
Service Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2024-2025



Service Nouveau-Brunswick **RAPPORT ANNUEL 2024-2025**

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

www.gnb.ca

ISBN n° 978-1-4605-4479-2 (édition imprimée bilingue)

ISBN n° 978-1-4605-4481-5 (PDF : version française)

ISSN 2371-2864 (édition imprimée bilingue)

ISSN 2371-2872 (PDF : version française)

2025 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

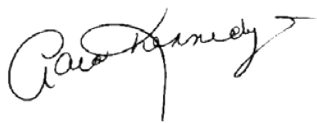
Lettres d'accompagnement

**DU MINISTRE À LA LIEUTENANTE-GOUVERNEURE
L'HONORABLE LOUISE IMBEAULT, O.C., O.N.-B.
LIEUTENANTE-GOUVERNEURE DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

Madame la Lieutenant-gouverneure,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier allant du 1er avril 2024 au 31 mars 2025.

Respectueusement soumis par,



L'honorable Aaron Kennedy
Ministre responsable de Service Nouveau-Brunswick

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

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel décrivant les activités de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier allant du 1er avril 2024 au 31 mars 2025.

Respectueusement soumis par,



Karen O. Taylor, O.N.-B.
Présidente du conseil d'administration



Table des matières

Message du ministre	5
Message de la présidente du conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick	6
Message de la présidente-directrice générale	7
Faits saillants	9
Gouvernance de la société	11
Priorités du gouvernement du Nouveau-Brunswick	13
Mesures de rendement	14
Aperçu des opérations organisationnelles	27
Vue d'ensemble des divisions	28
Résumé des activités de recrutement	51
Résumé des projets de loi et des activités législatives	53
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	55
Résumé des activités liées aux langues officielles	58
Rapport sur la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	59
Annexe : États financiers	60



Message du ministre

C'est un honneur de travailler avec une organisation aussi professionnelle et novatrice qui soutient toutes les parties du gouvernement du Nouveau-Brunswick et qui offre tant de services importants à la population de notre province.

Reconnu comme l'un des meilleurs employeurs du Canada atlantique en 2025, Service Nouveau-Brunswick (SNB) s'engage à offrir un service exceptionnel en personne, par téléphone et en ligne.

Nous mettons en œuvre une stratégie d'expérience numérique afin d'optimiser l'expérience client de l'accès sécurisé aux services de SNB sur les plateformes Web et mobiles. L'un des principaux objectifs de cet effort a été de veiller à ce que tous les services numériques soient conviviaux et répondent aux besoins des clients.

De plus, notre Direction de l'approvisionnement stratégique a agi rapidement pour aider à protéger les entreprises du Nouveau-Brunswick lorsque les États-Unis ont imposé des droits de douane sur des biens canadiens en limitant l'approvisionnement en biens et services auprès de fournisseurs américains. Nous continuons de mettre en œuvre des politiques d'achat local et d'habiliter les entreprises locales à soumissionner pour obtenir des contrats dans le cadre de la stratégie d'approvisionnement « Le Nouveau-Brunswick d'abord ». Plus de 1,8 milliard de dollars ont été octroyés à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick au cours du dernier exercice.

Je suis fier des réalisations et des réussites de notre organisation au cours de la dernière année. Je tiens à saluer le personnel de Service Nouveau-Brunswick dont le travail acharné et la diligence ont rendu possibles toutes ces réalisations.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aaron Kennedy'.

L'honorable Aaron Kennedy
Ministre responsable de Service Nouveau-Brunswick



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

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick se réjouit d'examiner et d'approuver le rapport annuel de SNB pour l'exercice 2024-2025.

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

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier chaleureusement les quelque 2 500 employés qui propulsent Service Nouveau-Brunswick vers un avenir prometteur. La fonction publique est à la fois une vocation stimulante et enrichissante et, au nom de la population du Nouveau-Brunswick, je remercie ces employés d'offrir le meilleur service qui soit.

Karen O. Taylor, O.N.-B.

Présidente du conseil d'administration



Message de la présidente-directrice générale

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2024-2025. Ce rapport offre un sommaire des activités de chaque division, de même que les états financiers vérifiés de l'organisation.

Tout au long de l'année, notre organisation a continué de mettre l'accent sur l'avancement de la mission de SNB telle qu'elle est énoncée dans notre Plan stratégique quinquennal : offrir des services innovants de qualité supérieure aux clients, tout en mettant l'accent sur la valeur pour toute la population du Nouveau-Brunswick. Ce plan stratégique repose sur trois piliers : Notre personnel, Nos clients et Notre organisation.

Le pilier « Notre personnel » vise à donner aux employés les outils dont ils ont besoin pour devenir des dirigeants à tous les échelons. Dans cette optique, SNB a tenu sa toute première assemblée générale de l'ensemble du personnel en novembre afin d'enrichir la communication au sein de l'organisation, en particulier la circulation de l'information de la haute direction aux employés.

Le pilier « Nos clients » est axé sur l'optimisation du service et la simplification de l'expérience client. Au cours du présent exercice, nous avons lancé une stratégie d'expérience numérique dans le cadre de l'initiative de modernisation de SNB.ca, axée sur l'amélioration de l'accès aux offres de services sur les plateformes Web et mobiles. Nous avons largement collaboré avec la population et les entreprises du Nouveau-Brunswick pour concevoir ensemble des améliorations aux services existants et mettre en œuvre de nouvelles offres numériques, en veillant à ce qu'elles soient conviviales et répondent aux besoins des clients.

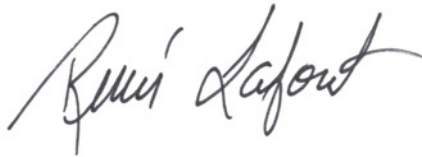
Notre dernier pilier, « Notre organisation », a pour but d'améliorer l'efficacité de l'organisation afin que nos pratiques organisationnelles soient efficaces et durables. La Direction du personnel et de la culture de SNB a utilisé l'amélioration des processus pour réduire le temps



de recrutement et le temps nécessaire pour pourvoir les postes de l'organisation. SNB a également créé un nouveau processus de perfectionnement et d'évaluation du rendement pour les employés et leur superviseur immédiat afin de favoriser une culture où chaque employé dispose des outils, des connaissances et du soutien nécessaires pour s'épanouir.

L'année dernière n'a pas été sans défis, car l'économie mondiale a été touchée par l'imposition de droits de douane par les États-Unis. Dans le cadre de la réponse du gouvernement aux droits de douane américains sur les produits canadiens, SNB a introduit des mesures restrictives concernant l'acquisition de biens, de services et de services de construction.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier nos partenaires, nos intervenants et notre conseil d'administration pour leur travail et leur soutien tout au long de l'année. Je tiens également à exprimer ma fierté envers nos quelque 2 500 employés. C'est un grand privilège de travailler avec ces fonctionnaires dévoués qui se concentrent sur l'excellence de la prestation des services à la population du Nouveau-Brunswick et qui sont la clé de la réussite de SNB, qui a été nommée l'un des meilleurs employeurs du Canada atlantique pour 2025.



Renée Laforest
Présidente-directrice générale de
Service Nouveau-Brunswick

Faits saillants

VOICI UNE LISTE DES RÉALISATIONS PARTICULIÈRES DE L'ORGANISATION AU COURS DU PRÉSENT EXERCICE FINANCIER.

- Service Nouveau-Brunswick a été nommé l'un des meilleurs employeurs du Canada atlantique pour 2025. Il s'agit d'un concours annuel qui récompense les employeurs des quatre provinces de l'Atlantique qui s'illustrent dans leur secteur en offrant des lieux de travail exceptionnel.
- La Direction de l'approvisionnement stratégique de SNB et les organisations clientes ont cerné des possibilités d'économies de plus de 8,7 M\$ en 2024-2025, y compris des économies indirectes (réductions de prix négociées et évitement des augmentations de coûts) et des économies directes (réductions de prix d'une année à l'autre).
- En 2024-2025, 80 % de l'approvisionnement a été attribué à des fournisseurs du Nouveau-Brunswick, ce qui correspond à l'objectif fixé à 80 %.
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) a utilisé neuf exemptions de développement économique régional pour attribuer des contrats à des fournisseurs néo-brunswickois dans des zones non urbaines de la province, ce qui s'est traduit par des dépenses supplémentaires d'environ 9 millions de dollars dans la province.
- La buanderie de Saint John de SNB a commencé la construction d'un appareil solaire photovoltaïque de 500 kW grâce notamment au Fonds du Nouveau-Brunswick pour les changements climatiques. Ce système produira suffisamment d'électricité chaque année pour répondre à 25 % des besoins en électricité du bâtiment. Le projet sera achevé à l'automne 2025.
- Le Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont du réseau de santé Vitalité a reçu pour la première fois la certification ENERGY STAR® 2024 de Ressources naturelles Canada. Il s'agissait de l'un des 14 immeubles du GNB à obtenir la certification en 2024, grâce au soutien de la Direction de la gestion de l'énergie de SNB.
- Le Centre de santé de Sussex du Réseau de santé d'Horizon a remporté le Prix mondial de la réduction des émissions de carbone du secteur de la santé de l'International Federation of Healthcare Engineering pour avoir réussi à réduire de 9 % les émissions de carbone des bâtiments entre 2021 et 2023. Cette reconnaissance reflète les efforts du personnel dévoué des installations, soutenu par la Direction de la gestion de l'énergie.
- En septembre 2024, un nouveau processus de programmation des examens routiers du permis de conduire de la catégorie 5 a été mis en place afin de garantir que les rendez-vous sont attribués selon le principe du premier arrivé, premier servi.



- Les améliorations apportées aux services en ligne de rappels de renouvellement de l'immatriculation des véhicules – guidées par les commentaires des Néo-Brunswickois – ont amélioré la fonctionnalité, la compatibilité mobile et la conformité aux normes d'accessibilité du GNB.
- Le 24 juin 2024, le centre de services de SNB de Fredericton a déménagé au centre commercial Brookside, ce qui a amélioré l'accessibilité et réduit les coûts.
- Le site Web du Registre corporatif de SNB a été mis à jour pour améliorer l'expérience client en améliorant la circulation de l'information.
- Le Registre foncier a supprimé l'obligation de remettre les testaments en personne aux tribunaux d'homologation provinciaux, autorisant à la place la livraison par courrier. Cela améliorera l'efficacité et réduira les coûts.
- L'équipe des Services technologiques de SNB a commencé à travailler sur une initiative pluriannuelle visant à transformer le système d'information clinique de la province. Cela remplacera la combinaison actuelle de systèmes fragmentés et d'infrastructures désuètes, ce qui profitera à l'ensemble du système de santé.
- L'équipe des Services technologiques a déployé et soutiendra les services mobiles d'imagerie médicale qui sont maintenant directement offerts aux résidents des foyers de soins infirmiers et de soins spéciaux.
- Les Services technologiques ont collaboré avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance pour déployer de nouvelles fonctionnalités sur le portail des parents, comme le nouveau processus de demande en ligne pour le Programme de subventions pour parents pour les services de garde d'enfants.



Gouvernance de la société

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

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

COMITÉS DU CONSEIL

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

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

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

CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOM	RÔLE	PARTICIPATION AUX RÉUNIONS DU CONSEIL	ADHÉSION AU COMITÉ	PRÉSENCES AUX RÉUNIONS DES COMITÉS
Dr. France Desrosiers	Directrice	2/7	Vérification et finances	2/5
Louise Duguay	Directrice	6/7	Vérification et finances	4/5
Doug Gaudett ¹	Directeur	7/7	Vérification et finances	5/5
Jane Kindred	Directrice	5/6	Gouvernance et ressources humaines	2/4
Cathy LaRochelle ²	Directrice	3/4	Vérification et finances	3/3
Julie Mason	Directrice	6/7	Gouvernance et ressources humaines	3/4
Garth Lawson ³	Directeur	6/6	Vérification et finances	5/5
Cade Libby	Directeur	4/7	Gouvernance et ressources humaines	3/4
John MacGillivray ⁴	Directeur	7/7	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Margaret Melanson	Directrice	5/7	Gouvernance et ressources humaines	3/4
Donald Moore	Directeur	6/7	Gouvernance et ressources humaines	4/4
Alan Roy	Chef de la direction	7/7	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	5/5 4/4
Karen O. Taylor	Présidente du conseil et administratrice	6/7	Vérification et finances Gouvernance et ressources humaines	5/5 4/4

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

² Cathy LaRochelle a démissionné pour cause de départ à la retraite le 31 décembre 2024.

