

Service Nouveau-Brunswick

Plan annuel
2020–2021



Service Nouveau-Brunswick
Plan annuel 2020-2021

Province de Nouveau-Brunswick
PO 6000, Fredericton NB E3B 5H1 CANADA

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-2083-3 (copie papier bilingue)
ISBN 978-1-4605-2085-7 (PDF : version française)

ISSN 2371-2864 (copie papier bilingue)
ISSN 2371-2880 (PDF : version française)

12734 | 2020.06 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

Message de la présidente du conseil d'administration

L'Honorable Sherry Wilson
Ministre
Service Nouveau-Brunswick

Madame la ministre,

Je suis heureuse de vous soumettre le Plan annuel de Service Nouveau-Brunswick, province du Nouveau-Brunswick, pour l'exercice financier du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

En réponse à la lettre de mandat de SNB, le plan annuel suivant décrit les objectifs stratégiques à long terme, y compris un plan de mise en œuvre opérationnelle, définit des objectifs mesurables pour les principaux indicateurs de performance et, conformément à la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue*, indique comment le conseil d'administration entend s'acquitter du mandat de la corporation.

À l'approche de l'exercice financier 2020-2021, le conseil d'administration continuera à assurer une bonne gouvernance et une bonne surveillance au service de ce gouvernement et de son mandat et à veiller à ce que toutes les décisions et les mesures prises par le conseil d'administration soient généralement fondées sur de saines pratiques organisationnelles.

Ce plan a été approuvé par le conseil d'administration le 8 avril 2020. En tant que présidente du conseil d'administration, je vous le sou mets pour examen, avec la pleine confiance du conseil.

Veuillez agréer, Madame la ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



Karen O. Taylor
Présidente du conseil d'administration
Service Nouveau-Brunswick

Message du chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB), j'ai le plaisir de vous présenter le plan annuel 2020-2021. Le plan offre un aperçu de notre organisation et souligne les buts et objectifs pour l'année à venir.

Au cours de l'année 2020-2021, notre croissance a été démontrée par l'avancement de la mission de SNB, qui est d'offrir aux clients des services innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du Nouveau-Brunswick. Au cours des dernières années, SNB a dû faire face à des défis alors qu'elle a assumé le rôle de fournisseur de services partagés pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick. SNB a également exécuté plusieurs initiatives importantes qui améliorent la prestation de services et qui ont une incidence positive sur la population néo-brunswickoise. Alors que nous lançons Excellence SNB, le programme de reconnaissance du personnel, nous poursuivons nos efforts en vue de réaliser notre vision d'« Excellence dans la prestation des services » avec notre atout principal, notre équipe.

Notre passé oriente notre avenir. Grâce aux connaissances et à l'expertise des membres de notre personnel hautement qualifié, nous continuerons à surmonter les défis qui se présentent, à atteindre nos objectifs et à viser plus haut pour mieux servir la population du Nouveau-Brunswick.

Au nom de tous les employés dévoués, ainsi que de notre conseil d'administration et des nombreux partenaires et intervenants qui collaborent avec nous et qui nous appuient, veuillez accepter cette recommandation pour le plan annuel 2020-2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alan Roy', with a long horizontal stroke extending to the left.

Alan Roy
Chef de la direction
Service Nouveau Brunswick

Loi sur Services Nouveau-Brunswick

Le gouvernement a confié le mandat suivant à Service Nouveau-Brunswick dans le cadre du *Loi sur Services Nouveau-Brunswick* :

- de fournir des services aux organismes publics, aux organismes d'administration locale, aux autres gouvernements, au public et à d'autres organismes ou personnes;
- de fournir des services au public pour le compte des organismes publics, des organismes d'administration;
- d'acquérir et de maintenir l'infrastructure nécessaire; à la prestation de services;
- de fournir des produits, entre autres pour la vente, aux organismes publics, aux organismes d'administration locale, aux autres gouvernements, au public et à d'autres organismes ou personnes;
- d'assurer l'application de la législation dont il est chargé;
- de mener à bien toutes autres activités ou fonctions dont le lieutenant-gouverneur en conseil lui confie l'exercice.

Vision

L'excellence dans la prestation des services

Mission

Offrir des services innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du N.B.

Principes directeurs

Service Nouveau-Brunswick appliquera ces quatre principes directeurs au cours de l'exercice financier 2020-2021. Ils sont fondamentaux et ils contribueront à orienter les stratégies et les prises de décisions annuelles. Ils éclairent les objectifs et les résultats attendus de la corporation et transparaissent dans le plan de travail de chaque membre du personnel.

- Responsabilité
- Gouvernance efficace
- Prise de décision fondée sur des preuves
- Discipline organisationnelle

Valeurs

SNB a adopté les valeurs du GNB pour guider le comportement des employés dans l'organisation. En qualité d'agent de prestation axé sur les services et sur le client, SNB a changé l'ordre des valeurs adoptées par le GNB, en plaçant « service » en tête. Voici les valeurs de SNB :

- **Service** – Les fonctionnaires servent la population avec rapidité, compétence, équité et efficacité.
- **Compétence** – Les fonctionnaires renforcent leurs capacités et favorisent le perfectionnement d'autres fonctionnaires afin de bien servir le gouvernement en place et la population.
- **Impartialité** – Les fonctionnaires agissent avec objectivité, professionnalisme et loyauté, et respectent l'autorité du gouvernement en place.
- **Intégrité** – Les fonctionnaires font preuve d'honnêteté, de justice et de transparence; ils respectent leurs engagements; ils n'utilisent pas leur poste dans la fonction publique pour obtenir des gains privés ou personnels.
- **Respect** – Les fonctionnaires traitent leurs collègues et tous les citoyens avec respect : ils assurent l'équité, agissent selon le principe du mérite, appuient la diversité, valorisent la sécurité et le mieux-être au travail et s'assurent que le milieu de travail est exempt de discrimination et de harcèlement.

Gouvernance de la corporation

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick adhère au principe voulant que des pratiques de gouvernance saines soient essentielles au fonctionnement adéquat de la corporation et à la promotion des intérêts de son seul actionnaire, le gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Le conseil d'administration s'acquitte de ses responsabilités directement ou par l'intermédiaire de comités, conformément à la *Loi sur Service Nouveau-Brunswick*, les règlements administratifs de Service Nouveau-Brunswick, et le 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. En outre, le conseil d'administration est responsable de la gouvernance et du fonctionnement des deux comités suivants :

- Le Comité de la vérification et des finances se charge d'examiner les points se rapportant aux finances et aux risques;
- Le Comité de la gouvernance et des ressources humaines se charge d'examiner tous les points ayant trait à la gouvernance et aux ressources humaines.

