RAPPORT ANNUEL

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

2025–2026

Service New Nouveau Brunswick

EXPECT **OUR BEST**
LE MEILLEUR DE NOUS

Service Nouveau-Brunswick
RAPPORT ANNUEL 2025-2026

Province du Nouveau-Brunswick
C.P. 6000, Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1 CANADA
www.gnb.ca
ISBN 978-1-4605-4847-9 (édition imprimée bilingue)
ISBN 978-1-4605-4849-3 (PDF : version française)
ISSN 2371-2864 (édition imprimée bilingue)
ISSN 2371-2872 (PDF : version française)

2026 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

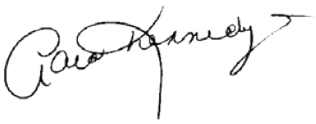
Lettres d’accompagnement

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

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J’ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l’exercice financier allant du 1er avril 2025 au 31 mars 2026.

Respectueusement soumis par,



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

DU CONSEIL D’ADMINISTRATION AU MINISTRE L’HONORABLE AARON KENNEDY MINISTRE 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 2025 au 31 mars 2026.

Respectueusement soumis par,

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

Table of contents

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	12
Priorités du gouvernement du Nouveau-Brunswick	14
Mesures de rendement	15
Aperçu des opérations organisationnelles	28
Vue d'ensemble des divisions	29
Résumé des activités de recrutement	53
Résumé des projets de loi et des activités législatives	55
Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général	57
Résumé des activités liées aux langues officielles	59
Rapport sur la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*	61
Annexe : États financiers	62

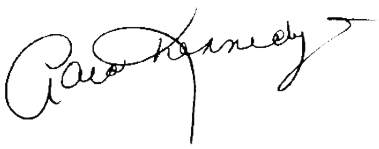
Message du ministre

Le dévouement et l'enthousiasme de chacun des membres du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB) que j'ai rencontré ne cessent de m'impressionner. C'est un privilège de collaborer avec des personnes aussi innovatrices et passionnées, qui travaillent fort pour fournir un service exceptionnel à la population néo-brunswickoise.

Nous en avons constaté toute l'importance lorsque notre équipe des TéléServices s'est mobilisée dans le cadre d'un partenariat avec le ministère des Ressources naturelles pour lancer la ligne téléphonique sur les feux de forêt, l'été dernier. Au cours de cette période très tendue pour de nombreux résidents, le personnel de ce service essentiel a contribué à répondre aux questions du public concernant les incendies de forêt, ce qui a permis au ministère des Ressources naturelles de se concentrer sur l'essentiel, à savoir la gestion des feux de forêt.

La qualité des services de notre Programme des examens de conduite a connu une amélioration substantielle. Grâce à l'optimisation de la capacité et des processus, le nombre de rendez-vous hebdomadaires pour les épreuves de conduite a augmenté et le temps d'attente a été considérablement réduit. Voilà un autre excellent exemple de notre capacité à déterminer les besoins de nos clients et à apporter les améliorations nécessaires.

Je suis fier des réalisations et des réussites de notre organisation au cours de la dernière année. Je tiens à remercier tous les membres du personnel de Service Nouveau-Brunswick. J'ai hâte de découvrir ce que nous accomplirons au cours de la prochaine année.



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 (SNB) est heureux d'examiner et d'approuver le rapport annuel de l'organisme pour l'exercice 2025-2026.

En tant que conseil d'administration, notre responsabilité consiste à nous réunir régulièrement tout au long de l'année afin d'assurer une gouvernance indépendante et la surveillance des finances de SNB. Nous travaillons en étroite collaboration avec l'équipe de direction afin de veiller à ce que SNB demeure bien placé pour assurer sa croissance et sa réussite dans un environnement de services qui évolue rapidement.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier les quelque 2 600 employés qui sont la force motrice de l'organisme. Faire carrière dans les services publics est une expérience enrichissante, et votre engagement sans faille envers la population de la province se manifeste chaque jour dans votre travail.

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 privilège de vous présenter le rapport annuel 2025-2026. Ce rapport présente un sommaire des activités menées par chaque division au cours de l'exercice 2025-2026, de même que les états financiers vérifiés de l'organisation.

Au cours de l'exercice, nous avons entrepris diverses initiatives visant à moderniser nos services et à relever les défis découlant de facteurs externes.

Nous avons notamment mis en œuvre la première phase de modernisation des technologies d'évaluation foncière. En effet, les données sur les évaluations foncières du Nouveau-Brunswick, qui représentent des milliards de dollars, sont désormais conservées dans un environnement infonuagique moderne, vérifiable et sécurisé.

SNB a continué de collaborer avec les résidents et les entreprises pour améliorer les services existants et mettre en œuvre de nouveaux services numériques, notamment des mises à niveau pour les renouvellements d'immatriculation de véhicules à moteur.

Dans le cadre de la réponse du gouvernement aux droits de douane américains, SNB a adopté des mesures restrictives concernant l'acquisition de biens, de services et de services de construction. Aux termes de ces restrictions, aucun nouveau marché ne peut être conclu avec des fournisseurs américains, sous réserve des exceptions prévues pour les biens et services jugés essentiels.

En outre, pour le deuxième exercice consécutif, SNB figure parmi les meilleurs employeurs du Canada atlantique. Cette distinction témoigne de notre engagement envers nos quelque 2 600 employés qui, jour après jour, travaillent au service et dans l'intérêt de la population du Nouveau-Brunswick.

Je souhaite profiter de l'occasion pour remercier ces employés, ainsi que nos partenaires et intervenants et notre conseil d'administration, pour leur travail et leur soutien tout au long de l'exercice.

Renée Laforest
Présidente-directrice générale de
Service Nouveau-Brunswick

Faits saillants

VOICI UNE LISTE DES RÉALISATIONS DE L'ORGANISATION AU COURS DE L'EXERCICE 2025-2026:

- En 2026, Service Nouveau-Brunswick a été désigné comme l'un des meilleurs employeurs du Canada atlantique. Il s'agit d'un concours annuel qui reconnaît les employeurs des quatre provinces de l'Atlantique qui s'illustrent dans leurs secteurs d'activité en offrant des lieux de travail exceptionnels. SNB reçoit cette distinction pour une deuxième année consécutive.

- En juin 2025, SNB a lancé sa nouvelle proposition de valeur pour les employés. Composée de cinq engagements individuels, l'initiative « Atteindre l'excellence ensemble » témoigne de la détermination de SNB à créer un milieu de travail dans lequel tous les employés peuvent s'épanouir et réussir à fournir d'excellents services à notre clientèle.
- SNB a décerné le premier prix Alan-Roy pour l'excellence dans la prestation des services. Alan Roy a consacré 40 années à la fonction publique, gravissant tous les échelons d'étudiant à président-directeur général. Le prix a été créé en son honneur à l'occasion de son départ à la retraite de SNB en 2025. Le nom de la première lauréate, Jennifer Bennett, a été annoncé en septembre 2025.
- La Direction de l'approvisionnement stratégique de SNB et les organisations clientes ont cerné des possibilités d'économies de plus de 3,4 M$ en 2025-2026, soit des économies indirectes (réductions de prix négociées et évitement d'augmentation de coûts) et directes (réductions de prix d'une année à l'autre).
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a accordé dix exemptions liées au développement économique régional pour attribuer des contrats à des fournisseurs néo-brunswickois dans des zones non urbaines de la province, gardant ainsi dans la province quelque 10 millions de dollars de plus en dépenses.
- La construction d'un système photovoltaïque solaire de 500 kW à la buanderie de Saint John est maintenant terminée. Ce système produira suffisamment d'électricité chaque année pour répondre à 25 % des besoins en électricité du bâtiment. La Direction de la gestion de l'énergie de SNB a également appuyé l'installation de systèmes photovoltaïques solaires de 100 kW au Centre de santé Sussex du Réseau de santé Horizon et à l'Hôpital de Tracadie du Réseau de santé Vitalité.
- Le Service de la paie et des avantages sociaux a effectué des paiements rétroactifs à d'actuels et d'anciens fonctionnaires admissibles de la partie 1 visés par six conventions collectives, pour une somme totale d'environ 24,8 millions de dollars.

- SNB travaille avec d'autres organismes gouvernementaux à la mise en œuvre de Symbio, projet pluriannuel qui vise à remplacer l'actuel système fragmenté d'information sur la santé par un système électronique complet intégrant tous les hôpitaux. Au cours de l'exercice, d'importants progrès ont été réalisés en vue de l'acquisition d'une nouvelle solution et de la planification d'améliorations au réseau de santé.

- Suivant la mise en oeuvre des outils et des normes les plus récents des Services technologiques de SNB, le palais de justice de Saint John est devenu le premier site entièrement modernisé du réseau du GNB. Le remplacement de tous les réseaux locaux et sans fil a permis d'améliorer la fiabilité et la performance et d'offrir de nouvelles fonctionnalités, dont un réseau Wi-Fi invité pour les employées et la publique.

- Afin d'améliorer l'expérience client du Registre corporatif, le site Web a été mis à jour pour optimiser la circulation de l'information et aider ainsi les clients à trouver rapidement ce dont ils ont besoin.

- En avril 2025, SNB a terminé l'intégration à son système de point de vente avec le système sur les véhicules à moteur et le système d'impôt foncier, éliminant ainsi la saisie manuelle des données par les représentants du service à la clientèle.

- En août 2025, TéléServices et le ministère des Ressources naturelles (MRN) ont lancé conjointement la ligne téléphonique sur les feux de forêt. Ce service a aidé à répondre aux demandes de renseignements du public sur les règlements, les signalements et les permis liés aux feux de forêt, ce qui a permis au personnel du MRN de se concentrer sur la gestion des feux de forêt.

- Le Programme des examinateurs de conduite a permis d'apporter des améliorations mesurables au service suivant l'optimisation de la capacité et des processus. La capacité hebdomadaire est passée d'environ 700 à 1 200 rendez-vous d'épreuve de conduite. La liste d'attente pour l'épreuve de conduite de base (classe 5) est donc passée de plus de 3 000 à 300 clients environ.

- En mai 2025, la Direction des statistiques de l'état civil a mis en service le nouveau système d'enregistrement électronique des décès, qui permet de transmettre les documents par voie électronique. L'équipe responsable continue d'améliorer les taux d'adoption par les salons funéraires, les coroners, les professionnels médicaux et les groupes d'utilisateurs dans les hôpitaux. L'adoption de cet outil devrait croître au cours des prochains mois grâce aux améliorations.

- SNB s'est associé à Tyler Technologies inc. afin de remplacer l'actuel système vieillissant d'évaluation de masse assistée par ordinateur des Services de l'évaluation foncière. Amorcée en mai 2025, la phase 1 de ce projet pluriannuel a permis d'intégrer plus de

16 milliards de dollars d’évaluations foncières dans un nouveau système sécurisé.

- En 2025-2026, tous les ministères ont collaboré à l’élaboration du premier plan d’accessibilité triennal du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Ce plan décrit la façon dont les ministères travailleront pour reconnaître et supprimer les obstacles à l’accessibilité, et prévenir leur formation du 1er avril 2026 au 31 mars 2029.

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

Ces comités ne prennent aucune mesure ni décision au nom du conseil à moins d'être expressément mandatés pour le faire.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOM	RÔLE	PARTICIPATION AUX RÉUNIONS DU CONSEIL	ADHÉSION AU COMITÉ	PARTICIPATION AUX RÉUNIONS DES COMITÉS
Dre France Desrosiers	Administratrice	2/5	Vérification et finances	2/4
Louise Duguay	Administratrice	4/5	Vérification et finances	3/4
Doug Gaudett[1]	Administrateur	2/2	Vérification et finances	1/1
Jane Kindred	Administratrice	5/5	Gouvernance et RH	4/4
Steve Lambert[2]	Administrateur	2/3	Gouvernance et RH	1/1
Julie Mason	Administratrice	5/5	Gouvernance et RH	4/4
Charbel Awad[3]	Administrateur	2/2	Vérification et finances	0/1
Jocelyn Chan	Administratrice	5/5	Vérification et finances	3/4
Cade Libby	Administrateur	2/5	Gouvernance et RH	2/4
John MacGillivray[4]	Administrateur	5/5	Gouvernance et RH	4/4
Margaret Melanson	Administratrice	4/5	Gouvernance et RH	2/4
Donald Moore[5]	Administrateur	-	Gouvernance et RH	0/1
Joel Dickinson[6]	Administrateur	2/3	Vérification et finances	0/2
Renée Laforest	Présidente-directrice géné-rale	5/5	Vérification et finances Gouvernance et RH	4/4 4/4
Karen O. Taylor	Présidente du conseil et administratrice	5/5	Vérification et finances Gouvernance et RH	4/4 4/4

[1] Doug Gaudett était président du Comité de la vérification et des finances. Son mandat s'est terminé le 18 septembre 2025.