³ Jocelyn Chan est devenue directrice le 4 avril 2024.

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

Priorités du gouvernement du Nouveau-Brunswick

AU SERVICE DES NÉO-BRUNSWICKOISES ET NÉO-BRUNSWICKOIS

Les priorités du gouvernement du Nouveau-Brunswick sont le reflet des histoires et des solutions émanant de la population. Notre objectif est d'améliorer la qualité de vie de toutes les personnes de cette province où nous sommes si fiers de vivre. Ensemble, nous apprenons, nous nous perfectionnons, nous nous adaptons et nous découvrons de nouvelles façons de faire les choses.

Le GNB s'efforce de prendre les mesures nécessaires pour faire progresser ses priorités, et le travail se fait de façon plus efficiente et efficace chaque jour. La population du Nouveau-Brunswick est résiliente, créative et compatissante. En travaillant en collaboration, nous pouvons créer l'avenir meilleur que nous méritons tous.

Le GNB accorde la priorité aux partenariats et fait confiance aux personnes et aux organisations sur le terrain travaillant en étroite collaboration avec la population du Nouveau-Brunswick pour obtenir des résultats.

PRIORITÉS

Le GNB s'efforce de créer un avenir meilleur pour l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick. Pour progresser vers cette vision, il a été défini plusieurs priorités dans les domaines suivants :

- Soins de santé
- Vie abordable et logement
- Éducation
- Économie
- Environnement
- Gouvernement de confiance

Mesures de rendement

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

EXCELLENCE DANS LA PRESTATION DES SERVICES

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

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

OBJECTIF DE LA MESURE

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

MESURE

Indice d'engagement des employés.

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

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

POURQUOI CETTE MESURE?

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

En mettant l'accent sur l'augmentation de l'indice d'engagement des employés, on contribue à créer un lieu de travail où l'on peut fournir aux employés les moyens de donner le meilleur d'eux-mêmes.

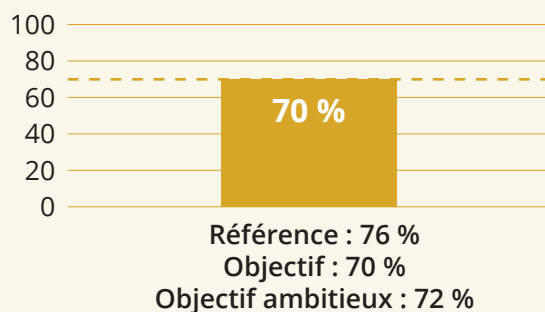
QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

Le sondage sur l'expérience des employés, qui a normalement lieu à l'automne de chaque année, a été annulé en 2024-2025 en raison de la période de transition des élections provinciales. C'est pourquoi Service Nouveau-Brunswick n'a aucun résultat à déclarer pour l'exercice.

Le sondage sera de nouveau lancé en 2025-2026 et Service Nouveau-Brunswick continuera d'utiliser les résultats de l'indice d'engagement des employés en plus des réponses au sondage afin de déterminer les possibilités d'améliorer l'expérience des employés dans l'ensemble de SNB.

RENDEMENT GLOBAL

En 2024-2025, l'indice d'engagement des employés de SNB était de 70 %. La note pour l'ensemble du GNB était de 70 %.



OBJECTIF DE LA MESURE

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

MESURE

Taux de postes vacants à SNB.

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

POURQUOI CETTE MESURE?

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

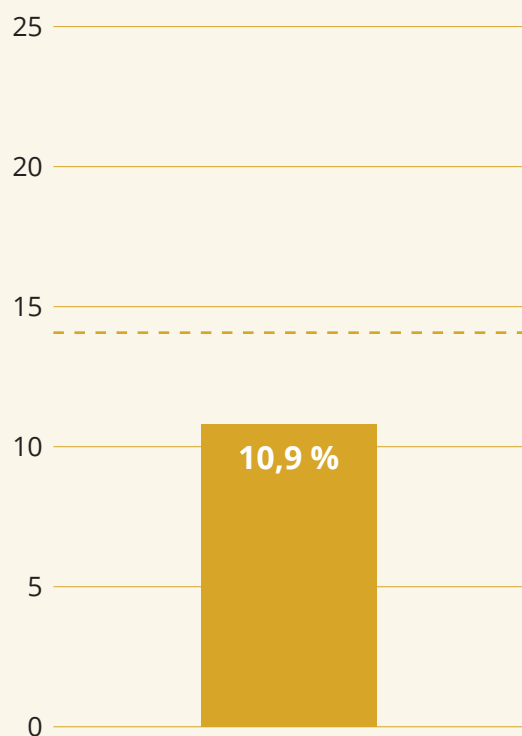
QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

Des initiatives stratégiques visant à améliorer l'adaptabilité des processus et des pratiques en matière de ressources humaines sont en cours. La Direction du personnel et culture de SNB a apporté des améliorations significatives pour réduire les délais d'embauche et pourvoir les postes vacants de manière plus efficace.

Compte tenu du marché du travail actuel, SNB maintient un taux de roulement inférieur à la moyenne de l'industrie.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de 2024-2025, le taux d'inoccupation des postes à SNB est de 10,9 %.



OBJECTIF DE LA MESURE

Une sécurité et un mieux-être améliorés.

MESURE

Nombre moyen de jours de congé de maladie payés utilisés.

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

POURQUOI CETTE MESURE?

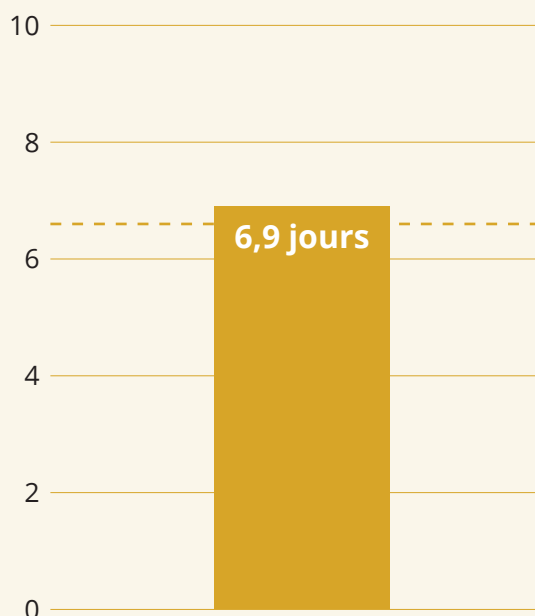
Mesurer les jours de congé de maladie payés permet de s'assurer que SNB fournit des outils de santé et de sécurité à ses employés et continue à favoriser une culture du mieux-être à l'appui de la conciliation travail-famille. Une réduction de l'absentéisme permet également de réduire les coûts associés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

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

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

RENDEMENT GLOBAL

À la fin de l'exercice 2024-2025, le nombre moyen cumulatif de jours de congé de maladie de SNB était de 6,9 jours par employé, soit un peu plus que l'objectif de 6,6 jours.



OBJECTIF DE LA MESURE

Une sécurité et un mieux-être améliorés.

MESURE

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

DESCRIPTION DE LA MESURE

Une demande d'indemnisation entraînant une perte de temps de travail est définie comme une situation dans laquelle un employé manque son prochain quart de travail prévu en raison d'une maladie ou d'un accident liés au travail. Le nombre moyen de jours perdus par demande équivaut au nombre total de jours perdus divisé par le nombre total de demandes au cours d'une période donnée. Le calcul du nombre moyen de jours perdus inclut toutes les demandes, quelle que soit l'année de la maladie ou de l'accident. Les données pour cette mesure sont recueillies à partir du tableau de bord sur la santé et la sécurité de SNB publié par le ministère des Finances et du Conseil du Trésor.

POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

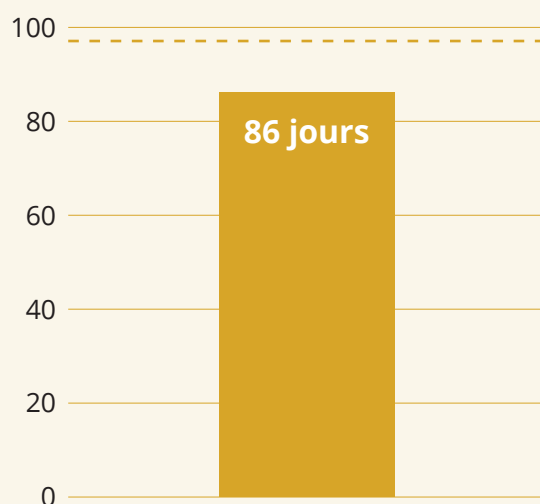
La diminution du nombre moyen de jours perdus de SNB entre l'année dernière et cette année peut être attribuée à une

diminution du nombre d'accidents et de blessures graves, à une diminution du nombre de nouvelles demandes d'indemnisation pour perte de temps, à l'utilisation du programme d'aiguillage direct vers la physiothérapie de Travail sécuritaire NB et à une meilleure gestion active axée sur le retour au travail.

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

RENDEMENT GLOBAL

En 2024-2025, le nombre moyen de jours perdus par demande d'indemnisation présentée par un travailleur était de 86 jours.



Optimiser le service à la clientèle

OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée.

MESURE

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

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

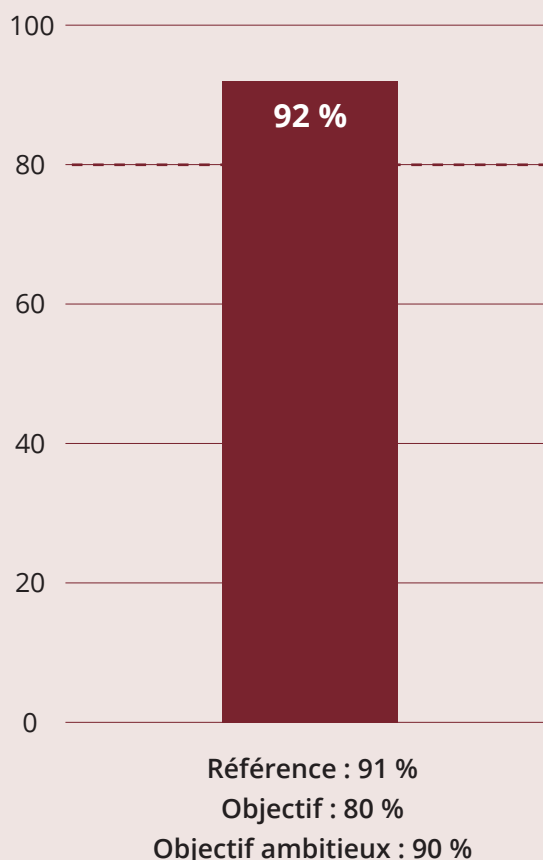
L'outil d'évaluation de l'expérience client de la TI de SNB a reçu 13 166 réponses du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, pour une moyenne de 1 100 réponses par mois.

Les clients peuvent demander des rappels pour discuter d'expériences potentiellement négatives avec l'équipe

chargée de l'engagement des clients, ce qui donne lieu à un encadrement en temps réel ou à des ajustements de processus. Il y a eu 404 rappels entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin de l'exercice 2024-2025, le taux moyen de satisfaction globale est de 92 %, ce qui dépasse l'objectif fixé.



OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée.

MESURE

Indice de satisfaction de la clientèle interne.

Indice de satisfaction de la clientèle externe.