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

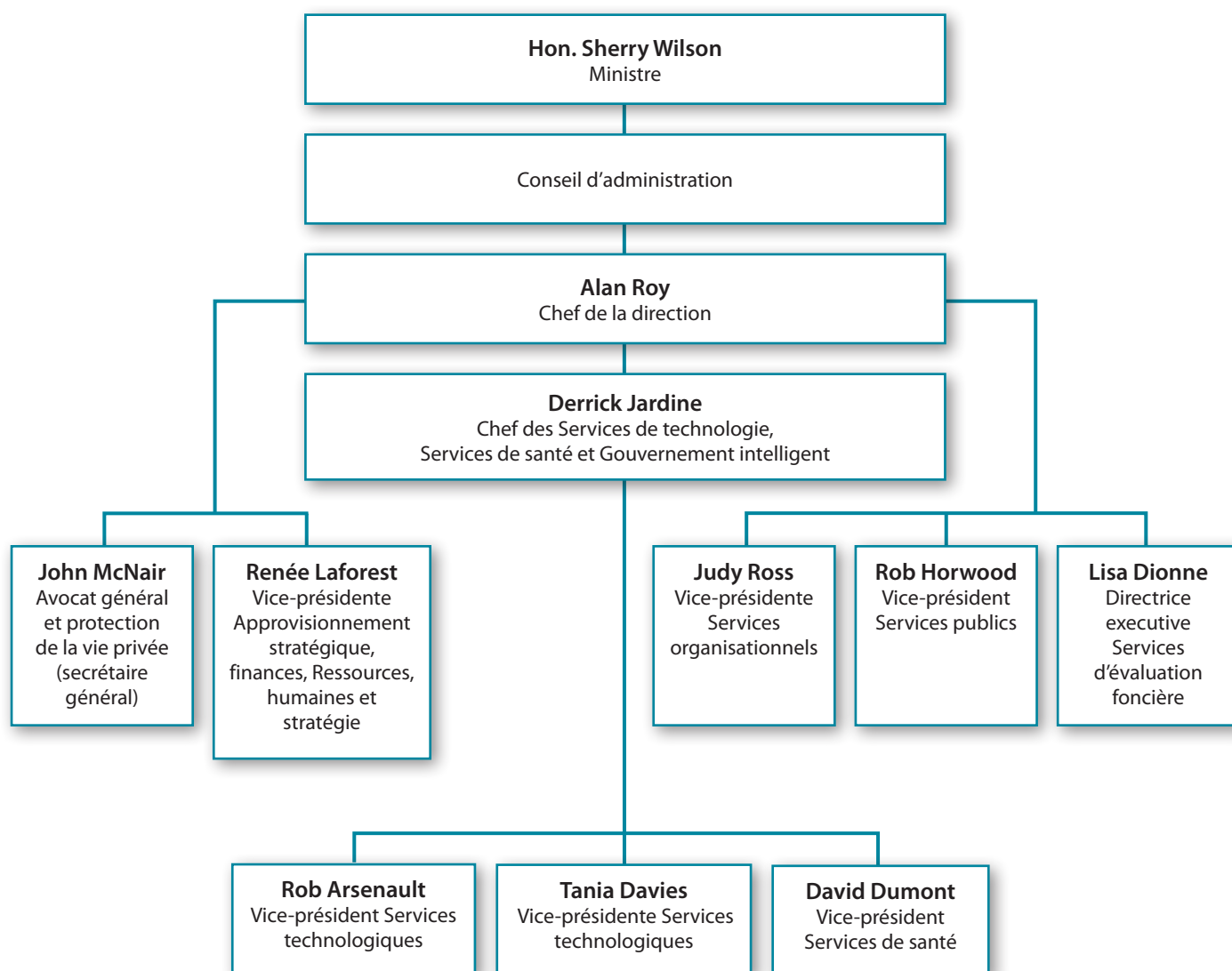
Aperçu des opérations organisationnelles

Service Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne de la Partie 1 qui a été créée pour fournir des services partagés au gouvernement du Nouveau-Brunswick dans le but explicite de normaliser les services et de réduire les coûts. La *Loi sur Service Nouveau-Brunswick* décrit le contexte des activités de la Corporation. La mission de SNB est d'offrir aux clients des services innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du Nouveau-Brunswick.

SNB accomplit sa mission en fournissant des services de haute qualité, en normalisant les processus et les produits, en adoptant les meilleures pratiques et en tirant parti d'une masse critique plus importante en ce qui a trait à l'approvisionnement de biens et de services. Les opérations de SNB sont financées grâce à un arsenal de frais réglementés pour les services d'enregistrement, de paiements du GNB et des municipalités, de subventions que le GNB accorde pour la prestation de services en son nom et de la vente de produits et de services.

