

Facilicorp^{NB} 

RAPPORT ANNUEL 2013-2014 DE FACILICORPNB



RAPPORT ANNUEL DE FACILICORPNB 2013-2014

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

Pour nous joindre :
www.FacilicorpNB.ca
Tél. : 506-663-2500
Sans frais : 1-888-480-4404
Courriel : info@FacilicorpNB.ca
Facebook: www.facebook.com/FacilicorpNB
Twitter: www.twitter.com/FacilicorpNB
LinkedIn: www.linkedin.com/company/FacilicorpNB

Juillet 2014

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

Imprimé au Nouveau-Brunswick



TABLE DES MATIÈRES

Faits en bref 2013-2014	5
Réalisations de 2013-2014	6
1.0 Message du président du conseil	7
1.1 Gouvernance	8
1.1.1 Comités du conseil	8
1.1.2 Conduite des affaires conforme à l'éthique	8
1.2 Conseil d'administration	9
2.0 Message du président-directeur général (PDG)	10
2.1 Profil de l'organisation	11
2.2 Secteurs de services	11
2.2.1 Technologies de l'information et télécommunications	11
2.2.2 Ingénierie clinique	12
2.2.3 Chaîne d'approvisionnement	12
2.2.4 Buanderie	13
2.3 Loi sur les langues officielles	13
2.4 Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public	13
2.5 Organigramme	14
3.0 Rapport sur la performance	15
3.1 Indicateurs de rendement clés	15
3.2 Moteurs de changement	16
3.2.1 Clientèle	16
3.2.2 Services	18
3.2.3 Résultats	21
3.2.4 Opérations	23
3.2.5 Employés	25
3.2.6 Ressources	28
4.0 Rapport de gestion	29
4.1 Aperçu des résultats financiers de 2013-2014	29
4.2 Recettes	30
4.3 Charges	30
4.4 Investissements	31
4.5 Risques	31
4.6 Perspectives d'avenir	32
5.0 États financiers et notes complémentaires	33



- 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 partagés dans le secteur de la santé 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.



FAITS EN BREF 2013-2014

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 2013-2014

Économies réalisées en 2013-2014 : 2,8 millions de dollars

Montant réinjecté dans le système de santé en 2013-2014 : 1,5 million de dollars

RÉSULTATS DU SONDAGE 2013 DU DEGRÉ DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

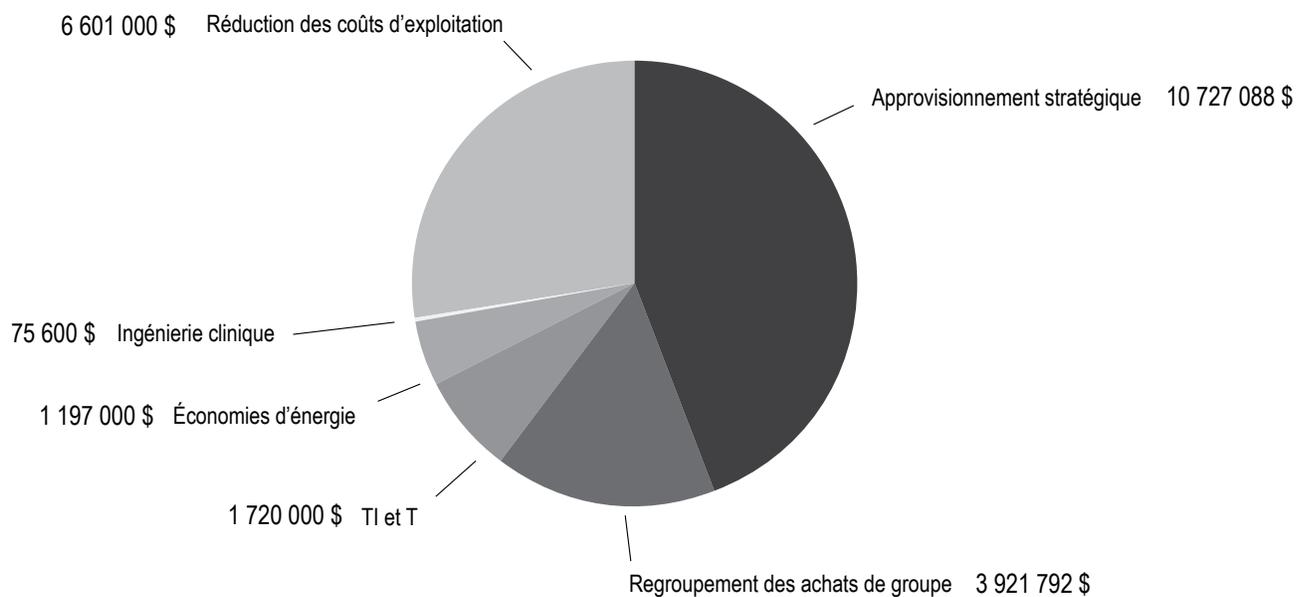
TI et T : 88 %

Ingénierie clinique : 93 %

Chaîne d'approvisionnement : 87 %

Buanderie : 64 %

ÉCONOMIES ANNUALISÉES CUMULATIVES (2008-2014): 24 242 480 \$



RÉALISATIONS DE 2013-2014

Nous avons lancé en 2013-2014 notre plan stratégique 2013-2016. Il s'agit d'un document qui tire parti de la méthode du tableau de bord équilibré pour mesurer notre évolution vers l'atteinte de nos objectifs. Le document a déjà eu une grande influence sur notre manière de planifier et d'exécuter notre travail. Nous nous efforçons aujourd'hui d'aligner nos efforts avec nos six moteurs de changement, démarche qui permettra d'harmoniser les résultats dans l'ensemble de nos secteurs d'activité.

L'exercice financier 2013-2014 a été axé sur les résultats. Plusieurs projets de grande envergure ont atteint des jalons importants, et des progrès significatifs ont été accomplis à l'égard de nouvelles initiatives qui s'avéreront novatrices au cours des années à venir :

- Nous sommes à mi-chemin du processus de regroupement des services de buanderie.
- Nous avons ajouté 17 foyers de soins à notre liste de clients des services de buanderie.
- Nous avons aidé 39 foyers de soins à devenir des membres associés de Medbuy, une organisation nationale de groupement d'achats.
- Nous avons lancé le renouveau des activités de la Chaîne d'approvisionnement.
- Nous avons poursuivi nos efforts en vue de déployer le Centre d'assistance informatique provincial dans l'ensemble des zones/régions.
- Nous avons procédé à la mise au niveau du système d'exploitation Windows 7 de plus de 10 000 ordinateurs.
- Nous avons lancé un programme de gestion de l'énergie.
- Nous avons entrepris la phase de mise en œuvre du projet de chaîne d'approvisionnement pharmaceutique.



1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

Il me fait plaisir, au nom du conseil d'administration de FacilicorpNB, de vous présenter notre rapport annuel 2013-2014.

Nous nous sommes engagés, au cours de la dernière année, dans un nouveau plan stratégique pour notre organisation, un plan qui nous mettra sur la voie de l'amélioration continue et qui nous permettra d'atteindre des objectifs spécifiques en lien avec nos six moteurs de changement.

Nous avons poursuivi nos activités de regroupement et de rationalisation tout au long de l'exercice, en plus de continuer d'accroître notre bassin de clientèle et de lancer plusieurs nouvelles initiatives d'envergure, notamment le projet de Renouveau de la Chaîne d'approvisionnement.

Les liens que nous avons tissés avec d'autres agences et ministères au sein du gouvernement sont florissants et nous travaillons dans un esprit de collaboration afin de résoudre les problèmes, de surmonter les obstacles et d'apporter des changements.

Du point de vue du conseil d'administration, l'exercice s'est déroulé sous le signe de l'évolution.

Plusieurs des membres du conseil ont vu leur mandat prendre fin en milieu d'exercice. Je souhaite remercier Alfred Lacey, Gerald W. O'Brien, c.r., Roxanne Fairweather, Suzanne Roussel et Odette Snow, c.r., pour l'encadrement et le soutien qu'ils nous ont offerts. J'aimerais également remercier Marc Léger et Sylvie Lévesque-Finn, qui ont quitté le conseil en cours d'exercice, pour leurs efforts et leur engagement envers notre organisation.

Nous avons accueilli six nouveaux membres au conseil. Christian Couturier, David T. Hashey, c.r., le Dr David Elias, Lily Durepos, Manon Losier et Paula MacNeil sont tous des leaders dans leur domaine d'expertise et incarnent collectivement les valeurs de notre organisation.

La présence d'un conseil d'administration engagé monte la barre pour toute l'organisation, et je suis fier de dire que FacilicorpNB a la chance de pouvoir compter sur ce genre de conseil.

C'est un honneur pour moi de faire partie d'une organisation qui apporte des changements réels et positifs dans le système de santé de la province. De nombreuses initiatives sont en cours, et nous avons abattu beaucoup de travail. La contribution de chacun des membres de notre équipe a une incidence importante et utile sur notre éventuelle réussite, et il me tarde de me lancer avec eux dans cette nouvelle phase évolutive de notre organisation.

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



Marcus Goddard
Président du conseil

1.1 GOUVERNANCE

Le conseil d'administration de FacilicorpNB adhère 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 cinq réunions prévues chaque année et convoque des réunions exceptionnelles lorsque la situation l'exige.

1.1.1 COMITÉS DU CONSEIL

Le conseil d'administration est actuellement responsable de la gouvernance et du fonctionnement des deux comités suivants :

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

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

1.1.2 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 soumettre un document déclaratoire chaque année et de le mettre à jour lorsqu'il se doit.

1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom	Rôle	Présences aux réunions du conseil ⁷	Membre des comités suivants	Présences aux réunions des comités ⁷
Alfred W. Lacey ¹	Administrateur	3/3	Comité de la vérification et des finances Comité de la gouvernance et des RH	1/1 1/1
Christian Couturier ²	Administrateur	2/2	S/O	S/O
David T. Hashey, c.r. ³	Administrateur	4/4	Comité de la gouvernance et des RH	2/3
Dr. David Elias ³	Administrateur	4/4	Comité de la vérification et des finances	3/3
Gerald W. O'Brien, c.r. ¹	Administrateur	3/3	Comité de la vérification et des finances	1/1
Gordon A. Gilman ⁴	Président-directeur général	6/7 ⁸	Comité de la vérification et des finances Comité de la gouvernance et des RH	5/5 4/4
Lily Durepos ³	Administratrice	4/4	Comité de la gouvernance et des RH	3/3
Manon Losier ³	Administratrice	3/4	Comité de la gouvernance et des RH	S/O
Marc Léger ⁵	Administrateur	3/3	S/O	S/O
Marcus Goddard	Président du conseil	7/7	Comité de la vérification et des finances Comité de la gouvernance et des RH	5/5 4/4
Michael Coster	Administrateur	7/7	Comité de la vérification et des finances	5/5
Odette Snow, c.r. ¹	Administratrice	2/3	Comité de la gouvernance et des RH	1/1
Paul Couturier	Administrateur	6/7	S/O	S/O
Paula MacNeil ³	Administratrice	3/4	Comité de la vérification et des finances	5/5
Roxanne Fairweather	Administratrice	2/3	Comité de la vérification et des finances	0/1
Sonia Roy	Administratrice	6/7	Comité de la gouvernance et des RH	4/4
Suzanne Roussel ¹	Administratrice	1/3	Comité de la gouvernance et des RH	0/1
Sylvie Levesque-Finn ⁶	Administratrice	1/1	Comité de la gouvernance et des RH	1/5
Tom Maston	Administrateur	5/7	Comité de la vérification et des finances	1/6
W. David Ferguson	Administrateur	5/7	S/O	S/O

1 Les mandats d'Alfred Lacey, de Gerald W. O'Brien, c.r., de Roxanne Fairweather, de Suzanne Roussel et d'Odette Snow, c.r., ont pris fin le 9 juillet 2013.

