont été de 5 140 942 \$, ce qui dépasse les prévisions budgétaires par 711 000 \$. Cette hausse du revenu est principalement attribuable à du financement provenant du ministère du Développement social relativement à un projet de mise à niveau de l'infrastructure des TI.

4.3 Charges

Les frais d'exploitation pour l'exercice ont totalisé 86 025 783 \$, ce qui représente 3 040 339 \$ de moins que le montant prévu au budget.

Le total des dépenses dans la division des TI et T a été de 2 766 000 \$ de moins que le montant prévu. Les coûts relatifs au personnel ont été de 1 590 000 \$ de moins que prévu en raison de la décision de reporter la dotation de postes vacants et de réduire le recours aux services contractuels. Les dépenses pour composants matériels ont été inférieures au montant budgété par 3 000 000 \$ grâce aux efforts déployés dans le but de reporter le remplacement de certains composants des systèmes comme moyen d'économiser et aussi par la mise en place d'une nouvelle politique de capitalisation qui a permis à l'entreprise d'étaler d'importantes dépenses d'investissement en TI (dépassant 100 000 \$) sur plusieurs années. Ces économies de dépenses ont été contrebalancées par des coûts additionnels de 1 353 000 \$ pour une mise à jour des licences touchant un logiciel de gestion de base de données et un nouveau système de gestion des effectifs. Les honoraires professionnels ont été d'un montant de 490 000 \$ supérieur au budget en raison d'une utilisation plus grande que prévu des services de consultants de l'extérieur pour la mise à niveau de systèmes.

Les charges de la Chaîne d'approvisionnement ont été de 218 000 \$ de moins que prévu au budget. Ces économies de dépenses résultent de la vacance de certains postes et de la réduction des dépenses pour matériel et fournitures.

Les charges de la Buanderie ont été de 490 000 \$ supérieures au montant budgété. Ce dépassement du budget résulte de coûts plus élevés relatifs au personnel. Dans le cadre de la transition des activités de buanderie depuis les régies de la santé, le taux horaire versé aux employés occasionnels a été uniformisé dans l'ensemble de la province, ce qui a ajouté à nos coûts. Nous avons également engagé des frais d'heures supplémentaires plus élevés dans la région de Moncton en raison de la défaillance de certains équipements.

Les charges de l'Ingénierie clinique ont été de 138 000 \$ de moins que prévu au budget. Cela résulte de coûts relatifs au personnel moins élevés que prévu. Une réorganisation des fonctions au cours de l'exercice a résulté en l'élimination d'un poste de gestion et il y a également eu des économies dues à la vacance de certains postes.

Les charges liées aux achats de groupe et à l'approvisionnement stratégique ont été de 260 000 \$ de moins que le montant prévu au budget. Les coûts relatifs au personnel ont été inférieurs au montant prévu par environ 207 000 \$ en raison de la vacance de certains postes et de la réduction des frais de déplacement. Les honoraires professionnels ont été inférieurs de 48 000 \$ au montant budgété en raison d'un ajustement de frais courus durant l'exercice financier 2011-2012.

Les charges de l'Administration ont été de 149 000 \$ de moins que le montant budgété. Les coûts relatifs au personnel ont été de 103 500 \$ de moins que prévu, en raison de l'élimination d'un poste et de la vacance temporaire de certains postes. Les frais de bureau ont également été inférieurs au montant prévu par 44 000 \$.

4.4 Investissements

Le total des investissements pour l'exercice a été de 1 101 663 \$, soit 330 000 \$ de moins que prévu au budget. Les coûts réels associés à un projet en cours pour mettre à jour le logiciel de courriel du système de santé, en collaboration avec l'ASINB, ont été moindres que prévu.

4.5 Risques

Comme toute autre organisation, FacilicorpNB est exposée à des risques qui, sans stratégie d'atténuation, pourraient avoir de fâcheuses conséquences financières et opérationnelles. Dans le cadre d'une démarche systématique en matière de gestion des risques, nous avons évalué les principaux risques associés aux activités de l'entreprise. Nous avons également envisagé et mis en place des stratégies et des systèmes d'atténuation appropriés afin de réagir à ces risques. Les risques qui sont les plus préoccupants pour l'entreprise sont décrits ci-après.

Systèmes informatiques et technologies :

Au moment de prendre en charge la prestation des services liés aux systèmes informatiques et aux technologies, il a été constaté que plus de 30 % des appareils du système de santé étaient âgés de plus de cinq ans et à risque de défaillance. Le rajeunissement rapide de tous les appareils constitue une priorité, mais les fonds nécessaires pour cela ne sont pas disponibles en totalité actuellement. Des plans de rajeunissement détaillés ont été élaborés, et ce secteur sera prioritaire à mesure que les économies réalisées pourront y être réinjectées.

Maintenance préventive :

L'ajout, dans les deux régies régionales de la santé, de nouvel équipement médical net qui nécessitera un service et un soutien de la part de notre division de l'Ingénierie clinique. Aucun nouveau poste n'a été ajouté pour répondre à la demande accrue de service, et par conséquent, certains travaux de maintenance préventive sont retardés. Un examen détaillé des exigences relatives aux services a été effectué et on est en train de travailler à la mise en œuvre d'un plan visant à mettre à jour le calendrier de maintenance préventive en ce qui concerne l'équipement de priorité élevée. Des discussions sont également en cours avec les régies afin d'examiner les manières dont on pourrait répondre aux besoins opérationnels permanents.

