



Rapport annuel 2008-2009

Le 30 septembre 2009

L'honorable Victor Boudreau
Ministre responsable de Service Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur Boudreau,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*, le rapport annuel de Service Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Boudreau, mes salutations distinguées.



Derek Pleadwell
Président du conseil d'administration



Conseil d'administration

Derek Pleadwell
(président du conseil d'administration), Fredericton

Jim Dunlap
(vice-président du conseil d'administration), St. George

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

Sylvie Levesque-Finn
(présidente de Service Nouveau-Brunswick), Fredericton



De gauche à droite

1^{re} rangée : Sylvie Levesque-Finn, Michèle Pelletier

*2^e rangée : Jane M. Fritz, Réginald Boudreau, T.J. Smith,
Christopher P. MacPherson, Derek Pleadwell, Alfred Losier,
Elizabeth Webster, Jim Dunlap*

Absente de la photo : Beth Thompson

Table des matières



Rapport de la présidente1



À propos de Service
Nouveau-Brunswick 2



Secteurs d'activité 4

Prestation des services 4

Registres 6

Services d'évaluation 8

Secrétariat de l'infrastructure de
l'information foncière10



Lois11



Langues officielles12



Plan d'affaires 2007-201013

Compte rendu de la 2^e année du plan d'action13



États financiers15

Discussion et analyse de la haute direction15

États financiers21





Rapport de la présidente

Service Nouveau-Brunswick fait preuve d'un passé riche à fournir d'excellents services gouvernementaux aux gens du Nouveau-Brunswick. Depuis 1998, la Corporation ajoute au nombre de services disponibles tout en permettant un accès plus simple à ceux-ci. Je suis fière de nos nombreuses réalisations durant cette dernière année répondant à l'objectif d'améliorer le service à la clientèle.

Le Bureau du médiateur des loyers s'est ajouté à notre équipe en 2008. Depuis ce temps, nous avons amélioré l'accès à ces services en acceptant la perception de paiements dans tous les centres de services de la province. En septembre, nous avons lancé un nouveau certificat de naissance dont les caractéristiques à la fine pointe de la technologie protègent contre la contrefaçon et la falsification. En décembre, nous avons présenté un projet de loi pour améliorer le processus d'appel en matière d'évaluation foncière visant à accroître l'équité et la transparence. En janvier, la modernisation du Registre des biens réels a été complétée, finalisant un processus d'une dizaine d'années. Celui-ci est maintenant un des registres les plus modernes au monde. Voici que quelques faits saillants de la dernière année.

Grâce au développement du réseau de nos services, Service Nouveau-Brunswick devient un organisme plus complexe comptant plus de responsabilités. Malgré les défis inhérents d'une corporation en état de croissance, les niveaux de satisfaction de la clientèle et des employés demeurent forts.

Notre succès peut être attribué aux efforts de notre conseil d'administration engagé et du personnel professionnel de cette Corporation. À cause de ce dévouement, le gouvernement du Nouveau-Brunswick ainsi que les gens de cette province peuvent compter sur Service Nouveau-Brunswick à être l'agence de prestation des services gouvernementaux par excellence.

Sylvie Levesque-Finn
Présidente



À propos de Service Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick a été créée en 1998 afin de regrouper sous un même toit les services et l'information dont les gens du Nouveau-Brunswick ont besoin pour mener leurs vies privée et professionnelle. Notre mandat consiste à améliorer l'accès aux services gouvernementaux et aux renseignements publics.

Dès le début, nous avons donné aux gens du Nouveau-Brunswick un accès rapide et pratique aux services gouvernementaux grâce à un réseau provincial de centres de service, un centre d'appel pouvant être joint en composant un numéro sans frais et notre portail Internet SNB.ca. Le résultat est un modèle à guichet unique de services fournis aux clients au moyen de canaux multiples.

Vision

Service Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, en tout temps, partout.

Mission

Fournir avec excellence des services et des renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

Gouvernance

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la Corporation. Elle précise que Service Nouveau-Brunswick est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement. Ces services sont offerts par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Service Nouveau-Brunswick veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement.

Un conseil d'administration oriente les activités de la Corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification effectue la surveillance des affaires financières de la Corporation et passe en revue ses états financiers; le comité de développement, pour sa part, supervise les nouveaux développements de système.

Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services des registres foncier, des biens personnels et corporatif, de même que des statistiques de l'état civil, de paiements du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et des municipalités et de financement gouvernemental attribué pour offrir des services au nom du GNB.