2 Christian Couturier a été nommé au conseil le 23 septembre 2013.

3 David T. Hashey, c.r., Dr David Elias, Lily Durepos, Manon Losier et Paula MacNeil ont été nommés au conseil le 9 juillet 2013.

4 Membre d'office sans droit de vote.

5 Marc Léger a démissionné du conseil le 27 février 2014.

6 Sylvie Levesque-Finn a démissionné du conseil le 13 septembre 2013.

7 En ce qui concerne les membres qui ont quitté le conseil ou un de ses comités ou qui s'y sont joints en cours d'exercice, le dossier de présences reflète les réunions qui ont eu lieu durant leur mandat respectif au conseil ou au comité.

8 Une (1) réunion du conseil a eu lieu spécifiquement sans la présence du PDG.

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 2013-2014.

Les cinq premières années de notre organisation ont été axées sur la rationalisation des achats, la prestation de services fiables et l'atteinte d'un objectif ambitieux en matière d'économies. Nous avons réussi à atteindre ces buts grâce à un travail acharné et à une vision collective.

L'exercice financier 2013-2014 a vu notre organisation passer à la phase suivante de son développement. Travaillant en partenariat avec le ministère de la Santé et les régies régionales de la santé (RRS) afin de voir à la concordance stratégique, nous avons opté pour une démarche de gestion par tableau de bord équilibré et nous avons élaboré notre deuxième Plan stratégique.

Notre nouveau Plan stratégique présente une voie à suivre qui est à la fois spécifique et mesurable. Au cœur de ce plan se trouvent six moteurs de changement, des concepts qui sont liés de manière directe et transparente à des solutions stratégiques et à un portefeuille d'activités et de projets prévus pour nous faire progresser de manière constructive vers la viabilité du système de santé.

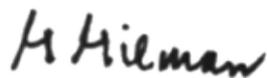
Nous continuons de nous appliquer à être un partenaire fiable pour tous les intervenants de notre système de santé et à démontrer une approche collégiale à l'égard de la prestation des services, de la mise en marche des projets, de l'évaluation des besoins et de la mesure du rendement.

Le processus d'opérationnalisation de notre plan stratégique est bien enclenché, comme le montrent les pages qui suivent.

Comme nous l'avons constaté au cours de nos cinq premières années, pour produire une valeur à long terme de manière efficace et viable, il faut d'abord offrir des services fiables et de qualité. Au cours de la dernière année, nos efforts ont visé à poursuivre dans cette veine en raffinant et en améliorant notre offre de services, en réduisant les coûts au fil du temps et en cherchant de nouvelles occasions d'affaires.

Nous vivons une période stimulante pour notre organisation. Nous avons prouvé que nous sommes un élément essentiel de la solution de viabilité de notre système de santé, et nous sommes déterminés à poursuivre ce processus d'une façon créative et efficace.

Nous remercions nos employés, notre équipe des cadres supérieurs, nos partenaires et intervenants, et notre conseil d'administration. Vos efforts contribuent directement à faire de notre province un endroit plus sûr, plus sain et plus viable où vivre.



Gordon Gilman
Président-directeur général

2.1 PROFIL DE L'ORGANISATION

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 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, par les frais perçus en retour des services de buanderie et par les économies réalisées grâce à nos activités.

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 un registre complet de services au système de santé et à ses partenaires.

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. Les TI et T offrent ce fondement critique grâce à une gestion efficace, proactive et innovatrice de l'infrastructure des technologies et des communications 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 régies régionales de la santé (RRS) 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, les TI et T veillent 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, pour l'ensemble des activités informatiques du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Statistiques en un coup d'œil	2012-2013	2013-2014	Variation
Nombre total d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portables	12 683	13 337	+654
Nombre total de serveurs	1 200	1 268	+68
Nombre total d'appels au centre d'assistance	121 186	146 507	+25 321
Nombre total d'incidents rapportés	95 346	118 153	+22 807
Nombre total d'incidents résolus	87 711	113 667	+25 956

Remarques :

- Le nombre de nouveaux postes de travail nets installés au cours de l'exercice est de 177. En outre, le nombre d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portables en service a augmenté de 477 appareils, que l'on identifie à l'aide d'outils automatisés.
- Le nombre de serveurs a augmenté de 68 au cours de l'exercice, en raison de la mise en place de nombreux petits systèmes cliniques et du déploiement de projets plus gros, comme celui de la chaîne d'approvisionnement pharmaceutique.
- Le volume d'appels a augmenté en raison d'une plus grande disponibilité du centre d'assistance et d'une demande accrue de soutien en lien avec des projets d'envergure.
- Un projet d'amélioration des processus axé sur la gestion des incidents a entraîné une importante réduction du temps de résolution. Le pourcentage d'incidents résolus au cours du même mois a augmenté de quatre points, pour atteindre 96 %.

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.

L'Ingénierie clinique travaille avec les 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 les technologies employées soient conformes à tous les règlements applicables. En outre, nous soutenons 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 aidons 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	2012-2013	2013-2014	Variation
Nombre total d'ordres de travail	64 251	62 691	-1 560
Nombre total d'ordres de service de maintenance préventive	20 051	21 154	+1 103
Nombre total d'actions complétées à la suite d'alertes concernant des appareils	1 560	1 007	-553

Remarques :

- La baisse du nombre total d'ordres de travail est due à une baisse des travaux d'entretien correctif requis pour soutenir les appareils. La proportion des ordres d'entretien correctif a diminué, passant de 53 % du temps en 2012-2013 à 51 % en 2013-2014. Durant cette période, il y a eu une diminution nette de 390 pièces d'équipement en stock.
- La baisse des mesures correctives, en plus de la mise en œuvre, en 2013-2014, d'un calendrier de maintenance standardisé, a permis à l'Ingénierie clinique d'effectuer 1 103 ordres de service de maintenance préventive de plus qu'au cours de l'exercice précédent.
- Le nombre d'alertes traitées varie d'une année à l'autre, puisque cela 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.

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. Nous sommes chargés du sourçage, 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 domaines suivants : approvisionnement stratégique, achats, gestion des stocks/magasins, expédition et réception, distribution, services de transport, ateliers d'imprimerie et salles du courrier.

Statistiques en un coup d'œil	2012-2013	2013-2014	Variation
Nombre total de commandes d'achat	130 915	123 714	-7,201
Valeur monétaire totale des commandes d'achat	275 700 075 \$	280 698 785 \$	+4 998 710 \$
Nombre total de contrats	1 452	1 462	+10
Nombre total de DP/appels d'offres	82	100	+18

Remarques :

- La réduction du nombre total de commandes d'achat découle en grande partie des efforts visant à accroître le nombre de lignes de commande par commande d'achat.
- La valeur monétaire totale des commandes d'achat rapportées en 2012-2013 a été corrigée dans ce tableau suite à une erreur de calcul concernant les achats de produits pharmaceutiques. Les achats de produits pharmaceutiques ne sont pas administrés par FacilicorpNB et ont donc été retirés de la valeur totale des commandes d'achat.
- Au cours de l'exercice, l'organisation a préparé et publié 58 demandes de propositions, 15 demandes de renseignements et 27 demandes de prix.



2.2.4 BUANDERIE

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

Les Services de buanderie fournissent un service complet dans ce domaine (notamment le ramassage du linge sale et la livraison du linge propre) pour nos clients d'un bout à l'autre de la province. Cela comprend également la fourniture de produits et services spécialisés, tels que les sarraus de chirurgie, les champs opératoires et les tenues chirurgicales, les articles d'incontinence et les plateaux chirurgicaux sur mesure.

Statistiques en un coup d'œil	2012-2013	2013-2014	Variation
Nombre total de livres de linge traité	22 416 307	23 091 408	+675 101
Nombre total de clients	58	75	+17

Remarques :

- Les hausses du nombre de livres et du nombre de clients résultent du fait que de nombreux foyers de soins du Nouveau-Brunswick nous ont transféré leurs activités de buanderie au cours de l'exercice financier.

2.3 LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

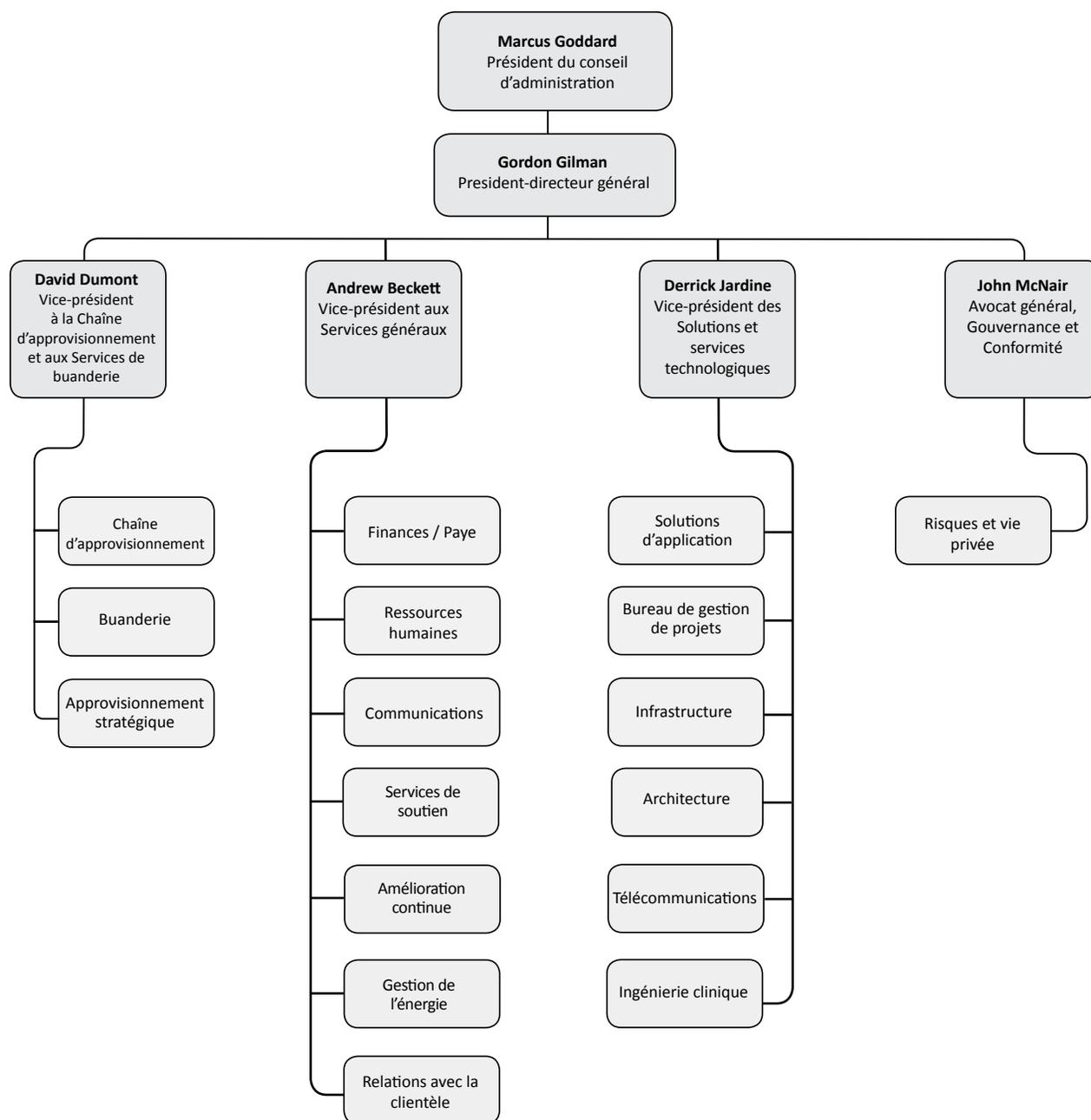
FacilicorpNB offre à ses clients des services de qualité dans la langue de leur choix. Le Service des ressources humaines est chargé de la coordination de la politique en matière de langues officielles au sein de notre organisation. FacilicorpNB fait une mise à jour active de son profil linguistique à mesure que des secteurs d'activité s'ajoutent ou si une réorganisation de ses activités le justifie.