4.6 Perspectives d'avenir

En raison des défis financiers auxquels la province est confrontée, il demeurera hautement prioritaire de respecter les objectifs financiers et de voir à l'amélioration continue. Au cours du prochain exercice, nous allons nous concentrer sur la livraison des résultats financiers attendus par le gouvernement provincial. Une attention importante sera accordée au regroupement des activités de buanderie dans la province et à la réduction des coûts administratifs globaux. Les plans de travail ont été mis à jour de manière à s'assurer de contribuer à l'atteinte des résultats. Ces plans seront surveillés de près afin de suivre les progrès vers l'atteinte des cibles.

L'entreprise a élaboré un nouveau plan stratégique dans le but de guider nos efforts au cours de la prochaine période de trois ans débutant le 1^{er} avril 2013. Dans le cadre de ce plan, nous continuerons à mettre l'accent sur le service à la clientèle, l'amélioration continue et l'obligation de rendre compte. La méthode de la carte de pointage équilibrée est employée pour concentrer nos actions et surveiller nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs d'entreprise. Par ailleurs, nous allons poursuivre notre engagement afin d'établir des liens de collaboration et de coopération avec les régies régionales de la santé.

États financiers consolidés de

FacilicorpNB Ltd./Ltée

31 mars 2013



Deloitte LLP
 Brunswick House
 44 Chipman Hill, 7th Floor
 P.O. Box 6549
 Saint John NB E2L 4R9
 Canada
 Tel: (506) 632-1080
 Fax: (506) 632-1210
 www.deloitte.ca

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'intention de l'actionnaire de FacilicorpNB Ltd./Ltée

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de FacilicorpNB Ltd./Ltée, qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2013 et les états consolidés des activités financières, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés 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 consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés 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 consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés 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 consolidés 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 consolidés.

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

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de FacilicorpNB Ltd./Ltée au 31 mars 2013, ainsi que de ses résultats d'exploitation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Autres points

Les montants compris dans les états financiers consolidés en ce qui a trait à Services de gestion de contrats limitée, filiale en propriété exclusive, pour l'exercice clos le 31 mars 2012, qui correspondent à des actifs et à des passifs compensatoires de 1 122 253 \$ et de 1 108 640 \$, respectivement, ont été audités par un autre auditeur qui a exprimé sur ces états une opinion non modifiée en date du 21 février 2013.

Comptables agréés
 Le 25 juin 2013

FacilicorpNB Ltd./Ltée

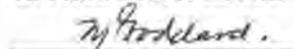
État consolidé de la situation financière

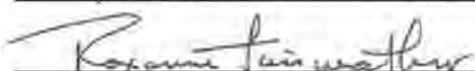
au 31 mars 2013

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
		Retraité (Note 2)
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4 774 120 \$	8 194 473 \$
Débiteurs et avances (Note 5)	14 771 523	7 731 403
Total des actifs financiers	19 545 643	15 925 876
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (Note 7)	16 201 343	12 334 901
Apports en actifs immobilisés reportés (Note 8)	-	337 835
Avantages sociaux futurs (Note 9)	3 079 888	2 804 052
Autres passifs (Note 10)	1 247 353	858 465
Total du passif	20 528 584	16 335 253
Dette nette	(982 941)	(409 377)
Actifs non financiers		
Actifs immobilisés (Note 6)	6 731 260	3 222 442
Stocks de fournitures	201 353	169 906
Charges payées d'avance	2 800 299	3 077 748
Total des actifs financiers	9 732 912	6 470 096
Excédent accumulé (Note 11)	8 749 971 \$	6 060 719 \$

Engagements (Note 22)

APPROUVÉ PAR LE CONSEIL

 Administrateur

 Administrateur

FacilicorpNB Ltd./Ltée

État consolidé des activités financières

pour l'exercice clos le 31 mars 2013

	Budget (non audité)	2013	2012 Retraité (Note 2)
Recettes			
Ministère de la Santé (Note 12)	78 237 755 \$	78 879 236 \$	60 394 318 \$
Économies découlant d'initiatives	5 211 000	3 826 764	7 287 493
Services de buanderie	1 713 865	1 593 650	6 983 280
Rabais et recouvrements	4 430 000	5 140 942	1 441 123
Amortissement des apports en actifs immobilisés reportés	238 954	337 835	71 123
Revenus de placements	-	38 271	46 753
Recettes totales	89 831 574	89 816 698	76 224 090
Charges			
Technologies de l'information et télécommunications (Note 13)	49 156 287	46 390 676	38 774 896
Chaîne d'approvisionnement (Note 14)	11 409 492	11 191 828	11 033 619
Services de buanderie (Note 15)	15 112 897	15 602 579	6 443 085
Ingénierie clinique (Note 16)	8 461 600	8 323 966	8 514 075
Achats groupés et approvisionnement stratégique (Note 17)	1 222 538	962 708	1 852 093
Administration (Note 18)	3 703 308	3 554 026	3 289 769
Coûts des services totaux	89 066 122	86 025 783	69 907 537
Surplus disponible pour investissements	765 452	3 790 915	6 316 553
Investissements (Note 19)			
Technologies de l'information	1 431 678	1 101 663	2 345 303
Excédent (déficit) de l'exercice	(666 226)	2 689 252	3 971 250
Excédent accumulé – début de l'exercice			
	6 060 719	6 060 719	2 089 469
Excédent accumulé – fin de l'exercice			
	5 394 493 \$	8 749 971 \$	6 060 719 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