[2] Steve Lambert a été nommé administrateur le 23 octobre 2025.

[3] Charbel Awad a été nommé administrateur le 12 décembre 2025.

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

[5] Le mandat de Donald Moore s'est terminé le 15 mai 2025.

[6] Joel Dickinson a démissionné comme administrateur le 2 décembre 2025.

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 qui nous viennent 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 plus efficace chaque jour. La population du Nouveau-Brunswick est résiliente, créative et humaine. En misant sur la 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 qui travaillent 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 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	Note globale relative à l'expérience 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

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

Note globale relative à l'expérience des employés.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Principale mesure de l'expérience des employés, la note globale relative à l'expérience des employés est calculée à partir des réponses du personnel de SNB au sondage sur l'expérience des employés du GNB. Ce résultat combiné correspond à la moyenne des réponses attribuées à neuf dimensions fondamentales de l'expérience des employés, chaque dimension ayant un poids égal. Les neuf dimensions fondamentales sont les suivantes :

- Engagement;
- efficacité du gestionnaire;
- communication;
- vision et confiance;
- milieu de travail respectueux;
- croissance et développement;
- reconnaissance;
- mieux-être;
- santé et sécurité.

La notation est fondée sur une échelle de cinq points, où 1,0 correspond à « Pas du tout d'accord » et 5,0 à « Tout à fait d'accord ».

POURQUOI CETTE MESURE?

Chez SNB, les expériences vécues au travail ont une incidence directe sur la capacité à maintenir l'excellence dans la prestation des 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.

La note globale relative à l'expérience des employés aide à créer un milieu de travail dans lequel les employés ont la possibilité de donner le meilleur d'eux-mêmes.

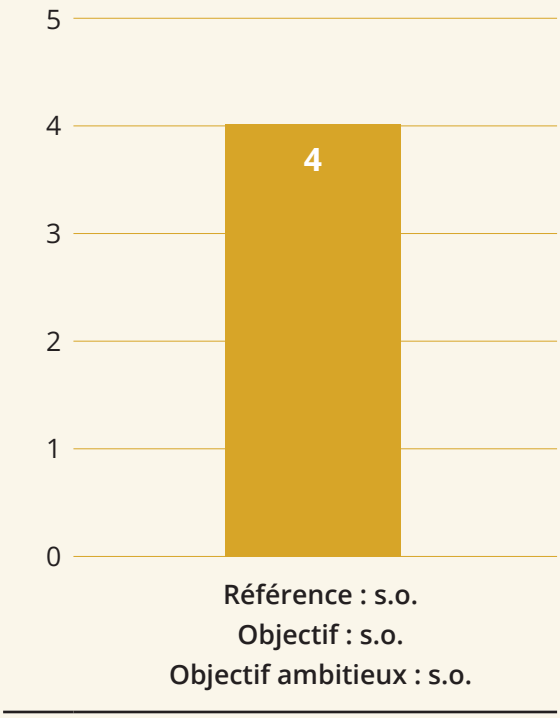
QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

Le sondage sur l'expérience des employés du GNB a été révisé pour l'exercice 2025-2026, et la mesure de la satisfaction des employés a été remplacée par la note globale relative à l'expérience des employés. Bien que cette nouvelle note globale ne soit pas directement comparable à l'ancien indice d'engagement et aux cibles établies, la note 4,0 obtenue place SNB dans la catégorie de rendement « Excellent ». Un rendement excellent correspond à la note 4,0 et plus et indique que l'organisation offre une expérience employé exceptionnelle pour toutes les dimensions ou presque. SNB continuera

d'utiliser les résultats du sondage sur l'expérience des employés pour trouver des possibilités d'améliorer l'expérience de tous les employés de SNB.

RENDEMENT GLOBAL

En 2025-2026, SNB a obtenu la note globale relative à l'expérience des employés de 4.



OBJECTIF DE LA MESURE

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

MEASURE

Taux de postes vacants à SNB.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Le taux de postes vacants mesure le pourcentage de postes permanents non pourvus.

POURQUOI CETTE MESURE?

La mesure du nombre de postes vacants comme 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.

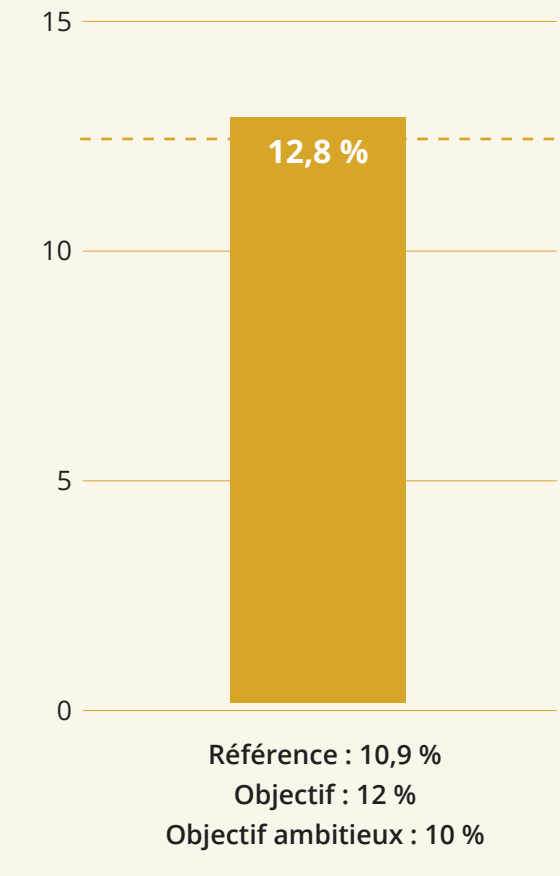
QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

La société a mené à terme des initiatives stratégiques visant à améliorer l'adaptabilité des processus et des pratiques liés aux ressources humaines et a apporté des améliorations importantes pour réduire les délais d'embauche et pourvoir les postes vacants plus rapidement.

Bien qu'il soit légèrement supérieur à l'objectif fixé par SNB pour 2025-2026, le taux de roulement demeure inférieur à la moyenne de l'industrie.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de 2025-2026, le taux de postes vacants à SNB est de 12,8 %.



OBJECTIF DE LA MESURE

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

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?

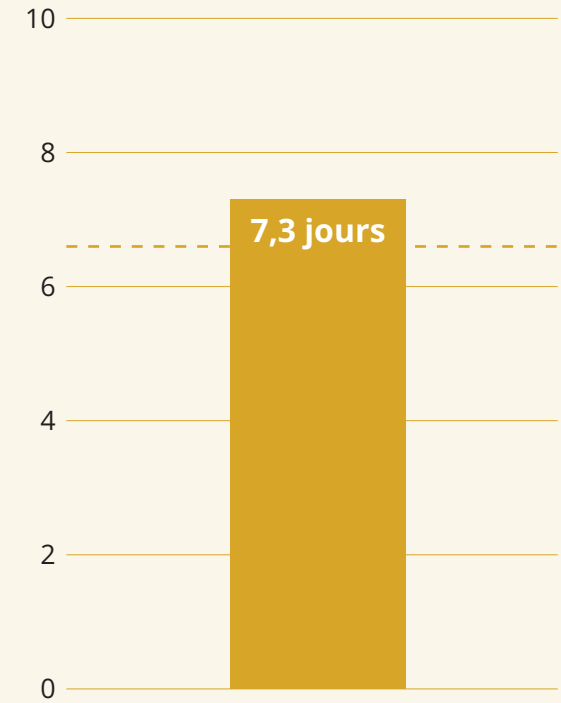
Mesurer les jours de congé de maladie payés permet de s'assurer que SNB fournit des outils de santé et de sécurité à ses employés et continue à favoriser une culture de mieux-être qui appuie la conciliation travail-famille. Une réduction de l'absentéisme permet également de réduire les coûts associés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

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

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

RENDEMENT GLOBAL

À la fin de l'exercice 2025-2026, SNB avait un nombre moyen cumulatif de jours de congé de maladie de 7,3 jours par employé, soit un peu plus que l'objectif de 6,6 jours.



Référence : 6,9 jours
Objectif : 6,6 jours
Objectif ambitieux : s.o.

OBJECTIF DE LA MESURE

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

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 d'indemnisation 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 qui est 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'EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

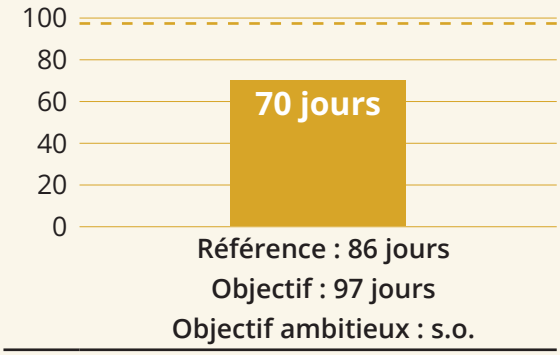
En date du 1er janvier 2023, Travail sécuritaire NB a ajusté le calcul de la moyenne des jours perdus afin de refléter une déclaration plus précise du temps perdu et de surveiller toutes les demandes de congé de maladie aux fins des efforts axés sur le retour au travail.

La diminution du nombre moyen de jours perdus de SNB par rapport au dernier exercice 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 2025-2026, le nombre moyen de jours perdus par demande d'indemnisation présentée par un travailleur était de 70 jours.



Optimize customer service

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 sert à répondre rapidement aux besoins des clients en matière de service et à améliorer les services informatiques. Cette mesure est un indicateur avancé de la satisfaction globale des clients internes à l'égard des services de SNB.

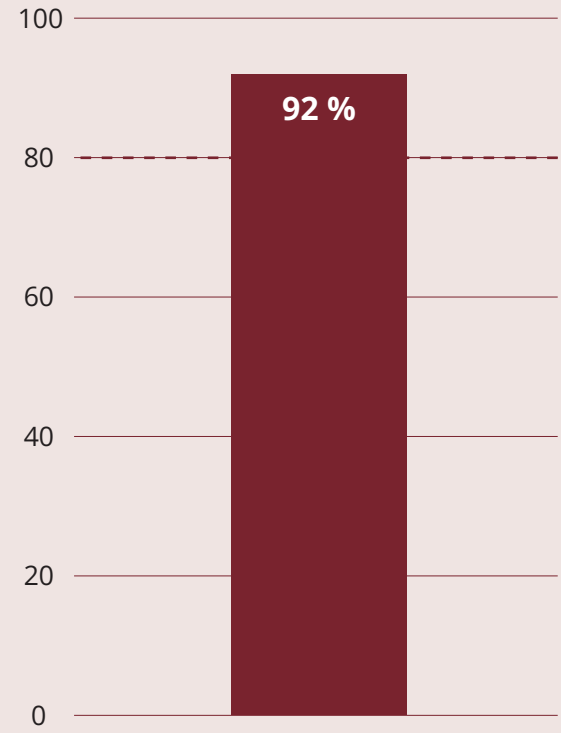
QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

L'outil d'évaluation de l'expérience client des TI de SNB a reçu 11 834 réponses du 1er avril 2025 au 31 mars 2026, pour une moyenne de 986 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.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin de l'exercice 2025-2026, le taux moyen de satisfaction globale est de 92 %, ce qui dépasse l'objectif fixé.