DESCRIPTION DE LA MESURE

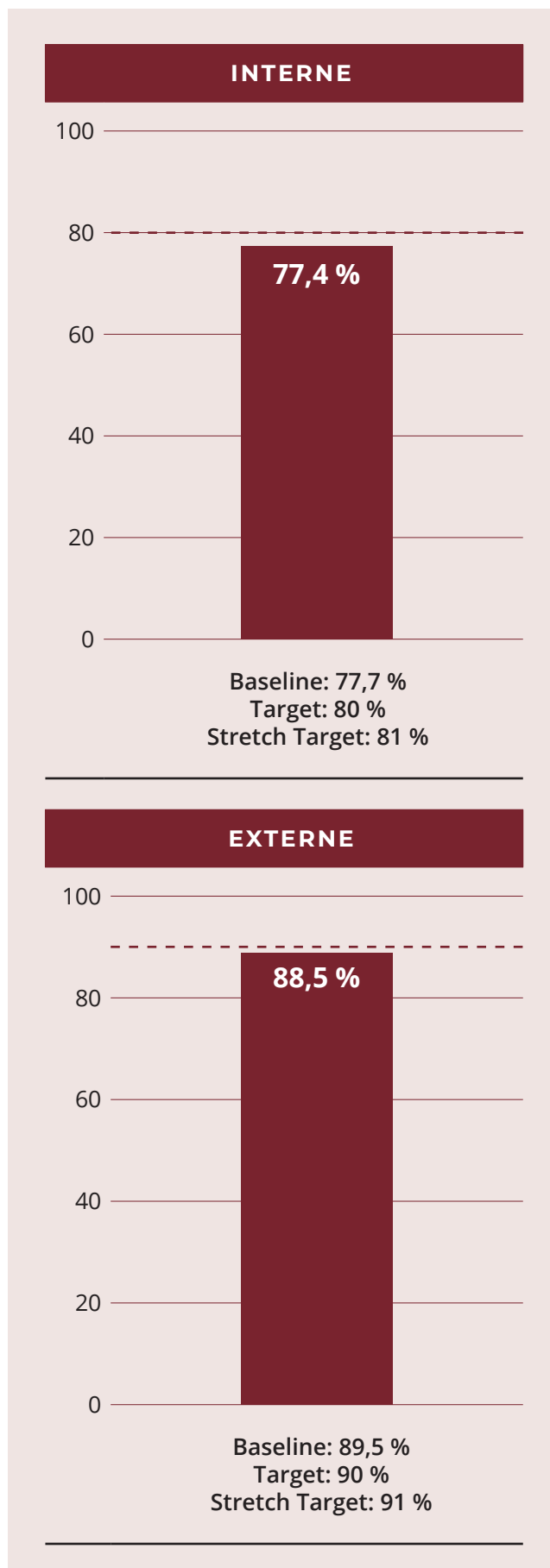
SNB dispose d'une méthode pour mesurer la satisfaction des clients : l'indice de satisfaction de la clientèle. SNB a mené des sondages sur la satisfaction des clients auprès des clients internes et des clients externes en 2024-2025. À l'aide de ces sondages, SNB mesure la satisfaction des clients au moyen d'un indice de 11 questions.

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

SNB mène ces sondages annuels en utilisant divers moyens de sensibilisation (courriel, copie papier, en ligne, téléphone) auprès des groupes de clients. Les questions du sondage cadrent avec les six grands facteurs de la satisfaction des clients : rapidité, résolution de problèmes, interaction avec le personnel, conception du service, résultat positif et fonctionnalité du mode de prestation.

POURQUOI CETTE MESURE?

Mesurer la satisfaction de la clientèle donne un aperçu de l'expérience des clients lorsqu'ils reçoivent des services de SNB. Le sondage donne la possibilité aux clients de communiquer leurs besoins et leurs attentes, et pour SNB d'apporter des améliorations progressives et continues en réponse aux commentaires reçus.



RENDEMENT GLOBAL

Le sondage de 2024 a reçu 4 233 réponses de clients internes, qui sont des employés du GNB (parties 1 et 3), et 2 337 réponses de clients externes, qui sont des résidents et des entreprises du Nouveau-Brunswick.

Les résultats montrent que la satisfaction des clients internes et externes de SNB a légèrement diminué par rapport à l'année précédente.

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

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

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

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

Les résultats du sondage par secteur de service et par facteur de satisfaction – y compris les commentaires textuels reçus des clients – ont été communiqués aux dirigeants de SNB et à leur personnel afin de mieux comprendre les améliorations possibles.

OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée.

MESURE

Nombre de services, nouveaux ou élargis.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Les secteurs de services de SNB continuent à faire croître les activités et à optimiser l'expérience des clients grâce à des services supplémentaires ou élargis ou à des clients additionnels. Cette mesure est un décompte cumulatif des services nouveaux ou élargis qui ont généré des revenus ou un financement durables pour SNB et qui ont donné lieu à un addenda à un accord de service existant ou à un nouvel accord de service pour la prestation de services par SNB.

POURQUOI CETTE MESURE?

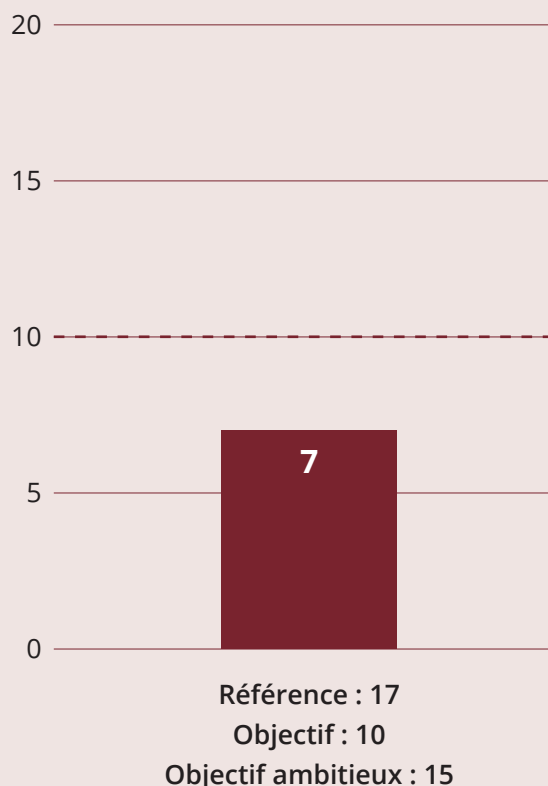
La poursuite de l'expansion et de l'amélioration des services est un élément important de la mission de SNB, qui consiste à fournir des services novateurs de haute qualité aux clients, en mettant l'accent sur la valeur pour l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick.

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

SNB a aidé les ministères et les partenaires visés par la partie 1 à ajouter de nouveaux services ou à élargir les services déjà offerts. SNB a ajouté des produits et services nouveaux ou élargis au nom du ministère du Développement social, d'Énergie NB, du Conseil de la recherche et de la productivité (CRP) et d'Opportunités Nouveau-Brunswick.

RENDEMENT GLOBAL

SNB a ajouté sept services nouveaux ou élargis en 2024-2025, mais n'a pas atteint l'objectif. La baisse par rapport à l'année précédente peut être en partie attribuable à la période de transition du gouvernement qui précède une élection, au cours de laquelle les services nouveaux ou élargis ne sont habituellement pas mis en œuvre.



OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée.

MESURE

Transactions de services numériques.

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

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

POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

L'objectif de cette mesure est un projet à long terme, et SNB s'en rapproche de plusieurs façons.

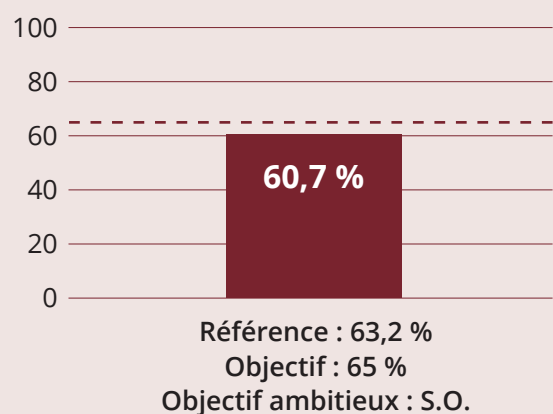
L'initiative de modernisation de SNB, ca vise à repenser les services en ligne et à collaborer directement avec les résidents et les entreprises du Nouveau-Brunswick afin d'améliorer l'expérience

d'accès aux services de SNB sur les plateformes Web et mobiles. Tout au long de 2024, des améliorations ont été apportées en vue de moderniser les renouvellements d'immatriculation des véhicules automobiles et les rappels de renouvellement. Les travaux de modernisation des renouvellements de permis de conduire se poursuivent en mettant en œuvre des améliorations fondées sur les commentaires des clients.

Au cours de la prochaine année, SNB continuera de collaborer avec les résidents et les entreprises du Nouveau-Brunswick pour concevoir conjointement des améliorations aux services existants. En outre, SNB mettra en œuvre de nouveaux services numériques, en s'assurant qu'ils sont conviviaux et qu'ils répondent aux besoins des clients.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de l'exercice 2024-2025, 60,7 % des transactions des clients externes étaient effectuées en ligne.



Améliorer l'efficacité organisationnelle

OBJECTIF DE LA MESURE

Des pratiques opérationnelles efficaces et durables.

MEASURE

Délai pour pourvoir les postes.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Le délai pour pourvoir les postes équivaut au nombre de jours civils qu'il faut à l'organisation pour trouver et embaucher un nouveau membre du personnel.

Il s'agit du nombre de jours entre l'approbation d'une demande de dotation et l'acceptation de l'offre par le candidat.

La mesure est une moyenne mobile sur 12 mois.

POURQUOI CETTE MESURE?

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

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

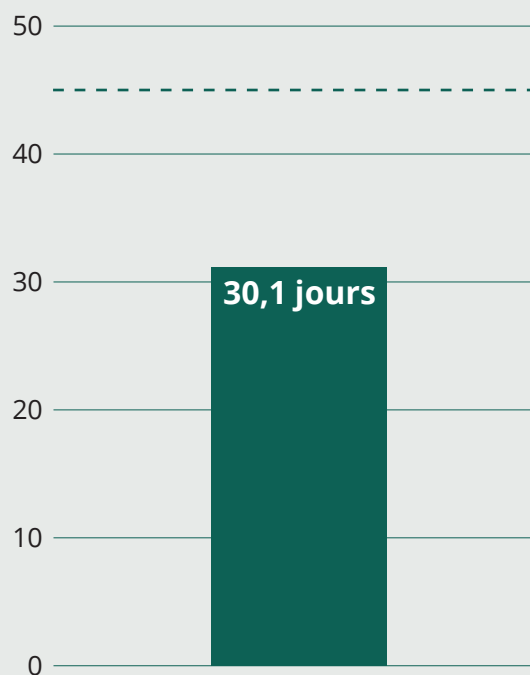
Au cours de l'année précédente, dans le cadre de son programme intitulé Talents et culture, la Direction du personnel et de la culture de SNB a apporté plusieurs améliorations afin de réduire le délai

d'embauche des candidats de 51 jours en moyenne à 36,2 jours. Ces améliorations ont été maintenues tout au long de 2024-2025 et ont contribué à ce que cette mesure demeure inférieure à l'objectif.

Des initiatives stratégiques visant à améliorer l'adaptabilité des processus et des pratiques en matière de ressources humaines sont en cours.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de 2024-2025, le délai pour pourvoir les postes au SNB est de 30,1 jours.



Référence : 36,2

Objectif : 45

Objectif ambitieux : 41

OBJECTIF DE LA MESURE

Maintenir une gestion budgétaire efficiente et efficace.

MESURE

État des résultats équilibré.

DESCRIPTION DE LA MESURE

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

L'objectif pour 2024-2025 est un excédent de 0,4 M\$, avec un objectif complémentaire de 2,0 M\$.

POURQUOI CETTE MESURE?

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

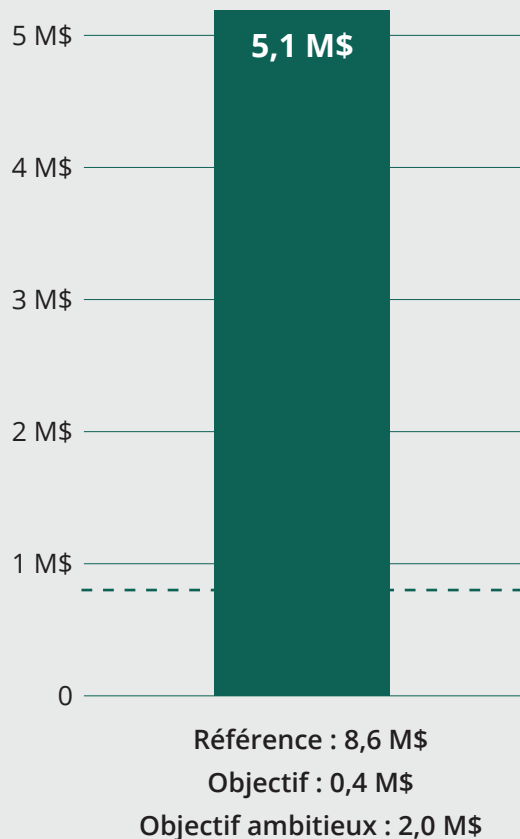
QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'ANNÉE VISÉE PAR LE RAPPORT POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

SNB prépare des prévisions trimestrielles pour s'assurer qu'elle gère efficacement ses opérations budgétaires. Les gestionnaires exercent un suivi et une

évaluation des dépenses et des revenus de tous les secteurs d'activités dans un rapport trimestriel. Le but est de cerner toute dépense imprévue ou toute augmentation des revenus afin de s'assurer que SNB réalise un état des résultats équilibré à la fin de l'exercice.