État consolidé de la variation de la dette nette
pour l'exercice clos le 31 mars 2013

	Budget (non audité)	2013	2012 Retraité (Note 2)
Dette nette – début de l'exercice	(409 377) \$	(409 377) \$	(3 847 462) \$
Variations durant l'exercice			
Excédent (déficit) de l'exercice	(666 226)	2 689 252	3 971 250
Acquisition d'actifs immobilisés	-	(4 551 915)	(581 727)
Produit sur la sortie d'immobilisations corporelles	-	-	22 000
Gain sur la sortie d'immobilisations corporelles	-	-	(4 842)
Rachat d'actions ordinaires	-	-	(20 000)
Stocks de fournitures	-	(31 447)	(2 295)
Amortissement	-	1 043 097	456 854
Variation nette des charges payées d'avance	-	277 449	(403 155)
(Augmentation) diminution de la dette nette	(666 226)	(573 564)	3 438 085
Dette nette – fin de l'exercice	(1 075 603) \$	(982 941) \$	(409 377) \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

État consolidé des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2013

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
		Retraité (Note 2)
Activités de fonctionnement		
Excédent de l'exercice	2 689 252 \$	3 971 250 \$
Postes hors caisse :		
Amortissement des immobilisations corporelles	1 043 097	456 854
Gain sur la sortie d'immobilisations corporelles	-	(4 842)
Amortissement des apports en actifs immobilisés reportés	(337 835)	(71 123)
Avantages sociaux futurs	275 836	164 392
Variation des soldes du fonds de roulement hors trésorerie liés aux activités de fonctionnement :		
Débiteurs et avances	(7 040 120)	4 410 313
Stocks de fournitures	(31 447)	(2 295)
Charges payées d'avance	277 449	(403 155)
Créditeurs et charges à payer	3 866 442	(6 439 034)
Autres passifs	388 888	(71 693)
	1 131 562	2 010 667
Activités d'investissement		
Acquisition d'actifs immobilisés	(4 551 915)	(581 727)
Produit sur la sortie d'immobilisations corporelles	-	22 000
	(4 551 915)	(559 727)
Activités de financement		
Remboursement d'un emprunt	-	(176 877)
(Diminution) augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie au cours de l'exercice	(3 420 353)	1 274 063
Trésorerie et équivalents de trésorerie - début de l'exercice	8 194 473	6 920 410
Trésorerie et équivalents de trésorerie - fin de l'exercice	4 774 120 \$	8 194 473 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

1. Description des opérations

FacilicorpNB Ltd/Ltée (la « Société » ou « FacilicorpNB ») a été constituée en société par actions et a commencé ses activités en avril 2008. Le seul actionnaire de la Société est la province du Nouveau-Brunswick (la « Province »). La Société a comme objectif commercial de mettre sur pied des services efficaces afin de réduire le coût des services non cliniques qui sont liés à la prestation des soins de santé dans la Province et de réinvestir les épargnes ainsi obtenues dans la mise en œuvre de technologies de pointe permettant d'améliorer ces services. Les activités de la Société se limitent à fournir des services non cliniques aux régies régionales de la santé (les « RRS ») et à leurs organismes, au ministère de la Santé et à ses organismes et aux établissements de soins de longue durée financés par le gouvernement provincial (les « Prestataires de services de soins de santé ») relativement à des systèmes de soutien à la prestation directe des services de soins de santé dans la Province, et à assumer la propriété des ressources physiques connexes ainsi que la responsabilité des ressources humaines connexes des Prestataires de services de soins de santé qui sont nécessaires afin de fournir ces services. Le financement de la Société est fourni par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick.

En mai 2011, la Province a confié à FacilicorpNB la responsabilité de coordonner les travaux nécessaires à l'adoption d'une structure d'organisme de groupement d'achats unique en vue de garantir des économies substantielles sur de nombreux produits, y compris les fournitures médicales et pharmaceutiques. Avec prise d'effet le 31 janvier 2012, FacilicorpNB est devenue l'unique actionnaire de Services de gestion de contrats limitée, un organisme de groupement d'achats établi au Nouveau-Brunswick mis en place pour obtenir des prix avantageux en tirant parti du pouvoir d'achat groupé et de l'uniformisation de l'utilisation des produits. FacilicorpNB consolide les états financiers de SGCL.

Avec prise d'effet le 1^{er} avril 2012, les autres buanderies des hôpitaux du Nouveau-Brunswick qui n'étaient pas gérées par FacilicorpNB ont été transférées à la Société.