Référence : 92 %
Objectif : 80 %
Objectif ambitieux : 90 %

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

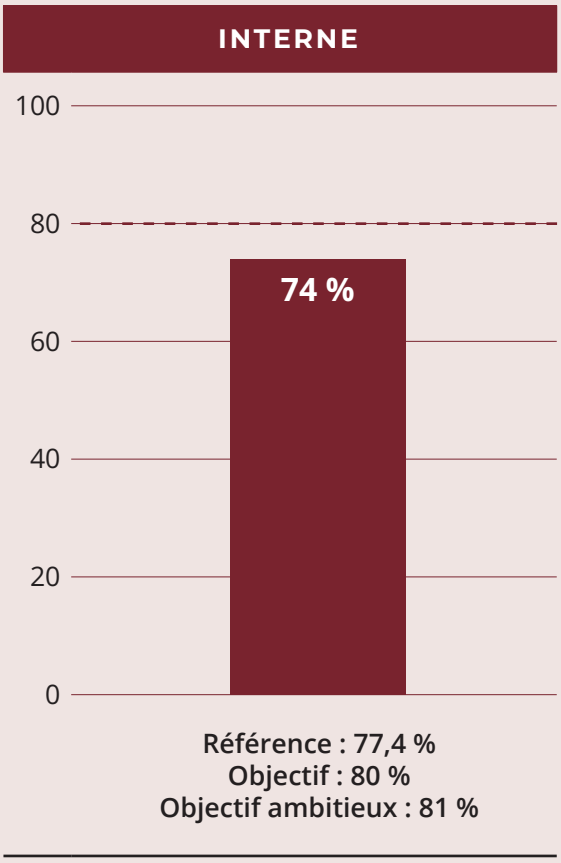
SNB dispose d'une méthode pour mesurer la satisfaction des clients : l'indice de satisfaction de la clientèle. En 2025-2026, SNB a mené des sondages sur la satisfaction des clients auprès des clients internes et des clients externes.

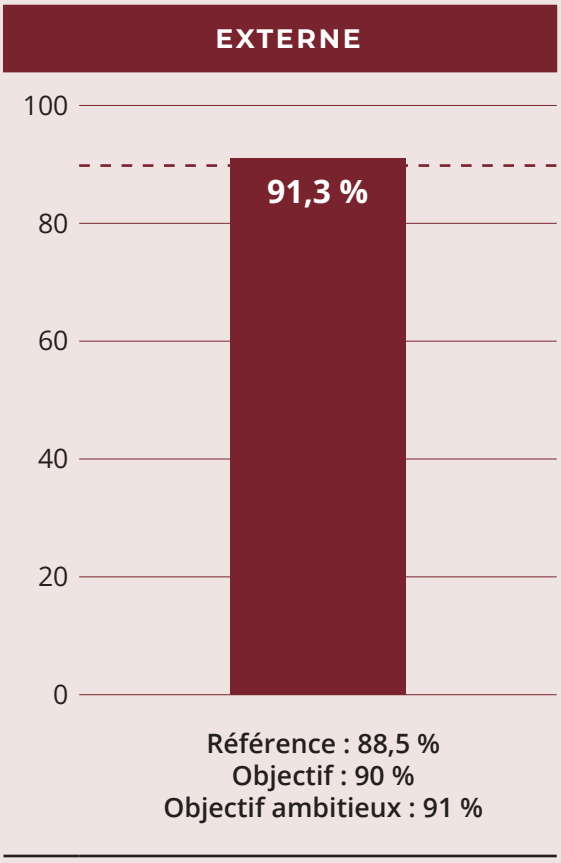
Ces mesures donnent un aperçu du degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'elle reçoit de SNB.

SNB mène ces sondages annuels en utilisant divers moyens (courriel, copie papier, en ligne, téléphone) pour joindre les groupes de clients. Les questions du sondage correspondent aux six facteurs clés de satisfaction des clients : rapidité, résolution du problème, interaction avec le personnel, conception du service, résultat positif et fonctionnalité du mode de prestation.

POURQUOI CETTE MESURE?

Les résultats du sondage ont été analysés par secteur de service et par facteur de satisfaction – y compris les commentaires textuels reçus des clients – et ont été communiqués aux dirigeants et au personnel de SNB afin de mieux comprendre les secteurs où des améliorations peuvent être apportées.





RENDEMENT GLOBAL

Le sondage de 2025 a reçu 3 105 réponses de clients internes, qui sont des employés du GNB (partie 1), et 2 845 réponses de clients externes, qui sont des résidents et des entreprises du Nouveau-Brunswick. Les résultats indiquent que la satisfaction des clients internes a diminué, tandis que la satisfaction des clients externes a augmenté depuis le dernier exercice. Une variation de trois à quatre points d'une année à l'autre n'est pas inhabituelle lorsque l'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.*

* Analyse comparative fournie par l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC).

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE VISÉ 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 et au personnel de SNB afin de mieux comprendre les secteurs où des améliorations peuvent être apportées.

OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée.

MESURE

Nombre de services, nouveaux ou élargis.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Les secteurs de service de SNB continuent à faire croître les activités et à optimiser l'expérience client grâce à des services supplémentaires ou élargis ou à des clients additionnels. Cette mesure correspond au nombre cumulatif de services nouveaux ou élargis qui ont généré des recettes 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?

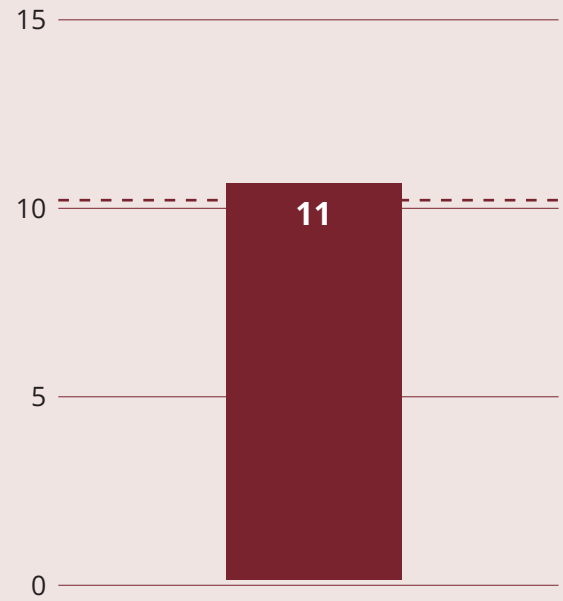
La poursuite de l'expansion et de l'amélioration des services est un élément important de la mission de SNB qui consiste à fournir des services novateurs de qualité supérieure aux clients en mettant l'accent sur la valeur pour l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick.

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

SNB a aidé les partenaires et les ministères de 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 de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, du ministère des Affaires intergouvernementales, de la Société d'habitation du N.-B., du ministère de la Justice et de la Sécurité publique, et de QuadNB.

RENDEMENT GLOBAL

SNB a ajouté 11 services nouveaux ou élargis en 2025-2026, dépassant ainsi son objectif.



Référence : 7
Objectif : 10
Objectif ambitieux : 15

OBJECTIF DE LA MESURE

Une expérience client simplifiée.

MESURE

Transactions de services numériques.

DESCRIPTION DE LA MESURE

Cette mesure trimestrielle indique le pourcentage de demandes et de transactions de services traitées en ligne. Les données de cette mesure comprennent les services fournis à des clients externes, notamment des particuliers, des entreprises et des 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 de SNB en ligne visent à offrir une expérience numérique supérieure à la population du Nouveau-Brunswick. Le suivi du pourcentage de transactions de services effectuées en ligne par des clients externes aidera à 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'EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

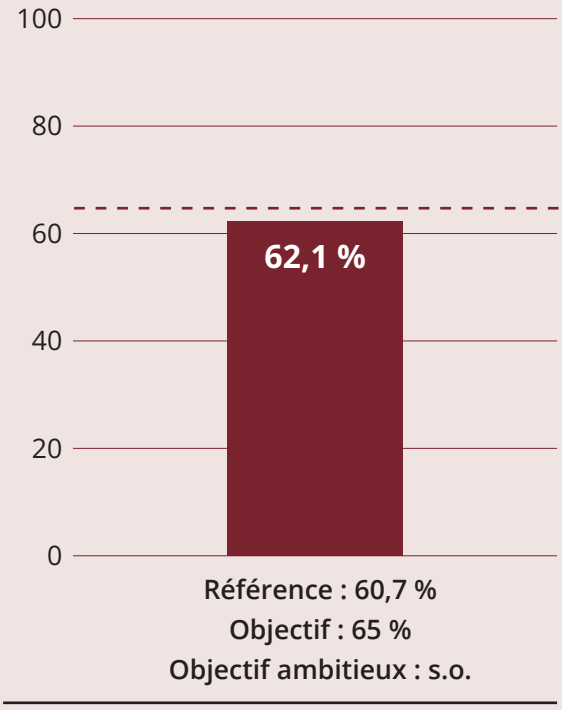
L'objectif de cette mesure est un projet à long terme, et SNB s'en rapproche de plusieurs façons.

Tout au long de 2025, SNB a continué de collaborer avec les résidents et les entreprises de la province à l'amélioration des services existants et à la mise en œuvre de nouveaux services numériques.

Les services numériques améliorés pour les renouvellements d'immatriculation de véhicule automobile et les rappels de renouvellement d'immatriculation de véhicule automobile sont accessibles depuis juin 2025. Les services en ligne modernisés de renouvellement des permis de conduire et de réimpression des permis de conduire temporaires sont disponibles depuis juillet 2025. Les rappels par texto concernant le renouvellement d'immatriculation de véhicule automobile ont été mis en place en novembre 2025.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de 2025-2026, 62,1 % des transactions des clients externes étaient effectuées en ligne.



Améliorer l’efficacité organisationnelle

OBJECTIF DE LA MESURE

Des pratiques opérationnelles efficaces et durables.

MESURE

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?

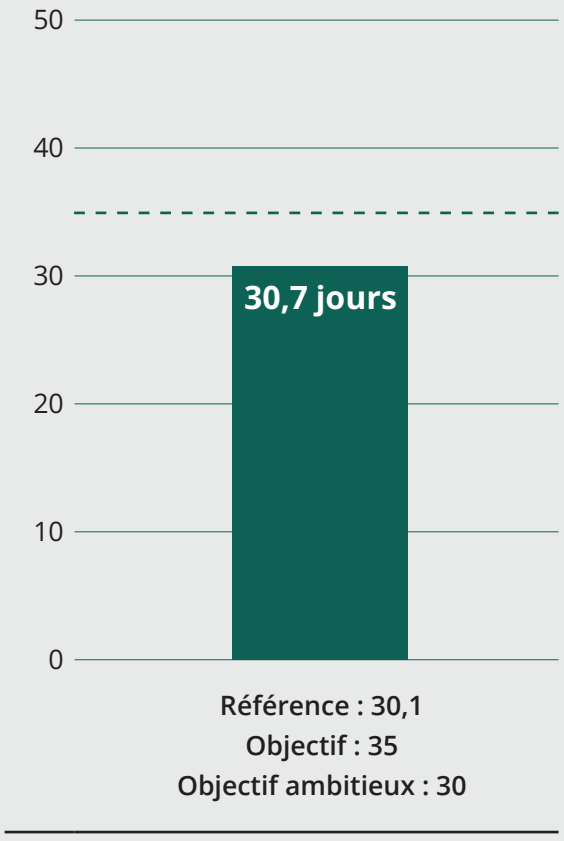
L’amélioration et l’harmonisation des processus internes constituent un objectif clé du pilier « Notre organisation » du plan stratégique 2022-2027 de SNB. Un processus de recrutement plus efficace permettra à SNB de pourvoir plus rapidement les postes vacants avec des personnes qualifiées.

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L’EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

Dans le cadre de son programme 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. Ces améliorations ont été maintenues tout au long de 2025-2026 et ont contribué à ce que cette mesure demeure inférieure à l’objectif.

RENDEMENT GLOBAL

À la fin du quatrième trimestre de 2025-2026, le délai pour pourvoir les postes à SNB était de 30,7 jours.



OBJECTIF DE LA MESURE

Des pratiques opérationnelles efficaces et durables.

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 trois premiers trimestres. Pour le quatrième trimestre, les résultats réels de l'exercice sont utilisés.

L'objectif pour 2025-2026 est un déficit de 1,9 M$, avec un objectif ambitieux de 0 $.

POURQUOI CETTE MESURE?

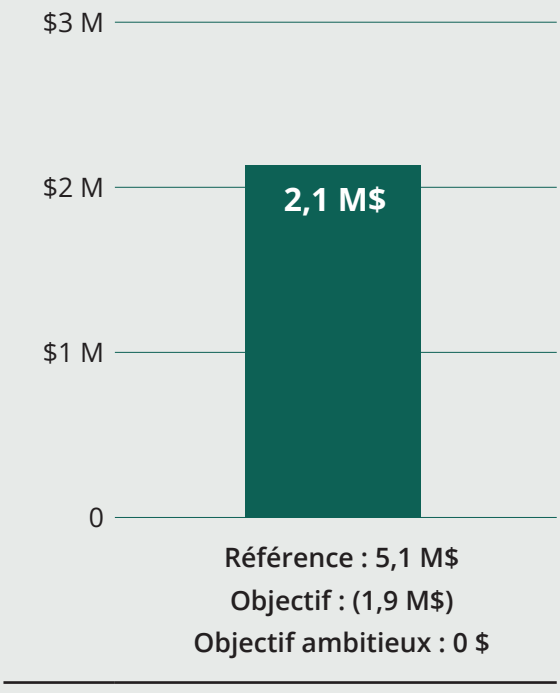
Cette mesure détermine si SNB a réussi à économiser sur les dépenses ou a dépassé les objectifs de revenus pour l'exercice.