Le 26 février 2014, FacilicorpNB a reçu un avis écrit de la part de la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (« la commissaire ») à propos d'une plainte relativement à la demande de propositions pour des services d'analyse comparative du système de santé du Nouveau-Brunswick, publiée en 2012. Nous avons fourni une réponse officielle à la commissaire et nous attendons qu'elle ait terminé son enquête.

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 2013-2014, aucune allégation ou divulgation d'actes répréhensibles n'a été faite ou reçue.

2.5 ORGANIGRAMME – EN DATE DU 31 MARS 2014



3.0 RAPPORT SUR LA PERFORMANCE

Notre plan stratégique 2013-2016 désigne une série de résultats souhaités et les organise en six moteurs de changement :

- Du point de vue de la **clientèle**, nous allons passer de niveaux de service variables à des niveaux de service uniformes de grande qualité.
- Du point de vue des **services**, nous allons développer nos services pour y ajouter de nouveaux services et de nouveaux clients.
- Du point de vue des **résultats**, nous allons passer d'un accent sur les économies de coûts à un accent sur la valeur à long terme.
- Du point de vue des **opérations**, nous allons remplacer les processus indépendants par des processus harmonisés.
- Du point de vue des **employés**, nous allons inculquer un sentiment plus fort de fierté et d'appartenance.
- Du point de vue des **ressources**, nous allons réorienter l'attention vers une stratégie qui influence le budget, plutôt que le contraire.

Les sections qui suivent décrivent brièvement nos activités et nos réalisations de la dernière année à l'égard de ces moteurs de changement.

3.1 INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

MOTEUR	MESURE	CIBLE	FRÉQUENCE DE LA MESURE	RÉSULTATS DE 2013-2014
Clientèle	Sondage du degré de satisfaction de la clientèle par l'organisation	Satisfaction à 90 %	Annuelle	TI et T : 89 % IC : 93 % CA : 87 % Buanderie : 64 %
Services	Revenus provenant de clients actuels et de nouveaux clients	900 000 \$	Mensuelle	989 449 \$
Résultats	Valeur totale des économies et des efficacités du système résultant de nos activités	2 890 000 \$	Mensuelle	2 838 124 \$
Résultats	Valeur des projets d'amélioration de la performance	200 000 \$	Trimestrielle	0 \$
Opérations	Taux d'achèvement des éléments du plan de travail	90 %	Trimestrielle	Conforme au plan
Employés	Sondage de la mobilisation des employés par les RH	60 %	Bisannuelle	34 %
Employés	Assiduité des employés	9,5 jours de maladie	Mensuelle	11,18 jours
Ressources	Budget net versus dépenses nettes projetées	Écart de 0 \$	Mensuelle	Écart positif de 1 355 043 \$
Ressources	Revenus par employé	8 100 \$ par employé	Mensuelle	9 195 \$ par employé



3.2 MOTEURS DE CHANGEMENT

3.2.1 Clientèle

Résultat souhaité

Nous allons passer de niveaux de service variables à des niveaux de service uniformes de grande qualité.

Mesures prises

Sondage du degré de satisfaction de la clientèle par l'organisation

En 2013, nous nous sommes penchés sur notre façon de recueillir l'information concernant la satisfaction de nos clients. Ce processus de révision a entraîné une recommandation d'adopter une approche davantage ciblée pour recueillir cette information, en procédant au sondage d'un nombre restreint d'utilisateurs parmi les plus récents ayant fait appel à nos services. Nous estimons que cette approche nous fournira des observations et des recommandations qui seront plus exploitables, et donc qui permettront d'améliorer la prestation des services.

Notre sondage 2013 du degré de satisfaction de la clientèle, effectué par Ipsos entre le 12 décembre 2013 et le 6 janvier 2014, a été distribué à 527 clients dans les deux régions ainsi qu'à nos clients externes des Services de buanderie. Un total de 157 réponses ont été reçues. Les réponses laissaient entendre qu'une majorité de clients étaient satisfaits du niveau de service reçu. Quatre-vingt-quatre pour cent (84 %) des répondants ont indiqué qu'ils étaient complètement ou plutôt satisfaits. Les taux de satisfaction par secteur étaient les suivants : TI et T, 89 %; Ingénierie clinique, 93 %; Chaîne d'approvisionnement, 87 %; Buanderie, 64 %.

Une analyse des réponses au sondage a permis de déceler plusieurs aspects nécessitant des améliorations qui pourraient avoir une influence sur les futurs taux de satisfaction de la clientèle. Parmi les aspects à améliorer, il y a la prise de décisions et la consultation entourant le processus d'achat, le délai de réponse entourant l'exécution des commandes, et l'exactitude et l'état complet des commandes.

> Prochaines étapes

Selon les résultats obtenus lors de ce sondage du degré de satisfaction de la clientèle, nous avons établi un certain nombre de mesures à prendre qui entameront le processus d'examen des sujets de préoccupation qui auront été désignés.

Implantation de Microsoft Windows 7

En 2013, Microsoft nous a formellement avisés qu'à compter du 8 avril 2014, elle n'offrirait plus de soutien pour le système d'exploitation Windows XP. Cela voulait donc dire qu'elle cesserait de fournir des correctifs de sécurité et que, par conséquent, tout ordinateur utilisant ce système d'exploitation serait exposé à d'importants risques liés aux virus informatiques.

En mai 2013, FacilicorpNB a donc lancé le projet d'implantation de Windows 7 de Microsoft, afin d'assurer un maintien du soutien technique du fabricant et aussi de profiter des nouvelles fonctionnalités.

L'équipe des Opérations d'infrastructure, avec l'aide de ressources d'appoint, a procédé au déploiement à distance des logiciels nécessaires dans tous les postes de travail. L'équipe a ensuite fait un suivi par une visite à chaque utilisateur dans la province, dans le but de personnaliser l'implantation.

Dans le cadre du projet d'implantation, notre équipe des Solutions d'application a travaillé de près avec chacun des fournisseurs de logiciels pour s'assurer de la compatibilité avec le nouveau système d'exploitation. Quelques applications cliniques ont dû être mises à jour afin d'assurer leur compatibilité avec le nouveau système d'exploitation, et près de 2 000 ordinateurs de bureau et portables ont été acquis en remplacement de postes de travail trop âgés pour être mis à niveau.

Le déploiement des ordinateurs de bureau et portables de remplacement a été entrepris en novembre 2013 par une équipe de 40 employés dédiés à cette tâche. Au moment de la fin d'exercice (avant la date de démarcation du 8 avril 2014), nous avons procédé à la mise à jour réussie de la majorité des 12 500 ordinateurs de bureau et portables du réseau de santé.

> **Prochaines étapes**

Tous les appareils qu'il était impossible de mettre à niveau pour le moment ont reçu l'installation d'un logiciel d'atténuation dans l'intérim, et leur mise à niveau se fera au cours des 12 prochains mois, à mesure que les applications cliniques pour lesquelles ils sont employés seront mises à jour dans le cadre de divers projets en parallèle.

Gestion des accès

Nous avons eu recours à la méthode Lean Six Sigma pour élaborer un processus standard de gestion des accès, ce qui inclut toutes les activités associées à l'attribution des privilèges d'accès pour les utilisateurs autorisés du système de santé. Ce nouveau processus, une fois en marche, améliorera l'expérience utilisateur, réduira les risques en matière de conformité et utilisera les ressources de manière plus efficace. Un projet pilote a été mené à l'Hôpital de Moncton pour évaluer et valider les caractéristiques de conception et les avantages du processus, et pour déterminer les prochaines étapes.

En plus de l'initiative d'élaboration du processus, des changements organisationnels ont été apportés au sein de la Direction des applications afin d'appuyer la création d'une équipe provinciale de Gestion des accès, qui jouera un rôle instrumental dans le succès de l'initiative.

> **Prochaines étapes**

Des plans sont en marche en vue de présenter aux RRS les éléments finalisés du processus et les plans d'implantation de haut niveau, puis d'entreprendre le déploiement dans l'ensemble des régions et des zones.

Mise en marche du Centre d'assistance informatique provincial et initiatives d'uniformisation des processus

Le Centre d'assistance informatique provincial a continué d'étendre ses services cette année, en offrant désormais aux utilisateurs des services bilingues tous les jours, 24 heures sur 24. Les services ont été étendus à trois autres zones/régions, ce qui porte à six sur huit le nombre de zones/régions servies.

Ce projet permet d'offrir un service uniforme à toute heure du jour à l'ensemble des utilisateurs, ce qui n'était pas le cas par le passé. Les efficacités qui en résultent ont permis une réduction de l'effort requis, ce qui a libéré des ressources au profit d'autres initiatives d'amélioration des processus en matière de soutien, tel que le processus de gestion des incidents, qui a déjà permis de réduire considérablement le temps de résolution et les incidents en souffrance.

> **Prochaines étapes**

Procéder à la transition des deux zones restantes d'ici mars 2015.

Améliorations apportées aux nouveaux intranets

La deuxième phase du Portail intranet commun du système de santé a débuté en juin 2013. L'objectif de cette phase était de faire migrer le contenu et les applications des précédents intranets de zone, ainsi que les dossiers partagés du réseau, vers les nouveaux intranets organisationnels du Réseau de santé Horizon (Skyline), du Réseau de santé Vitalité (Boulevard) et de FacilicorpNB (Rendezvous).