2. Retraitement

Les chiffres de l'exercice clos le 31 mars 2012 fournis à des fins de comparaison ont été retraités pour refléter les éléments suivants :

- Le 31 janvier 2012, FacilicorpNB est devenue l'unique actionnaire de Services de gestion de contrats limitée (« SGCL »). Au cours de l'exercice précédent, cette filiale n'était pas consolidée et, par conséquent, une opinion avec réserve avait été exprimée sur les états financiers de cet exercice. Au cours de l'exercice considéré, SGCL a été consolidée, et les états financiers de l'exercice précédent ont donc été retraités afin de refléter la consolidation intégrale de SGCL.
- Les normes comptables du secteur public exigent la comptabilisation d'un passif au titre des avantages découlant des congés de maladie qui s'accumulent mais ne s'acquiescent pas. En raison de l'absence de renseignements préalables à l'égard de la paie, FacilicorpNB n'avait pas précédemment comptabilisé un tel passif. La Société a depuis recueilli les données historiques qui lui permettent de fournir une estimation du passif et, par conséquent, les états financiers de l'exercice précédent ont été retraités afin de refléter l'incidence de ce passif.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

2. Retraitement (suite)

Le tableau suivant résume l'incidence des ajustements au titre du retraitement sur les états financiers de la Société présentés antérieurement pour 2012 :

	31 mars 2012 Montants présentés antérieurement	Ajustement nécessaire	31 mars 2012 Montants retraités
	\$	\$	\$
État de la situation financière			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	7 464 505	729 968	8 194 473
Débiteurs et avances	7 339 118	392 285	7 731 403
Créditeurs et charges à payer	11 226 261	1 108 640	12 334 901
Avantages sociaux futurs	373 552	2 430 500	2 804 052
Excédent accumulé	8 477 606	(2 416 887)	6 060 719
État des activités financières			
Rabais et recouvrements	615 104	826 019	1 441 123
Technologies de l'information et télécommunications	38 718 168	56 728	38 774 896
Chaîne d'approvisionnement	10 982 123	51 496	11 033 619
Services de buanderie	6 376 200	66 885	6 443 085
Ingénierie clinique	8 486 214	27 861	8 514 075
Achats groupés et approvisionnement stratégique	1 026 074	826 019	1 852 093
Administration	3 284 739	5 030	3 289 769
Excédent de l'exercice	4 179 250	(208 000)	3 971 250
Excédent accumulé - début de l'exercice	4 298 356	(2 208 887)	2 089 469
Excédent accumulé - fin de l'exercice	8 477 606	(2 416 887)	6 060 719
État de la variation de la dette nette			
Dette nette - début de l'exercice	(1 618 882)	(2 228 580)	(3 847 462)
Excédent (déficit) de l'exercice	4 179 250	(208 000)	3 971 250
Produit sur la sortie d'immobilisations corporelles	-	22 000	22 000
Gain sur la sortie d'immobilisations corporelles	-	(4 842)	(4 842)
Rachat d'actions ordinaires	-	(20 000)	(20 000)
Amortissement	445 980	10 874	456 854
Variation nette des charges payées d'avance	(414 816)	11 661	(403 155)
Augmentation de la dette nette	3 626 392	(188 307)	3 438 085

Des ajustements ont dû être apportés à l'état des flux de trésorerie de l'exercice précédent; toutefois, leur nature n'était pas importante.

3. Principales conventions comptables

Les présents états financiers consolidés reflètent les déclarations de la direction. Ils ont été dressés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public et reflètent les conventions comptables principales suivantes :

Méthode de comptabilité

Les recettes et les charges sont inscrites selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice inscrit les recettes dans l'exercice financier au cours duquel les événements qui les ont générées sont survenus et dans lequel elles sont gagnées et quantifiables; les charges sont comptabilisées dans l'exercice financier au cours duquel les événements qui les ont générées sont survenus et dans lequel les ressources sont consommées et quantifiables. En vertu de la comptabilité d'exercice, les charges incluent des postes hors trésorerie comme l'amortissement des immobilisations corporelles.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

3. Principales conventions comptables (suite)

Périmètre de consolidation

Les états financiers consolidés reflètent les actifs, les passifs, les recettes et les charges de la Société et de sa filiale en propriété exclusive, Services de gestion de contrats limitée. Tous les comptes et les opérations interservices et interentités entre celles-ci sont éliminés lors de la consolidation.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse, les soldes bancaires nets de découverts et les produits du marché monétaire temporaires qui sont très liquides et dont les dates d'échéance initiales sont de trois mois ou moins. Les emprunts bancaires requièrent l'approbation de la Province et sont considérés comme des activités de financement.

Stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût, déterminé selon la méthode du premier entré, premier sorti, et de la valeur nette de réalisation.

Charges payées d'avance

Les dépenses qui donnent lieu à des avantages futurs sont inscrites à titre de charges payées d'avance à la fin de l'exercice financier et, par la suite, à titre de charges au cours des périodes futures auxquelles elles s'appliquent. Les charges payées d'avance sont principalement liées à des licences de technologies de l'information et aux contrats de maintenance et de soutien.