QUELLES INITIATIVES OU QUELS PROJETS ONT ÉTÉ ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE VISÉ POUR ATTEINDRE LE RÉSULTAT?

SNB prépare des prévisions trimestrielles pour s'assurer qu'il gère efficacement ses opérations budgétaires. Les dépenses et les revenus font l'objet d'un suivi, d'un examen et d'un rapport trimestriel qui sont effectués par les gestionnaires pour tous les secteurs d'activité. Le suivi de toute dépense imprévue ou de toute augmentation des revenus permet de s'assurer que SNB réalise un état des résultats équilibré à la fin de l'exercice.

RENDEMENT GLOBAL

SNB déclare un excédent de 2,1 millions de dollars pour l'exercice 2025-2026. Cet excédent provient principalement des revenus supplémentaires dans les registres, ainsi qu'à diverses économies sur des projets..



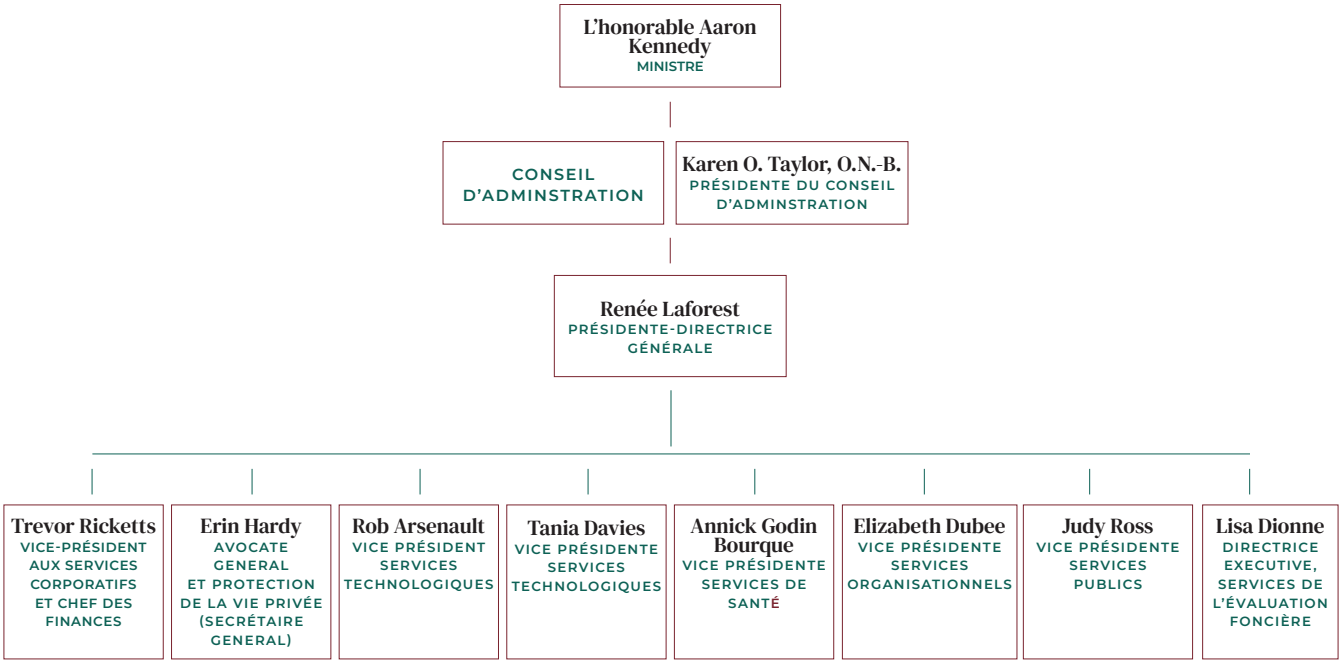
Aperçu des opérations organisationnelles

SNB est une société de la Couronne de la partie 1 qui a été créée pour fournir des services partagés au nom du 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. SNB a pour mandat de fournir des services novateurs de qualité supérieure aux clients en mettant l'accent sur la 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 les processus et les produits, en adoptant des pratiques exemplaires et en réalisant des économies d'échelle dans l'approvisionnement de biens et de services. Les activités de SNB sont financées au moyen d'une combinaison de frais réglementés pour les 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 recettes provenant de la vente de produits et de services.

Service Nouveau-Brunswick emploie plus de 2 600 personnes et dispose d'un budget de plus de 405,2 millions de dollars en 2025-2026.

ORGANIGRAMME DES ÉCHELONS SUPÉRIEURS



Vue d’ensemble des divisions et faits saillants

SERVICES GÉNÉRAUX

Personnel et Culture

La Direction du personnel et de la culture supervise l’ensemble du cycle de vie des employés, de l’étape du recrutement jusqu’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 aux 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 décision afin de garantir que les dossiers complexes sont gérés de manière uniforme. 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 relatives aux RH soient accessibles, à jour et exactes, ce qui permet à l’équipe de Personnel et 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 gère les postes difficiles à pourvoir et l’ensemble du cycle de recrutement en se concentrant sur les besoins actuels et futurs en matière de recrutement.

La Direction du personnel et de la culture est responsable du prix Alan-Roy pour l’excellence dans la prestation des services qui a été créé en 2025. Alan Roy a pris sa retraite en mars 2025 après une carrière de 40 ans, durant laquelle il a gravi tous les échelons, d’étudiant à président-directeur général. Le nom de la première lauréate,

Jennifer Bennett, a été annoncé à l'occasion de l'événement Célébrons l'excellence, tenu le 18 septembre 2025.

Par ailleurs, la nouvelle proposition de valeur aux employés a été présentée le 4 juin 2025 à l'occasion de l'assemblée de SNB. Composée de cinq engagements individuels, l'initiative « Atteindre l'excellence ensemble » témoigne de la détermination de SNB à créer un milieu de travail dans lequel tous les employés peuvent s'épanouir et réussir à fournir d'excellents services à nos clients.

Stratégie et rendement organisationnel

La Direction de la stratégie et du rendement organisationnel dirige le processus de planification stratégique de l'organisation et est responsable des rapports sur le rendement de l'organisation et des processus de gestion officielle. Son rôle consiste notamment à élaborer des initiatives stratégiques et des plans d'action annuels, ainsi qu'à 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 également les efforts d'amélioration continue qui visent à accroître l'efficacité et les avantages pour les clients à l'aide de la méthodologie Lean Six Sigma.

D'un point de vue organisationnel, elle supervise certains aspects de la gestion des relations de SNB avec les clients et les partenaires commerciaux. Elle s'occupe de l'élaboration des stratégies de développement des affaires, ce qui comprend l'évaluation et le soutien des possibilités de croissance, ainsi que la préparation et la surveillance des ententes de services. Elle gère les services de sondage en plus de s'occuper de la gestion du changement et de la mesure du rendement lié à la prestation des services et à la satisfaction des clients.

La Direction est responsable des besoins courants de SNB en communication interne, y compris le réseau intranet des employés, le bulletin et les rapports d'information et de services destinés aux employés, aux gestionnaires et aux partenaires d'affaires.

De plus, elle dirige l'avancement de la législation et des politiques générales de l'organisation et prépare les réponses aux demandes de renseignements présentées en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. Enfin, l'équipe est responsable de la veille stratégique de l'organisation, ainsi que de la gestion des dossiers, des processus d'intégration des données et des rapports opérationnels.

Finances et Administration

La Direction des finances et de l'administration s'occupe de l'analyse et de la présentation des rapports financiers et opérationnels, des contrôles internes, de la coordination des audits externes et de la préparation des états financiers.

Elle s'occupe de la budgétisation, de la gestion des dépenses courantes et d'immobilisations, et de la coordination du processus budgétaire et des prévisions financières conjointement avec le ministère des Finances et du Conseil du Trésor. Enfin, la Direction est responsable des services de gestion des installations, notamment l'administration des baux, le déménagement et la rénovation des bureaux, et les 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.

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 les cliniciens et gestionnaires des soins de santé à la planification et à l'évaluation des technologies existantes et nouvelles relatives aux soins de santé. Son rôle consiste notamment à inspecter et à entretenir le matériel, et à s'assurer que les technologies sont conformes à la réglementation applicable.

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

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Ordres de travail*	62 085	66 380	(4 295)
Ordres de service d'entretien préventif reçus**	20 752	22 030	(1 278)
Alertes d'équipement nécessitant une action***	1 259	1 644	(385)

Le stock d'équipement neuf « net » (matériel entrant moins matériel désuet) a augmenté de 3 822 articles.

Malgré cette augmentation, le nombre d'heures de service et d'ordres de travail a diminué puisque l'équipement neuf a exigé moins de réparations et qu'une grande quantité d'appareils ont été distribués à la grandeur de la province.

* Malgré la baisse du nombre total d'ordres de travail et d'ordres de service d'entretien préventif en 2025-2026, le programme d'inspection et de maintenance préventive a atteint tous les objectifs fixés pour les appareils essentiels à la vie et à haut risque. Les inspections du matériel entrant peuvent prêter à confusion lorsqu'on effectue des comparaisons d'une année à l'autre puisque plusieurs appareils peuvent arriver dans un même envoi et être inspectés et consignés dans un seul ordre de travail (par exemple un ordre de travail couvrant un lot de 10 pompes à perfusion).

** Les bons de service d'entretien préventif comprennent l'entretien préventif et les inspections d'entrée des équipements. 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 en fonction du type d'équipement et de l'étendue des mesures correctives.

Chaîne d'approvisionnement

Chaque jour, la prestation de soins de santé sécuritaires et de qualité supérieure à la population du Nouveau-Brunswick requiert un large éventail d'appareils, de fournitures et de services. La Direction de la chaîne d'approvisionnement joue un rôle essentiel dans la prestation des soins de santé par la gestion et le maintien de la chaîne d'approvisionnement provinciale liée aux soins de santé. Fidèle à ses valeurs de collaboration, de réactivité et d'agilité opérationnelle, la Direction contribue à assurer le fonctionnement continu des hôpitaux et à améliorer l'efficacité globale du système.

La Direction de la chaîne d'approvisionnement est responsable de la gestion des marchés, de l'approvisionnement, de l'entreposage, de la réception et de la distribution de tout l'équipement, des fournitures et des services dans l'ensemble du système de santé de la province. Son mandat couvre l'approvisionnement stratégique, les achats,

la gestion des stocks, l'expédition et la réception, les services de distribution, les ateliers d'impression et les services du courrier, autant d'éléments essentiels à la prestation efficace et fiable des soins de santé.

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Bons de commande	157 023	152 498*	4 525
Valeur en dollars des bons de commande*	437 436 822 $	328 565 101 $*	108 871 721 $
Nbre de lignes de bons de commande reçus des ministères expéditeurs et destinataires	550 489	530 751	19 738
Taux moyen mensuel de rotation des stocks	0,87	0,89	(0,02)
Valeur moyenne mensuelle des principaux stocks	9 274 867 $	8 638 872 $	635 995 $
Nbre d'articles choisis aux fins de distribution	2 429 651	2 369 395	60 256

* 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) pour 2024-2025. 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 apportent un soutien essentiel aux établissements de santé et aux foyers de soins de tout le Nouveau-Brunswick en leur procurant des linges propres et sûrs. Ce service propose une vaste gamme d'articles de literie et de bain, de vêtements et de produits de services environnementaux. Les activités comprennent le nettoyage, la livraison, la distribution et la gestion des stocks de linge selon des normes de qualité et de soins uniformes.

Les volumes traités ont continué d'augmenter en 2025-2026. Bien que la croissance semble s'être stabilisée à court terme, plus de 22,9 millions de livres de linge ont été traitées et livrées au dernier exercice, un record pour ce service. Le niveau de respect des délais de livraison et les taux d'exécution des commandes sont restés stables tout au long de l'exercice et ont systématiquement atteint les objectifs fixés.