RENDEMENT GLOBAL

SNB déclare un excédent de 5,1 M\$ pour l'exercice 2024-2025. Les principales raisons de cet excédent sont les économies réalisées dans le cadre du Système d'évaluation des biens (SREAE) et l'augmentation des revenus des registres et des services municipaux.



OBJECTIF DE LA MESURE

Mieux faire connaître SNB.

MESURE

Nombre moyen de candidats aux emplois de SNB.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Pour pourvoir au mieux les postes vacants à SNB, il faut être généralement conscient de la diversité des offres d'emploi disponibles. En 2024, SNB a élaboré sa première campagne de sensibilisation du public.

Cette mesure portait sur le nombre moyen de candidats à des concours externes par demande, avant et après la période de la campagne de sensibilisation du public. Cela comprend toutes les demandes d'emploi (concours) publiées à l'externe (ouvertes) au moyen du Système de suivi des candidats (SSC). Les données comprennent les nouvelles demandes pour chaque trimestre de l'exercice qui ont été enregistrées et sont arrivées à échéance.

Aucun objectif n'a été fixé pour cette mesure.

La base de référence pour cette mesure est calculée à partir du nombre moyen de candidats aux concours externes de SNB du 4 mai 2023 à la fin de l'exercice 2024-2025.

POURQUOI CETTE MESURE?

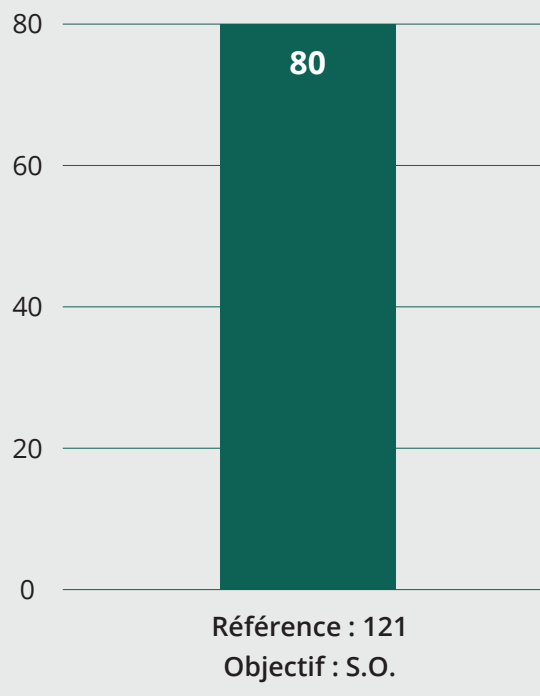
L'objectif de cette mesure est de mieux comprendre la portée de la campagne de sensibilisation du public de 2024 et son impact sur les efforts de recrutement externe.

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

SNB a élaboré et lancé la campagne médiatique « Ce n'est pas juste un emploi » visant à pourvoir des postes vacants et à mettre en évidence la diversité des rôles au sein de SNB. La campagne a été diffusée en ligne, dans des publicités radio et sur LinkedIn entre avril et septembre 2024, et SNB a encouragé le public à consulter les nouvelles offres d'emploi sur le site <http://www.snb.ca/carrieres>.

RENDEMENT GLOBAL

Au total, 62 demandes pour des concours externes de SNB ont été publiées et sont arrivées à échéance au cours de l'année, soit une moyenne de 80 candidats pour chaque demande.



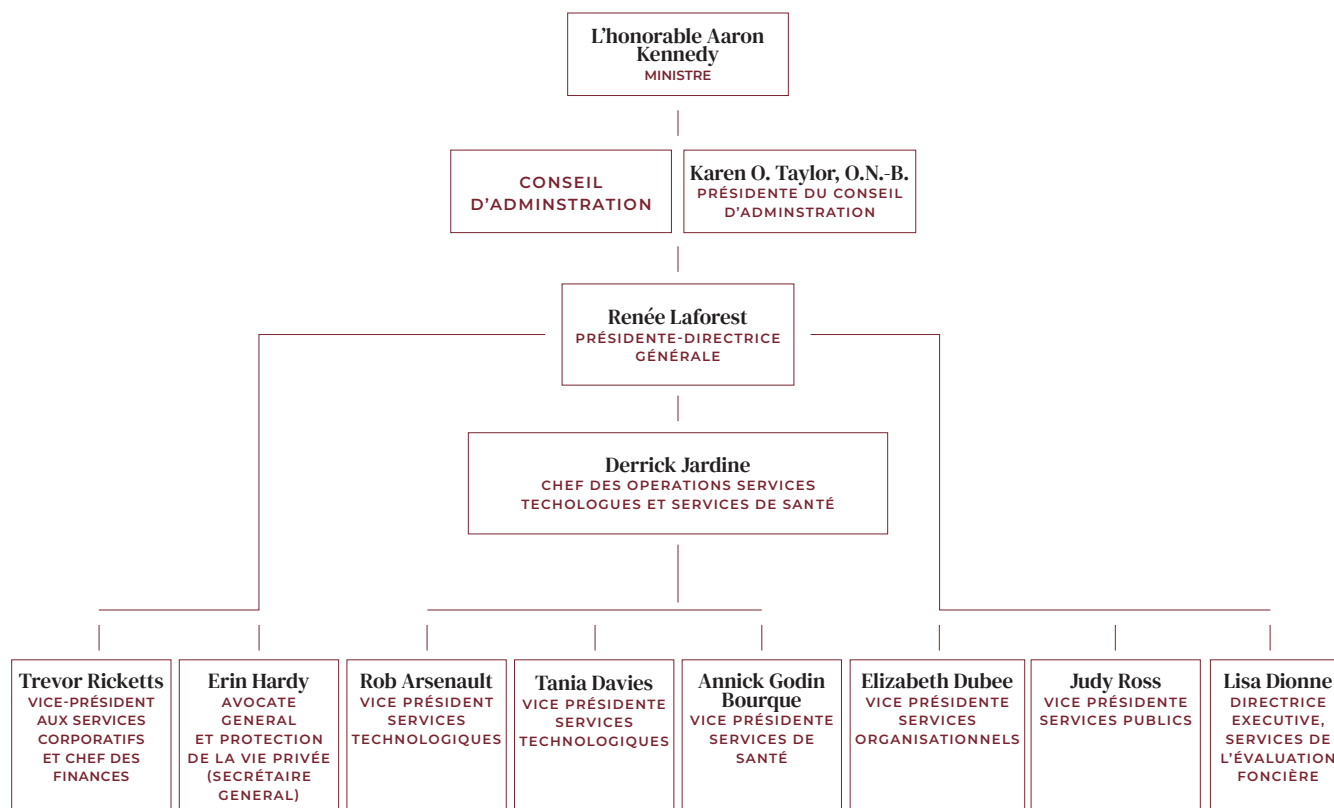
Aperçu des opérations organisationnelles

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

SNB s'acquitte de son mandat en offrant des services de qualité supérieure, en normalisant ses processus et ses produits, en adoptant des pratiques exemplaires, ainsi qu'en réalisant des économies d'échelle dans l'approvisionnement de biens et de services. Les activités de SNB sont financées au moyen de frais réglementés pour des services de registre, de paiements du GNB et des municipalités, de subventions que le GNB verse pour la prestation de services en son nom, et de la vente de produits et de services.

Service Nouveau-Brunswick emploie plus de 2 500 employés et dispose d'un budget de plus de 353,4 millions de dollars en 2024–2025.

ORGANIGRAMME DES ÉCHELONS SUPÉRIEURS





Vue d'ensemble des divisions

SERVICES CORPORATIFS

Personnel et Culture

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

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

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

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

Stratégie et Rendement organisationnel

La Direction de la stratégie et du rendement organisationnel est responsable des rapports de rendement de l'organisation et des processus de gestion formels et dirige le processus de planification stratégique pour la corporation. Il s'agit notamment d'élaborer des initiatives stratégiques et des plans d'action annuels et de suivre les résultats des initiatives stratégiques de l'organisation et des mesures de rendement à l'aide de la méthode du tableau de bord équilibré. La Direction gère par ailleurs les efforts d'amélioration continue dans le but d'accroître l'efficacité et les avantages pour le client à l'aide des méthodologies Lean Six Sigma.



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

La Direction est responsable des besoins quotidiens de communication interne de SNB, y compris la maintenance de l'intranet des employés, l'élaboration d'un bulletin d'information hebdomadaire et la rédaction de rapports qui fournissent des renseignements et des services aux employés, aux gestionnaires et aux partenaires commerciaux.

La Direction dirige l'avancement de la législation et des politiques de l'organisation et prépare les réponses aux demandes formulées en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. L'équipe est également responsable de la veille stratégique de l'organisation, de la gestion des dossiers, des processus d'intégration des données et des rapports opérationnels.

Finances et Administration

L'Unité des finances et de l'administration s'occupe des rapports et des analyses d'ordre financier et opérationnel; des contrôles internes; de la comptabilisation des comptes débiteurs, des comptes créditeurs et des éléments d'actif; de la coordination des vérifications externes; et de la préparation des états financiers.

L'Unité s'occupe également de la budgétisation, de la gestion des dépenses ordinaires et d'immobilisations, ainsi que de la coordination du processus budgétaire et de prévisions budgétaires en collaboration avec le ministère des Finances et du Conseil du Trésor. Elle est aussi responsable des services de gestion des installations, notamment l'administration des baux, le déménagement et les rénovations des bureaux, et de la satisfaction des exigences administratives organisationnelles.

Vérification interne

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

APPROVISIONNEMENT STRATÉGIQUE

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

Approvisionnement stratégique

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

Habilitation de l'approvisionnement

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

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Valeur des bons de commande* pour les biens et services (parties 1, 2 et 3)	1 842 286 481 \$	1 801 728 830 \$	40 557 651 \$
Valeur contractuelle pour les services de construction	548 359 591 \$	442 190 442 \$	106 169 149 \$
Valeur totale des contrats	2 390 646 072 \$	2 243 919 272 \$	146 726 800 \$

* Comprend les modifications apportées aux bons de commande.

STATISTIQUES SUR LA STRATÉGIE LE NOUVEAU-BRUNSWICK D'ABORD (PARTIES 1, 2 ET CONSTRUCTION)**	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Valeur des bons de commande	1 823 475 598 \$	1 909 582 257 \$	(86 106 659) \$
Pourcentage de la valeur pour les fournisseurs du N.-B.	80 %	90 %	(10 %)

** Sur la base des bons de commande/contrats émis par Approvisionnement stratégique ou par le ministère des Transports et de l'Infrastructure au nom du GNB, parties 1 et 2, pour l'achat de biens, de services et de travaux de construction.

SERVICES DE SANTÉ

Ingénierie clinique

Les professionnels de la santé utilisent au quotidien un large éventail d'équipements médicaux diagnostiques et thérapeutiques complexes et souvent coûteux. La Direction de l'ingénierie clinique collabore avec ces cliniciens et gestionnaires des soins de santé à la planification et à l'évaluation des technologies nouvelles ou actuelles en matière de soins de santé. Elle est notamment responsable d'inspecter et d'entretenir le matériel, en plus de s'assurer que les technologies sont conformes à toute la réglementation applicable.

La Direction de l'ingénierie clinique contribue également à déterminer la fin de son cycle de vie du matériel et joue un rôle important dans le processus de mise hors service. Elle soutient les enquêtes sur les incidents liés à l'équipement médical et participe activement à la formation relative à l'utilisation de l'équipement offerte au personnel technique et médical.

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Ordres de travail*	66 380	61 281	5 099
Ordres de service d'entretien préventif reçus**	22 030	20 310	1 720
Alertes d'équipement nécessitant une action***	1 644	1 403	241

Le stock d'équipement nouveau « net » (matériel entrant moins matériel désuet) compte 358 appareils supplémentaires.