Service Nouveau-Brunswick poursuit l'amélioration des processus d'affaires ainsi que des méthodes de prestation des services, afin que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Effectifs et répartition

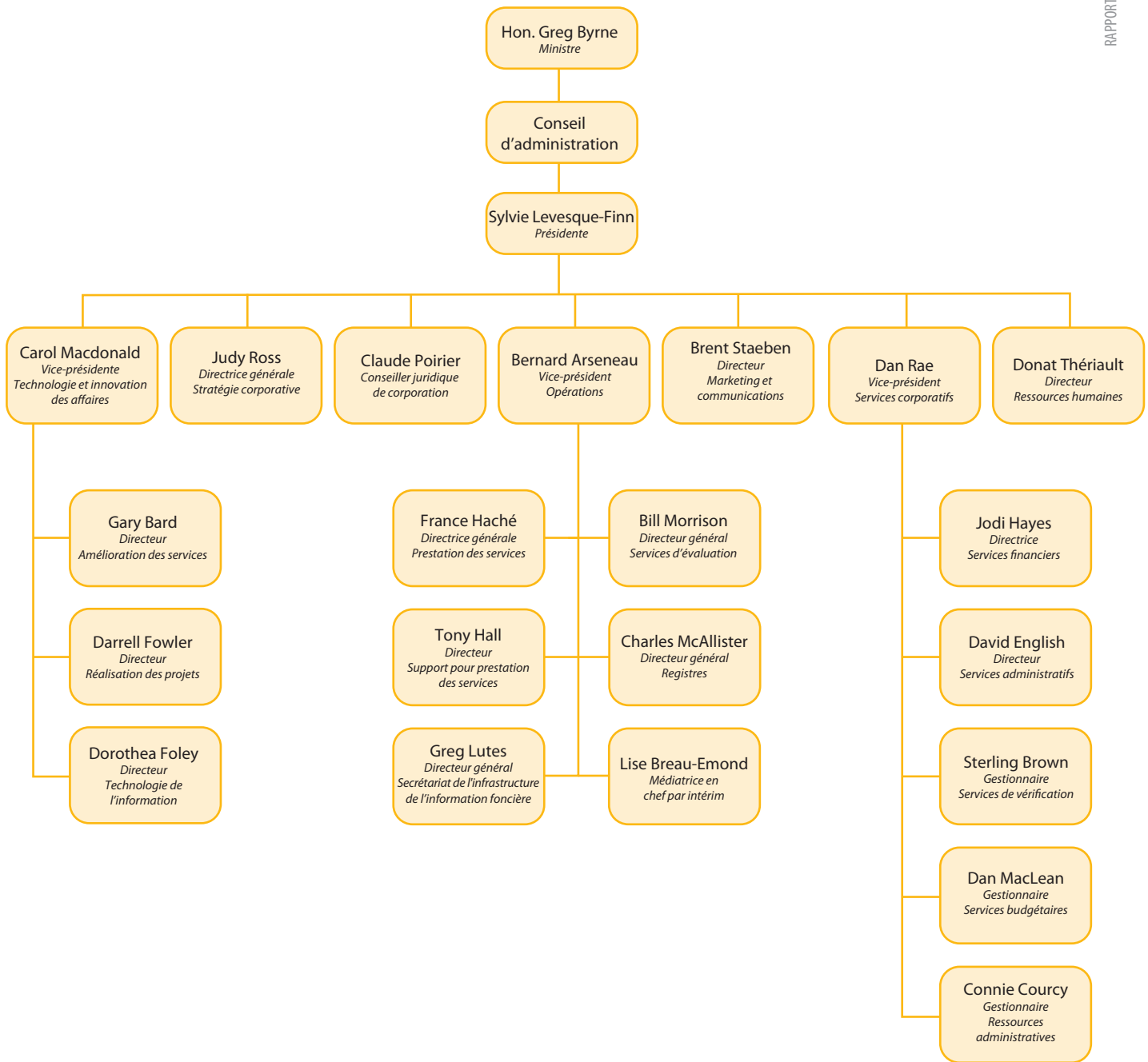
À la fin de l'exercice 2008-2009, la Corporation compte 739 employés répartis dans 40 collectivités, dont 618 sont à temps plein, et 121, à temps partiel. Nos employés sont stimulés par le défi d'offrir de meilleurs services et d'améliorer les façons dont les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Prévoyant une pénurie de main-d'œuvre en raison de l'augmentation du nombre de départs à la retraite ainsi que de la concurrence interprovinciale et mondiale à l'égard des ressources, la Corporation continue d'investir dans une stratégie de planification des effectifs qui lui assurera de disposer d'un bassin continu de candidats qualifiés pour pourvoir les postes essentiels.





Organigramme





Secteurs d'activité

Prestation des services

Service Nouveau-Brunswick est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples. La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, Service Nouveau-Brunswick propose trois canaux distincts de prestation des services gouvernementaux :

- en personne, par un réseau de 39 centres de services situés dans l'ensemble de la province;
- par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1-888-762-8600;
- par Internet à www.snb.ca.