La principale initiative pour les Services de buanderie et de lingerie en 2025-2026 a consisté à conclure et à mettre en œuvre les principaux marchés avec les fournisseurs. Deux ententes notables ont été conclues : la modernisation de la flotte de livraison provinciale et la mise en œuvre du nouveau marché provincial d'approvisionnement en linge.

Les priorités du prochain exercice comprennent la poursuite des initiatives d'amélioration des processus à l'aide de technologies nouvelles, la poursuite de la rationalisation des services et le maintien d'un niveau élevé de service pour les clients.

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Livres de linge traitées (lb)	22 980 525	22 650 215	330 310
Nombre de clients	81	79	2

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 courantes tout en maintenant ou en améliorant le confort thermique et la qualité de l’air intérieur pour la clientèle (patients, étudiants et fonctionnaires).

L’Unité a adopté une démarche d’amélioration continue afin d’optimiser l’énergie utilisée, ce qui représente une solution essentielle aux défis posés par les changements climatiques. Le personnel travaille directement avec les régies régionales de la santé, les services de buanderie, les districts scolaires et les équipes et gestionnaires d’installations d’autres ministères.

En réponse au Plan d’action sur les changements climatiques, SNB poursuit la mise en œuvre d’un système pangouvernemental de gestion de l’énergie et de production de rapports pour tenir tous les ministères responsables de leur consommation énergétique et des émissions de gaz à effet de serre (GES) 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, parce qu’elle permet de réduire la consommation et la demande énergétiques, ce qui entraîne une diminution des émissions de GES. 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.

La construction d’un système photovoltaïque solaire de 500 kW à la buanderie de Saint John est arrivée à terme en 2025-2026. Ce système produira suffisamment d’électricité chaque année pour répondre à 25 % des besoins en électricité du bâtiment. La Direction de la gestion de l’énergie de SNB a également appuyé l’installation de systèmes photovoltaïques solaires de 100 kW au Centre de santé Sussex du Réseau de santé Horizon et à l’Hôpital de Tracadie du Réseau de santé Vitalité. Ces projets ont été financés par le Fonds du Nouveau-Brunswick pour les changements climatiques. Ils appuient l’engagement du GNB à réduire les émissions de GES des bâtiments appartenant au gouvernement.

L’Hôpital de l’Enfant-Jésus RHSJ de Caraquet du Réseau de santé Vitalité et l’Hôpital mémorial de Sackville du Réseau de santé Horizon ont tous deux obtenu pour la première fois la certification ENERGY STAR® 2025 de Ressources naturelles Canada, avec des notes de 79 et de 83, respectivement. Ce sont deux des 15 bâtiments du GNB à obtenir une certification en 2025, grâce au soutien de la Direction de la gestion de l’énergie.

Le Centre de santé de Sussex du Réseau de santé Horizon a reçu pour la première fois le prix ENERGY STAR® 2025 de RNCan 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® 2025 pour le Bâtiment de l'année – Division des écoles pour la quatrième année consécutive. Ces distinctions nationales témoignent de l'engagement du personnel des établissements scolaires et hospitaliers, qui, soulignons-le à nouveau, est soutenu par l'analyse comparative et les conseils de la Direction de la gestion de l'énergie de SNB.

En 2025, Service Nouveau-Brunswick a récompensé deux employés des écoles et un dans un hôpital en décernant le prix Star de la gestion de l'énergie qui souligne leur engagement exceptionnel à l'égard de la conservation et de l'efficacité énergétiques par l'amélioration des activités courantes.

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Nombre de sites dans l'outil ENERGY STAR® Portfolio Manager®[1]	966	957	9
Bâtiments ayant obtenu la certification	15	14	1
Évitement de coûts réels[2,3]	4,9 M	4,1 M$	800 000 $
Réduction des émissions de gaz à effet de serre (tonnes éq.)[2,3]	15 900	12 300	3 600

[1] 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.

[2] L'évitement des coûts représente le montant des coûts énergétiques qui ont été 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.

[3] 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, SNB 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 des ministères provinciaux.

L'équipe fournit des conseils aux utilisateurs finaux, publie la documentation relative aux procédures et offre aux ministères clients un soutien général relatif aux processus. De plus, l'Unité est responsable de l'administration des processus relatifs aux cartes d'achat et à iExpense, 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 de TéléServices.

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Transactions des comptes créditeurs traitées (en surplus)	800 000	850 000	(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	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Total perçu pour les comptes d'impôt foncier en souffrance	138 M$	124,4 M$	13,6 M$
Total perçu pour les comptes de prêts étudiants en défaut de paiement	6,8 M$	7,4 M$	(0,6 M$)

* Les Services centraux de recouvrement ont recouvré 127 $ pour chaque dollar investi dans les activités.

Bureau de traduction

Le Bureau de traduction offre des services de traduction écrite, d'interprétation simultanée lors de conférences, d'ateliers 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 que la *Loi sur les langues officielles* et le paragraphe 16(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés imposent au GNB*.

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Demandes de traduction trai-tées par les employés	10 914 demandes 6,4 M de mots	12 156 demandes 6,4 M de mots	(1 242 demandes) – mots
Demandes de traduction trai-tées à l'extérieur	3 404 demandes 8,0 M de mots	3 380 demandes 7,3 M de mots	24 demandes 0,7 M de mots
Jours d'interprétation simulta-née ou consécutive travaillées par les employés	1 245,5 jours	1 049 jours	196,5 jours
Jours d'interprétation simulta-née ou consécutive confiées à l'externe	3 166,5 jours	2 521 jours	645,5 jours

Service de la paie et des avantages sociaux

Au nom du GNB, le Service de la paie et des avantages sociaux s'assure que les fonctionnaires des parties 1, 2 et 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.

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

Depuis 2021, les ministères, organismes et sociétés suivants sont passés de leurs anciennes plateformes à Oracle Fusion : Finances et Conseil du Trésor, Gouvernement général, Service Nouveau-Brunswick, Société de Kings Landing, ainsi que Transports et Infrastructure. De plus, le système JD Ewards de SNB a été remplacé par Oracle Fusion. Le Service de la paie et des avantages sociaux est responsable 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.

En avril 2024, trois 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 du Service de la paie et des avantages sociaux s'est vu confier de nouvelles responsabilités qui comprennent le traitement de la paie et la gestion des fonctions de réglementation, de comptabilité et de conformité.

En 2025-2026, le Service de la paie et des avantages sociaux a fait des paiements rétroactifs à d'actuels et d'anciens fonctionnaires admissibles de la partie 1 visés par six conventions collectives, pour une somme totale d'environ 24,8 millions de dollars.

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Transactions traitées	115 888	135 248	(19 360)

Gestion d'impression et Distribution

La Direction de la gestion d'impression et de la distribution est composée de trois unités distinctes.

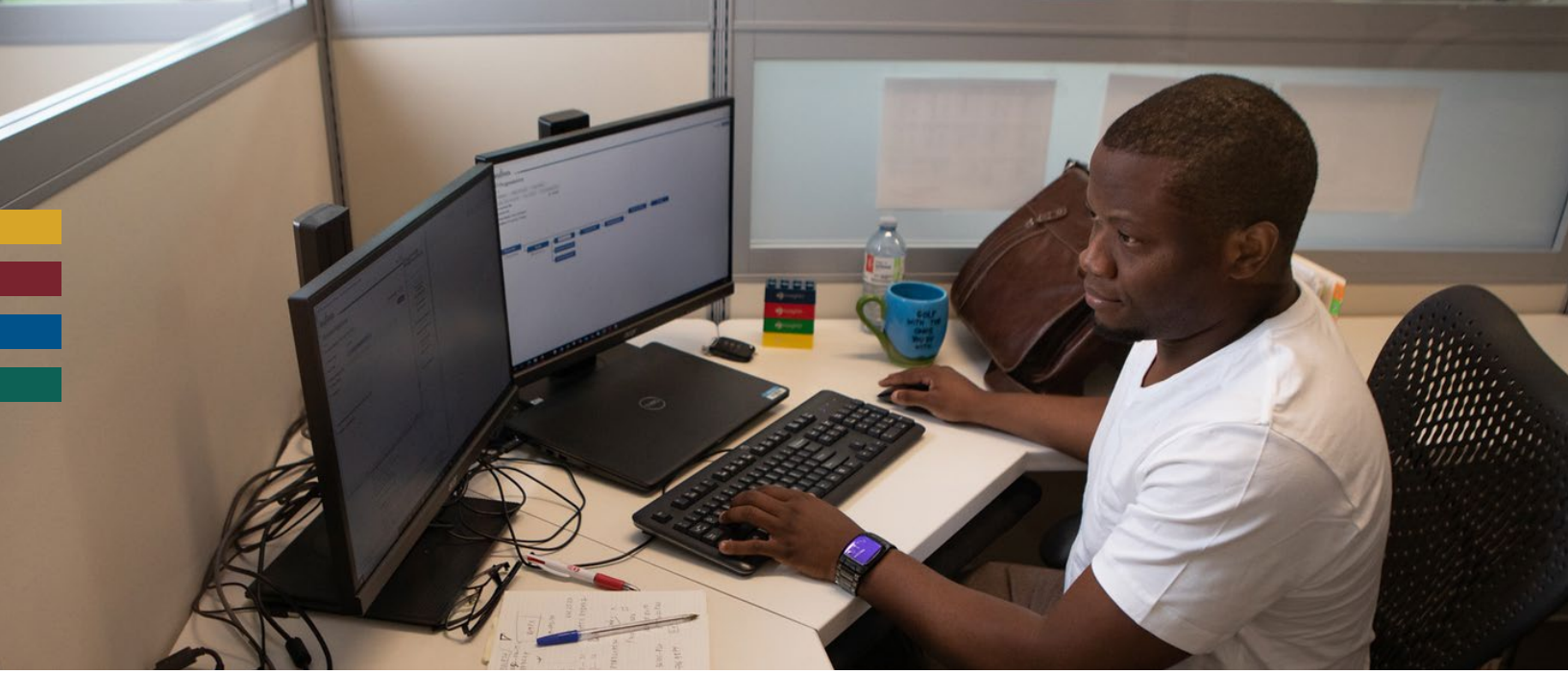
L'Unité des services d'imprimerie offre des services d'impression numérique à haute vitesse en noir et blanc et en couleurs, de même que des services de finition. Elle tient à jour une liste de fournisseurs d'impression préqualifiés et achète des services externes d'impression pour les commandes d'impression spécialisée ou en grande quantité. L'Unité offre aussi des services d'impression à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (HRDEC) et imprime 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 exploite également de petits services 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 d'appareils d'impression multifonctionnels dans l'ensemble du gouvernement, y compris les parties 1, 2, 3 et 4 du GNB.

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Services d'impression (volume)			
Tirages internes	1 094	1 139	(45)
Impressions (travaux d'impression int.)	5 416 118	4 415 194	1 000 924
Tirages par des tiers	172	188	(16)
Travaux d'impression pour HRDEC	5 123	4 618	505
Impressions (HRDEC)	2 978 937	2 843 566	135 371
Impression de chèques	130 034	193 629	(63 595)
Service postal			
Pièces mesurées	4 509 244	5 999 316	(1 490 072)
Pièces expédiées	29 221	26 829	2 392
Services d'optimisation de l'impression			
Nbre d'appareils	7 827	7 725	102
Impressions	319 394 535	311 936 151	7 458 384

COPY
COPIE



Approvisionnement stratégique

SNB a la responsabilité de fournir des services d'approvisionnement à la partie 1 (ministères) et à la partie 2 (districts scolaires) du GNB. La Direction offre aussi du soutien à d'autres organismes comme les municipalités, Énergie NB, les collèges communautaires et les universités.

Approvisionnement stratégique

L'équipe 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 prévu par la loi.

Habilitation de l'approvisionnement

La Direction de l'habilitation de l'approvisionnement fournit les politiques, les systèmes et les cadres qui appuient les équipes d'approvisionnement et la communauté du GNB en général. Elle appuie les activités opérationnelles courantes des spécialistes en approvisionnement en leur fournissant de la documentation et du 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 le compte de la Division de l'approvisionnement stratégique. L'équipe de l'habilitation de l'approvisionnement a pour mandat de s'assurer que l'ensemble du processus d'approvisionnement fonctionne de manière efficace et efficiente pour les clients et les fournisseurs.