En ce qui concerne la phase de migration, les priorités étaient le retrait des documents inutiles, l'amélioration de l'expérience utilisateur (en permettant l'accès à tout le contenu à partir d'un seul endroit), et l'accroissement du nombre de propriétaires et d'administrateurs de contenu formés pour gérer et élaborer du contenu pour leur intranet respectif.

Le projet utilise un ensemble commun de normes, de processus et de matériel de formation pour soutenir l'ajout de ces nouveaux secteurs et ressources.

> **Prochaines étapes**

Tout le contenu aura fait la migration d'ici juin 2014, et nous entreprendrons alors le processus de mise hors service des précédents intranets de zone. Un Comité mixte de gouvernance des intranets, comptant des représentants des trois organisations, continuera d'assurer la surveillance de l'évolution des intranets et d'établir les priorités du plan de travail annuel.

3.2.2 Services

Résultat souhaité

Nous allons développer nos services pour y ajouter de nouveaux services et de nouveaux clients.

Mesures prises

Nouveaux clients foyers de soins – Buanderie

Notre plan stratégique fait de l'expansion de nos services et de l'élargissement de notre clientèle une priorité. Durant le dernier exercice financier, nous avons accueilli 17 nouveaux foyers de soins clients de nos services de buanderie, ce qui porte le total de nos clients foyers de soins à 35. Cet accroissement de notre clientèle est un élément important des efforts soutenus visant à assurer la stabilité financière à long terme des foyers de soins du Nouveau-Brunswick et à assurer la viabilité des finances publiques de la province. On estime que la Province du Nouveau-Brunswick économisera 600 000 \$ par année grâce à cette initiative.

> Prochaines étapes

Nous prévoyons l'ajout de sept foyers de soins à notre liste de clients en 2014-2015.

Nouveaux clients foyers de soins – Approvisionnement

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, nous avons lancé des services d'approvisionnement pour nos clients foyers de soins, dans le but de les aider à réduire leurs coûts, à simplifier les processus et à profiter d'économies d'échelle.

Nous avons travaillé avec le ministère du Développement social et avec l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick dans le but d'explorer les diverses options en matière de prestation de services, de gestion de contrats et d'achats de groupe, et de déterminer lesquelles serviraient le mieux les besoins du secteur des soins de longue durée de la province. Suite à l'examen d'une variété d'options, la décision prise a été celle d'offrir aux foyers de soins l'option d'adhérer à Medbuy (notre organisation nationale de groupement d'achats) comme membres associés par l'entremise de l'adhésion de FacilicorpNB. Jusqu'ici, 39 des 62 foyers de soins publics ont opté pour l'adhésion, ce qui représente 67 % des lits de la province.

> Prochaines étapes

Nous allons continuer de travailler avec les nouveaux clients foyers de soins, à leur faire connaître Medbuy et à les soutenir tout au long du processus de demande d'adhésion comme membres associés.

Gestion de l'énergie

En 2013-2014, nous avons embauché une gestionnaire chargée de l'élaboration d'une stratégie intégrée de gestion de l'énergie pour le système de santé du Nouveau-Brunswick, dans le but de réduire la consommation d'énergie et les coûts d'exploitation. Grâce à cette initiative, les RRS vont recevoir du soutien pour ce qui est de désigner, de prioriser et d'exécuter des initiatives d'économie d'énergie.

Mesures prises au cours de l'exercice :

- Exercice d'analyse comparative des coûts d'énergie actuels dans 21 établissements.
- Élaboration d'un plan de gestion de l'énergie pour trois établissements.
- Installation de systèmes informatiques de gestion de l'énergie dans deux établissements de soins de santé.
- Efforts communs avec le Réseau de l'énergie d'Horizon mis sur pied récemment, ayant permis des évitements de coûts d'énergie de 712 000 \$ durant l'exercice. Cela représente une réduction générale de 6 % des dépenses d'énergie pour quatre établissements.
- Achèvement de travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique dans trois établissements de soins de santé, par un investissement total de 76 000 \$, pour des économies annualisées estimées à 103 000 \$.

> Prochaines étapes

Au cours du prochain exercice, nous allons continuer à travailler avec le personnel de gestion des établissements des deux RRS dans le but de trouver et de mettre en œuvre d'autres projets de gestion de l'énergie. Nous ferons une mise à jour des données concernant les coûts d'énergie et des plans actuels de gestion de l'énergie, puis nous allons élaborer des plans de gestion de l'énergie pour deux autres établissements. Nous planifions aussi de concevoir et de lancer une initiative de sensibilisation/d'engagement des employés en matière d'énergie dans un des établissements.

Solution provinciale d'établissement des horaires et de gestion des heures et de l'assiduité

Nous continuons, en collaboration avec les RRS, à travailler à l'implantation provinciale de la solution Kronos Workforce Central, qui sera éventuellement déployée dans l'ensemble du système de santé, touchant ainsi plus de 20 000 employées. La solution intégrée de gestion des heures et de l'assiduité et d'établissement des horaires des employés aidera à uniformiser, à automatiser et à simplifier l'établissement des horaires de travail, la mesure du temps de travail et la gestion de l'assiduité dans l'ensemble de l'organisation.

Un jalon clé du dernier exercice financier a été l'achèvement de la phase d'implantation du module de gestion des heures et de l'assiduité pour le Réseau de santé Vitalité.

En octobre 2013, le Réseau de santé Horizon a entrepris son propre projet d'implantation en s'engageant dans une initiative de transformation de l'établissement des horaires des employés. Il en ressortira une approche standard et uniforme de gestion des fonctions d'établissement des horaires, avec une implantation régionale du module d'établissement des horaires pour tous les employés du Réseau de santé Horizon. La phase de planification pour cette initiative s'est terminée en mars 2014.

> Prochaines étapes

L'implantation se poursuivra tout au long du prochain exercice financier. En 2014-2015, la solution provinciale du module de gestion des heures et de l'assiduité sera déployée dans l'ensemble du Réseau de santé Horizon et de FacilicorpNB.

Solution commune de dictée/transcription/reconnaissance vocale

Le système de santé du Nouveau-Brunswick compte sur de multiples systèmes pour soutenir les fonctions de dictée et de transcription. Puisque bon nombre des outils employés pour ces tâches nécessitaient une mise à niveau ou étaient sur le point d'être remplacés, une demande de propositions a été publiée dans le but de trouver une nouvelle solution. À l'automne 2013, un contrat pour une solution à l'échelle provinciale a été attribué à Lanier Health Care Canada (Lanier HCC).

Le projet de dictée/transcription/reconnaissance vocale aboutira à la mise en œuvre d'une solution unique qui permettra aux réseaux de santé Horizon et Vitalité d'utiliser la dictée, la transcription et la reconnaissance vocale en français et en anglais pour les rapports cliniques.

Une équipe de projet formée de membres représentant les réseaux de santé Horizon et Vitalité, FacilicorpNB et Lanier HCC a été créée afin d'assurer la réussite du projet. Le travail entourant les exigences opérationnelles et la planification de la mise en œuvre de cet important projet a été entrepris en janvier 2014.

> Prochaines étapes

Le prochain exercice financier verra la conception, la réalisation et l'implantation du système dans les réseaux de santé Horizon et Vitalité. Le déploiement touchera notamment des employés et des médecins des laboratoires, des archives médicales et de l'imagerie diagnostique qui auront recours à cette nouvelle solution provinciale.

Projet de chaîne d'approvisionnement pharmaceutique

On a décelé en 2011 une occasion de simplifier les pratiques dans la chaîne d'approvisionnement pharmaceutique de la province. La province a lancé une demande de propositions et McKesson Canada a été retenue pour soutenir l'implantation d'un nouveau modèle de chaîne d'approvisionnement conçu pour réduire les coûts et favoriser la sécurité des patients par l'introduction d'une solution d'automatisation de pointe.

Une fois complété, le projet de chaîne d'approvisionnement pharmaceutique mettra en place un modèle de distribution à source unique qui permettra au Réseau de santé Horizon et au Réseau de santé Vitalité d'automatiser, de déplacer et de suivre les produits pharmaceutiques à compter de leur date d'achat, le tout par l'intermédiaire des canaux traditionnels de distribution vers des zones de soins aux patients sélectionnées.

FacilicorpNB s'occupe de la gestion globale du projet pour le déploiement de la nouvelle solution automatisée, elle offre du soutien au déploiement du nouveau matériel et des nouveaux systèmes logiciels, et elle offre du soutien de maintenance de première intervention.

> Prochaines étapes

L'implantation devrait être complétée dans toutes les zones et régions d'ici décembre 2015.

Demande de propositions pour une solution commune - Solution provinciale de gestion des services de soutien

Dans son budget de la santé 2013-2014, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé son intention de signer une entente de partenariat à long terme avec une entreprise du secteur privé en vue de la gestion des services d'alimentation, de nettoyage et de portage de patients au sein de chacun des hôpitaux du Réseau de santé Vitalité et du Réseau de santé Horizon.

Le processus de demande de propositions (DP) pour une solution commune est une approche en plusieurs étapes conçue afin de déterminer et de sélectionner un fournisseur choisi pour travailler de manière stratégique avec les RRS dans le but de développer une solution et un contrat subséquent pour la fourniture de cette solution. Grâce à l'introduction de nouvelles technologies et de méthodes de gestion novatrices, on prévoit apporter des améliorations opérationnelles et réaliser des économies en standardisant, en coordonnant la planification et en améliorant l'efficacité opérationnelle.

FacilicorpNB est chargée de la gestion du processus de DP et elle joue le rôle de présidente du Comité directeur des DP, qui est composé de membres des deux RRS (« l'équipe du projet »).

À ce stade du processus de DP, les meilleures offres finales reçues de trois fournisseurs ont été évaluées et classées. Dans le cadre de ce processus d'analyse et d'évaluation, l'équipe du projet a pris part à des visites de sites de fournisseurs comprenant des tournées des installations de production et des hôpitaux, ainsi que des évaluations et des dégustations des aliments offerts aux patients. Ce processus a ainsi permis de désigner le fournisseur le mieux classé.

> Prochaines étapes

Divers stades d'approbation ont été incorporés dans le processus de DP pour une solution commune. À ce stade-ci, nous attendons l'approbation et l'autorisation des RRS et du ministère de la Santé, ce qui permettra à l'équipe du projet de passer à l'étape finale et d'entreprendre la négociation d'un contrat final avec le fournisseur le mieux classé. Une fois ce processus de négociation terminé, l'ébauche de contrat sera présentée aux deux régies et au ministère de la Santé pour analyse et approbation finales.

3.2.3 Résultats

Résultat souhaité

Nous allons passer d'un accent sur les économies de coûts à un accent sur la valeur à long terme.

Mesures prises

Initiative du Renouveau de la Chaîne d'approvisionnement

En janvier 2013, FacilicorpNB a élaboré un plan en vue du renouveau de la gestion de la Chaîne d'approvisionnement, avec un accent sur le sourçage et la logistique – un processus qui permettra l'uniformisation et l'amélioration des niveaux de service dans toute la province.