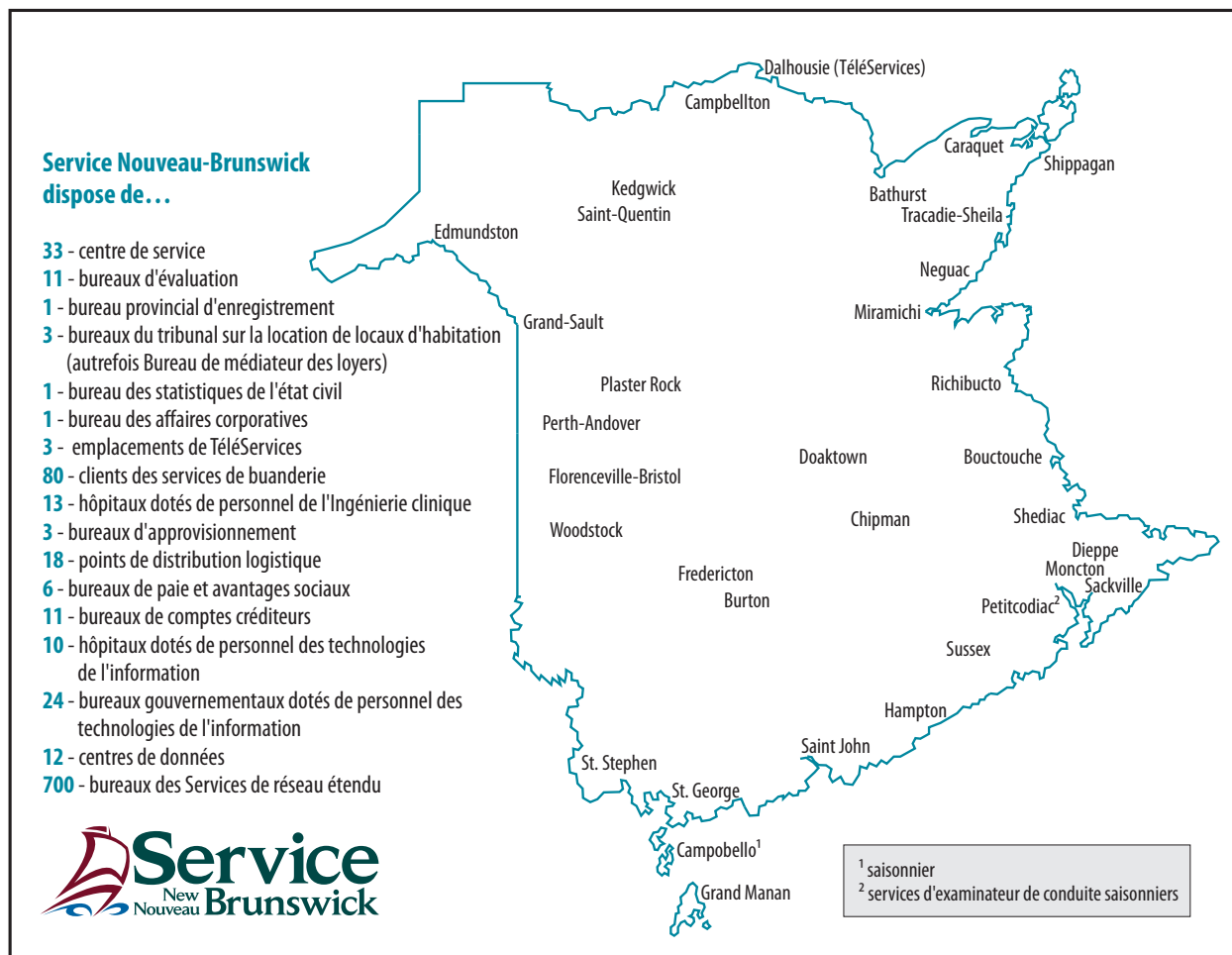
Service Nouveau-Brunswick compte plus de 2 400 employés, et son budget s'élevait à environ 266 millions de dollars en 2020-2021.

Organigramme de haut niveau



Prestation de services de SNB

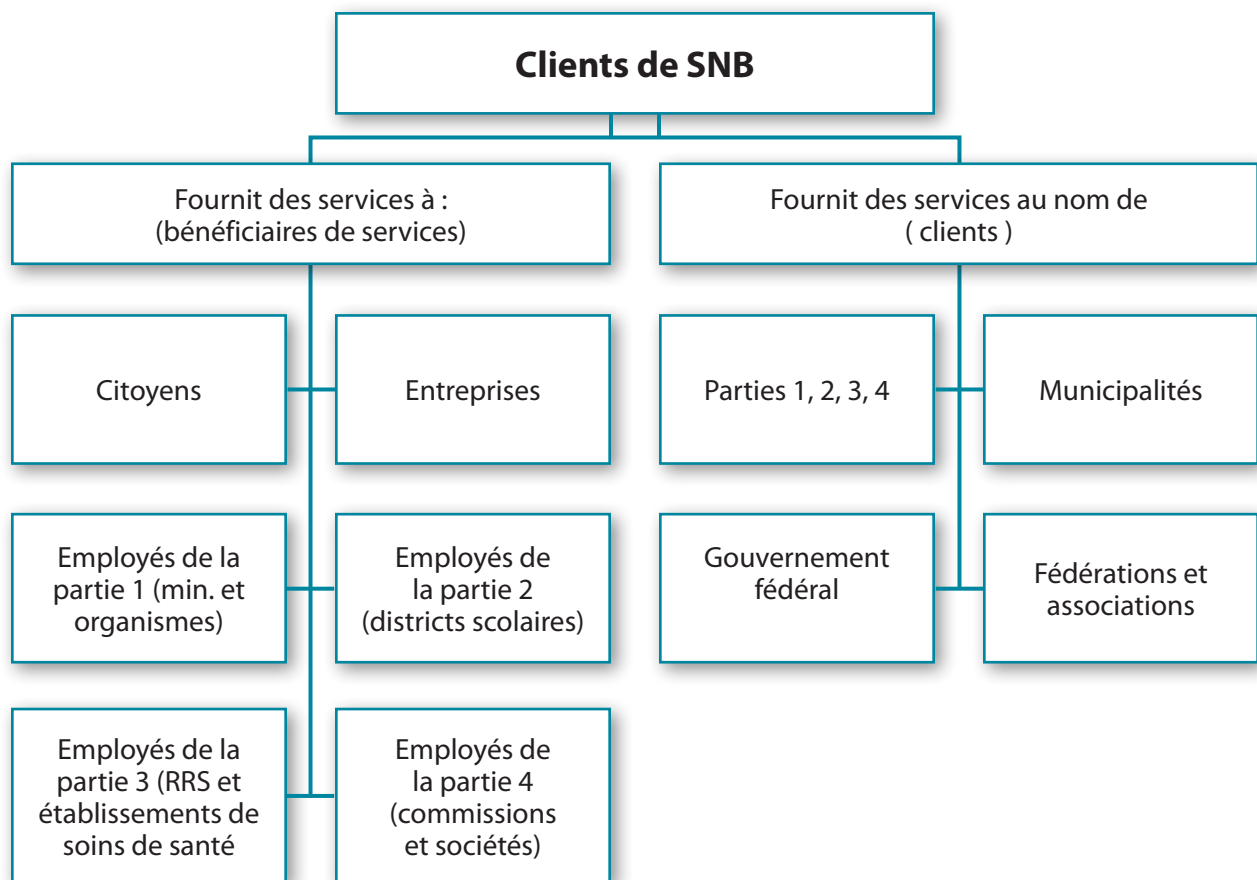
Service Nouveau-Brunswick offre des services par l'intermédiaire d'un réseau à modes de prestation multiples : en personne, par téléphone et en ligne. Nous sommes présents un peu partout dans la province, comme le montre la carte ci-dessous.