La Direction de l'approvisionnement stratégique de SNB et les organisations clientes ont cerné des possibilités d'économies de plus de 3,4 M$ en 2025-2026, soit des économies indirectes (réductions de prix négociées et évitement d'augmentation de coûts) et directes (réductions de prix d'une année à l'autre).

Dans le cadre du programme de développement économique régional, le GNB a accordé dix dispenses pour l'exercice 2025 afin de conclure des marchés avec des fournisseurs néo-brunswickois dans des zones non urbaines de la province, gardant ainsi dans la province quelque 10 millions de dollars de plus en dépenses.

En octobre 2025, la Direction de l'approvisionnement stratégique a tenu l'Exposition inverse des provinces de l'Atlantique à Moncton. L'événement a réuni des ministères de toute la région de l'Atlantique et plus de 850 fournisseurs représentant 550 entreprises; il s'agit d'un record de participation depuis la première édition.

STATISTIQUES EN BREF	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Valeur des bons de commande pour les biens et services (parties 1 et 2)*	1 519 563 290 $	1 842 286 481 $	(322 723 191 $)**
Valeur contractuelle pour les services de construction	784 771 844 $	548 359 591 $	236 412 253 $
Valeur totale des contrats	2 304 335 134 $	2 390 646 072 $	(86 310 938 $)

* Comprend les modifications apportées aux bons de commande.
** Pour 2024-2025, les montants des bons de commande incluent ceux traités par Strategic Procurement Health pour le compte de la Partie 3.

STATISTIQUES SUR LA STRATÉGIE LE NOUVEAU-BRUNSWICK D'ABORD (PARTIES 1, 2 ET CONSTRUCTION)**	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Valeur des bons de commande	1 444 838 674 $	1 823 475 598 $	(378 636 924 $)
Pourcentage de la valeur pour les fournisseurs du N.-B.	63 %	80 %	(17 %)

** Sur la base des bons de commande/marchés 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 services de construction.

SERVICES TECHNOLOGIQUES

Les professionnels de la Division des services technologiques de SNB travaillent ensemble en coulisses à s'assurer que les fonctionnaires des divers ministères et les employés des secteurs de l'éducation et de la santé ont les outils numériques, les systèmes et l'infrastructure nécessaires pour appuyer une prestation efficace des services. Ces technologies permettent également au public d'obtenir des services et des renseignements en ligne, d'effectuer des transactions numériques et de soumettre des demandes en ligne en toute sécurité.

La cybersécurité du GNB est une responsabilité importante. La Division des services technologiques collabore avec les ministères, les régies régionales de la santé (RRS) et le Bureau du dirigeant principal de l'information à renforcer la posture de sécurité du gouvernement, à protéger les réseaux et les données et à s'assurer que les systèmes essentiels demeurent disponibles. Son mandat comprend la surveillance active et la prévention de menaces cybernétiques telles que les attaques, l'hameçonnage et les pourriels.

En 2025-2026, les Services technologiques ont mis en œuvre et soutenu de nombreuses initiatives novatrices visant à moderniser les opérations de programme et à améliorer la prestation des services gouvernementaux numériques :

- La Direction des services technologiques de SNB a collaboré avec de nombreux ministères durant l'intense saison de feux de forêt de 2025 afin d'appuyer la cartographie des interdictions de brûlage, la logistique de déploiement des aéronefs et le signalement des feux par le public. Parmi les améliorations apportées, citons la mise en service de deux stations météorologiques supplémentaires et la mise à niveau des tableaux de bord en ligne contenant les données sur les feux, utilisés par le Centre provincial de lutte contre les incendies, le public et l'Organisation des mesures d'urgence.
- Les citoyens peuvent désormais planifier leur épreuve de conduite directement sur la nouvelle plateforme de rendez-vous libre-service de SNB. Ils peuvent également confirmer leur rendez-vous par texto ou par courriel et s'inscrire sur une liste d'attente virtuelle qui comble automatiquement les annulations.
- Symbio est une initiative pluriannuelle axée sur la pratique clinique et soutenue par la technologie qui vise à moderniser les soins de santé au Nouveau-Brunswick et à poser les bases des soins interconnectés. De concert avec nos partenaires du secteur de la santé, nous sommes à remplacer le système fragmenté actuel par un système électronique complet intégrant tous les hôpitaux de la province. Au cours de l'exercice, d'importants progrès ont été réalisés en vue de l'acquisition d'une nouvelle solution et de la planification d'améliorations au réseau de santé. Symbio aidera à renforcer le système de soins de santé et à améliorer les services aux patients au cours des prochaines années.

- Les réseaux de santé Horizon et Vitalité peuvent mieux gérer l'horaire de travail des employés et le suivi des heures grâce à une plateforme modernisée de gestion des effectifs, qui appuie un fonctionnement ininterrompu des hôpitaux (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) et améliore l'efficacité opérationnelle.
- Le don et la transplantation d'organes et de tissus sont désormais mieux gérés au Nouveau-Brunswick grâce à une nouvelle plateforme mise en place pour le Programme de don d'organes et de tissus du Nouveau-Brunswick. Mise au point en collaboration avec Inforoute Santé du Canada dans le cadre de l'initiative nationale de gestion des dons d'organes de donneurs décédés, cette plateforme améliore la visibilité, l'accès aux données et la prise de décision clinique.
- L'enregistrement électronique des décès pour les professionnels de la santé et les coroners remplace désormais les formulaires papier par un processus de soumission en ligne plus rapide pour les salons funéraires et les professionnels de la santé, ce qui permet une saisie plus rapide des données pour la Direction des statistiques de l'état civil de SNB ainsi qu'un avis plus rapide au gouvernement du Canada.
- Suivant la mise en oeuvre des outils et des normes les plus récents des Services technologiques de SNB, le palais de justice de Saint John est devenu le premier site entièrement modernisé du réseau du GNB. Le remplacement de tous les réseaux locaux et sans fil a permis d'améliorer la fiabilité et la performance et d'offrir de nouvelles fonctionnalités, dont un réseau Wi-Fi invité pour les employées et la publique. Les travaux de modernisation se poursuivront dans l'ensemble des palais de justice du Nouveau-Brunswick.
- Les gens de métier certifiés comme les plombiers, les électriciens, les soudeurs et les charpentiers peuvent travailler plus facilement d'une province à l'autre grâce à une seule attestation reconnue. Le nouveau service de vérification en ligne permet de valider en temps réel les certificats de compagnon pour l'ensemble des métiers du Sceau rouge visés par les normes nationales.

En chiffres :

51 000 APPAREILS PRIS EN CHARGE
(ordinateurs portables, ordinateurs de bureau, stations partagées, téléphones cellulaires)

Plus de 42 000 EMPLOYÉS SOUTENUS
(juges, cliniciens, travailleurs sociaux, etc.)

184 500 INTERACTIONS AVEC LE BUREAU DES SERVICES DE TI
(téléphone, courriel, demande en ligne, clavardage en direct)

Plus de 1 077 SITES DU GNB BRANCHÉS
(écoles, hôpitaux, tribunaux, centres de services de SNB, etc.)

Plus de 1 900 SOLUTIONS INFORMATIQUES
(clinique, financière et de paie, d'information pour les étudiants, etc.)

GeoNB et Données ouvertes

SNB est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie de base au Nouveau-Brunswick, ainsi que la gestion et de la coordination du portail de données ouvertes. Les activités de GeoNB et de Données ouvertes comprennent notamment :

- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en matière de géomatique dans tout le GNB;
- l'élaboration et l'exploitation de l'infrastructure de GeoNB, qui permet la production, la consultation, l'entreposage et la diffusion de données géographiques et d'applications connexes au nom de partenaires;
- la gestion de Données ouvertes Nouveau-Brunswick, portail en ligne qui offre aux citoyens l'accès à des centaines d'ensembles de données qui sont mis à jour en continu;
- la collaboration avec les ministères, organismes et sociétés du gouvernement afin de les encourager à intégrer leurs données dans Données ouvertes.

STATISTIQUES EN BREF (VOLUME)	2025–2026	2024–2025	CHANGEMENT
Ensembles de données hébergés par GeoNB	109	103	6
Applications hébergées par GeoNB	36	30	6
Services de cartographie GeoNB	114	108	6
Visites sur GeoNB	289 118	252 308	36 810
Cartes hébergées sur ArcGIS Online	199	148	51
Produits LiDAR	11	11	0
Séances de sensibilisation et de formation	11	12	(1)
Requêtes sur le site Données ouvertes	2 278 674	1 314 967	963 707
Téléchargements de données ouvertes	182 639	151 411	31 228
Ensembles de données sur le site Données ou-vertes	423	512	(89)

Service à la clientèle

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	**2025–2026**	**2024–2025**	**Changement**
Centres de services	2 208 565	2 106 446	102 119
TéléServices	262 199	238 940	23 259
En ligne	1 540 642	1 574 906	(34 264)
Examinateur de conduite – épreuves de conduite	39 844	36 031	3 813
Examinateur de conduite – examen de connaissances en ligne	30 662	36 471	(5 809)
Examinateur de conduite – examen de connaissances en personne	8 447	8 726	(279)
Transactions totales	**4 090 359**	**4 001 520**	**88 839**

Une variété de services est fournie au nom de divers ministères et organismes, notamment ceux du gouvernement fédéral. SNB accepte également des paiements pour le compte de diverses municipalités.

Gamme des services offerts :

- véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour personnes ayant un handicap;
- loisirs : permis de chasse et de pêche, permis d'accès aux sentiers de véhicules tout-terrain et de motoneiges, réservation d'emplacements de camping dans les parcs provinciaux;
- santé : demande d'assurance maladie, rendez-vous de vaccination, code d'inscription à MaSantéNB;
- formulaires gouvernementaux : prestation pour personnes âgées à faible revenu, permis de vente de boissons alcoolisées et d'organisation 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 régies par la *Loi sur la propriété condominiale* qui établit les règles relatives au développement, à l'exploitation et à la gestion de ces propriétés au Nouveau-Brunswick. Cette unité approuve les associations condominiales et l'enregistrement des documents et plans connexes. Elle recueille 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 des partenariats et des appellations commerciales, et 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 selon les exigences précisées dans la législation.

L'Unité du registre foncier conserve des dossiers datant des concessions originales de terres de la Couronne et les met à la disposition du public. Elle est en outre responsable des activités du Bureau provincial d'enregistrement foncier, où sont enregistrés les plans et les documents juridiques comme les actes de transfert, les hypothèques et les testaments ayant trait à la propriété de biens réels. L'Unité tient à jour le système PLANET, qui gère les transactions liées à des terres à l'aide d'une source complète, intégrée et en ligne d'information sur l'enregistrement foncier, la cartographie des propriétés et 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 qui fonctionnent en continu et transmettent des observations aux utilisateurs par l'intermédiaire du site Web de SNB.

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels gère un service de registre à l'échelle provinciale qui permet aux utilisateurs de publier des avis publics relatifs à des sûretés, à des jugements

ou à d'autres créances en lien avec des biens personnels, comme des automobiles, des véhicules récréatifs, des maisons mobiles et des 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, via le portail en ligne du Canada atlantique et le service de Clic-privilège de SNB.

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

STATISTIQUES EN BREF			
ACTIVITÉS RELATIVES AUX REGISTRES	**2025–2026**	**2024–2025**	**CHANGEMENT**
Propriétés condominiales			
Nouvelles associations	2	3	(1)
Nombre de nouvelles unités approuvées	9	35	(26)
Registre corporatif			
Constitutions en corporation	3 521	3 313	208
Enregistrements	4 773	4 315	458
Rapport annuel	46 023	47 705	(1 682)
Certificats de statut/copies authentiques	5 837	5 028	809
Registre foncier			
Enregistrements	96 523	93 119	3 404
Recherches	39 526	46 987	(7 461)
Certificats de propriétés enregistrées vendues	48 967	43 081	5 886
Personal Property Registry			
Enregistrements	170 578	166 294	4 284
Recherches	113 530	109 031	4 499
Statistiques de l'état civil			

Certificats délivrés (tous les types)	33 231	33 697	(466)
Changements de noms traités	467	447	20
Événements démographiques enregistrés	18 539	20 657	(2 118)

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 (valeur du marché) au 1er janvier de l'année précédant l'année de l'évaluation. 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 établit l'assiette d'évaluation foncière 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 programmes d'allègement de l'impôt foncier. L'équipe envoie les avis d'évaluation foncière aux propriétaires chaque année, et pour la première fois en 2026, il a été possible d'obtenir les avis en ligne.