La première étape du plan était l'adoption d'une nouvelle structure de leadership intérimaire reflétant un fonctionnement axé sur la province.

Les initiatives en cours prévoient l'adoption des pratiques exemplaires du domaine de la chaîne d'approvisionnement, y compris un modèle de gestion par catégories – une transition qu'il faudra trois ans pour effectuer.

L'implantation du modèle de gestion par catégories offre une variété d'avantages, qu'ils soient opérationnels ou axés sur la clientèle. Ce modèle :

- crée et met en place un centre d'expertise pour une catégorie donnée;
- assure une expérience client uniforme;
- prévoit une personne-ressource principale pour les clients et les fournisseurs;
- accroît la conformité aux conditions des contrats;
- améliore la veille stratégique.

Le premier secteur à faire cette transition est celui des opérations de laboratoire des RRS.

> Prochaines étapes

Le déploiement de la gestion par catégories se poursuivra au cours des trois prochaines années. L'objectif est de voir à ce que le pourcentage des dépenses faites selon le modèle de la gestion par catégories soit de 35 % d'ici mars 2015, de 60 % d'ici mars 2016 et de 100 % d'ici mars 2017.

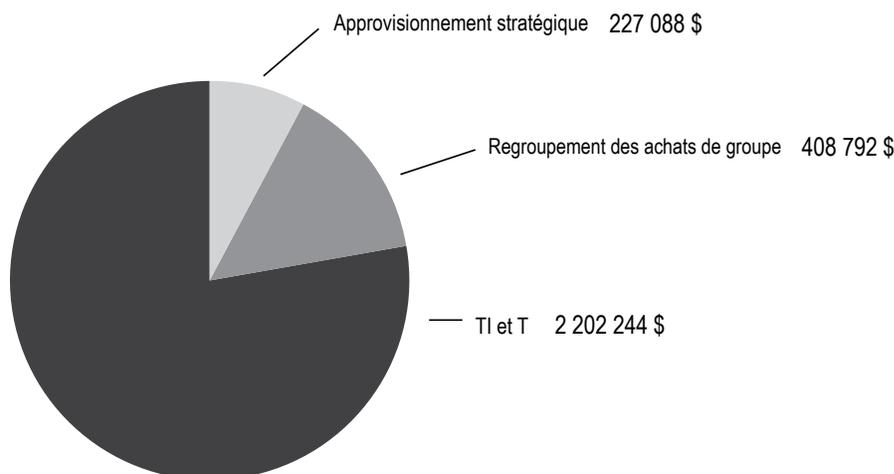
Prix KIRA 2013

FacilicorpNB, ainsi que le Réseau de santé Horizon, le Réseau de santé Vitalité et le ministère de la Santé, ont été récompensés, lors de la cérémonie des 15^e prix KIRA, par un prix dans la catégorie *Progrès ou innovation technologique (secteur public)* pour leur travail réalisé en lien avec le projet du dossier de santé électronique (DSE) *Un patient, un dossier*.

L'initiative du DSE fournit aux professionnels de la santé un accès à guichet unique à une grande variété de renseignements cliniquement pertinents concernant les patients. Le système soutient la prise de décisions d'ordre clinique, accroît la sécurité des patients, améliore la prestation des soins, et rehausse la qualité des renseignements sur la santé grâce à l'uniformisation.

Production d'économies

Les économies annuelles pour 2013-2014 se sont élevées à 2 838 124 \$.



En outre, nous avons réduit nos frais de fonctionnement annuels de 2 033 000 \$ en réponse à la stratégie de renouveau du système de santé du gouvernement. Ces réductions ont été atteintes grâce à des réductions de personnel dans tous les secteurs de services et à l'élimination de contrats de maintenance avec des tiers.

Investissements

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, nous avons réinjecté 2 801 588 \$, répartis ainsi :

Technologies de l'information :

- Consolidation de l'infrastructure : 663 462 \$
Cette somme a servi à la mise à niveau des serveurs du système.
- Rajeunissement des PC : 510 953 \$
Cette somme a servi à la mise à niveau d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portables dans le système de santé. Tous les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables sont amenés à une norme commune, puis remplacés selon un calendrier régulier correspondant au cycle de vie.
- Regroupement des moteurs d'intégration : 199 500 \$
Cette somme a été utilisée pour financer le travail soutenu associé au regroupement de huit moteurs d'intégration sous une seule plateforme provinciale. Les moteurs d'intégration sont des outils de TI employés pour veiller à ce que les divers systèmes du réseau de santé puissent échanger de l'information.
- Nouveaux outils logiciels : 109 165 \$
De nouveaux logiciels ont été acquis afin de nous permettre d'extraire des informations des systèmes Meditech et de les charger dans un dépôt de données SQL. Il s'agit là d'un élément de base de notre stratégie de veille stratégique, qui nous permet un délai d'exécution plus rapide pour la production de rapports.

Buanderie :

- Chariots : 558 436 \$
Cette somme a servi à l'achat de chariots pour le transport du linge propre vers les unités de soins infirmiers des hôpitaux. Des chariots additionnels étaient requis en raison du groupement des activités de buanderie.
- Contenants : 760 071 \$
Cette somme a servi à l'achat de contenants pour l'entreposage du linge chirurgical jetable. Le financement de l'achat de ces contenants est venu du Réseau de santé Horizon et a été comptabilisé comme revenu durant l'exercice financier précédent.

3.2.4 Opérations

Résultat souhaité

Nous allons remplacer les processus indépendants par des processus harmonisés.

Mesures prises

Regroupement des buanderies

En réponse au processus de renouvellement du système de santé de la province, nous avons décelé une occasion de réduire les coûts de fonctionnement des buanderies en réduisant le nombre de buanderies de la province de huit à quatre. Le processus de regroupement a été planifié en deux phases, soit la phase 1, centrée sur la fermeture des installations de buanderie de l'Hôpital de Moncton et de l'Hôpital de Tracadie-Sheila, et la phase 2, centrée sur la fermeture des installations de buanderie du Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont et de l'Hôpital régional Chaleur de Bathurst. Conjointement au processus de regroupement des buanderies, le Réseau de santé Horizon a décidé d'adopter le linge chirurgical jetable dans l'ensemble de ses établissements.

La phase 1 du processus de regroupement des buanderies a été complétée durant l'exercice financier en cours. La buanderie de l'Hôpital de Moncton a été fermée et ses activités ont été transférées à la Buanderie de Saint John. La buanderie de l'Hôpital de Tracadie-Sheila a été fermée et ses activités ont été transférées à la Buanderie de l'Hôpital régional de Campbellton.

> Prochaines étapes

Nous poursuivrons le travail d'amélioration de la productivité dans l'ensemble des installations de buanderie. La phase 2 du regroupement des buanderies sera terminée une fois que de l'espace additionnel sera disponible à Saint John et à Campbellton.

Amélioration des processus

En juin 2013, les employés ont eu la possibilité de se porter candidats à une formation de facilitateur de l'amélioration des processus selon la méthode Lean Six Sigma. Cette méthode a été employée par un vaste nombre d'organisations publiques et privées pour remodeler les activités opérationnelles en place dans le but d'apporter des améliorations considérables en matière d'efficacité opérationnelle et d'accent sur la clientèle.

Nous avons reçu 47 candidatures, parmi lesquelles nous avons retenu 12 employés pour recevoir cette formation. Ces personnes ont été formées dans l'utilisation d'une variété d'outils et de techniques visant à faciliter l'amélioration des processus du niveau opérationnel.

Dans le cadre de leur formation, les participants doivent faciliter une initiative d'amélioration des processus. Grâce à ce travail, ils nous aident déjà à apporter des changements importants qui amélioreront notre efficacité générale et notre capacité à fournir un service exceptionnel à la clientèle.

> Prochaines étapes

La formation à l'amélioration des processus et tous les projets qui y sont associés seront complétés d'ici le 30 juin 2014. Un dossier d'affaires est en développement, selon les résultats et l'expérience acquise, pour appuyer la mise sur pied d'une fonction permanente d'amélioration des processus au sein de l'organisation.

Gestion des risques

Dans le cadre de notre processus continu de gestion des risques, les principaux risques associés à nos activités font l'objet d'une surveillance continue au moyen d'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 de chaque réunion du conseil d'administration et du comité de vérification et des finances, ainsi que des réunions trimestrielles auxquelles prend part l'équipe de la haute direction. Le processus d'examen avec le conseil aide à déterminer si les risques sont bel et bien identifiés et si les stratégies d'atténuation prévues demeurent adéquates ou si elles doivent être ajustées.

Protection des renseignements personnels

Dans certaines circonstances, nous avons à manipuler des renseignements personnels et des 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 respections pleinement nos obligations en vertu 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.

Réduction des effectifs

Dans le cadre de la stratégie de renouveau du système de santé du gouvernement, nous avons entrepris un examen du niveau des effectifs dans tous nos secteurs d'activité ainsi que dans nos fonctions administratives générales. À la suite de cet examen, 22 postes ont été éliminés par l'entremise d'une combinaison de mises à pied et d'attrition. Au début d'avril 2013, nous avons lancé une réorganisation de notre structure de direction et d'administration.

Cette réduction des effectifs comprenait l'élimination de 11 postes de direction. L'équipe de la haute direction est passée de sept membres à quatre, soit notre PDG et trois vice-présidents.

La réduction des effectifs a permis de réaliser des économies annualisées de plus de 1,3 million de dollars.

3.2.5 Employés

Résultat souhaité

Nous allons inculquer un sentiment de fierté et d'appartenance.

Mesures prises

Système de gestion des talents/Nouveau centre des carrières

En 2012, les régies et FacilicorpNB ont acquis iTacit, un système bilingue de gestion des talents qui nous aidera à mieux gérer l'information et les processus associés aux ressources humaines dans l'ensemble du système de santé. Les phases initiales de mise en œuvre sont axées sur les affichages de postes et la formation en ligne.

En 2013, les réseaux de santé Vitalité et Horizon, de concert avec FacilicorpNB, ont travaillé sur un projet collaboratif visant à implanter le module de recrutement d'iTacit. Les processus, structures et flux de travail ont été remodelés de manière à améliorer la façon de traiter les demandes de recrutement et les affichages de postes, à réduire les délais, à simplifier les processus, à accroître la transparence et à améliorer la productivité.

FacilicorpNB a été la première des organisations à mettre en service le nouveau module de recrutement commun, suivie par Horizon en octobre et Vitalité en novembre 2013.

Les concours internes sont désormais affichés dans le Centre des carrières qui est accessible en passant par le réseau intranet commun du système de santé. Le public a également accès à l'ensemble des affichages de postes externes par l'entremise d'un centre des carrières similaire qui est maintenant disponible en ligne en passant par les sites Web de FacilicorpNB et des RRS. Les employés et le public peuvent postuler un emploi par l'entremise de ces sites.