Clients de SNB

SNB effectue du travail complexe et varié pour les résidents de la province. Les citoyens, les entreprises, des employés, des ministères et des organismes comptent parmi de nos clients, et les services comprennent, entre autres, l'évaluation foncière, la TI et la buanderie. Le plan stratégique de SNB doit concilier les besoins de tous ces secteurs.

Pour le SNB, les clients comprennent non seulement les destinataires directs de services transactionnels (comme les TI, la paie et les prestations), mais également les personnes qui représentent ce que l'on appelait traditionnellement les « partenaires » avec qui il existe une relation plus stratégique ou commerciale. Chacun de ces segments de clients a des besoins différents qui doivent être gérés. De plus, il est possible que ces segments accordent de l'importance à différents aspects du service, que ce soit la rapidité, le prix ou une autre caractéristique.



SNB Services

Les services sont offerts directement au public (p. ex. certificats de naissance); au public au nom d'autres ministères ou organismes du gouvernement provincial (p. ex. système électronique de délivrance des permis de chasse et de pêche), d'organismes d'administration locale, d'autres gouvernements (p. ex. d'embarcation de plaisance); aux employés du GNB au nom de ministères ou d'organismes du GNB (p. ex. services de TI) ou aux employés d'établissements et d'organismes de soins de santé au nom des régies régionales de la santé (p. ex. services de buanderie, ingénierie clinique). Service Nouveau-Brunswick conclut des ententes de service avec des entités afin qu'elles offrent des services en son nom.

Chacun des programmes et services offerts par SNB est décrit ci-après :

Le service des Comptes créditeurs gère le versement des paiements aux fournisseurs du gouvernement du Nouveau-Brunswick et aux clients des ministères du Développement social, de l'Éducation et du Développement de la petite enfance et de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail. It is also responsible for ensuring compliance with purchasing policies and regulations, and for the administration of the purchase-card and i-Expense processes, e.g., employee reimbursement for work-related expenses.

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

Les **services de Gestion de l'impression** et de distribution gèrent l'imprimerie et les services centralisés de livraison du courrier au GNB, y compris le courrier interne. Ils sont également chargés des services d'impression impartis, qui gèrent un contrat de fourniture d'appareils d'impression multifonctionnels efficaces dans toutes les parties du gouvernement.

Les services de la Paie et des avantages sociaux sont chargées de verser la paie et les prestations aux employés, de tenir leurs dossiers et les données sur les congés, de produire et de distribuer les avis de dépôt et les feuillets T4 et de produire des rapports pour assurer la conformité aux normes comptables et aux règlements. Elle traite également les questions ou les problèmes des employés relativement à la paie ou aux avantages sociaux.

Les **services d'Approvisionnement stratégique** facilitent l'approvisionnement et la conclusion de contrats ayant trait aux biens et aux services par l'intermédiaire d'un processus d'appels d'offres concurrentiel, donnent des conseils relativement aux approches d'approvisionnement, à la gestion des contrats, à la législation, aux processus et aux politiques en matière d'approvisionnement, offrent un soutien aux utilisateurs pour le système du Réseau de possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick (RPANB) et gèrent le processus d'appel d'offres; ils aident entre autres à la publication des demandes de propositions (DP).

Le Bureau de traduction offre des services de traduction en plusieurs langues, de révision et de correction d'épreuves de qualité aux ministères et aux organismes du GNB. Il propose également des services d'interprétation de l'anglais vers le français et du français vers l'anglais à l'Assemblée législative et à ses comités, ainsi que pour les conférences, les procédures judiciaires et les audiences des tribunaux administratifs.

Les services de Chaîne d'approvisionnement sont responsables du sourcing, de l'achat, du stockage, de la livraison, de la distribution et de l'élimination de l'ensemble de l'équipement, des fournitures et des services pour le système de santé du Nouveau-Brunswick. Ils s'occupent notamment d'aider à la publication d'appels d'offres concernant les achats de biens et de services pour le système de santé.

Les **services de Buanderie** sont chargés du ramassage du linge, du nettoyage et de la livraison aux installations d'un large éventail de produits comme le linge blanc, les sarraus de chirurgie, les champs opératoires, les tenues chirurgicales, les articles pour l'incontinence et le service de plateau chirurgical, par exemple le ramassage du linge, le nettoyage et la livraison.

L'Unité de la **gestion de l'énergie** est chargée de diriger et de coordonner la stratégie de gestion de l'énergie du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ce service permet à l'énergie d'être un intrant gérable dans les opérations des installations en intégrant l'énergie dans les pratiques opérationnelles quotidiennes tout en maintenant ou en améliorant le confort thermique et la qualité de l'air intérieur pour les clients (les patients, les étudiants, les fonctionnaires).

Les **services de l'Ingénierie clinique** mettent en application des compétences en ingénierie et en gestion pour la technologie relative aux soins de santé dans l'ensemble du cycle de vie des appareils médicaux, par exemple dans le cadre de la formation des utilisateurs d'équipement médical, du soutien et de l'entretien de l'équipement médical.

Les technologies de l'information (TI) sont de plus en plus essentielles à l'amélioration de la prestation des services au public et représentent une aide importante à la productivité des fonctionnaires. Les Services technologiques exercent leurs activités à titre de fournisseur de services partagés des TI et sont chargés de la prestation efficace des services de TI dans l'ensemble du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ils sont responsables de tous les aspects de la prestation des services de TI, y compris le Centre d'assistance informatique provincial, la gestion de l'infrastructure et la mise en œuvre et le soutien des solutions de TI qui appuient les activités des ministères du GNB, du système scolaire public et des régies régionales de la santé.