* L'augmentation du nombre des ordres de travail (+8,3 %) correspond à 10 031 heures documentées supplémentaires (+8,7 %) par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation des ordres de travail est attribuée à deux facteurs principaux. Au cours de l'exercice 2024-2025, la Direction de l'ingénierie clinique a lancé un programme qui a défini des objectifs et des paramètres pour améliorer la documentation et la responsabilisation. Ce programme est lié au rendement et a eu une incidence positive sur le travail documenté. De plus, le nombre d'ordres de travail a augmenté en raison de trois projets provinciaux en cours pour le déploiement de nouvelles technologies de perfusion, y compris les grandes quantités, les seringues et les pompes d'alimentation dans les deux régions de la santé du Nouveau-Brunswick.

** Les ordres de service d'entretien préventif comprennent l'entretien préventif et les inspections d'entrée des équipements. Le nombre d'ordres de travail d'entretien préventif a diminué de 127 (-0,8 %), ce qui a réduit de 227 (-0,97 %) les heures d'entretien consignées. Le nombre d'inspections entrantes (sécurité et conformité) sur les nouveaux équipements a augmenté de 38 % (+1 786 inspections), ce qui a nécessité 1 466 heures de travail d'inspection supplémentaires par rapport à l'année précédente. Cela est notamment attribué au déploiement des technologies de perfusion comme indiqué ci-dessus.

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

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

Chaîne d'approvisionnement

Une grande variété d'équipement, de fournitures et de services est utilisée quotidiennement pour fournir les soins de santé à la population du Nouveau-Brunswick. La Direction de la chaîne d'approvisionnement apporte un soutien aux professionnels des soins de santé en veillant à ce que les bons produits et les bons services soient disponibles

au bon moment et au bon endroit. Elle est chargée d’acheter, de stocker, de livrer et de distribuer le matériel et les fournitures, et de fournir les services à l’ensemble du système de soins de santé partout au Nouveau-Brunswick.

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

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

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Bons de commande*	152 498	151 149	1 349
Valeur en dollars des bons de commande*	328 565 101 \$	311 711 011 \$	16 854 090 \$
Nbre de lignes de bons de commande reçus des ministères expéditeurs et destinataires	530 751	524 175	6 576
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	0,89	0,87	0,02
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks	8 638 872 \$	8 288 257 \$	350 615 \$
Nbre d’articles choisis aux fins de distribution	2 369 395	2 421 576	(52 181)

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





Services de buanderie et de lingerie

Les Services de buanderie et de lingerie visent à soutenir les fournisseurs de soins de santé et les foyers de soins partout au Nouveau-Brunswick en assurant la livraison de linges hygiéniques propres. La Division offre une gamme complète de produits, y compris des articles de lit et de bain, des vêtements et des fournitures de services environnementaux. Les services complets comprennent le traitement, le transport, la distribution et la gestion des stocks de linge pour répondre aux normes et aux soins les plus élevés.

Cette année, les activités ont continué de progresser vers une plus grande stabilité et fiabilité, améliorant ainsi la ponctualité des livraisons et les taux d'exécution. L'augmentation des activités des régies régionales de la santé a stimulé la demande, ce qui a entraîné 770 000 lb de plus en matière de demande et de traitement, principalement à la buanderie de Saint John. Il s'agit du volume le plus élevé traité depuis de nombreuses années.

L'amélioration continue et l'efficacité énergétique ont été mises en évidence cette année avec la mise en œuvre d'un logiciel de gestion de la production, l'amélioration des installations de système CVCA et le lancement d'un projet d'énergie solaire à l'installation de Saint John.

Tout au long de la prochaine année, la Division améliorera la prestation des services en ajoutant de la valeur, en rationalisant les services et en améliorant les niveaux de service pour les clients.

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Livres de linge traitées (lb)	22 650 215	21 879 613	770 602
Nombre de clients	79	79	0



Gestion de l'énergie

L'Unité de la gestion de l'énergie de SNB est chargée de diriger et de coordonner la stratégie du gouvernement du Nouveau-Brunswick en matière de gestion de l'énergie. Ce service intègre l'efficacité et la consommation énergétiques dans les pratiques opérationnelles quotidiennes, tout en assurant ou en améliorant le confort thermique et la qualité de l'air intérieur pour les clients (patients, étudiants et employés des services publics).

L'Unité a adopté une démarche axée sur l'amélioration continue pour optimiser l'énergie utilisée, ce qui s'avère une solution essentielle aux défis posés par les changements climatiques. Le personnel travaille directement avec les régions régionales de la santé, les services de buanderie, les districts scolaires et d'autres gestionnaires et équipes d'installations relevant de ministères.

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

Au cours du présent exercice, les organisations du gouvernement du Nouveau-Brunswick ont franchi des jalons importants, soutenues par l'Unité de la gestion de l'énergie de SNB. En octobre 2024, le Centre de santé de Sussex du Réseau de santé d'Horizon a remporté le Prix mondial de la réduction des émissions de carbone du secteur de la santé de l'International Federation of Healthcare Engineering pour avoir réussi à réduire de 9 % les émissions de carbone des bâtiments entre 2021 et 2023. Cette reconnaissance reflète les efforts du personnel dévoué des installations, soutenu par l'Unité de la gestion de l'énergie et la nomination d'un prix par SNB.

Le Centre Hospitalier Universitaire Dr-Georges-L.-Dumont du réseau de santé Vitalité a reçu pour la première fois la certification ENERGY STAR® 2024 de Ressources naturelles Canada avec une note de 81. C'était l'un des 14 bâtiments du gouvernement du Nouveau-Brunswick à obtenir une certification en 2024, rendue possible grâce au soutien de la Direction de la gestion de l'énergie.

L'Hôpital régional de Saint John du réseau de santé Horizon a reçu le prix ENERGY STAR® 2024 de Ressources naturelles Canada pour le Bâtiment de l'année – Division des hôpitaux, tandis que l'école Bliss Carman Middle School, du district scolaire Anglophone West, a reçu le prix ENERGY STAR® 2024 pour le Bâtiment de l'année – Division des écoles pour la troisième année consécutive. Ces distinctions nationales soulignent l'engagement



du personnel des établissements scolaires et hospitaliers, une fois de plus soutenu par l'analyse comparative et les conseils de la Direction de la gestion de l'énergie de SNB.

En 2024, Service Nouveau-Brunswick a récompensé quatre employés des écoles et des hôpitaux en décernant le prix Star de la gestion de l'énergie, en reconnaissance de leur engagement exceptionnel à l'égard de la conservation et de l'efficacité énergétiques en favorisant l'amélioration des activités quotidiennes.

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Nombre de sites dans l'outil ENERGY STAR® Portfolio Manager*	957	974	(17)
Bâtiments ayant obtenu la certification ENERGY STAR®	14	13	1
Évitement de coûts réels**, ***	4,1 M\$	4,1 M\$	0
Réduction des émissions de gaz à effet de serre (tonnes éq.)**, ***	12 300	11 600	700

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

** L'évitement des coûts représente le montant des coûts énergétiques évités grâce à la réduction de la consommation d'énergie. Si aucune mesure n'avait été mise en place, l'énergie aurait coûté beaucoup plus cher.

*** Conformément à la stratégie de décarbonation du gouvernement du Nouveau-Brunswick, qui vise une réduction de 20 à 40 % des émissions de GES par rapport aux niveaux de 2018-2019 d'ici 2030, Service Nouveau-Brunswick déclare des économies par rapport à cette année de référence.



SERVICES ORGANISATIONNELS

Comptes créditeurs

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

L'équipe fournit des conseils aux utilisateurs finaux, publie la documentation relative aux procédures et offre un soutien général aux ministères clients en matière de processus. De plus, l'Unité est responsable de l'administration des processus relatifs à la carte d'achat et à i-Expense, de l'administration des comptes débiteurs pour SNB, de la tenue des dossiers des fournisseurs et des clients, du traitement des paiements et de la prestation des services conformément aux indicateurs de rendement clés (IRC) établis dans le cadre des ententes sur les niveaux de service.

L'équipe est également responsable du rapprochement et de la remise des fonds recueillis par l'intermédiaire des centres de services de SNB, des services en ligne et des téléservices.

La Division des comptes créditeurs offre également des programmes fondés sur les demandes au nom des ministères et organismes. Elle a mis en œuvre l'Allocation canadienne pour le logement, le Programme de subvention des ordinateurs portables, le programme Stage d'emploi étudiant pour demain (SEED), le Programme écoénergétique amélioré, le Programme de subvention pour parents – Centre désigné, le Programme de remise pour Internet par satellite en régions éloignées et la Prestation pour personnes âgées à faible revenu.

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Transactions des comptes créditeurs traitées (plus de)	850 000	800 000	50 000

Services centraux de recouvrement

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

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance	124,4 M\$	103 M\$	21,4 M\$
Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement	7,4 M\$	7,2 M\$	0,2 M\$

* Les services centraux de recouvrement ont recouvré 117 \$ pour chaque dollar investi dans les activités.



Bureau de traduction

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

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Demandes de traduction traitées par les employés	12 156 demandes 6,4 M de mots	12 021 demandes 5,6 M de mots	135 demandes 0,8 M de mots
Demandes de traduction traitées à l'extérieur	3 380 demandes 7,3 M de mots	3 464 demandes 7,7 M de mots	(84 demandes) (0,4 million de mots)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive travaillées par les employés	1 049 jours	1 057 jours	(8 jours)
Journées d'interprétation simultanée ou consécutive confiées à l'externe	2 521 jours	1 931 jours	590 jours

Service de la paie et des avantages sociaux

Au nom du GNB, la Direction de la paie et des avantages sociaux s'assure que les fonctionnaires de la partie 1, de la partie 2 et de la partie 4 (Commission des services d'aide juridique du N.-B.) et les travailleurs occasionnels reçoivent les paiements et les prestations conformément aux indicateurs de rendement clés établis.

Le 27 avril 2024, environ 15 565 employés de trois (3) districts scolaires de la partie 2 sont passés de Gestion à Oracle Fusion. Bien que les districts scolaires demeurent responsables de la tenue à jour des données relatives aux ressources humaines, à la paie et aux avantages sociaux, l'équipe des services de la paie et des avantages sociaux a assumé de nouvelles responsabilités. Cela comprend le traitement de la paie et la gestion des fonctions de réglementation, de comptabilité et de conformité.

Le 21 juillet 2024, le ministère des Transports et de l'Infrastructure (MTI) est passé du Système d'information sur les ressources humaines à Oracle Fusion. Le MTI assume la responsabilité de la gestion des points de données connexes. Les Services de la paie et des avantages sociaux sont responsables du traitement de la paie, de l'administration des avantages sociaux et de la supervision des activités connexes de réglementation, de comptabilité et de conformité.

La Direction tient à jour les dossiers des employés, les données sur les congés et les rapports pour la comptabilité et la conformité réglementaire avec les lois, les règlements, les politiques, les conventions collectives et les procédures pour Meditech et le système d'information des ressources humaines. La Direction de la paie et des avantages sociaux aide aussi la partie 4 (New Brunswick Community College, Collège communautaire du N.-B. et la Commission des services d'aide juridique du N.-B.) dans les activités de réglementation, de comptabilité et de conformité.

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Transactions traitées	135 248*	142 131	6 883

* REMARQUE : Les transactions associées aux paiements rétroactifs pour les conventions collectives ne sont pas incluses dans cette figure.

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

- réception d'environ 34 851 documents relatifs à la paie et aux avantages sociaux, représentant 386 174 lignes de données, pour appuyer la paie de la partie 2 (districts scolaires);
- réception d'enregistrements, représentant 3 393 lignes de données pour appuyer les renseignements statistiques relatifs à la chasse à l'orignal;
- réception d'enregistrements, représentant 6 556 lignes de données pour appuyer les renseignements statistiques relatifs à la chasse au chevreuil.

Actuellement, un volume important de travaux réalisés dans de nombreux domaines des Services de la paie et des avantages sociaux ne fait pas l'objet de suivi. Il s'agit notamment des versements, des rapports et des analyses pour les ministères, de l'établissement des T4 et des demandes de renseignements des employés qui sont soutenus par l'équipe chargée de la conformité et des rapports, Meditech et les spécialistes des services à la clientèle.