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)
2025	482 310	97,2	7 382	1,5	266
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

SNB s'est associé à Tyler Technologies inc. afin de remplacer l'actuel système vieillissant d'évaluation de masse assistée par ordinateur des Services de l'évaluation foncière. Amorcée en mai 2025, la phase 1 de ce projet pluriannuel a permis d'intégrer plus de 16

milliards de dollars d'évaluations foncières dans un nouveau système sécurisé. Ce nouveau système permettra de moderniser et de simplifier la fonction d'évaluation foncière et la prestation de services aux gouvernements locaux et aux propriétaires fonciers, ce qui renforcera l'équité et la transparence des évaluations.

Les Services de l'évaluation foncière ont également mis en œuvre 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. Enfin, les Services de l'évaluation foncière continuent d'améliorer d'autres processus existants.

ERREURS DANS LES ÉVALUATIONS FONCIÈRES	
Année d'imposition	Nombre d'erreurs factuelles*
2025	831
2024	6 280**
2023	942
2022	564
2021	776

* 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 en 2024 découle principalement d'une erreur de codage à la suite de la réforme des gouvernements locaux concernant les boisés de ferme, qui a entraîné une erreur d'imposition pour ce groupe particulier de propriétés. La valeur des boisés agricoles est calculée à l'aide d'une formule qui donne une taxe de un dollar par hectare. Cette erreur a été corrigée.

Révision du système d'évaluation et d'imposition foncière

Le gouvernement s'est engagé à réviser le système d'impôt foncier de la province. Ce processus comprend un examen du système centralisé d'évaluation et d'imposition foncière dans le but de rendre le système plus prévisible, transparent, stable et équitable. En partenariat avec le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux et le ministère des Finances et du Conseil du Trésor, Service Nouveau-Brunswick a cherché des façons d'améliorer le système d'évaluation et d'imposition foncière. À titre de mesure provisoire pour l'année d'évaluation 2026, la province a décrété un gel d'un an de la valeur d'imposition afin d'atténuer les hausses d'impôt foncier découlant de la hausse des évaluations pendant la révision du système.

Dans le cadre de la révision, l'Institut international de la fiscalité immobilière (IIFI) a été mandaté pour mener un examen indépendant du système d'évaluation foncière du Nouveau-Brunswick. Le rapport qui a été rendu public le 21 mai 2026 comprend 39 recommandations liées à l'évaluation foncière, dont 26 ont été jugées prioritaires.

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 à l'égard des processus opérationnels, des technologies et de l'information dans les secteurs 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 PRO est codirigé par le ministère des Finances et du Conseil du Trésor et Service Nouveau-Brunswick.

Il est présenté par étapes aux organisations et aux secteurs de travail du GNB et se déroule depuis de nombreuses années. Selon le plan de mise en œuvre à jour, les travaux devraient se poursuivre jusqu'à la fin de l'exercice 2029-2030.

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 pour 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 qui est soutenue 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 secteurs des ressources humaines, de la paie, des finances et des services d'approvisionnement.

En 2025-2026, l'organisation a soutenu trois versions réussies de solutions de PRO :

- approvisionnement au paiement (Collège communautaire du Nouveau-Brunswick et New Brunswick Community College), ajoutant 1 000 fournisseurs dans Fusion;
- mise à jour de l'interface utilisateur touchant tous les utilisateurs de PRO dans Fusion dans les secteurs des ressources humaines et de la paie;
- présentation du budget d'immobilisations pour les ministères de la partie 1, le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick et le New Brunswick Community College, ainsi que d'autres éléments liés à la planification et à la budgétisation.

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

- paie des districts scolaires (district scolaire anglophone South, district scolaire anglophone North, district scolaire francophone Nord-Ouest et district scolaire francophone Nord-Est), ajoutant environ 12 436 employés;
- maintenance des fournisseurs (collèges communautaires) et recouvrement avancé (Services de prêts aux étudiants);
- approvisionnement au paiement (ministère des Transports et de l'Infrastructure);
- paie (Service Nouveau-Brunswick Meditech), ajoutant environ 970 employés.

Résumé des activités de dotation en personnel

NOMBRE D'EMPLOYÉS DE SNB		
TYPE D'EMPLOYÉ	**2025–2026**	**2024–2025**
Permanent	2 130	2 117
Temporaire	173	144
Occasionnel	379	450
TOTAL	2 682	2 711

Par employés permanents, on entend tous les employés permanents à temps plein et à temps partiel. Par employés temporaires, on entend les employés occupant divers types de postes temporaires, y compris les postes liés aux contrats de services personnels (CSP) et le personnel ministériel ou de 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 DOTATION EN PERSONNEL PENDANT L'EXERCICE FINANCIER		
TYPE D'EMPLOYÉ	**2025–2026**	**2024–2025**
Permanent	340	502
Temporaire	581	394
TOTAL	921	896

Les activités de dotation en personnel 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 351 concours, dont 230 concours ouverts (publics) et 101 concours restreints (internes).

SNB a également procédé aux nominations suivantes en utilisant des processus fondés sur le 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 et à l'avancement professionnel.	19
Programme Mosaïk	Ce programme associe des talents divers à des emplois intéressants dans l'ensemble du GNB.	9
Programme de gestion du talent	Ce programme s'adresse aux employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles, qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, soit le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	4
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.	115

SNB préconise un processus semblable à celui décrit à l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*. Aucune plainte de 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
Projet de loi 22 – *Loi concernant les mesures favorisant l'abordabilité à l'impôt foncier*	Les modifications apportées à la Loi concernant le gel d'un an sont entrées en vigueur lorsque le projet de loi a reçu la sanction royale le 6 juin 2025; ces modifications ne s'appliquent toutefois qu'à l'année d'imposition 2026. Les modifications apportées à la Loi et au Règlement général concernant la date d'évaluation sont entrées en vigueur le 1er janvier 2025.	Ce projet de loi visait à imposer un gel d'un an sur le montant de l'évaluation pour l'année d'imposition 2026 uniquement. De plus, des modifications mineures ont dû être apportées à la Loi et au Règlement général afin de tenir compte de la modification de la date d'évaluation.
Projet de loi 17 – *Loi modifiant la Loi sur les véhicules à moteur*	Le projet de loi a reçu la sanction royale le 12 décembre 2025; toutefois, les modifications apportées à la Loi et aux quatre règlements sont entrées en vigueur le 1er avril 2026.	Ce projet de loi visait à supprimer les vignettes d'immatriculation pour tous les véhicules, à retirer toute mention de « vignettes » dans deux règlements et à remplacer l'expression « numéro d'immatriculation » par « numéro d'identification du véhicule et numéro de plaque d'immatriculation » dans deux règlements.
Projet de loi 18 – *Loi sur le projet d'atteinte de durée de vie utile de la centrale de Mactaquac*	Les modifications relatives à la *Loi sur la passation des marchés publics* sont entrées en vigueur lorsque le projet de loi a reçu la sanction royale le 12 décembre 2025.	Le projet de loi visait à créer une nouvelle loi concernant le projet d'atteinte de durée de vie utile de la centrale de Mactaquac. Il précisait que les marchés publics conclus dans le cadre de ce projet sont soustraits à l'application de la *Loi sur les marchés publics*.
TITRE DU PROJET DE LOI	**DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**	**RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS**
Règlement du Nouveau-Brunswick 84-6, Règlement général – Loi sur l'évaluation	1 janvier 2025	Le règlement a été modifié afin de faire référence au nouveau paragraphe relatif au mécanisme de protection contre les hausses marquées de l'évaluation, de manière à garantir que les règles restent exactes tant pour les propriétés résidentielles admissibles (occupées par leur propriétaire) que pour les autres types de propriétés.

Règlement du Nouveau-Brunswick 83-130, *Règlement général – Loi sur l'enregistrement foncier*	1 avril 2025	Le règlement a été modifié afin de faire passer de 82 $ à 84 $ les frais d'enregistrement d'une parcelle de terrain. De plus, le droit du fonds d'assurance des enregistrements fonciers a été réduit de 3 $ à 1 $ par parcelle de terrain.
Règlement du Nouveau-Brunswick 91-50 – *Règlement général – Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales*	1 avril 2026	Le règlement a été modifié afin de supprimer les mentions « vignettes » figurant aux annexes A et B.
Règlement du Nouveau-Brunswick 84-301 – *Règlement général – Loi sur les transports routiers*	1 avril 2026	Le règlement a été modifié afin de remplacer la mention « numéro d'immatriculation » par « numéro d'identification du véhicule et numéro de plaque d'immatriculation ».
Règlement du Nouveau-Brunswick 84-107 – *Règlement général – Loi sur les licences de brocanteurs*	1 avril 2026	Le règlement a été modifié afin de remplacer la mention « numéro d'immatriculation » par « numéro d'identification du véhicule et numéro de plaque d'immatriculation ».

Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

NOM ET ANNÉE DU SECTEUR D'AUDIT	RECOMMENDATIONS
	TOTAL
Points découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2025-2026	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2025 – SNB, système d'évaluation foncière	2

NOM ET ANNÉE DU SECTEUR D'AUDIT ET LIEN VERS LE DOCUMENT EN LIGNE	RECOMMENDATIONS
	TOTAL
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2024-2025	3

RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE	MESURES PRISES
Recommandations relatives aux contrôles internes	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	Les modifications futures des normes comptables auront une incidence sur la présentation des états financiers de SNB. SNB élaborera un plan d'action comportant des étapes clés pour bien se préparer à ces modifications.
Recommandations relatives aux systèmes comptables et aux TI	Le projet de PRO continue d'aller de l'avant. D'ici à ce que le projet soit achevé, SNB a mis en place diverses mesures d'atténuation pour réduire le risque de paiements en double, de fraude et d'inefficacité du personnel lié aux anciens systèmes.

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

NOM ET ANNÉE DU SECTEUR D'AUDIT	RECOMMENDATIONS	
	TOTAL	MISES EN ŒUVRE
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2023-2024	8	7
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2022-2023 Microsoft PowerPoint - Report Cover Vol III Eng 2022 (1) (agnb-vgnb.ca)	7	6
Point découlant de l'audit des états financiers de Service Nouveau-Brunswick, 2021-2022 Microsoft PowerPoint - Report Cover Vol III Eng 2022 (1) (agnb-vgnb.ca)	6	5
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2025 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information	2	2
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2024 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information	3	3
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2024 – SNB, système d'évaluation foncière	3	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2024 – SNB, Paie et Avantages sociaux (SIRH)	1	1
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2023 – SNB, système d'évaluation foncière	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 audit des états financiers de la province, 2022 – SNB, audit de l'infrastructure des technologies de l'information	5	5
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2022 – SNB, système d'évaluation foncière Microsoft PowerPoint - Report Cover Vol III Eng 2022 (1) (agnb-vgnb.ca)	2	0
Points découlant de notre audit des états financiers de la province, 2022 – SNB, Paie et Avantages sociaux (SIRH) Microsoft PowerPoint - Report Cover Vol III Eng 2022 (1) (agnb-vgnb.ca)	2	2

Résumé des activités liées aux langues officielles

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

Six plaintes officielles ont été déposées en vertu de la Loi en 2025–2026. Toutes les plaintes ont été considérées comme fondées ou ont été réglées sans enquête.

Durant l'exercice 2025-2026, SNB a continué de veiller au respect de ses obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles dans l'ensemble de l'organisation*. Suivent les 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'évaluation du perfectionnement et 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.
- Dans le cadre du sondage annuel sur l'expérience des employés, les employés répondent à une série de questions concernant la langue de choix au travail, notamment la possibilité de tenir des réunions et des entrevues de rendement avec le gestionnaire.

AXE 3

S'assurer que les programmes et politiques du gouvernement qui sont créés et mis à jour tiennent compte des réalités des communautés de langues officielles de la province :

- Tous les nouveaux employés doivent suivre l'ensemble des modules relatifs à la *Loi sur les langues officielles* dans le cadre de leur intégration.

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 règlements pertinents ainsi que les obligations de la province en matière de 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 2025-2026.

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 politiques comptables appropriées ainsi que la formulation d'estimations et de jugements conformes aux 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 2026.

Renée Laforest, CPA
Présidente-directrice générale

Trevor Ricketts, CPA
Chef des services financiers

Fredericton, Nouveau-Brunswick (Canada)
le 25 juin 2026

AUDITOR GENERAL OF NEW BRUNSWICK | VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU NOUVEAU-BRUNSWICK

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 2026, 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 2026, 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 influer 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'acquiers 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 je relève au cours de mon audit.