> Prochaines étapes

L'exercice 2014-2015 verra l'implantation du système de gestion de l'apprentissage d'iTacit, qui permettra aux employés du système de santé de suivre des formations offertes en ligne et aux gestionnaires de prendre connaissance des dossiers de formation et perfectionnement de leurs employés.

Cérémonies locales et provinciales de reconnaissance

Nous avons tenu notre troisième Gala provincial de reconnaissance le 19 novembre afin de souligner les départs à la retraite ainsi que les employés ayant atteint 25, 30 ou 35 ans de service. Environ 70 employés ont ainsi été honorés pour leur contribution.

Formation et perfectionnement

Durant l'exercice, nous avons investi 447 000 \$ dans la formation et le perfectionnement de nos employés. Ce montant n'inclut pas le coût des heures prises pour assister à diverses séances de formation. Parmi nos initiatives de formation majeures :

- Douze employés sont en train de compléter leur formation de ceinture noire Lean Six Sigma. Ce cours comporte quatre séances de formation d'une semaine, suivies d'un examen écrit et d'un projet appliqué.
- Onze employés prennent des cours de français offerts par l'Université de Moncton. Ces cours sont offerts par séances virtuelles hebdomadaires avec un professeur et comportent des éléments vidéo et audio, ainsi que des scénarios et des outils d'enregistrement.
- Cinq employés ont complété le Programme de formation des gestionnaires de la fonction publique en 2013-2014. Ce programme est offert par le College of Extended Learning de la University of New Brunswick

- et par l'Éducation permanente de l'Université de Moncton. Les participants à ce programme abordent des sujets tels que la gestion du changement, la gestion financière, la gestion du rendement, la communication, etc.
- Dans le cadre de notre Conférence annuelle des leaders, nous avons offert un atelier d'une demi-journée présentant aux gestionnaires la méthode de l'accompagnement. Ce type d'approche est conçu pour sensibiliser les gestionnaires à leurs aptitudes à l'accompagnement, et donc à être plus efficaces et à mieux comprendre comment utiliser l'accompagnement au sein de leur équipe et leur secteur de l'organisation.
 - Vingt employés ont assisté à une séance d'une journée portant sur l'amélioration continue, axée sur l'identification et la réduction du gaspillage dans les lieux de travail.
 - Quatre-vingt-dix gestionnaires ont assisté à une séance d'une journée portant sur la gestion de l'assiduité.
 - Trente-deux de nos techniciens et gestionnaires de l'Ingénierie clinique ont assisté à la Conférence annuelle de la Société de l'ingénierie clinique du Canada atlantique. La conférence était organisée par l'Ingénierie clinique de FacilicorpNB en 2013 et offrait trois jours de séances d'éducation enrichissantes et de séminaires très instructifs.
 - Le personnel de l'Ingénierie clinique a pris part à environ 35 programmes de formation portant sur l'équipement médical employé dans le système de santé.

Programme de gestion de l'assiduité

De concert avec d'autres ministères et agences du gouvernement, nous travaillons avec les employés dans le but de réduire l'utilisation des congés de maladie et d'améliorer l'assiduité au travail. Le gouvernement provincial s'est fixé pour objectif d'économiser 20 millions de dollars en réduisant de 20 % l'utilisation des congés de maladie dans les parties I, II et III d'ici le 31 mars 2015.

Notre Programme de gestion de l'assiduité est axé sur la gestion active des cas, la formation des gestionnaires et le signalement uniformisé des absences. La première étape du lancement du Programme de gestion de l'assiduité dans notre organisation était une formation offerte à l'hiver 2014, lors de laquelle on a fourni des lignes directrices, des procédures et des outils pour aborder la question de l'absentéisme. Tous les gestionnaires et superviseurs de FacilicorpNB ont participé à cette formation.

Le taux d'absentéisme au sein de notre organisation continuera de faire l'objet d'un rapport qui sera analysé afin de nous assurer que des progrès sont réalisés.

> Prochaines étapes

Les détails du Programme de gestion de l'assiduité seront diffusés à l'ensemble du personnel et des outils de surveillance seront utilisés pour fournir aux gestionnaires, en temps opportun, l'information concernant les statistiques d'assiduité. Les gestionnaires utiliseront cette information pour aborder la question de l'assiduité avec leurs employés.

Résultats du Sondage de la mobilisation des employés

En 2013, nous avons pris part pour une troisième fois à l'étude sur les Employeurs de choix au Canada d'Aon Hewitt. Les résultats ont démontré une diminution du taux de mobilisation des employés, qui est passé de 42 % à 34 %. Le taux de participation des employés à l'étude a également diminué, passant de 62 % à 44 %.

Ces résultats suscitent de fortes préoccupations, puisque la prestation d'un service uniforme et de grande qualité repose sur le fait de disposer d'une main-d'œuvre mobilisée. Les résultats du sondage ont été analysés afin de cerner les domaines dans lesquels nous pourrions répondre aux préoccupations des employés. Ces domaines sont donc les suivants : perspectives de carrière, apprentissage et perfectionnement, gestion du rendement, réputation de l'employeur et ressources.

> Prochaines étapes

Des plans d'action sont en cours de développement pour chacun des domaines identifiés.

Gestion du rendement

Notre système de gestion du rendement est un outil servant à encourager une discussion franche avec les employés à propos de leur rendement et à leur fournir de la rétroaction et de l'accompagnement continu.

En suivant le taux d'exécution, nous pouvons déterminer quel est le nombre d'employés qui reçoivent un retour d'information et une reconnaissance à l'égard de leur rendement.

Durant l'exercice financier 2013-2014, nous avons atteint un taux d'exécution de 85 %. Notre objectif est d'atteindre un taux d'exécution de 100 % chaque année.

3.2.6 Ressources

Résultat souhaité

Nous allons réorienter l'attention vers une stratégie qui influence le budget, plutôt que le contraire.

Mesures prises

Mise en œuvre du nouveau tableau de bord équilibré

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, nous avons poursuivi la mise en œuvre de la méthodologie du tableau de bord équilibré pour suivre le rendement opérationnel et en rendre compte. La méthode du tableau de bord équilibré, également largement employée au sein du gouvernement, est un outil de gestion du rendement qui aligne les activités opérationnelles à la source avec les objectifs, la stratégie et la gouvernance à long terme de l'organisation. L'utilisation du tableau de bord équilibré nous permettra :

- d'améliorer la diffusion de la stratégie organisationnelle;
- d'améliorer la gestion du rendement à tous les niveaux;
- de réduire le dédoublement des efforts grâce à une meilleure planification;
- de prendre des mesures correctives en cas de non-respect du rendement attendu;
- d'améliorer l'efficacité et la productivité.

> Prochaines étapes

En 2014-2015, l'accent sera davantage placé sur l'analyse des mesures du rendement opérationnel et l'évolution du plan de travail lors des réunions courantes de la direction.

Processus budgétaire

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, nous avons analysé notre processus de préparation du budget, dans le but de nous assurer que le processus aide à la prise des décisions requises pour atteindre nos objectifs stratégiques. Il en a résulté la création d'un nouveau calendrier de préparation des plans de travail et des cibles budgétaires. Les plans de travail sont désormais en harmonie avec les objectifs stratégiques, et des ressources sont allouées aux initiatives qui soutiennent l'atteinte de ces objectifs.

Processus d'excellence du rendement

Au cours des trois dernières années, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a entrepris un examen opérationnel à grande échelle. Cet effort de renouveau est conçu pour s'assurer que le gouvernement a la capacité de fournir des services adéquats et abordables aux citoyens du Nouveau-Brunswick, et ce, de manière durable. L'un des objectifs de ce renouveau est l'élaboration et l'implantation d'un système de gestion durable axé sur la formulation d'une stratégie, l'alignement des processus et des mesures du rendement, le perfectionnement des leaders et l'instauration d'une culture de perfectionnement, ce qui s'étendra éventuellement à l'ensemble de l'organisation.

FacilicorpNB a adhéré au programme du Processus d'excellence du rendement en juin 2013. Depuis, notre équipe de la haute direction a suivi une formation officielle à l'égard du processus d'excellence. Nous avons révisé notre plan stratégique pour nous assurer qu'il est en harmonie avec les plans du ministère de la Santé et avec les objectifs stratégiques de la Province. Plusieurs outils de planification, y compris un calendrier des engagements, sont en préparation en collaboration avec le ministère de la Santé et les RRS dans le but de permettre l'harmonisation des prises de décision au sein du système de santé.

> Prochaines étapes

Nous allons continuer à travailler avec le ministère de la Santé et les RRS pour assurer la coordination des processus de planification.

4.0 RAPPORT DE GESTION

Pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2014

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 2014. Ces chiffres devraient être examinés en se référant à nos états financiers et aux notes afférentes.

Le personnel opérationnel de FacilicorpNB tient 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 en ce qui concerne l'intégrité des renseignements rapportés.

APERÇU DES RÉSULTATS FINANCIERS DE 2013-2014

Dans le cadre du programme de renouveau du système de santé du gouvernement provincial, l'organisation a reçu un objectif réparti sur trois ans à l'égard du budget de base et de la réduction des effectifs. Pour pouvoir répondre aux exigences continues en matière de budget de fonctionnement, il a été déterminé que les dépenses au titre des services devraient être réduites par environ 2,7 millions de dollars pour l'exercice financier 2013-2014. Afin de veiller à ce que les réductions de dépenses n'affectent pas la viabilité, on a demandé à tous les secteurs d'activité de déterminer quels postes pourraient être éliminés en ayant le moins de répercussion possible sur la prestation des services à nos clients.

Le budget final qui a été approuvé par le conseil d'administration de l'organisation et le gouvernement prévoyait une réduction des effectifs par 79 postes à temps plein. Vingt-deux postes ont été éliminés au début d'avril 2013 dans le cadre d'une réorganisation de la structure de gestion de l'organisation. Ces réductions ont été réalisées par une combinaison d'attrition, de mises à pied et d'élimination de postes vacants. Les 59 autres postes à éliminer se trouvent dans le secteur de la Buanderie. Ces réductions se réaliseront avec la fermeture de quatre des huit installations de buanderie de l'organisation, soit les deux de Moncton et celles de Tracadie-Sheila et de Bathurst.

Le budget 2013-2014 de l'organisation prévoyait un déficit de 735 735 \$. Ce déficit prévu résultait d'un investissement budgété de 900 000 \$ pour les contenants requis dans le cadre de la transition du Réseau de santé Horizon au linge chirurgical jetable, pour lequel un financement a été reçu et reconnu durant la précédente période comptable.

Comme il a été reconnu qu'il serait très difficile d'atteindre les cibles budgétaires, on a demandé à tous les secteurs de services de limiter leurs dépenses discrétionnaires au cours de l'exercice.

Grâce à ces efforts continus pendant l'exercice financier 2013-2014, l'organisation a pu générer un excédent disponible pour investissement de 3 420 896 \$. Cet excédent dépasse d'environ 1,3 million de dollars le budget approuvé pour l'exercice.

Au cours de l'exercice, nous avons investi au total 2 801 588 \$ dans la mise à niveau des technologies de l'information et dans les activités de buanderie.