Les **Services publics** : Service Nouveau-Brunswick est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un réseau à modes de prestation multiples. Les services sont offerts à la population au nom des ministères et des municipalités. SNB offre trois voies de prestation : en personne grâce à un réseau de centres de services, par téléphone (TéléServices) au 1-888-762-8600 et en ligne, à l'adresse www.snb.ca. Une variété de services est fournie au nom de divers ministères et organismes, dont le gouvernement fédéral – SNB offre des services de délivrance de permis pour les embarcations de plaisance au nom de Transports Canada depuis plus de onze ans. En outre, SNB accepte des paiements pour le compte de 62 municipalités. Voici une partie des services offerts : véhicules à moteur – permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées; loisirs – délivrance des permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures; formulaires gouvernementaux – assurance-maladie, enregistrement de loterie; gouvernement fédéral – permis d'embarcations de plaisance et municipalités – paiement des factures d'eau et d'égouts. Voici d'autres services offerts au public : Bureau du médiateur des loyers, information foncière (géomatiques et cartographie de base), services d'évaluation foncière et registres (statistiques de l'état civil, biens personnels, registre foncier, registre corporatif et copropriétés).

Plan stratégique 2017-2022

SNB PLAN STRATÉGIQUE 2017-2022

VISION 2022

Offrir des services innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du Nouveau-Brunswick

L'EXCELLENCE DANS LA PRESTATION DES SERVICES

AJOUTER DE LA VALEUR POUR LES CLIENTS

Répondre aux attentes des clients



FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉQUIPE ENGAGÉE ET PERFORMANTE

Une équipe formée et compétente à tous les niveaux



OPTIMISER ET INNOVER

S'améliorer continuellement en optimisant l'exploitation de la technologie et la productivité



DÉVELOPPER LES ACTIVITÉS

Exporter et élargir le modèle opérationnel



PRINCIPES

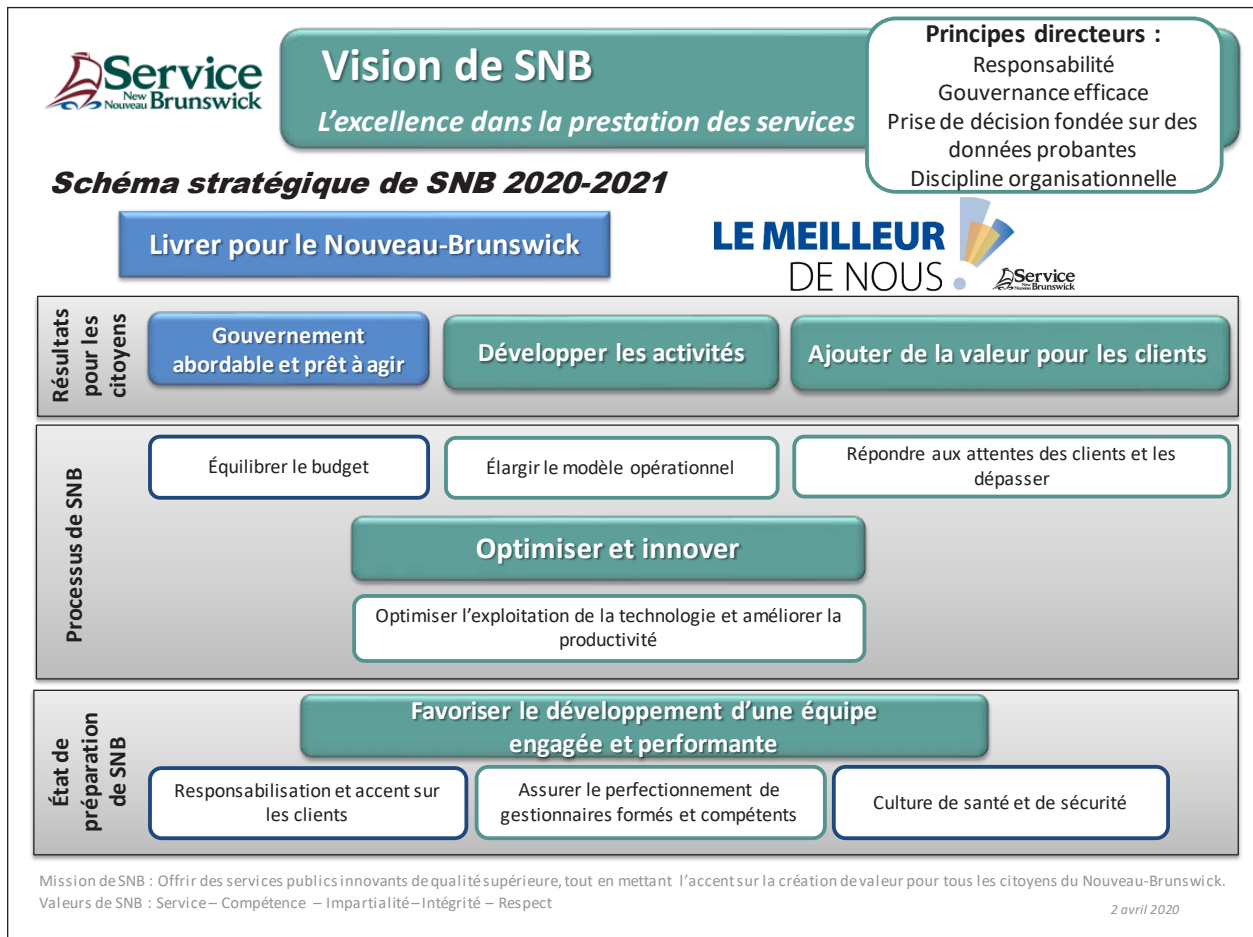
Responsabilité | Gouvernance efficace | Prise de décision fondée sur des preuves | Discipline organisationnelle

VALEURS

Service | Compétence | Impartialité | Intégrité | Respect



Schéma stratégique de SNB



Mesure de performance



VISION SNB
L'excellence dans la prestation
des services

Principes directeurs :
Responsabilité
Gouvernance efficace
Prise de décision fondée sur des preuves
Discipline organisationnelle