Gestion d'impression et distribution

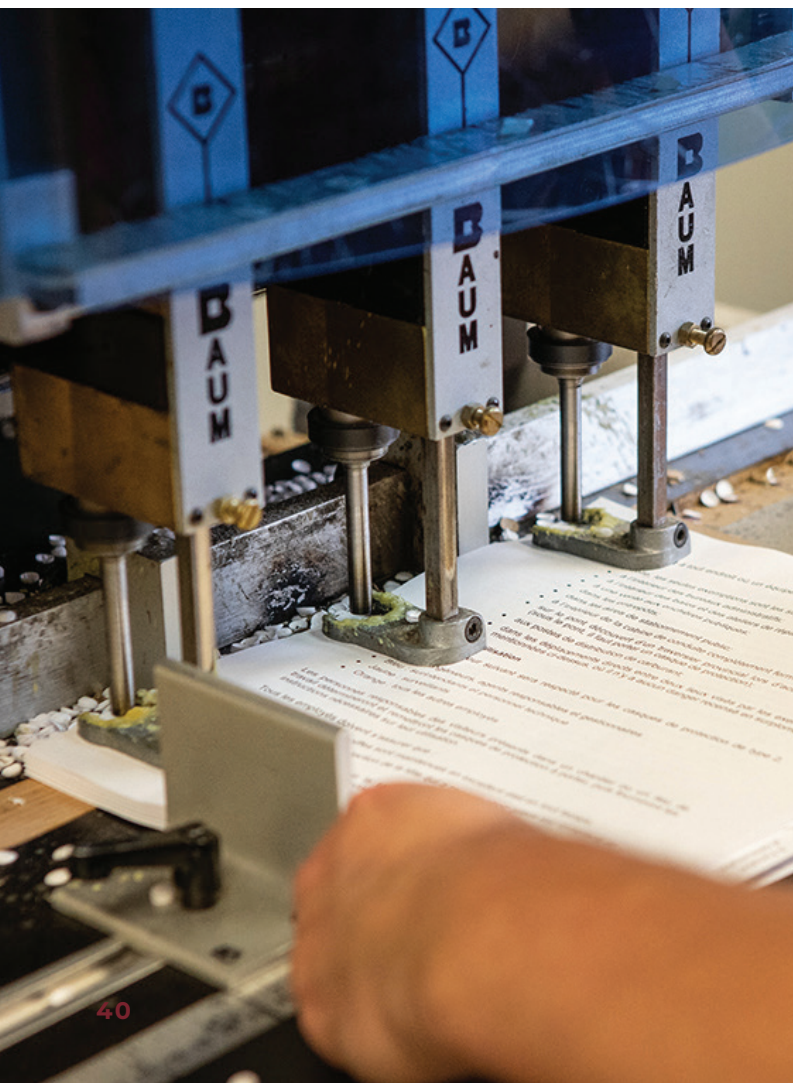
La Direction de la gestion d'impression et de la distribution est composée de trois unités distinctes. L'Unité des services d'imprimerie offre des services d'impression numérique à haute vitesse en noir et blanc et en couleurs, de même que des services de finition. Elle tient également à jour une liste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

L'Unité du service postal offre des services centralisés de courrier et de messagerie aux clients du GNB à partir de sa principale installation de traitement, à Fredericton. Des services de courrier interne régionaux sont offerts partout dans la province, et l'Unité entretient également de plus petites salles de courrier à Moncton et à Saint John.

Les services d'optimisation de l'impression gèrent de manière centralisée un contrat qui prévoit la fourniture de dispositifs d'impression multifonctionnels dans l'ensemble du gouvernement, y compris les parties 1, 2, 3 et 4 du GNB.

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

STATISTIQUES EN BREF	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Services d'impression (volume)			
Tirages internes	1 139	1 041	98
Impressions (travaux d'impression int.)	4 415 194	3 999 813	415 381
Tirages pour des tiers	188	204	(16)
Travaux d'impression pour HDEC	4 618	4 985	(367)
Impressions (HDEC)	2 843 566	3 459 702	(616 136)
Impression de chèques	193 629	197 886	(4 257)
Services postaux			
Pièces mesurées	5 999 316	5 244 425	754 891
Pièces expédiées	26 829	21 222	5 607
Services d'optimisation de l'impression			
Nbre d'appareils	7 725	7 663	62
Impressions	311 936 151	306 004 917	5 931 234



SERVICES TECHNOLOGIQUES

Les professionnels des services technologiques travaillent ensemble en coulisses pour fournir les outils, les solutions et l'infrastructure nécessaires qui permettent aux ministères et aux employés des services d'éducation et de soins de santé de gérer les services et de tirer parti de l'information de façon numérique. Cette technologie permet également au public d'accéder aux services et à l'information, de réaliser des transactions numériques et de soumettre diverses demandes en ligne.

La cybersécurité du GNB est une responsabilité importante. La Division des services technologiques collabore avec les ministères du GNB, les régies régionales de la santé (RRS) et le Bureau du dirigeant principal de l'information pour renforcer la posture de sécurité du gouvernement, protéger le réseau gouvernemental, veiller à ce que les systèmes essentiels demeurent disponibles et sécuriser les données. Les principaux efforts comprennent la surveillance et la prévention des cyberattaques, de l'hameçonnage et des pourriels.

Les Services de technologie ont mis en œuvre et soutenu de nombreuses initiatives novatrices en 2024–2025 visant à moderniser les solutions pour les opérations de programme et à améliorer la prestation des services gouvernementaux numériques.

- Une initiative pluriannuelle a été lancée pour transformer le système d'information clinique de la province, qui remplacera l'ensemble actuel de systèmes fragmentés et d'infrastructures obsolètes. Cela profitera à l'avenir à l'ensemble du système de santé et à ses patients.
- SNB a déployé et soutenu des appareils de TI et cliniques et des solutions technologiques ainsi que des services d'imagerie médicale mobiles qui sont maintenant directement offerts aux résidents des foyers de soins infirmiers et de soins spéciaux.
- Les aiguillages et les résultats des laboratoires sont maintenant échangés électroniquement entre diverses régions sanitaires, ce qui assure l'uniformité des données et des résultats précis et opportuns pour les patients.
- De nouvelles cliniques ont été mises sur pied par les réseaux de santé Horizon et Vitalité en collaboration avec les Services technologiques afin d'améliorer l'accès à des services comme la chirurgie de la cataracte et les soins primaires.
- Les professionnels peuvent maintenant faire une demande en ligne pour obtenir divers permis techniques, notamment ceux d'électricien, de plombier, de tuyauteur. L'accès en ligne rend le processus de délivrance de permis plus accessible et plus efficace.
- La solution d'évaluation foncière en ligne permet au public d'accéder facilement et gratuitement à l'information sur les évaluations, les ventes et les taxes. Au cours de la journée la plus occupée de l'année, la solution a géré environ 60 000 demandes de renseignements par heure.

- Les Services technologiques de SNB ont collaboré avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance pour déployer de nouvelles fonctionnalités sur le portail des parents, comme le nouveau processus de demande en ligne pour le Programme de subventions pour parents pour les services de garde d'enfants.
- Les citoyens peuvent réduire les risques d'incendie en suivant les gazouillis automatisés quotidiens du Centre des incendies du N.-B., qui fournissent des mises à jour en temps réel sur les restrictions aux brûlures et les zones de brûlage ouvertes dans les comtés du Nouveau-Brunswick, ce qui améliore la sécurité publique.
- Le Wi-Fi public gratuit est maintenant disponible dans 17 centres de services de Service Nouveau-Brunswick à travers la province.
- Le site Web GNB.ca a été modernisé afin d'améliorer l'expérience des citoyens, d'offrir un meilleur soutien aux résidents aux prises avec des problèmes d'accessibilité et d'apporter des améliorations importantes aux appareils mobiles.
- La mise en œuvre réussie de la solution du centre d'appels ICE a amélioré les opérations du Registre foncier en simplifiant le traitement des appels, en permettant une main-d'œuvre plus agile et en soutenant l'amélioration des services axés sur les données grâce au suivi du rendement.
- En 2024–2025, le système icePay conforme à la norme PCI a été mis en place pour traiter en toute sécurité les paiements par carte de crédit par téléphone sans stocker de données sensibles, ce qui simplifie les transactions pour le personnel et les clients.

En chiffres :



+ DE 54 500 APPAREILS SOUTENUS

(ordinateurs portables, ordinateurs de bureau, stations partagées, téléphones cellulaires)



39 000 EMPLOYÉS SOUTENUS

(juges, cliniciens, travailleurs sociaux, etc.)



172 000 INTERACTIONS AVEC LE BUREAU DES SERVICES DE TI

(par téléphone, courriel, demande en ligne, clavardage en direct)



1 075 SITES DU GNB BRANCHÉS

(écoles, hôpitaux, tribunaux, centres de services de SNB, etc.)



1 900 SOLUTIONS INFORMATIQUES

(cliniques, finances et salaires, solutions d'information pour les étudiants, etc.)

Infrastructure de l'information foncière

SNB est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie de base au Nouveau-Brunswick. Le Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière réalise les activités suivantes :

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

STATISTIQUES EN BREF (VOLUME)	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Ensembles de données hébergés par GeoNB	103	101	2
Applications hébergées par GeoNB	30	29	1
Services de cartographie GeoNB	108	92	16
Visites sur GeoNB	252 308	253 745	(1 437)
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	148	135	13
Produits LiDAR	11	11	0
Séances de sensibilisation et de formation	12	3	9
Requêtes sur le site Données ouvertes	1 314 967	665 981	648 986
Téléchargements de données ouvertes	151 411	44 387	107 024
Actifs sur le site Données ouvertes	512	486	26

OFFRIR DES SERVICES AU PUBLIC

Service à la clientèle

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

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

STATISTIQUES EN BREF

PRESTATION DE SERVICES PAR TRANSACTION	2024-2025	2023-2024	Changement
Centres de services	2 106 446	1 960 211	146 235
Téléservices	238 940	230 126	8 814
En ligne	1 574 906	1 606 346	(31 440)
Examineur de conduite – examens routiers	36 031	34 297	1 734
Examineur de conduite – test de connaissances en ligne	36 471	33 367	3 104
Examineur de conduite – test de connaissances en personne	8 726	10 353	(1 627)
Total	4 001 520	3 874 700	126 820

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

Les services comprennent :

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



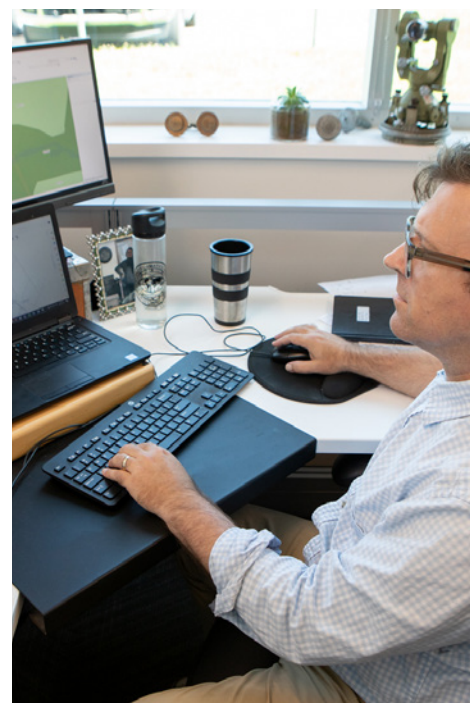
Registres

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

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

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

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels gère un registre informatique à l'échelle provinciale permettant aux utilisateurs de publier des avis relatifs à des sûretés, à



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

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

STATISTIQUES EN BREF			
ACTIVITÉS RELATIVES AUX REGISTRES	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
Propriétés condominiales			
Nouvelles associations	3	1	2
Nombre de nouvelles unités approuvées	35	12	23
Registre corporatif			
Incorporations	3 313	3 263	50
Enregistrements	4 315	4 326	(11)
Rapport annuel	47 705	45 316	2 389
Certificats de statut/copies authentiques	5 028	4 890	138
Registre foncier			
Enregistrements	93 119	90 107	3 012
Recherches	46 987	38 860	8 127
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	43 081	35 646	7 435
Réseau d'enregistrement des biens personnels			
Enregistrements	166 294	155 122	11 172
Recherches	109 031	94 481	14 550
Registre des statistiques de l'état civil			
Certificats délivrés (tous les types)	33 697	31 950	1 747
Changements de noms traités	447	417	30
Événements démographiques enregistrés	20 657	16 837	3 820

Services de l'évaluation foncière

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

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

Ces données sont transmises au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, qui définit l'assiette fiscale pour l'imposition de chaque gouvernement local et district rural.