L'excédent global de l'exercice a été de 619 308 \$, ce qui dépasse de 1 355 043 \$ la cible budgétée.

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

RECETTES

Dans l'ensemble, les recettes de l'organisation pour l'exercice ont atteint 95 850 928 \$, soit 2 523 930 \$ de plus que le montant budgété.

Le financement total en provenance du ministère de la Santé a été de 82 094 881 \$, soit 1 026 151 \$ de plus que ce qui avait été prévu. L'écart est principalement attribuable à une réduction budgétée de 1,3 million de dollars du financement en lien avec l'arrêt du traitement du linge chirurgical réutilisable, qui n'a pas eu lieu. Le passage au linge chirurgical jetable par le Réseau de santé Horizon ne s'est pas fait comme prévu au début de 2013; on estime maintenant que ce sera fait d'ici septembre 2014.

Les recettes provenant de remises et de recouvrements ont été de 10 500 405 \$, ce qui dépasse les prévisions budgétaires par 1 852 568 \$. Le report des revenus provenant de remises de 600 000 \$ en vertu du contrat avec un fournisseur a été reconnu au cours de l'exercice, puisque toutes les conditions du contrat avaient été respectées. Les revenus provenant de remises en lien avec l'OGA ont été d'environ 600 000 \$ de plus que prévu en raison de la réception de 300 000 \$ de plus que le montant estimé et accumulé pour le dernier trimestre de la période comptable et grâce à un volume d'achats plus élevé tout au long de l'année. L'organisation a par ailleurs reçu 200 000 \$ du ministère du Développement social en soutien au travail effectué avec les foyers de soins de la province.

Les recettes provenant des initiatives d'économies ont été de 635 880 \$, ce qui représente 144 120 \$ de moins que le montant prévu au budget. Les économies réalisées par le biais d'activités d'approvisionnement stratégique ont été moindres que prévu.

Les revenus provenant de clients foyers de soins et d'autres agences du N.-B. pour des services de buanderie ont été de 2 583 099 \$, ce qui représente 176 209 \$ de moins que le montant prévu au budget. Ce manque à gagner résulte du moment auquel les nouveaux clients foyers de soins ont été ajoutés et de la baisse du volume provenant de certains foyers de soins suite aux efforts déployés dans le but d'améliorer l'utilisation de la buanderie dans ces établissements.

CHARGES

Les coûts de fonctionnement pour l'exercice ont totalisé 92 430 032 \$, ce qui représente 1 236 391 \$ de plus que le montant prévu au budget.

Le total des dépenses dans la division des TI et T a été de 1 012 749 \$ de moins que le montant prévu. Les coûts relatifs au personnel ont été de 1 085 754 \$ de moins que prévu en raison de postes laissés vacants et de frais de déplacement moins élevés que prévu.

Les charges de la Buanderie ont été de 2 367 462 \$ supérieures au montant budgété. Une part considérable de cet écart est due aux coûts continus de traitement du linge chirurgical, à raison d'environ 1 100 000 \$. Ces coûts ont été contrebalancés par les revenus additionnels qui seront réalisés en raison du retard de la transition au linge chirurgical jetable, tel que mentionné ci-haut dans l'analyse des revenus. Le reste de l'écart négatif est largement dû à quatre facteurs :

- a. 740 000 \$ en dépenses additionnelles liées aux salaires et au linge en raison du moment de la fermeture des établissements de buanderie et de la productivité plus faible que prévu;
- b. 157 000 \$ découlant de coûts non budgétés relativement à des housses et des sacs pour chariots en lien avec le processus de regroupement des buanderies;
- c. 141 000 \$ en dépassement du budget en matière de coûts de la flotte dus à des frais de location à court terme et à des coûts de carburant plus élevés que prévu;
- d. 100 000 en coûts additionnels relativement à du linge, en lien avec les nouveaux clients foyers de soins.

Les dépenses de la Chaîne d'approvisionnement ont été conformes aux estimations budgétaires.

Les dépenses de l'Ingénierie clinique ont été de 239 350 \$ de moins que prévu au budget. Cela résulte de coûts relatifs au personnel moins élevés que prévu. Les salaires et avantages sociaux ont été moins élevés que prévu au budget parce que des postes étaient vacants, que les effectifs techniques se situaient dans une échelle salariale moins élevée que prévu et que les frais de déplacements ont été moins élevés que prévu.

Les frais d'administration ont été de 192 353 \$ de moins que prévu au budget. Les coûts relatifs au personnel ont été inférieurs au montant budgété par 88 916 \$ parce que des postes ont été temporairement vacants, les honoraires ont été inférieurs de 58 638 \$ au montant prévu et les dépenses pour logiciels ont été de 39 948 \$ de moins que prévu au budget.

Les dépenses liées aux achats de groupe et à l'approvisionnement stratégique ont été de 300,994 \$ de plus que le montant prévu au budget. L'organisation est membre d'une organisation de groupement d'achats (OGA) d'envergure nationale qui administre l'achat d'une variété de produits au nom de ses membres. L'OGA perçoit des remises quantitatives auprès des fournisseurs et elle les redistribue à ses membres en proportion de leur volume d'achats. L'OGA conserve une part des remises en frais de gestion pour couvrir ses frais d'exploitation. Les frais de gestion pour la période comptable visée ont été de 361 323 \$ de plus que prévu au budget en raison de volumes d'achats plus élevés.

INVESTISSEMENTS

Le total des investissements pour l'exercice a été de 2 801 588 \$, soit 67 504 \$ de moins que prévu au budget. Les coûts réels associés à des projets des TI ont été inférieurs de 17 000 \$ au montant prévu. Les coûts d'achat de chariots et de contenants pour les activités de buanderie ont été de 50 000 \$ de moins que prévu au budget.

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'organisation. Nous avons également envisagé et mis en place des stratégies et des systèmes d'atténuation appropriés en réponse à ces risques. Les risques qui sont les plus préoccupants pour l'organisation 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 donc 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, par les deux régions régionales de la santé, de nouvel équipement médical net nécessite des services et du 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 services, et par conséquent, certains travaux de maintenance préventive sont retardés. Un examen détaillé des exigences en matière de 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 RRS afin d'examiner de quelle manière on pourrait répondre aux besoins opérationnels permanents.

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 une 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 en cours des activités de buanderie dans la province. Les plans de travail ont été mis à jour de manière à ce qu'ils contribuent à assurer l'atteinte des résultats. Ces plans seront surveillés de près afin de suivre les progrès vers l'atteinte des objectifs.

Dans le cadre du Plan stratégique de l'organisation, 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 centrer nos actions et surveiller nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs organisationnels. Par ailleurs, nous allons poursuivre notre engagement à établir des liens de collaboration et de coopération avec les régions régionales de la santé.

5.0 ÉTATS FINANCIERS ET NOTES COMPLÉMENTAIRES

États financiers consolidés de

FacilicorpNB Ltd./Ltée

31 mars 2014



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 2014 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 2014, 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.



Comptables agréés
Le 24 juin 2014

FacilicorpNB Ltd./Ltée

État consolidé de la situation financière

au 31 mars 2014

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	1 674 711 \$	4 774 120 \$
Débiteurs et avances (Note 3)	15 117 596	14 771 523
Total des actifs financiers	16 792 307	19 545 643
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (Note 6)	13 611 727	16 201 343
Avantages sociaux futurs (Note 7)	3 133 465	3 079 888
Autres passifs (Note 8)	314 992	1 247 353
Total des passifs	17 060 184	20 528 584
Dette nette	(267 877)	(982 941)
Actifs non financiers		
Actifs immobilisés (Note 4)	6 673 535	6 731 260
Stocks	-	201 353
Charges payées d'avance	2 963 621	2 800 299
Total des actifs non financiers	9 637 156	9 732 912
Excédent accumulé (Note 9)	9 369 279 \$	8 749 971 \$

Engagements (Note 20)

APPROUVÉ PAR LE CONSEIL


_____ Administrateur


_____ Administrateur



FacilicorpNB Ltd./Ltée
 État consolidé des activités financières
 pour l'exercice clos le 31 mars 2014

	Budget (non audité)	2014	2013
Recettes			
Ministère de la Santé (Note 10)	81 068 730 \$	82 094 881 \$	78 879 236 \$
Rabais et recouvrements	8 647 837	10 500 405	7 970 687
Économies découlant d'initiatives	780 000	635 880	2 225 255
Services de buanderie	2 759 308	2 583 099	1 593 650
Revenus de placements	-	36 663	38 271
Amortissement des apports en actifs immobilisés reportés	71 123	-	337 835
Recettes totales	93 326 998	95 850 928	91 044 934
Charges			
Technologies de l'information et télécommunications (Note 11)	49 981 947	48 969 198	46 390 676
Services de buanderie (Note 12)	14 782 014	17 149 476	15 602 579
Chaîne d'approvisionnement (Note 13)	11 687 124	11 699 511	11 191 828
Ingénierie clinique (Note 14)	8 827 963	8 588 613	8 323 966
Administration (Note 15)	3 842 749	3 650 396	3 554 026
Achats groupés et approvisionnement stratégique (Note 16)	2 071 844	2 372 838	2 190 944
Coûts des services totaux	91 193 641	92 430 032	87 254 019
Excédent disponible pour investissements	2 133 357	3 420 896	3 790 915
Investissements (Note 17)			
Technologies de l'information	1 500 000	1 483 081	1 101 663
Services de buanderie	1 369 092	1 318 507	-
Investissements totaux	2 869 092	2 801 588	1 101 663
Excédent (déficit) de l'exercice	(735 735)	619 308	2 689 252
Excédent accumulé - début de l'exercice	8 749 971	8 749 971	6 060 719
Excédent accumulé - fin de l'exercice	8 014 236 \$	9 369 279 \$	8 749 971 \$



FacilicorpNB Ltd./Ltée

État consolidé de la variation de la dette nette
pour l'exercice clos le 31 mars 2014

	Budget (non audité)	2014	2013
Dette nette – début de l'exercice	(982 941) \$	(982 941) \$	(409 377) \$
Variations durant l'exercice			
Excédent (déficit) de l'exercice	(735 735)	619 308	2 689 252
Acquisition d'actifs immobilisés	(2 789 815)	(1 699 372)	(4551 915)
Stocks	-	201 353	(31 447)
Amortissement	1 890 510	1 757 097	1 043 097
Variation nette des charges payées d'avance	-	(163 322)	277 449
(Augmentation) diminution de la dette nette	(1 635 040)	715 064	(573 564)
Dette nette – fin de l'exercice	(2 617 981) \$	(267 877) \$	(982 941) \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

État consolidé des flux de trésorerie
pour l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014	2013
Activités d'exploitation		
Excédent de l'exercice	619 308 \$	2 689 252 \$
Postes hors caisse :		
Amortissement des immobilisations corporelles	1 757 097	1 043 097
Amortissement des apports en actifs immobilisés reportés	-	(337 835)
Avantages sociaux futurs	53 577	275 836
Variation des soldes du fonds de roulement hors trésorerie liés aux activités de fonctionnement :		
Débiteurs et avances	(346 073)	(7 040 120)
Stocks	201 353	(31 447)
Charges payées d'avance	(163 322)	277 449
Créditeurs et charges à payer	(2 589 616)	3 866 442
Autres passifs	(932 361)	388 888
	(1 400 037)	1 131 562
Activités d'investissement		
Acquisition d'actifs immobilisés	(1 699 372)	(4 551 915)
Diminution de la trésorerie et des équivalents	(3 099 409)	(3 420 353)
Trésorerie et équivalents de trésorerie – début de l'exercice	4 774 120	8 194 473
Trésorerie et équivalents de trésorerie – fin de l'exercice	1 674 711 \$	4 774 120 \$



FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2014

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.