Instruments financiers

Les actifs financiers et les passifs financiers sont constatés initialement à la juste valeur et leur évaluation subséquente est fonction de leurs caractéristiques, du motif pour lequel les instruments financiers ont été acquis ou émis et de la façon de les évaluer et de les gérer.

Les titres de capitaux propres et les dérivés pour lesquels on dispose de prix cotés sur un marché actif doivent être subséquemment évalués à la juste valeur, et les variations sont comptabilisées dans l'état des gains et pertes de réévaluation. À l'heure actuelle, FacilicorpNB ne détient ni titres de capitaux propres ni positions sur dérivés négociés sur un marché actif.

Tous les autres actifs financiers et passifs financiers, y compris la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les créditeurs et les autres passifs, sont évalués subséquemment au coût ou au coût après amortissement. Dans le cas des instruments financiers évalués au coût après amortissement, la méthode du taux d'intérêt effectif est utilisée pour déterminer les intérêts créditeurs ou débiteurs. Tous les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation annuel. Lorsque des actifs financiers ont subi une perte de valeur, ces pertes doivent être comptabilisées dans l'état des résultats.

Les coûts de transaction sont une composante du coût des instruments financiers évaluée au coût ou au coût après amortissement. Les coûts de transaction des instruments financiers évalués à la juste valeur sont passés en charges.

Actifs immobilisés

Les actifs immobilisés sont inscrits au coût, qui inclut les coûts directement engagés lors de l'acquisition, de la planification, de la construction, du développement ou de l'amélioration des actifs immobilisés. Les améliorations qui augmentent ou prolongent la vie de service ou la capacité des actifs immobilisés sont capitalisées.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

3. Principales conventions comptables (suite)

De l'équipement acheté ou construit, autre que pour équiper un nouvel établissement, est capitalisé si les coûts dépassent 100 000 \$ et que la durée de vie est estimée à plus de un an.

Les coûts d'entretien ou de réparation sont constatés à titre de charges lorsqu'ils sont engagés.

Les actifs immobilisés sont inscrits au coût duquel est déduit l'amortissement cumulé. Les actifs immobilisés sont amortis sur leur durée de vie estimée de la façon suivante :

Améliorations locatives	méthode de l'amortissement linéaire pendant la durée du bail
Bâtiments	méthode de l'amortissement linéaire pendant 20 années
Asphalte	méthode de l'amortissement linéaire pendant 25 années
Matériel informatique	méthode de l'amortissement linéaire pendant 5 années
Équipement de buanderie	méthode de l'amortissement linéaire pendant 15 années

Financement et recettes

Le financement est fourni par la Province conformément aux mesures budgétaires établies par le ministère de la Santé. Les paiements de transfert sont comptabilisés comme des recettes lorsque le transfert est autorisé et que les critères d'admissibilité sont atteints, sauf dans la mesure où les stipulations relatives au transfert créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Les transferts sont comptabilisés à titre de produits reportés lorsque les stipulations relatives au transfert donnent lieu à un passif. Les recettes liées aux transferts sont comptabilisées dans l'état des activités financières lorsque les passifs au titre des stipulations sont réglés. Les subventions qui ont été approuvées, mais qui n'ont pas été reçues à la fin de l'exercice financier, y sont également comptabilisées. Les subventions au fonctionnement sont comptabilisées comme des recettes dans l'exercice financier correspondant.

Des économies découlant d'initiatives sont générées par la négociation et la conclusion de contrats couvrant toute la Province qui réduisent les coûts des services et produits fournis aux RRS. Les économies découlant d'initiatives sont comptabilisées à titre de recettes dans la période correspondante. Le calcul des économies découlant d'initiatives est assujéti à l'approbation des RRS et du ministère de la Santé.

Les recettes des services de buanderie sont constatées lorsqu'il y a des preuves convaincantes qu'un accord existe, que la livraison de la lessive a eu lieu, que le prix est déterminé ou déterminable ou que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Avantages sociaux futurs

Régime de retraite

Les employés de la Société sont membres du régime de retraite des services publics de la province du Nouveau-Brunswick. Ce régime à prestations déterminées à employeurs multiples fournit des prestations constituées ainsi que d'autres avantages postérieurs à l'emploi, et est sous la responsabilité de la Province. Les cotisations de la Société pendant l'exercice ont totalisé 2 364 118 \$ (2012 - 2 164 592 \$).

Congés de maladie

Les employés de la Société ont droit à des avantages découlant des congés de maladie qui s'accumulent mais ne s'acquèrent pas. Conformément aux normes comptables du secteur public, en ce qui a trait aux avantages postérieurs à l'emploi et aux congés rémunérés, FacilicorpNB constate un passif dans l'exercice au cours duquel les salariés fournissent des services.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

3. Principales conventions comptables (suite)

Allocations de retraite

Les employés avec un minimum de 5 années de service continu ont droit de recevoir un paiement équivalent à une semaine de paie pour chaque pleine année de service, jusqu'à un maximum de 25 semaines de paie, à la retraite ou selon les modalités précisées dans la convention collective. Le financement de ces allocations de retraite est la responsabilité de la Province. En conséquence, aucune allocation n'a été inscrite dans les présents états financiers à l'exception des montants indiqués dans le paragraphe suivant.