Tableau de bord équilibré 2020-2021

**LE MEILLEUR
DE NOUS**

De 2 avril 2020			Responsable organisationnel	Disponibilité des données	Seuil	Objectif	Objectif poussé
Thème stratégique	Objectif	Mesure					
Accroître la valeur aux yeux des clients*	Répondre et dépasser les attentes des clients*	Indice de satisfaction des clients (internes)	EHD	A	75,9%	80%	81%
		Indice de satisfaction des clientes (externes)	EHD	A	90,2%	90%	91%
Accroître l'entreprise*	Élargir le modèle opérationnel*	Nombre de services, nouveaux ou élargis (mesure cumulative)	EHD	T	10	10	15
Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante*	Développer des gestionnaires formés et compétents*	Taux de recommandation des employés	EHD	A	-22	-20	-18
		Nombre moyen de jours de congé de maladie (mesure cumulative)	EHD	T	9,2	8,5	8,3
		Pourcentage des examens de rendement achevés (mesure cumulative)	EHD	T	88%	90%	99%
Gouvernement abordable et prêt à agir	Éliminer les déficits et réduire la dette	Écart par rapport au budget des dépenses	R. Laforest	T	0	0%	s.o.
		Ratio des dépenses réelles et des dépenses prévues au budget	R. Laforest	T	100%	100%	s.o.
	Optimiser la valeur pour les clients	Pourcentage des jalons franchis en lien avec la planification des ressources de l'entreprise (PRE)	D. Jardine	T	100%	90%	100%

MISSION DU SNB: Offrir des services innovants de qualité supérieure, tout en mettant l'accent sur la création de valeur pour tous les citoyens du N.B.

VALEURS DU SNB: service - compétence - impartialité - intégrité - respect

Notes:

* Indique que le thème et/ou l'objectif proviennent directement du plan stratégique quinquennal de SNB

"n.d." indique la non disponibilité des données - "s.o." indique sans objet - "n.p." indique qu'SNB ne participe pas à cette mesure

Légende

En bonne voie, objectif atteint/dépassé
Dérouté, mais récupérable
Dérouté

Description des mesures du Tableau de bord de SNB pour 2020-2021

Accroître la valeur aux yeux des clients Répondre et dépasser les attentes des clients		Mesure requise par le GNB
Indice de satisfaction des clients (internes)	Indique la satisfaction de l'ensemble des clients de SNB (citoyens, employés du GNB, etc.) relative aux services reçus de SNB. L'information est colligée par sondage en ligne et par sondage téléphonique. Les questions posées se fondent sur six grands moteurs de la satisfaction (la rapidité, la résolution de problèmes, les interactions du personnel, le résultat positif, la conception du service et la fonctionnalité du mode de communication). La satisfaction sera mesurée dans deux volets : satisfaction de la clientèle interne (employés des parties I et III du GNB) satisfaction de la clientèle externe (citoyens et entreprises du N.-B.).	
Indice de satisfaction des clients (externes)		
Accroître l'entreprise Élargir le modèle opérationnel		Mesure requise par le GNB
Nombre de services, nouveaux ou élargis	À mesure de la stabilisation et de l'optimisation des secteurs de services de SNB, il sera possible d'élargir les activités grâce à l'offre de nouveaux services ou à l'arrivée d'une nouvelle clientèle. Le succès de cette démarche sera mesuré selon une source de recettes ou de financement continu et durables pour SNB, laquelle est associée à des services, nouveaux ou élargis, se traduisant par un addenda à une entente de services existante ou à de nouveaux clients ayant besoin d'une entente pour des services fournis par SNB. Cette mesure est cumulative.	
Favoriser le développement d'une équipe engagée et performante Développer des gestionnaires formés et compétents		Mesure requise par le GNB
Taux de recommandation net des employé(e)s (% des promoteurs - % des détracteurs)	Un processus de mesure de l'engagement des employés qui englobe notamment un sondage significatif permettant l'élaboration d'améliorations applicables. Le taux est calculé en fonction des réponses à la question suivante: « Je recommanderais le Service Nouveau-Brunswick à un ami ou à un membre de ma famille comme bon endroit où travailler». Formule = Promoteurs (réponses « Tout à fait d'accord») moins les Détracteurs (réponses « Neutres», « Pas d'accord» ou « Pas du tout d'accord»).	✓
Nombre moyen de jours de congé de maladie	Une réduction de l'absentéisme aidera à réduire les coûts associés à la perte de productivité et au remplacement de personnel. Cette mesure cumulative permet de calculer le nombre moyen de jours de maladie par employé admissible. Les employés non admissibles aux jours de maladie seront exclus du calcul, tout comme les congés sans solde et de maternité.	✓
Pourcentage des examens de rendement achevés	L'achèvement des évaluations de rendement permet aux gestionnaires et aux employés d'examiner et d'évaluer l'atteinte des objectifs professionnels, les compétences démontrées et la contribution générale de chaque employé à l'atteinte des objectifs de SNB. Les ministères du GNB ont l'obligation d'indiquer leurs objectifs trimestriels en fonction du nombre d'employés admissibles à une évaluation chaque trimestre. Cette mesure est cumulative.	✓

Gouvernement abordable et prêt à agir Éliminer les déficits et réduire la dette		Mesure requise par le GNB
Écart par rapport au budget des dépenses	<p>Mesure du total des dépenses projetées comparativement au total des dépenses budgétées. Permet de mesurer l'efficacité de SNB à gérer ses dépenses dans les limites du budget approuvé. Pour SNB, la mesure sera calculée en comparant les prévisions approuvées au budget qui a été approuvé pour les T1, T2 et T3. Pour le T4, on comparera les résultats réels obtenus pour l'exercice financier au budget approuvé.</p> <p>Formule employée pour le calcul de cette mesure : $(\text{budget total} - \text{prévisions totales}) / \text{budget total} = \%$ d'écart budgétaire des dépenses. Par exemple : $(266\ 022 - 260\ 022) / 266\ 022 = 2,3 \%$ (un nombre positif indique que SNB prévoit des dépenses inférieures aux dépenses budgétées et un nombre négatif indique que SNB prévoit des dépenses supérieures aux dépenses budgétées).</p>	✓
Ratio des recettes réelles et des recettes prévues au budget	<p>Mesure les recettes du GNB de façon régulière. Fait l'objet de mises à jour courantes à mesure que de nouveaux renseignements (économiques ou relatifs au budget fédéral) sont accessibles. Le calcul est effectué en divisant les recettes réelles en 2019-2020 par les recettes indiquées dans le budget 2019-2020 (les résultats supérieurs à 100 % donnent une cote positive, et ceux inférieurs à 100 %, une cote négative). Des projections trimestrielles sont utilisées jusqu'à ce que les chiffres réels soient connus.</p>	
Gouvernement abordable et prêt à agir Optimiser la valeur pour les clients		Mesure requise par le GNB
% des jalons franchis en lien avec la planification des ressources de l'entreprise (PRE)	<p>L'initiative de planification des ressources d'entreprise est un projet de longue haleine, dont la mise en œuvre complète devrait prendre de quatre à six ans. Après approbation, l'ensemble des plans d'action associés aux différents volets de cette initiative fait l'objet d'échéanciers trimestriels. Chaque trimestre, des rapports d'état relatifs à ces plans d'action sont produits et stimulent les taux de réalisation des étapes importantes prévues.</p>	✓

Objectifs

Au cours de l'année financière 2020-2021, Service Nouveau-Brunswick réalisera sa vision d'« Excellence dans la prestation des services » alors que nous entamons la quatrième année de notre plan stratégique quinquennal en mettant l'accent sur des initiatives qui soutiennent nos quatre piliers : ajouter de la valeur pour les clients, favoriser le développement d'une équipe engagée et hautement performante, optimiser et innover, et développer les activités.