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

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

ERREURS DANS LES ÉVALUATIONS FONCIÈRES

Année d'imposition	Nombre d'erreurs factuelles*
2024	6 280**
2023	942
2022	564
2021	776
2020	865

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

** L'augmentation du nombre d'erreurs entre 2023 et 2024 était principalement due à une erreur de codage concernant les propriétés forestières agricoles, qui a entraîné une erreur d'imposition spécifiquement pour ce groupe de propriétés. Les propriétés forestières agricoles sont évaluées à l'aide d'une formule qui aboutit à une taxe de un dollar par hectare. Cette erreur a été corrigée.

Au début de 2023, à la suite d'un processus complet de demande de propositions, le conseil d'administration de SNB, le Conseil des politiques et des priorités et le Conseil du Trésor ont autorisé SNB à choisir Tyler Technologies, Inc. comme partenaire pour remplacer le système actuel d'évaluation de masse assistée par ordinateur des Services d'évaluation foncière. Ce projet pluriannuel répondra aux recommandations restantes de 2017 de la vérificatrice générale tout en permettant de moderniser et de rationaliser la fonction d'évaluation foncière et la prestation de services aux autorités locales et aux propriétaires fonciers.

Le projet suit une approche itérative de mise en œuvre pour permettre à l'équipe de projet de se concentrer sur des produits livrables précis et de mobiliser le personnel et les intervenants plus tôt. La première phase devrait être opérationnelle le 5 mai 2025.

STATISTIQUES DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE					
Année d'imposition	Nombre de propriétés	Évaluation Assiette (milliards de dollars)	Demande d'examen	Pourcentage des comptes de biens réels	Appels (Comité d'évaluation)
2024	479 649	89,4	9 970	2,1	264
2023	477 317	81,0	8 971	1,9	185
2022	474 467	73,0	8 983	1,9	168
2021	472 098	67,2	5 368	1,1	90
2020	471 082	66,1	5 941	1,3	192

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

Révision du système d'évaluation et d'impôts fonciers

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick s'est engagé à examiner et à améliorer le régime d'impôt foncier du Nouveau-Brunswick afin d'en assurer la stabilité et l'équité.

Sous la direction du ministère des Finances et du Conseil du Trésor, Service Nouveau-Brunswick travaille en étroite collaboration avec le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux pour cerner les possibilités d'améliorer l'impôt foncier.

Dans le cadre de la révision, un tiers a été engagé pour entreprendre un examen externe indépendant du système d'évaluation foncière du Nouveau-Brunswick. En outre, les Services de l'évaluation foncière ont entrepris un plan visant à augmenter le nombre de réinspections dans toute la province afin de répondre aux normes du secteur et d'améliorer l'équité. Les Services de l'évaluation foncière continuent également d'améliorer les processus existants.

Planification des ressources organisationnelles

Le projet de la planification des ressources organisationnelles (PRO) est une transformation opérationnelle axée sur l'adoption d'une approche commune en matière de processus opérationnels, de technologie et d'information dans les domaines des finances, des ressources humaines, de la paie, de l'approvisionnement et de certaines fonctions opérationnelles. Cela concerne tous les ministères (partie 1), les districts scolaires (partie 2) et le New Brunswick Community College/Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (partie 4). Le projet de la planification des ressources organisationnelles est codirigé par le ministère des Finances et du Conseil du Trésor et Service Nouveau-Brunswick.

Le projet de la PRO est présenté par étapes aux organisations et aux secteurs de travail du GNB et se déroule depuis de nombreuses années. Avec le plan de déploiement mis à jour, cela devrait se poursuivre jusqu'à la fin de l'exercice 2027-2028.

Une fois pleinement mise en œuvre, la Planification des ressources organisationnelles :

- aidera à fournir les renseignements clés requis pour mesurer les résultats financiers et soutenir l'analyse au moyen d'une solution intégrée qui relie les opérations gouvernementales (par exemple pour mieux comprendre quels fournisseurs peuvent devoir de l'argent au GNB tout en soumettant des factures aux fins de paiement, ce qui permet de mieux compenser ces montants entre eux);
- permettra aux employés et aux fournisseurs d'accéder à leurs propres informations et de les gérer grâce à des options en libre-service;
- favorisera l'ouverture et la transparence en donnant accès à l'information requise pour gérer les activités du GNB dans un format utilisable;
- servira de fondement à la prise de décisions en matière d'optimisation des ressources en fournissant des renseignements opportuns et exacts aux décideurs.

Partenariat de Service Nouveau-Brunswick avec la Planification des ressources organisationnelles

Service Nouveau-Brunswick est responsable de la prestation opérationnelle des services soutenus par Oracle Fusion. L'organisation a continué de travailler en étroite collaboration avec l'initiative de transformation de la planification des ressources organisationnelles dans les domaines des ressources humaines, de la paie, des finances et des services d'approvisionnement.

En 2024-2025, l'organisation s'est associée à trois versions réussies de solutions de PRO :

Phase 8	Paie (ministère des Transports et de l'Infrastructure)	Ajout de 2 000 clients du système Fusion
Phase 9A	Paie des districts scolaires (district scolaire anglophone West, district scolaire anglophone East et district scolaire francophone Sud)	Ajout de 11 865 clients du système Fusion
Phase 11A	Tenue à jour des clients	Transition de 5 000 dossiers de clients

De plus, les équipes ont participé activement aux premières étapes de la planification des versions (c'est-à-dire phase de découverte et de mise à l'essai) pour plusieurs versions :

Phase 9B	Paie des districts scolaires (district scolaire anglophone South, district scolaire anglophone North, district scolaire francophone Nord-Ouest et district scolaire francophone Nord-Est)	Estimation de 9 800 clients
Phase 14	Paie (Service Nouveau-Brunswick Meditech)	Estimation de 970 clients
Phase 10	Transition de JDE Finance	
Phase 11B	Maintenance des fournisseurs (collèges communautaires) Recouvrement avancé (Services de prêts aux étudiants)	
Phase 13A	Approvisionnement au paiement (ministère des Transports et de l'Infrastructure)	

L'Unité de développement des affaires de la Division des services organisationnels a favorisé l'amélioration de la préparation opérationnelle grâce à l'élaboration de plans de préparation internes, à la création ou à la révision de processus opérationnels internes, à la prestation de formation supplémentaire et au soutien de la gestion du changement auprès des équipes opérationnelles.

Résumé des activités de recrutement

NOMBRE D'EMPLOYÉS DE SNB		
TYPE D'EMPLOYÉ	2024-2025	2023-2024
Permanent	2 117	2 046
Temporaire	144	125
Occasionnel	450	467
TOTAL	2 711	2 638

Par employés permanents, on entend tous les employés permanents à temps plein et à temps partiel. Les employés temporaires sont les employés occupant différents types de postes temporaires, y compris les postes liés aux contrats de services personnels et le personnel ministériel ou du bureau de circonscription. Par employés occasionnels, on entend les employés à temps plein, à temps partiel, à salaire horaire et sur demande, ainsi que les étudiants.

ACTIVITÉS DE RECRUTEMENT PENDANT L'EXERCICE FINANCIER		
TYPE D'EMPLOYÉ	2024-2025	2023-2024
Permanent	502	328
Temporaire	394	513
TOTAL	896	841

Les activités de dotation comprennent les concours officiels, les déclarations d'intérêt, l'embauche d'employés occasionnels, les contrats de services personnels, les détachements et les mutations latérales. Parmi celles-ci, SNB a publié 632 concours, notamment 491 concours publics et 141 concours internes.

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

TYPE DE NOMINATION	DESCRIPTION DE LA NOMINATION	NOMBRE
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Ce programme offre aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles des possibilités égales d'accès à l'emploi, à la formation, à l'avancement professionnel.	21
Programme Mosaïk	Ce programme associe des talents divers à des emplois intéressants dans l'ensemble du GNB.	33
Programme de gestion du talent	Identifie les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, notamment le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	1
Nomination sans concours	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou nommée pour une période déterminée peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	108

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

Résumé des projets de loi et des activités législatives

TITRE DU PROJET DE LOI	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS
<u>Projet de loi 15 – Loi modifiant la Loi sur l'évaluation</u>	Le projet de loi a reçu la sanction royale le 13 décembre 2023; toutefois, les modifications sont entrées en vigueur le 16 août 2024, en même temps que les modifications correspondantes du Règlement 84-6 du Nouveau-Brunswick. Les modifications sont entrées en vigueur pour l'exercice financier 2025.	L'objectif de cette loi était d'instaurer un mécanisme de protection contre les hausses marquées d'évaluation de dix pour cent sur tous les biens énumérés dans la définition des « biens réels », à l'exclusion des biens dont la valeur foncière est prescrite par la loi ou un règlement existants, comme les poteaux, les fils, les terrains forestiers en tenure franche, les boisés de ferme, etc. Les modifications ont ajouté un pouvoir réglementaire pour établir une formule élargie de protection contre les hausses marquées et ont permis au directeur exécutif de l'évaluation foncière de déterminer l'admissibilité des propriétés qui entrent ou non dans le champ d'application de la protection contre les hausses marquées dans certaines circonstances.

TITRE DU RÈGLEMENT	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS
<u>Règlement du Nouveau-Brunswick 84-6, le Règlement général – Loi sur l'évaluation</u>	Ces modifications, ainsi que les modifications connexes à la <i>Loi sur l'évaluation</i> , qui ont reçu la sanction royale le 13 décembre 2023, sont entrées en vigueur le 16 août 2024. Les modifications sont entrées en vigueur pour l'exercice financier 2025.	Le règlement a été modifié afin d'établir la formule du mécanisme de protection contre les hausses marquées de dix pour cent pour toutes les propriétés énumérées dans la définition de « biens réels », à l'exclusion des valeurs des propriétés établies par la loi ou le règlement, et de définir les termes à utiliser comme composantes dans l'application de la formule du mécanisme de protection contre les hausses marquées.
<u>Règlement du Nouveau-Brunswick 84-6, le Règlement général – Loi sur l'évaluation</u>	19 septembre 2024	Le règlement a été modifié afin de changer le délai dans lequel le demandeur doit commencer la construction d'un immeuble résidentiel à logements multiples, qui passe du 31 décembre de l'année au cours de laquelle le permis de construire a été délivré à un délai de 12 mois à compter de la délivrance du permis de construire.

<u>Règlement du Nouveau-Brunswick 2014-93, Règlement sur les biens et services – Loi sur la passation des marchés publics</u> <u>Règlement du Nouveau-Brunswick 2022-78, le Règlement sur les services de construction – Loi sur la passation des marchés publics</u>	27 février 2025	Ces règlements ont été modifiés pour exclure les entreprises établies aux États-Unis du processus d'appel d'offres du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ces modifications faisaient suite à la hausse des droits de douane de 25 % imposés au Canada par les États-Unis.
---	------------------------	--



Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

NOM ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION ET LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS
	TOTAL
Points découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2024–2025	3
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2024 – SNB, vérification de l'infrastructure des technologies de l'information	2
Points découlant de notre vérification des états financiers de la province, 2024 – Système d'évaluation foncière de SNB	3
Points découlant de notre vérification des états financiers de la province, 2024 – SNB, Paie et Avantages sociaux (SIRH)	1

NOM ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION ET LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS
	TOTAL
Point découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2023–2024	8

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
Recommandations relatives aux contrôles internes (4)	SNB effectuera une analyse de chacune des faiblesses relevées lors des contrôles internes. Des mesures correctives seront prises uniquement pour les éléments que SNB juge à risque élevé et pour lesquels aucune mesure d'atténuation n'est en place.
Recommandations relatives aux processus comptables (2)	SNB continuera à améliorer nos processus comptables, nos contrôles et la formation de notre personnel afin de réduire le nombre d'erreurs.
Recommandations relatives aux systèmes comptables et aux TI (2)	Le projet de PRO continue d'aller de l'avant. D'ici à ce que le projet soit achevé, SNB a mis en place différentes mesures d'atténuation pour réduire le risque de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du travail du personnel lié aux anciens systèmes.