Avant la date de la fusion du 31 décembre 2009, les allocations de retraite des employés de Fundy Linen Service Inc. (Fundy Linen) étaient financées par Fundy Linen. Le total estimatif de l'allocation de retraite payable au 31 décembre 2009 a été comptabilisé comme un passif. Depuis la fusion, le financement futur de ces avantages est sous la responsabilité de la Province.

Utilisation d'estimations

L'élaboration des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction effectue des estimations et formule des hypothèses qui ont des effets sur le montant inscrit des actifs et des passifs, la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers et les montants inscrits des recettes et des charges pendant l'exercice financier. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations. Les éléments importants faisant appel à des estimations comprennent la durée de vie utile des actifs immobilisés et l'obligation au titre des allocations de retraite.

4. Changements de méthodes comptables

FacilicorpNB a adopté les nouvelles méthodes comptables suivantes au 1^{er} avril 2012 :

SP 3410, Paiements de transfert

Cette nouvelle norme comprend les exigences de comptabilisation, d'évaluation, de présentation et d'information liées aux paiements de transfert versés à des gouvernements ou à des organismes publics ou émanant de ceux-ci, et elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2012 en ce qui a trait aux autres organismes publics. Les dispositions transitoires de la norme permettent son application prospective ou rétrospective. La Société a choisi d'appliquer la norme de manière prospective. Cette modification comptable a eu une incidence sur les états financiers consolidés de la Société, tel qu'il est indiqué à la note 8.

SP 3450, Instruments financiers

Cette nouvelle norme comprend les exigences de comptabilisation, d'évaluation, de présentation et d'information liées à tous les types d'instruments financiers, y compris les dérivés. Les instruments financiers comprennent des instruments primaires (tels que les créances, les dettes et les instruments de capitaux propres) et des instruments financiers dérivés (tels que les options, les contrats à terme normalisés et de gré à gré ainsi que les swaps de taux d'intérêt ou de devises). La norme s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2012 en ce qui a trait aux autres organismes publics. Les dispositions transitoires de la norme exigent son application prospective. Cette modification comptable n'a pas eu d'incidence importante sur les états financiers consolidés de la Société.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

5. Débiteurs et avances

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Ministère de la Santé	8 932 061 \$	6 596 858 \$
Débiteurs	4 596 203	933 692
TVH à recevoir	1 223 462	178 407
Avances aux employés	19 797	22 446
	14 771 523 \$	7 731 403 \$

Le financement pour les services de la Société a été fourni par la Province. Le montant à recevoir du ministère de la Santé se compose principalement de budgets n'ayant pas encore été transférés, moins les fonds avancés à la Société au cours de l'exercice.

6. Actifs immobilisés

	<u>Coûts</u>	<u>Amortissement cumulé</u>	<u>Valeur comptable nette 2013</u>	<u>2012</u>
Terrains	66 540 \$	- \$	66 540 \$	66 540 \$
Asphalte	76 863	49 643	27 220	29 186
Bâtiments	3 527 311	3 062 007	465 304	507 743
Matériel	15 178 187	9 285 959	5 892 228	2 264 347
Améliorations locatives	620 713	340 745	279 968	354 626
	19 469 614 \$	12 738 354 \$	6 731 260 \$	3 222 442 \$

7. Crédoiteurs et charges à payer

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Crédoiteurs	6 524 848 \$	2 804 767 \$
Charges liées aux vacances	3 130 011	2 673 554
Charges du personnel à payer	2 724 470	2 423 288
Charges à payer	3 014 202	2 576 878
Dû aux RRS	807 812	1 856 414
	16 201 343 \$	12 334 901 \$

8. Apports en actifs immobilisés reportés

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Solde - début de l'exercice	337 835 \$	408 958 \$
Amortissement pour l'exercice	(337 835)	(71 123)
Solde - fin de l'exercice	- \$	337 835 \$

Les actifs immobilisés financés par la Province étaient auparavant comptabilisés comme des apports en actifs immobilisés reportés, toutefois, en raison de l'adoption du chapitre SP 3410, *Paiements de transfert*, ces montants ont été intégralement constatés dans l'état des activités financières de l'exercice considéré. FacilicorpNB a choisi d'appliquer la norme de manière prospective selon les dispositions transitoires de celle-ci.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

9. Avantages sociaux futurs

Les avantages sociaux futurs au sein de FacilicorpNB consistent en une allocation de retraite pour certains employés des services de buanderie et de lingerie et en une obligation au titre de congés de maladie ;

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Obligation au titre de congés de maladie	2 685 500 \$	2 430 500 \$
Allocation de retraite	394 388	373 552
Total des obligations au titre des avantages futurs	3 079 888 \$	2 804 052 \$

Congés de maladie

Les salariés de FacilicorpNB accumulent chaque mois des congés de maladie en nombre variés selon le groupe d'employés auquel ils appartiennent. Les heures non utilisées peuvent être reportées pour de futures absences rémunérées, jusqu'à concurrence d'un maximum de 1 800 heures. Le passif estimatif présenté dans ces états financiers se fonde sur l'évaluation actuarielle effectuée à l'égard de ce passif futur.