En tant que fournisseur principal des services gouvernementaux aux citoyens du Nouveau-Brunswick et entité essentielle de prestation de services partagés, SNB doit fonctionner avec un niveau élevé de qualité, d'innovation et d'efficacité tout en normalisant les services et en réduisant les coûts dans la mesure du possible. SNB continuera à maintenir des liens solides, constructifs et collaboratifs entre votre conseil d'administration et sa propre équipe de direction sur la base des principes de pratiques de gouvernance exemplaires, de respect mutuel et de communication ouverte.

Nous fournirons un soutien essentiel et de l'aide pour cibler les six secteurs prioritaires du gouvernement et nos propres secteurs prioritaires. Dans ces secteurs prioritaires, SNB établira des mesures de rendement clés et des initiatives supplémentaires pour aider le gouvernement à atteindre ces objectifs.

SNB lancera aussi l'élaboration d'un nouveau plan stratégie de trois ans, de 2022 à 2025. Cet exercice inclura un examen du plan stratégique 2017-2022 précédent pour déterminer ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas marché, et la façon dont nous pouvons nous adapter à l'avenir. Les plans stratégiques sont importants puisqu'ils définissent un parcours clair pour l'organisation. Ils orientent les actions, promeuvent un sens collectif d'utilité, permettent la reconnaissance et montrent aux employés où concentrer leurs efforts. Ils définissent aussi des objectifs mesurables et permettent une évaluation des progrès.

De plus, afin d'actualiser sa stratégie, SNB mettra l'accent sur l'amélioration de l'expérience des employés. Chaque année, le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) réalise un sondage dans l'ensemble de la fonction publique pour en apprendre davantage sur l'expérience des employés au travail. Cette initiative s'inscrit dans l'engagement du gouvernement d'améliorer continuellement la culture organisationnelle. Les données recueillies contribuent à définir l'ensemble des grands domaines à améliorer et donnent aux équipes de l'information sur les expériences qui leur sont propres. L'objectif d'améliorer l'expérience du personnel concorde également avec le plan stratégique de Service Nouveau-Brunswick, en particulier l'accent que nous mettons sur « favoriser le développement d'une équipe engagée et performante », qui soutient notre vision générale de « l'excellence dans la prestation des services ».

En 2019, SNB a mis en place un plan d'action relatif à l'expérience des employés, qui se concentre sur des initiatives spécifiques afin de mieux mobiliser le personnel et d'améliorer la communication. SNB a nommé des champions de l'expérience des employés dans chaque division pour qu'ils élaborent des stratégies afin d'améliorer l'expérience des membres du personnel de SNB. En plus des mesures en cours au sein des divisions, les secteurs prioritaires comprennent la reconnaissance des employés et la communication entre la direction et le personnel.

La section suivante énonce les buts et objectifs à atteindre pendant la période couverte par le plan. Plus précisément, SNB s'engage sur les points suivants :

1. appuyer l'initiative d'optimisation des ressources du GNB de manière à offrir un **gouvernement abordable et prêt à agir** en évaluant et en optimisant les coûts et avantages des activités de SNB; il faudra pour cela déterminer des résultats axés sur les clients et établir des mesures pour les programmes et services;
2. en partenariat avec le ministère des Finances et le Conseil du Trésor, mettre en œuvre un système de planification des ressources organisationnelles (PRO) pour que le GNB soit un **gouvernement abordable et prêt à agir**; plus précisément, cette année, nous devons avoir un contrat signé, un plan de mise en œuvre finalisé et des équipes de projet en place;
3. moderniser l'évaluation foncière et instaurer des initiatives liées aux systèmes et aux processus à partir du plan d'action en matière d'évaluation foncière afin d'**optimiser les ressources pour les clients**;
4. diriger les initiatives d'approvisionnement selon le principe du « Nouveau-Brunswick d'abord », en partenariat avec Opportunités Nouveau-Brunswick et le ministère des Transports et de l'Infrastructure afin de **dynamiser le secteur privé**;
5. finaliser le plan quinquennal de dépenses d'immobilisations, qui a débuté en 2016-2017, afin de moderniser, de fusionner et de revitaliser les buanderies, pour appuyer des **soins de santé publique fiables** au Nouveau-Brunswick;
6. veiller à ce qu'une réglementation sur la concurrence favorise et **dynamise la priorité accordée au secteur privé**, en élaborant des propositions à l'intention du gouvernement, notamment la modernisation de la Loi sur les corporations commerciales, du projet de loi sur les sociétés à responsabilité limitée;
7. **optimiser les ressources pour les clients**, élaborer une stratégie et une feuille de route pour les solutions technologiques d'affaires de SNB afin de moderniser ses plateformes technologiques et de réduire le risque lié à la technologie, notamment évaluer et moderniser les systèmes de points de vente, les systèmes d'information géographique et les systèmes de traduction;
8. présenter au ministre le plan annuel 2020-2021 au plus tard le 15 mars 2020, aux fins d'approbation et de signature. Ce plan devra être publié sur le site web de SNB au plus tard le 30 juin 2020;
9. présenter au ministre le rapport annuel 2019-2020 au plus tard le 30 septembre 2020 aux fins d'approbation et de signature, et le déposer auprès du greffier de l'Assemblée législative conformément à l'article 31 de la **Loi sur Services Nouveau-Brunswick**.

Voici une description de chacune de ces initiatives mandatées.