2. 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 2014

2. 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.

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 2014

2. 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.

Recettes de rabais et recouvrements sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice

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 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 2 626 726 \$ (2013 - 2 364 118 \$).

Congés de maladie

Les employés de la Société ont droit à des avantages découlant des congés de maladie qui s'accumulent mais ne s'acquiescent pas. 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 2014

2. Principales conventions comptables (suite)

Allocations de retraite

Les employés avec un minimum de 5 années de service continuuel 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, l'obligation au titre des allocations de retraite et congés de maladie, ainsi que les rabais d'exercice.



FacilicorpNB Ltd./Ltée
Notes aux états financiers consolidés
pour l'exercice clos le 31 mars 2014

3. Débiteurs et avances

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Ministère de la Santé	11 205 927 \$	8 932 061 \$
Débiteurs	2 948 122	4 596 203
TVH à recevoir	935 455	1 223 462
Avances aux employés	28 092	19 797
	15 117 596 \$	14 771 523 \$

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.

4. Actifs immobilisés

	<u>Coûts</u>	<u>Amortissement cumulé</u>	<u>Valeur comptable nette</u>	
			<u>2014</u>	<u>2013</u>
Terrains	66 540 \$	- \$	66 540 \$	66 540 \$
Asphalte	76 863	51 608	25 255	27 220
Bâtiments	3 612 786	3 100 788	511 998	465 304
Matériel	15 539 295	9 674 863	5 864 432	5 892 228
Améliorations locatives	620 713	415 403	205 310	279 968
	19 916 197 \$	13 242 662 \$	6 673 535 \$	6 731 260 \$

5. Ligne de crédit

Au cours de l'exercice, la Société a négocié une ligne de crédit autorisée de \$ 1,5 millions avec une banque à charte canadienne, qui porte intérêt au taux préférentiel de la banque moins 0,25%. Au 31 mars 2014, aucun montant n'avait été tiré sur la ligne de crédit.

6. Crédoeurs et charges à payer

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Crédoeurs	5 388 756 \$	6 524 848 \$
Charges liées aux vacances	3 235 735	3 130 011
Charges du personnel à payer	2 316 729	2 724 470
Charges à payer	1 761 744	3 014 202
Dû aux RRS	908 763	807 812
	13 611 727 \$	16 201 343 \$



FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2014

7. Avantages sociaux futurs

Les avantages sociaux futurs 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>2014</u>	<u>2013</u>
Obligation au titre de congés de maladie	2 896 500 \$	2 685 500 \$
Allocation de retraite	236 965	394 388
	3 133 465 \$	3 079 888 \$

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 :	3,81 %
Taux de croissance des salaires :	3 % par année
Durée moyenne estimative du reste de la carrière active :	11 ans

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Obligation au titre des congés de maladie à payer	2 976 000 \$	2 870 000 \$
Perte actuarielle non amorti	(79 500)	(184 500)
Total de l'obligation au titre des prestations constituées – congés de maladie	2 896 500 \$	2 685 500 \$

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

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Coût des avantages pour les services rendus au cours de l'exercice	427 000 \$	409 000 \$
Amortissement de la perte actuarielle	17 000	14 000
Charge d'intérêts	99 000	94 000
Total de la charge liée à l'obligation	543 000 \$	517 000 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2014

8. Autres passifs

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Recettes découlant d'un projet, montant reporté	276 656 \$	595 076 \$
Avantage futur relatif au bail	38 336	52 277
Économies découlant d'initiatives, montant reporté	-	600 000
	314 992 \$	1 247 353 \$

9. 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.

10. 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 aux changements opérationnels.

Le financement budgétaire total inclut les éléments suivants :

Budget d'administration initial	72 938 781 \$
Ajustements durant l'exercice	9 156 100
Total du financement – ministère de la Santé	82 094 881 \$

11. Technologies de l'information et télécommunications

	<u>Budget</u> (non audité)	Montants réels	
		<u>2014</u>	<u>2013</u>
Charges			
Personnel	25 402 155 \$	24 316 401 \$	21 044 332 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	16 083 392	15 854 308	15 337 042
Frais de logiciel, de licences et de données	5 111 939	5 569 865	7 026 592
Amortissement	1 542 355	1 398 207	675 525
Honoraires	1 095 956	1 056 914	1 560 146
Frais de télécommunications	412 691	487 135	409 040
Frais de bureau	253 591	271 523	301 158
Livraison	4 968	11 468	31 107
Coûts d'occupation	74 900	3 377	5 734
Total – Exploitation et administration	24 579 792	24 652 797	25 346 344
Total – Technologies de l'information et télécommunications	49 981 947 \$	48 969 198 \$	46 390 676 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés
pour l'exercice clos le 31 mars 2014

12. Services de buanderie

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2014	2013
Charges			
Personnel	9 728 206 \$	11 020 648 \$	10 551 526 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	2 997 384	3 928 932	3 271 955
Services publics	795 873	777 909	601 362
Livraison	620 197	761 307	562 538
Amortissement	270 655	284 232	292 914
Coûts d'occupation	290 784	274 379	222 003
Frais de bureau	35 695	46 108	43 898
Frais de télécommunications	25 220	31 764	33 406
Frais de logiciel, de licences et de données	18 000	22 404	20 550
Honoraires	-	1 793	2 427
Total - Exploitation et administration	5 053 808	6 128 828	5 051 053
Total - Services de buanderie	14 782 014 \$	17 149 476 \$	15 602 579 \$

13. Chaîne d'approvisionnement

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2014	2013
Charges			
Personnel	11 100 965 \$	11 190 145 \$	10 766 143 \$
Exploitation et administration			
Coûts de livraison	200 790	178 765	180 021
Matériel et fournitures	177 958	166 567	81 202
Frais de télécommunications	92 266	70 221	78 287
Frais de bureau	86 145	58 702	69 729
Coûts d'occupation	29 000	28 211	16 446
Honoraires	-	6 900	-
Total - Exploitation et administration	586 159	509 366	425 685
Total - Chaîne d'approvisionnement	11 687 124 \$	11 699 511 \$	11 191 828 \$

14. Ingénierie clinique

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2014	2013
Charges			
Personnel	8 472 038 \$	8 199 086 \$	7 945 581 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	142 050	239 637	191 013
Frais de télécommunications	69 000	72 293	74 373
Honoraires	63 950	41 406	30 764
Frais de bureau	79 725	27 478	76 491
Coûts d'occupation	200	8 607	4 173
Frais de logiciel, de licences et de données	1 000	106	1 571
Total - Exploitation et administration	355 925	389 527	378 385
Total - Ingénierie clinique	8 827 963 \$	8 588 613 \$	8 323 966 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2014

15. Administration

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2014	2013
Charges			
Personnel	3 004 966 \$	2 916 050 \$	2 867 798 \$
Exploitation et administration			
Honoraires	293 200	234 562	253 059
Coûts d'occupation	209 765	205 164	198 954
Frais de bureau	147 659	124 446	94 732
Amortissement	77 500	74 658	74 658
Frais de télécommunications	39 700	60 205	46 894
Matériel et fournitures	16 909	22 219	13 941
Frais de logiciel, de licences et de données	53 050	13 092	3 990
Total – Exploitation et administration	837 783	734 346	686 228
Total – Administration	3 842 749 \$	3 650 396 \$	3 554 026 \$

16. Achats groupés et approvisionnement stratégique

Exploitation et administration			
Frais de gestion	950 000 \$	1 311 323 \$	1 228 236 \$
Coûts d'occupation	104 800	115 186	83 450
Honoraires (recouvrement)	85 242	86 317	(20 980)
Frais de bureau	22 150	29 656	2 712
Frais de télécommunications	14 500	14 154	12 421
Frais de logiciel, de licences et de données	4 740	4 930	-
Matériel et fournitures	5 500	1 396	5 781
Total – Exploitation et administration	1 186 932	1 562 962	1 311 620
Total – Achats groupés et approvisionnement stratégique	2 071 844 \$	2 372 838 \$	2 190 944 \$

17. 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 2014

18. 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.

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 créanciers, aux charges à payer et aux autres passifs sont tous payables au cours de l'année.

19. Parties liées

Province du Nouveau-Brunswick

Au cours de l'exercice, la Province a fourni un financement à la Société pour un montant de 85 005 100 \$ (2013 – 81 414 159 \$).

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2014

20. 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. En juillet 2013, la Société a conclu une entente de dix ans avec McKesson Canada pour la livraison d'une chaîne intégrée d'approvisionnement pharmaceutique pour la province. Les frais de la chaîne d'approvisionnement sont récupérés à partir des deux régies régionales de santé sur la base du pourcentage des ventes de produits pharmaceutiques en général.

Les paiements minimaux pour ces contrats se répartissent comme suit :

Pour les exercices se clôturant les	Technologie	Chaîne d'approvisionnement pharmaceutique	Espace de bureau	Véhicules	Total
31 mars					
2015	12 057 000 \$	2 492 800 \$	251 600 \$	63 500 \$	14 864 900 \$
2016	10 015 600	2 998 000	251 600	18 800	13 284 000
2017	9 083 300	3 046 000	207 600	7 000	12 343 900
2018	233 900	3 104 500	75 600	-	3 414 000
2019	194 400	3 164 200	18 900	-	3 377 500
Et par la suite	-	14 217 700	-	-	14 217 700
	31 584 200 \$	29 023 200 \$	805 300 \$	89 300 \$	61 502 000 \$

21. Les chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs présentés dans les états financiers ont été reclassés pour conformer à la présentation adoptée pour l'exercice courant.

Recettes de rabais et recouvrements et le groupe d'achat et frais d'approvisionnement stratégique pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 ont augmentés de \$ 1,228,236 pour le reclassement des frais de gestion versés à Medbuy.

Un paiement de fidélisation aux fournisseurs de \$ 1,601,509 pour l'exercice terminé le 31 mars 2013 a été reclassé des recettes d'économies découlant d'initiatives aux recettes de rabais et recouvrements.







FacilicorpNB
1, rue Germain, bureau 902
Saint John NB
E2L 4V1
Canada

Pour nous joindre :
www.FacilicorpNB.ca
Tél. : 506-663-2500
Sans frais : 1-888-480-4404
Courriel : info@FacilicorpNB.ca
Facebook: www.facebook.com/FacilicorpNB
Twitter: www.twitter.com/FacilicorpNB
LinkedIn: www.linkedin.com/company/FacilicorpNB