Les hypothèses économique et démographique importantes utilisées aux fins de l'évaluation actuarielle sont les suivantes :

Taux d'actualisation :	3,39 %
Taux de croissance des salaires :	3 % par année
Durée moyenne estimative du reste de la carrière active :	11 ans

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Obligation au titre des congés de maladie à payer	2 870 000 \$	2 598 000 \$
(Perte) gain actuariel non amorti	(184 500)	(167 500)
Total de l'obligation au titre des prestations constituées - congés de maladie	2 685 500 \$	2 430 500 \$

La charge totale liée à l'obligation constituée à l'égard des autres soldes au titre des absences rémunérées comprend les éléments suivants :

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Coût des avantages pour les services rendus au cours de l'exercice	409 000 \$	368 000 \$
Amortissement de la perte actuarielle	14 000	-
Charge d'intérêts	94 000	103 000
Total de la charge liée à l'obligation	517 000 \$	471 000 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

10. Autres passifs

	2013	2012
Économies découlant d'initiatives, montant reporté	600 000 \$	600 000 \$
Recettes découlant d'un projet, montant reporté	595 076	192 247
Avantage futur relatif au bail	52 277	66 218
	1 247 353 \$	858 465 \$

L'avantage futur relatif au bail est amorti sur la durée du contrat. Le montant constaté pour l'exercice est de 13 941 \$ (2012 – 13 940 \$).

11. Excédent accumulé

Les conditions de la convention d'actionnaire unique exigent que la Société retourne le surplus ou des parties du surplus ou l'excédent accumulé ou des parties de l'excédent accumulé, si le ministre des Finances de la province du Nouveau-Brunswick en fait la demande.

12. Budget

Le budget annuel est approuvé par le conseil d'administration et le ministère de la Santé. Au cours de l'exercice, la Province a approuvé des ajustements budgétaires au transfert de services de buanderie, au financement de projet et aux changements opérationnels survenus en cours d'exercice.

Le financement budgétaire total inclut les éléments suivants :

Budget d'administration initial	56 448 471 \$
Budget transféré – activités de buanderie	13 815 965
Ajustements durant l'exercice	8 614 800
Total du financement – ministère de la Santé	78 879 236 \$

13. Technologies de l'information et télécommunications

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2013	2012 (Retraité – note 2)
Charges			
Personnel	22 636 661 \$	21 044 332 \$	20 026 800 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	18 386 468	15 337 042	12 794 675
Frais de logiciel, de licences et de données	5 673 409	7 026 592	4 413 387
Honoraires	1 070 377	1 560 146	597 466
Amortissement	683 023	675 525	71 864
Frais de télécommunications	400 200	409 040	550 846
Frais de bureau	245 726	301 158	312 906
Livraison	56 823	31 107	-
Coûts d'occupation	3 600	5 734	6 952
Total – Exploitation et administration	26 519 626	25 346 344	18 748 096
Total – Technologies de l'information et télécommunications	49 156 287 \$	46 390 676 \$	38 774 896 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

14. Chaîne d'approvisionnement

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2013	2012 (Retraité - note 2)
Charges			
Personnel	10 837 821 \$	10 766 143 \$	10 563 074 \$
Exploitation et administration			
Coûts de livraison	213 393	180 021	-
Matériel et fournitures	167 585	81 202	204 371
Frais de télécommunications	84 225	78 287	75 040
Frais de bureau	85 882	69 729	79 232
Coûts d'occupation	20 406	16 446	111 902
Total - Exploitation et administration	571 491	425 685	470 545
Total - Chaîne d'approvisionnement	11 409 312 \$	11 191 828 \$	11 033 619 \$

15. Services de buanderie

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2013	2012 (Retraité - note 2)
Charges			
Personnel	10 114 924 \$	10 551 526 \$	3 813 004 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	3 196 400	3 271 955	1 256 337
Services publics	665 503	601 362	617 228
Livraison	506 858	562 538	167 706
Amortissement	270 655	292 914	299 458
Coûts d'occupation	270 564	222 003	218 521
Frais de bureau	41 921	43 898	31 701
Frais de télécommunications	28 072	33 406	23 082
Frais de logiciel, de licences et de données	18 000	20 550	4 498
Intérêts sur la dette à long terme	-	-	6 050
Honoraires	-	2 427	5 500
Total - Exploitation et administration	4 997 973	5 051 053	2 630 081
Total - Services de buanderie	15 112 897 \$	15 602 579 \$	6 443 085 \$

16. Ingénierie clinique

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2013	2012 (Retraité - note 2)
Charges			
Personnel	8 143 654 \$	7 945 581 \$	8 150 541 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	165 700	191 013	211 764
Frais de bureau	84 546	76 491	61 435
Frais de télécommunications	66 100	74 373	82 516
Honoraires	400	30 764	131
Coûts d'occupation	200	4 173	6 982
Frais de logiciel, de licences et de données	1 000	1 571	706
Total - Exploitation et administration	317 946	378 385	363 534
Total - Ingénierie clinique	8 461 600 \$	8 323 966 \$	8 514 075 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