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

NOM ET ANNÉE DU DOMAINE DE VÉRIFICATION ET LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMANDATIONS	
	TOTAL	MISES EN ŒUVRE
Point découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2022-2023	7	6
Point découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2021-2022	6	5
Point découlant de la vérification des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2020-2021	7	6
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2023, SNB, vérification de l'infrastructure des technologies de l'information	3	2
Points découlant de notre vérification des états financiers de la province, 2023 – Système d'évaluation foncière de SNB	2	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2023 – SNB, Paie et Avantages sociaux	3	3
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2022 – SNB, vérification de l'infrastructure des technologies de l'information	5	4
Points découlant de notre vérification des états financiers de la province, 2022 – Système d'évaluation foncière de SNB	2	0

Points découlant de notre vérification des états financiers de la province, 2022 – SNB, Paie et Avantages sociaux (SIRH)	2	2
Points découlant de notre vérification des états financiers du gouvernement provincial, 2021 – SNB, vérification de l'infrastructure des technologies de l'information	4	3
Points découlant de notre vérification des états financiers de la province, 2021 – SNB, Paie et Avantages sociaux (SIRH)	2	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – Services d'évaluation foncière de SNB	4	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2021 – SNB, paiements traités par le biais du système de gestion d'imagerie et des processus (IPM)	4	1



Résumé des activités liées aux langues officielles

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

Six plaintes officielles ont été déposées en vertu de la Loi en 2024–2025. Toutes les plaintes ont été considérées comme fondées ou réglées sans enquête.

Durant l'exercice 2024–2025, SNB a continué de s'assurer du respect de ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* dans l'ensemble de l'organisation. Vous trouverez ci-dessous des initiatives connexes menées de façon continue au cours de l'exercice en question.

AXE 1

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

- Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle comprend une question sur la prestation des services dans la langue officielle de choix des clients.

AXE 2

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

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

AXE 3

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

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

AXE 4

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

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

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

Conformément aux exigences de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*. Service Nouveau-Brunswick a mis en place des politiques et des processus conçus pour gérer les divulgations faites dans l'intérêt public. Service Nouveau-Brunswick n'a reçu aucune allégation ou divulgation d'acte répréhensible au cours de l'exercice 2024-2025.



Annexe : États financiers

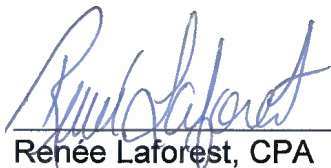
Service Nouveau-Brunswick

Rapport de la direction

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

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

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière, et d'examiner et d'approuver les états financiers. Il est assisté à cet égard par le Comité de vérification et des finances. Les membres du comité examinent les états financiers et recommandent leur approbation. Ils se réunissent aussi périodiquement avec la haute direction et les vérificateurs externes pour traiter des contrôles internes et des questions rattachées à la présentation de l'information financière. Sur recommandation du Comité de vérification et des finances, le conseil d'administration approuve les états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2025.



Renée Laforest, CPA
Présidente-directrice générale



Trevor Ricketts, CPA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 26 juin 2025

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick (l'« entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2025, et les états des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation des actifs financiers nets, et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes afférentes aux états financiers, incluant un résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2025, ainsi que des résultats de ses activités et de l'évolution de l'excédent accumulé, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le vérificateur général,



Paul Martin, FCPA, FCA

Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada
Le 26 juin 2025

Service Nouveau-Brunswick

État de la situation financière

Au 31 mars

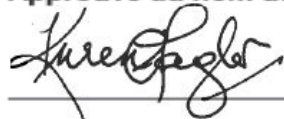
	(milliers)	
	2025	2024
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	9 558 \$	9 523 \$
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	94 166	94 824
Actifs affectés (note 6)	13 600	13 980
Comptes débiteurs et avances (note 7)	35 267	38 353
Total des actifs financiers	152 591	156 680
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	35 504	23 749
Passif des partenaires (note 9)	5 855	6 434
Recettes reportées	276	477
Assurance des titres fonciers (note 10)	5 199	5 000
Total des passifs	46 834	35 660
Actifs financiers nets	105 757	121 020
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 11)	71 433	57 006
Stocks	141	176
Charges payées d'avance	44 383	38 372
Total des actifs non financiers	115 957	95 554
Excédent accumulé	221 714 \$	216 574 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 13)

Engagements (note 14)

Approuvé au nom du conseil



Karen O. Taylor, O.N.-B.
Présidente du conseil d'administration



Doug Gaudett, CPA, CA
Directeur

Service Nouveau-Brunswick

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

Pour l'exercice terminé le 31 mars

		(milliers)	
	Budget note 3	2025	2024
Recettes			
Paiements de transfert	242 277 \$	251 516 \$	229 407 \$
Produits et services	63 871	101 701	85 264
Services municipaux	18 900	19 574	18 015
Services de registre	27 225	30 006	30 106
Rabais et recouvrements	1 450	2 145	2 367
Total des recettes	353 723	404 942	365 159
Charges			
Administration générale	790	602	643
Finances, ressources humaines et stratégie	18 518	19 791	19 530
Approvisionnement stratégique	6 243	6 048	5 720
Services technologiques	198 992	233 430	207 892
Services de santé	46 180	52 197	48 246
Services organisationnels	32 214	37 863	30 796
Services publics	50 423	49 871	43 766
Total des charges	353 360	399 802	356 593
Excédent	363	5 140	8 566
Excédent accumulé, début de l'exercice	216 574	216 574	208 008
Excédent accumulé, fin de l'exercice	216 937 \$	221 714 \$	216 574 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État de la variation des actifs financiers nets

Pour l'exercice terminé le 31 mars

		(milliers)	
	Budget note 3	2025	2024
Actifs financiers nets, début de l'exercice	121 020 \$	121 020 \$	122 839 \$
Excédent	363	5 140	8 566
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	-	(210)	-
Recettes de la cession d'immobilisations corporelles	-	225	-
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(24 865)	(23 347)	(6 237)
Amortissement des immobilisations corporelles	8 761	8 905	8 001
Variation nette des charges payées d'avance	-	(6 011)	(12 145)
Variation nette des stocks	-	35	(4)
Diminution des actifs financiers nets	(15 741)	(15 263)	(1 819)
Actifs financiers nets, fin de l'exercice	105 279 \$	105 757 \$	121 020 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	(milliers)	
	2025	2024
Trésorerie et équivalents de trésorerie générés par (utilisés pour):		
Opérations liées au fonctionnement		
Excédent	5 140 \$	8 566 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	8 905	8 001
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	(210)	-
Comptes débiteurs et avances (note 7)	3 086	4 775
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	658	2 707
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	11 755	(2 103)
Charges payées d'avance	(6 011)	(12 145)
Assurance des titres fonciers (note 10)	199	(2 290)
Passif des partenaires (note 9)	(579)	1 540
Recettes reportées	(201)	(571)
Stocks	35	(4)
Actifs affectés (note 6)	380	(1 796)
	23 157	6 680
Opérations liées aux immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(23 347)	(6 237)
Recettes de la cession d'immobilisations corporelles	225	-
	(23 122)	(6 237)
Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	35	443
Trésorerie et équivalents de trésorerie, début de l'exercice	9 523	9 080
Trésorerie et équivalents de trésorerie, fin de l'exercice	9 558 \$	9 523 \$

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

1. Description des opérations

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

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

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

2. Sommaire des principales conventions comptables

Généralités

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Sommes à recevoir à la province du Nouveau-Brunswick

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

Classification des actifs

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

Note 2 (suite)

Actifs affectés

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

Immobilisations corporelles

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

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

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

Seuils et taux d'amortissement

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

Recettes

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

Note 2 (suite)

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

Recettes reportées

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

Contributions au régime de retraite

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

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

Charges payées par d'autres parties

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

Opérations entre apparentés

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

Instruments financiers

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

Note 2 (suite)

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

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

Incertitude relative à la mesure

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

Stocks

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

Charges payées d'avance

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

3. Budget

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

4. Gestion des risques

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

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

Note 4 (suite)

a) Risque de crédit

Il s'agit du risque qu'une partie à un instrument financier ne s'acquitte pas de l'une de ses obligations et fasse subir une perte financière à l'autre partie. Des soldes des comptes débiteurs élevés sont attribuables à des entités qui relèvent de la province 31,5 millions de dollars (32,3 millions de dollars en 2024) (tels que décrits à la note 5). Ces soldes sont jugés à faible risque en raison des excellents antécédents de recouvrement. L'exposition maximale de la Corporation au risque de crédit en date du 31 mars 2025 correspond au solde des comptes débiteurs de 35,3 millions de dollars (38,4 millions de dollars en 2024). Le risque de crédit ne donne pas lieu à un paiement, car le gros du solde des comptes débiteurs est constitué de montants attribuables à des entités qui relèvent de la province.

b) Risque de liquidité

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

c) Risque de taux d'intérêt

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

d) Risque de change

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

5. Opérations entre parties liées

La Corporation est économiquement dépendante de la province du Nouveau-Brunswick. Au cours de l'exercice, la Corporation a reçu un financement de 251,5 millions de dollars (229,4 millions de dollars en 2024) de la province. Ces états financiers incluent des opérations avec des apparentés.

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

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

Note 5 (suite)

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

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

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

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

	(milliers)	
	2025	2024
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	94 166 \$	94 824 \$
Comptes débiteurs	31 478	32 275
Comptes créditeurs et charges à payer	(114)	(123)
Passif des partenaires	(5 247)	(5 557)
Montant net dû à la Corporation	120 283 \$	121 419 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

Note 5 (suite)

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

	(milliers)	
	2025	2024
Recettes	364 421 \$	324 621 \$
Charges	(1 786)	(1 347)
	362 635 \$	323 274 \$

6. Actifs affectés

	(milliers)	
	2025	2024
Passif des partenaires (note 9)	5 855 \$	6 434 \$
Droits d'assurance collectés (note 10)	7 745	7 546
	13 600 \$	13 980 \$

7. Comptes débiteurs et avances

	(milliers)	
	2025	2024
Comptes débiteurs	34 786 \$	37 349 \$
Avances	528	1 086
Provision pour créances douteuses	(47)	(82)
	35 267 \$	38 353 \$

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	(milliers)	
	2025	2024
Comptes créditeurs et charges à payer	26 648 \$	16 957 \$
Salaires et avantages payables	8 856	6 792
	35 504 \$	23 749 \$

9. Passif des partenaires

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

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

Note 9 (suite)

	(milliers)	
	2025	2024
Province du Nouveau-Brunswick	5 093 \$	5 275 \$
Autres partenaires	762	1 159
	5 855 \$	6 434 \$

10. Assurance des titres fonciers

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

À la suite de la mise à jour des estimations actuarielles, des modifications ont été apportées au Règlement du Nouveau-Brunswick 83-130 pris en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, et les droits d'assurance sont passés de 3 \$ à 1 \$ à compter du 1er avril 2025.

La direction évalue chaque année le passif lié aux demandes d'indemnisation éventuelles. Toute augmentation ou diminution du passif est comptabilisée comme une recette ou une charge dans l'état des résultats et de l'évolution de l'excédent accumulé. Au 31 mars 2025, la Corporation estime à 5,2 millions de dollars (5,0 millions de dollars en 2024) le passif lié aux demandes d'indemnisation éventuelles en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*.

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

Conciliation des droits d'assurance des titres fonciers collectés

	(milliers)	
	2025	2024
Solde d'ouverture	7 546 \$	7 290 \$
Droits d'assurance perçus	274	256
Indemnités versées	(75)	-
Total (note 6)	7 745 \$	7 546 \$

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

(milliers)

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2025:

Équipement majeur	1 260 \$
Total	1 260 \$

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025

12. Charges par secteur

	(milliers)	
	2025	2024
Services du personnel	182 829 \$	163 723 \$
Fournitures et services	207 942	183 000
Frais de la dette et autres	126	134
Amortissement	8 905	8 001
Dépenses de subventions	-	1 735
	399 802 \$	356 593 \$

13. Passifs éventuels

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

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

14. Engagements

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

	(milliers)					
	2026	2027	2028	2029	2030	Ci-après
Location de bureau	5 273 \$	4 662 \$	4 236 \$	3 542 \$	3 049 \$	15 011 \$
Ententes contractuelles	66 006	43 208	34 692	13 467	4 740	4 355
Total	71 279 \$	47 870 \$	38 928 \$	17 009 \$	7 789 \$	19 366 \$

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

15. Données comparatives

Certains chiffres de 2024 ont été reclassés afin de se conformer à la présentation adoptée pour 2025.