Optimisation des ressources du GNB : La viabilité financière est l'une des priorités stratégiques du GNB. On veut éliminer les déficits et réduire la dette tout en optimisant les ressources pour les clients. L'initiative d'optimisation des ressources vise à évaluer et à optimiser les coûts et les retombées des activités du GNB. L'initiative se déroulera en sept phases et permettra une optimisation élevée des paramètres des ressources qui refléteront le but de l'organisation pour le Nouveau-Brunswick tout en soutenant les résultats axés sur les clients afin de l'atteindre. SNB élaborera un tableau de bord opérationnel et l'utilisera pour créer des tableaux opérationnels pour surveiller et évaluer ses programmes et services et les résultats pour ses clients.

Système de planification des ressources organisationnelles (PRO) : La PRO est un projet de transformation organisationnelle qui permettra de remanier les processus opérationnels et de mettre en œuvre une solution couvrant les ressources humaines, les finances et l'approvisionnement. Cela comprendra l'information nécessaire aux fonctions administratives internes et de soutien organisationnel, ainsi que des liens clés vers des personnes et organisations externes (dossiers des fournisseurs, renseignements sur les locaux d'habitation, etc.). Le projet, qui inclut les parties 1, 2 (districts scolaires) et 4 (CCNB et NBCC), permettra de mettre en place une solution technologique pour soutenir les processus opérationnels remaniés. Pour le GNB, la PRO offrira un accès à l'information en temps opportun pour améliorer la prise de décisions.

Modernisation de l'évaluation foncière : SNB est en voie de moderniser le système d'évaluation foncière et d'instaurer des initiatives sur les processus pour établir un plan d'action en matière d'évaluation foncière afin d'optimiser les ressources pour les clients. Ces initiatives importantes sont au nombre de quatre : mettre en place 1) une transition du modèle des dépenses; 2) une transition de la modélisation de l'évaluation de masse, qui comprendra une définition de l'état actuel/futur, une analyse de rentabilité et des recommandations; 3) un avis d'évaluation distinct de la facture d'impôt foncier; et 4) la suppression de l'écart d'évaluation.

Stratégie d'approvisionnement du « Nouveau-Brunswick d'abord » : Au Nouveau-Brunswick, la plupart des biens, des services et des travaux de construction achetés par les ministères et les organismes sont coordonnés centralement par SNB ou le ministère des Transports et de l'Infrastructure. Au cours des douze dernières années, une moyenne de 1,023 milliard de dollars (729 millions de dollars pour les biens et les services et 294 millions de dollars pour la construction) a été dépensée par année, 77 % de ces contrats ayant été accordés à des entreprises du Nouveau-Brunswick. Le gouvernement s'engage à ce que la réglementation provinciale tienne compte de la philosophie du « Nouveau-Brunswick d'abord ». Service Nouveau-Brunswick, en partenariat avec Opportunités Nouveau-Brunswick et le ministère des Transports et de l'Infrastructure, dirige une stratégie d'approvisionnement selon le principe du « Nouveau-Brunswick d'abord » afin de maximiser l'adjudication de contrats à des entreprises de la province, d'intégrer des pratiques d'approvisionnement préconisant l'offre la plus avantageuse et l'innovation, de fournir un soutien accru à la communauté des fournisseurs et de consolider la stratégie et les activités d'approvisionnement au sein d'une entité gouvernementale unique.

Modernisation des buanderies : En 2013, une grande partie de l'équipement des services de buanderie de la province était désuet ou en fin de vie. Un plan a été mis sur pied pour moderniser et regrouper les services de huit buanderies dans trois sites. Des services de blanchisserie fiables sont importants pour le fonctionnement et la prestation des services de santé. Ils constituent un maillon essentiel de la gestion de la lutte contre les infections dans le cadre de la prestation des soins aux patients. Cela comprend la préparation et le traitement de produits comme les blouses de contagion, les jaquettes pour les patients, les draps, les serviettes de toilette et les produits environnementaux pour n'en nommer que quelques-uns.

Le principal objectif du regroupement est de fournir le plus efficacement possible des services de buanderie sûrs et de qualité aux régies régionales de la santé. En 2020-2021, le but sera de finaliser le plan quinquennal de dépenses d'immobilisations, qui a débuté en 2016-2017, afin de moderniser, de fusionner et de revitaliser les buanderies, pour appuyer des soins de santé publique fiables.

Modernisation de la Loi sur les corporations commerciales : Moderniser la *Loi sur les corporations commerciales*, la *Loi sur les sociétés en commandite* et la *Loi sur la location de locaux d'habitation* pour veiller à ce qu'une réglementation sur la concurrence soutienne la priorité de dynamiser le secteur privé en élaborant des propositions qui seront soumises au gouvernement.

Stratégie et feuille de route pour les solutions technologiques opérationnelles de SNB : SNB procédera à une évaluation des risques et à une analyse de l'état actuel des plateformes technologiques soutenant ses programmes organisationnels. SNB élaborera une stratégie et des feuilles de route pertinentes pour moderniser ses technologies organisationnelles et les modèles de soutien opérationnel qui s'y rapportent.

Aperçu financier

2020-2021 Résumé du budget le 24 mars 2020 milliers

	Budget 2019-2020	Budget 2020-2021	Variance Budget à Budget
RECETTES			
Transferts gouvernementaux	179 580	177 870	(1 710)
Services municipaux	13 034	13 398	364
Services des registres	23 768	23 812	44
Produits et services	46 431	45 393	(1 038)
Remises et recouvrements	2 709	2 709	0
Placements	500	312	(188)
Total recettes	266 022	263 494	(2 528)
DÉPENSES			
Administration générale	769	769	0
Finances, RH et Stratégie	17 314	16 993	(320)
Approvisionnement stratégique	5 142	4 914	(227)
Services technologiques et Gouvernement intelligent	147 490	142 866	(4 624)
Services de santé	36 852	38 597	1 746
Services publics	31 194	30 956	(239)
Services organisationnels	27 262	25 910	(1 352)
Total dépenses	266 022	261 006	(5 016)
Excédent / (déficit)	0	2 488	2 488
BUDGET D'IMMOBILISATIONS			
Équipement	5 800	8 125	2 325
Projets	2 198	1 078	(1 120)
Edifices	0	0	0
Améliorations locatives	6 000	560	(5 440)
Budget principal des dépenses en capital	7 614	3 767	(3 847)
Immobilisations approuvées	21 612	13 530	(8 082)