17. Achats groupés et approvisionnement stratégique

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2013	2012 (Retraité - note 2)
Charges			
Personnel	1 086 254 \$	879 324 \$	1 229 297 \$
Exploitation et administration			
Coûts d'occupation	75 920	83 450	83 120
Honoraires (recouvrement)	27 000	(20 980)	463 327
Frais de télécommunications	21 264	12 421	16 760
Frais de bureau	8 600	2 712	48 055
Matériel et fournitures	3 500	5 781	660
Amortissement	-	-	10 874
Total - Exploitation et administration	136 284	83 384	622 796
Total - Achats groupés et approvisionnement stratégique	1 222 538 \$	962 708 \$	1 852 093 \$

18. Administration

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2013	2012 (Retraité - note 2)
Charges			
Personnel	2 971 244 \$	2 867 798 \$	2 551 695 \$
Exploitation et administration			
Honoraires	250 950	253 059	265 358
Coûts d'occupation	201 896	198 954	217 132
Frais de bureau	139 115	94 732	82 882
Amortissement	77 500	74 658	74 658
Frais de télécommunications	33 578	46 894	58 115
Matériel et fournitures	16 287	13 941	17 706
Frais de logiciel, de licences et de données	12 738	3 990	22 223
Total - Exploitation et administration	732 064	686 228	738 074
Total - Administration	3 703 308 \$	3 554 026 \$	3 289 769 \$

19. Investissements

Selon la convention de l'actionnaire unique de la Société, tout surplus ou excédent accumulé de la Société doit être conservé pour financer des économies opérationnelles pour la Société en premier lieu et, en second lieu, pour financer le développement ou l'amélioration des systèmes informatiques qui soutiennent les services cliniques et non-cliniques ou qui permettent de réaliser des économies opérationnelles dans le système de la santé.

Les investissements proposés sont présentés au conseil d'administration de la Société dans le cadre de la préparation du budget annuel.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

20. Gestion des risques financiers

Les activités de la Société sont exposées à différents risques financiers, dont le risque de crédit et le risque de liquidité. Le programme général de gestion des risques de la Société place au centre de ses préoccupations l'imprévisibilité de l'économie et des marchés des capitaux et vise à atténuer leurs incidences potentielles sur la performance financière de la Société. La gestion des risques est réalisée selon des pratiques de gestion financière qui vont de pair avec la gouvernance générale de la Société.

Risque de crédit

Le risque de crédit correspond au risque qu'une contrepartie ne respecte pas ses obligations contractuelles et que ce manquement entraîne une perte financière pour la Société. L'exposition au risque de crédit est limitée, étant donné que la plupart des contreparties sont des parties liées au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick ou des banques à charte affichant une notation du crédit de grande qualité qui leur a été attribuée par des agences de notation nationales. La Société est exposée au risque de crédit découlant de sa trésorerie et de ses équivalents de trésorerie et de ses débiteurs. L'exposition maximale de la Société au risque de crédit au 31 mars 2013 correspond à la valeur comptable de ces actifs. Tous les débiteurs sont à recevoir à court terme, à l'exception d'un montant négligeable impayé depuis plus de 60 jours.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Société éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. L'approche de la Société à l'égard de la gestion du risque de liquidité consiste à s'assurer qu'elle dispose de liquidités suffisantes, dans la mesure du possible, pour satisfaire à ses obligations lorsqu'elles deviennent exigibles. La Société gère en outre le risque de liquidité en surveillant constamment les flux de trésorerie réels et prévisionnels. De plus, le conseil d'administration examine et approuve le budget de fonctionnement et le budget des immobilisations de la Société, de même que les opérations d'envergure menées par cette dernière. Les montants des flux de trésorerie contractuels non actualisés qui sont associés aux créditeurs, aux charges à payer et aux autres passifs sont tous payables au cours de l'année.

21. Parties liées

Province du Nouveau-Brunswick

Au cours de l'exercice, la Province a fourni un financement à la Société pour un montant de 81 414 159 \$ (2012 – 66 023 906 \$).

Réseau de santé Horizon

Au cours de l'exercice, la Société a enregistré des ventes totalisant 227 339 \$ (2012 – 6 248 506 \$) au Réseau de santé Horizon pour des services de buanderie.

Réseau de santé Vitalité

Au cours de l'exercice, la Société a enregistré des ventes totalisant 79 200 \$ (2012 – néant) au Réseau de santé Vitalité pour des services de buanderie.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2013

22. Engagements

La Société a plusieurs engagements en vertu de divers contrats de location-exploitation liés à la technologie, à des locaux et à des véhicules. Les paiements minimaux pour ces contrats se répartissent comme suit :

Pour les exercices se clôturant les	Technologie	Locaux	Véhicules	Total
31 mars				
2014	9 840 700 \$	249 800 \$	114 700 \$	10 205 200 \$
2015	2 312 200	251 600	63 500	2 627 300
2016	1 631 400	251 600	18 800	1 901 800
2017	64 700	207 600	7 000	279 300
2018	-	75 600	-	75 600
Et par la suite	-	18 900	-	18 900
	13 849 000 \$	1 055 100 \$	204 000 \$	15 108 100 \$



FacilicorpNB
Rapport annuel
2012-2013

www.FacilicorpNB.ca