Le vérificateur général,

Paul Martin, FCPA, FCA

Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada
Le 25 juin 2026

Service Nouveau-Brunswick

État de la situation financière

Au 31 mars

	(milliers)	
	2026	2025
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**15 249 $**	9 558 $
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	**84 477**	94 166
Actifs affectés (note 6)	**14 049**	13 600
Comptes débiteurs et avances (note 7)	**37 376**	35 267
Total des actifs financiers	**151 151**	152 591
Passifs		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	**35 064**	35 504
Passif des partenaires (note 9)	**6 229**	5 855
Recettes reportées	**226**	276
Assurance des titres fonciers (note 10)	**4 980**	5 199
Total des passifs	**46 499**	46 834
Actifs financiers nets	**104 652**	105 757
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 11)	**67 607**	71 433
Stocks	**159**	141
Charges payées d'avance	**51 417**	44 383
Total des actifs non financiers	**119 183**	115 957
Excédent accumulé	**223 835 $**	221 714 $

Les notes afférentes aux états financiers en font partie intégrante.

Passifs éventuels (note 13)

Obligations contractuelles (note 14)

Approuvé au nom du conseil

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

Louise Duguay
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	**2026**	2025
Recettes			
Paiements de transfert	253 666 $	**261 374 $**	251 516 $
Produits et services	99 020	**128 148**	101 701
Services municipaux	20 553	**20 076**	19 574
Services de registre	29 220	**32 089**	30 006
Rabais et recouvrements	850	**1 495**	2 145
Total des recettes	**403 309**	**443 182**	404 942
Charges			
Administration générale	823	**481**	602
Finances, ressources humaines et stratégie	19 829	**19 694**	19 791
Approvisionnement stratégique	3 776	**3 612**	6 048
Services technologiques	240 423	**266 191**	233 430
Services de santé	52 301	**58 471**	52 197
Services organisationnels	37 811	**41 001**	37 863
Services publics	50 246	**51 611**	49 871
Total des charges	**405 209**	**441 061**	399 802
Excédent/(déficit)	(1 900)	**2 121**	5 140
Excédent accumulé, début de l'exercice	**221 714**	**221 714**	216 574
Excédent accumulé, fin de l'exercice	**219 814 $**	**223 835 $**	221 714 $

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	**2026**	2025
Actifs financiers nets, début de l'exercice	105 757 $	**105 757 $**	121 020 $
Excédent/(déficit)	(1 900)	**2 121**	5 140
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	-	**(398)**	(210)
Recettes de la cession d'immobilisations corporelles	-	**407**	225
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	(6 545)	**(6 300)**	(23 347)
Amortissement des immobilisations corporelles	10 222	**10 117**	8 905
Variation nette des charges payées d'avance	-	**(7 034)**	(6 011)
Variation nette des stocks	-	**(18)**	35
Augmentation/(diminution) des actifs financiers nets	**1 777**	**(1 105)**	(15 263)
Actifs financiers nets, fin de l'exercice	**107 534 $**	**104 652 $**	105 757 $

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)	
	2026	2025
Trésorerie et équivalents de trésorerie générés par (utilisés pour):		
Opérations liées au fonctionnement		
Excédent	**2 121 $**	5 140 $
Amortissement des immobilisations corporelles	**10 117**	8 905
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	**(398)**	(210)
Comptes débiteurs et avances (note 7)	**(2 109)**	3 086
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	**9 689**	658
Comptes créditeurs et charges à payer (note 8)	**(440)**	11 755
Charges payées d'avance	**(7 034)**	(6 011)
Assurance des titres fonciers (note 10)	**(219)**	199
Passif des partenaires (note 9)	**374**	(579)
Recettes reportées	**(50)**	(201)
Stocks	**(18)**	35
Actifs affectés (note 6)	**(449)**	380
Flux de trésorerie nets provenant des activités de fonctionnement	**11 584**	23 157
Opérations liées aux immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 11)	**(6 300)**	(23 347)
Recettes de la cession d'immobilisations corporelles	**407**	225
Flux de trésorerie nets utilisés pour les immobilisations	**(5 893)**	(23 122)
Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	**5 691**	35
Trésorerie et équivalents de trésorerie, début de l'exercice	**9 558**	9 523
Trésorerie et équivalents de trésorerie, fin de l'exercice	**15 249 $**	9 558 $

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 2026

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 1er 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.

Changements futurs en matière de politiques comptables

Cadre conceptuel pour l'information financière dans le secteur public

Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public a publié le Cadre conceptuel pour l'information financière dans le secteur public, qui entrera en vigueur le 1er avril 2026. Un cadre conceptuel est un ensemble cohérent de concepts interreliés sous-tendant les normes comptables et les normes d'information financière. Il définit la nature, la fonction et les limites de la comptabilité financière et de l'information financière. La Société prévoit adopter ce cadre à la date d'entrée en vigueur et analyse actuellement ses répercussions sur ses états financiers.

SP 1202 – Présentation des états financiers

Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public a publié le Chapitre SP 1202, qui entrera en vigueur le 1er avril 2026. Cette norme propose des modifications aux états financiers dans le cadre de présentation actuel ainsi que l'introduction de deux nouveaux états financiers. Les modifications visent à améliorer la compréhension, par les utilisateurs, des états financiers et des indicateurs qui y figurent, ainsi qu'à améliorer l'information favorisant la reddition de comptes. La Société prévoit adopter cette norme à la date d'entrée en vigueur et analyse actuellement ses répercussions sur ses états financiers.

Note 2 (suite)

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.

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/Actifs incorporels

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 non acquis dans le cadre d'une transaction d'échange ne sont pas comptabilisés dans les états financiers. Les actifs incorporels acquis dans le cadre d'une transaction d'échange sans lien de dépendance sont comptabilisés comme des actifs non financiers. La Société a évalué l'applicabilité de la NPSG-8 et a déterminé qu'aucun actif incorporel acquis n'existait au 31 mars 2026.

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

Note 2 (suite)

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.

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.

Note 2 (suite)

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.

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

Note 2 (suite)

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. Les montants inférieurs à 10 milliers de dollars sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

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:

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 32,3 millions de dollars (31,5 millions de dollars en 2025) (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 2026 correspond au solde des comptes débiteurs de 37,4 millions de dollars (35,3 millions de dollars en 2025). 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

Note 4 (suite)

une trésorerie suffisante afin de répondre aux besoins en matière de fonctionnement et d'immobilisations. Les passifs financiers de la Corporation sont principalement exigibles dans un délai d'un an.

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 261,4 millions de dollars (251,5 millions de dollars en 2025) de la province. Ces états financiers inclus 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 fourni 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. Les transactions avec la province du Nouveau-Brunswick et les entités sous le contrôle commun de la province sont effectuées soit à des conditions similaires à celles qui existeraient entre des parties non liées et sont comptabilisées au montant échangé, soit, en l'absence de telles conditions, sont comptabilisées à la valeur comptable. Les transactions ne respectant pas les conditions de pleine concurrence sont décrites ci-dessous.

- 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.

Note 5 (suite)

- 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)	
	2026	2025
Sommes à recevoir de la province du Nouveau-Brunswick	**84 477 $**	94 166 $
Comptes débiteurs	**32 279**	31 478
Comptes créditeurs et charges à payer	**(85)**	(114)
Passif des partenaires	**(5 657)**	(5 247)
Montant net dû à la Corporation	**111 014 $**	120 283 $

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)	
	2026	2025
Recettes	**401 128 $**	364 421 $
Charges	**(1 397)**	(1 786)
	399 731 $	362 635 $

6. Actifs affectés

	(milliers)	
	2026	2025
Passif des partenaires (note 9)	**6 229 $**	5 855 $
Droits d'assurance collectés (note 10)	**7 820**	7 745
	14 049 $	13 600 $

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2026

7. Comptes débiteurs et avances

	(milliers)	
	2026	2025
Comptes débiteurs	**36 615 $**	34 786 $
Avances	**812**	528
Provision pour créances douteuses	**(51)**	(47)
	37 376 $	35 267 $

8. Comptes créditeurs et charges à payer

	(milliers)	
	2026	2025
Comptes créditeurs et charges à payer	**25 223 $**	26 648 $
Salaires et avantages payables	**9 841**	8 856
	35 064 $	35 504 $

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:

	(milliers)	
	2026	2025
Province du Nouveau-Brunswick	**5 433 $**	5 093 $
Autres partenaires	**796**	762
	6 229 $	5 855 $

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*.

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 2026, la Corporation estime à 5,0 millions de dollars (5,2 millions de dollars en 2025) le passif lié aux demandes d'indemnisation éventuelles en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*.

Note 10 (suite)

L'évaluation de ce passif est fondée sur une estimation actuarielle et comporte une incertitude de mesure. Les principales hypothèses utilisées dans l'estimation incluent la fréquence des réclamations, le coût moyen par réclamation, les taux d'acceptation des réclamations et les ratios d'indemnisation, ainsi que les taux d'inflation et d'intérêt. Étant donné l'incertitude inhérente aux estimations et la dépendance aux hypothèses actuarielles, des changements dans les hypothèses clés, en particulier la fréquence des réclamations et le coût moyen par réclamation, pourraient entraîner des variations significatives du passif estimé pour des périodes futures.

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)	
	2026	2025
Solde d'ouverture	**7 745 $**	7 546 $
Droits d'assurance perçus	**98**	274
Indemnités versées	**(23)**	(75)
Total (note 6)	**7 820 $**	7 745 $

Service Nouveau-Brunswick

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2026

11. Immobilisations corporelles

(milliers)

	Matériel et logiciels informatiques	Terrain et bâtiments	Véhicules à moteur	Équipement majeur	Améliorations locatives	Équipement initial de nouveaux bâtiments	Actifs en construction (AEC)	31 mars 2026 Total	31 mars 2025 Total
Durée de vie utile estimative (années)	5 à 15 ans	Bâtiments de 40 ans	de 5 à 10 ans	de 5 à 15 ans	Durée du bail	5 ans			
Coût									
Coût d'ouverture	103 586 $	21 123 $	695 $	26 509 $	14 804 $	3 878 $	1 260 $	171 855 $	152 048 $
Transférées des AEC	-	51	-	262	-	-	(313)	-	-
Acquisitions	4 517	10	221	118	316	-	1 118	6 300	23 347
Dispositions	(1 507)	-	(132)	-	-	-	-	(1 639)	(3 540)
Coût de clôture	**106 596**	**21 184**	**784**	**26 889**	**15 120**	**3 878**	**2 065**	**176 516**	**171 855**
Amortissement cumulé									
Amortissement cumulé au début de l'exercice	73 733	5 474	333	11 100	6 650	3 132	-	100 422	95 042
Dispositions	(1 507)	-	(123)	-	-	-	-	(1 630)	(3 525)
Charge d'amortissement	7 057	452	89	1 767	450	302	-	10 117	8 905
Amortissement cumulé de clôture	**79 283**	**5 926**	**299**	**12 867**	**7 100**	**3 434**	**-**	**108 909**	**100 422**
Valeur comptable nette	**27 313 $**	**15 258 $**	**485 $**	**14 022 $**	**8 020 $**	**444 $**	**2 065 $**	**67 607 $**	**71 433 $**

Voici les actifs en construction en date du 31 mars 2026:

	(milliers)
Équipement majeur	2 052 $
Améliorations locatives	13 $
Total	**2 065 $**

12. Charges par secteur

	(milliers)	
	2026	2025
Services du personnel	**194 361 $**	182 829 $
Fournitures et services	**236 312**	207 942
Frais de la dette et autres	**271**	126
Amortissement	**10 117**	8 905
	441 061 $	399 802 $

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. Obligations contractuelles

La Corporation a des obligations contractuelles liées à des espaces de bureau et à des ententes contractuelles. Les paiements minimaux pour ces obligations contractuelles sont estimés comme suit :

	(milliers)					
	2027	**2028**	**2029**	**2030**	**2031**	**Ci-après**
Location de bureau	6 098 $	6 004 $	5 349 $	4 879 $	4 524 $	21 579 $
Ententes contractuelles	82 950	50 959	45 341	6 815	2 345	2 205
Total	**89 048 $**	**56 963 $**	**50 690 $**	**11 694 $**	**6 869 $**	**23 784 $**

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

15. Données comparatives

Certains chiffres de 2025 on été reclassés afin de se conformer à la présentation adoptée pour 2026.