Une vaste gamme de services sont offerts au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, y compris le gouvernement fédéral. Nous acceptons aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 64 municipalités.

Les services que nous offrons comprennent :

- les services liés aux véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, services d'examen de conduite;
- les loisirs : permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures;
- les formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, enregistrement de loterie;
- les services liés au gouvernement fédéral : permis pour embarcations de plaisance;
- les services liés aux villes et aux villages : paiements des eaux et des égouts, paiements d'amendes; et
- les services liés au Bureau du médiateur des loyers.

Centres de service

Grâce à un réseau de 39 centres de services situés dans l'ensemble de la province, Service Nouveau-Brunswick offre à la population du Nouveau-Brunswick une combinaison de services personnalisés et d'heures d'ouverture prolongées très pratiques. Chacun de ces centres offre les services du gouvernement provincial les plus demandés alors que 13 centres offrent la gamme complète de services.

TéléServices

Le centre TéléServices de Service Nouveau-Brunswick est le centre d'appels pour les clients de la Corporation. Les gens du Nouveau-Brunswick peuvent accéder à des services par téléphone en composant le numéro sans frais 1-888-762-8600. Les TéléServices répondent également aux courriels provenant du site Internet de Service Nouveau-Brunswick et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet. Trois principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées.

SNB en ligne

Le site Internet de Service Nouveau-Brunswick offre de nombreux produits et services, de même que des formulaires en ligne, dont les demandes de certificat de naissance et de déduction d'impôt foncier, ainsi que les demandes de remplacement ou de renouvellement de la carte d'assurance-maladie. Les clients peuvent également s'y procurer des formulaires de diverses municipalités.

Bureau du médiateur des loyers

Le Bureau du médiateur des loyers a été transféré du ministère de la Justice et de la Consommation à Service Nouveau-Brunswick le 1^{er} avril 2008. Ayant reçu le mandat d'exécuter les fonctions prescrites dans la *Loi sur la location de locaux d'habitation*, le Bureau du médiateur des loyers fournit un programme de règlement des différends en dehors du processus du système judiciaire traditionnel.

Le Bureau du médiateur des loyers remplit les fonctions suivantes :

- il est la seule entité au Canada à détenir, en fiducie, tous les dépôts de garantie payés par les locataires d'après les dispositions d'un bail de location de locaux d'habitation;
- il agit à titre de médiateur en vue d'un règlement mutuellement consenti ou, lorsque la médiation n'est pas possible, à titre d'arbitre entre les parties concernant le paiement d'un dépôt de garantie;
- il agit à titre de médiateur ou d'arbitre dans le règlement de plaintes provenant tant des propriétaires que des locataires, portant sur la rupture d'une entente de location ou le défaut de se conformer à la *Loi sur la location de locaux d'habitation*;
- il fournit des renseignements sur la location de locaux d'habitation.

**Principaux faits saillants de la prestation des services pour l'exercice :**

- Nous avons conclu un partenariat avec l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick pour la mise en œuvre du programme d'aide financière en cas de catastrophe ou d'inondation. Les centres de services ont fourni les formulaires de demande et distribué des paiements dans le contexte du programme d'aide financière à trois occasions en 2008–2009, dont la crue printanière dans la vallée du fleuve Saint-Jean.
- Intégration du Bureau du médiateur des loyers à Service Nouveau-Brunswick par l'introduction d'initiatives générant une efficacité accrue, une prestation des services améliorée et une conformité globale. Les mesures suivantes illustrent certaines de ces initiatives :
 - *un numéro 1-800 a été instauré comme partie intégrante de TéléServices;*
 - *la perception des paiements a été étendue des six bureaux du médiateur des loyers à tous les centres de services de la province;*
 - *le déménagement physique des bureaux de Bathurst, de Campbellton, d'Edmundston et de Saint John a permis l'intégration avec d'autres bureaux régionaux et la réduction des coûts opérationnels, tout en augmentant la visibilité et l'accessibilité;*
- Le Bureau du médiateur des loyers détient 13 807 dépôts de garantie et a résolu 5 303 réclamations portant sur des dépôts de garantie dans toute la province. En date du 31 mars 2009, les dépôts de garantie détenus en fiducie par le Bureau du médiateur des loyers s'élevaient à 16 519 602 \$, une augmentation de 8 % par rapport à l'exercice précédent;
- Deux cent quatre-vingt-dix-neuf ordres de se conformer ont été signifiés à des propriétaires et à des locataires à la suite de la réception de 457 plaintes au Bureau du médiateur des loyers alléguant qu'un propriétaire ou un locataire a failli à ses obligations en vertu d'une entente de location;
- Il a répondu à 58 744 demandes de renseignements et servi 15 435 visiteurs;
- Le Bureau a en outre lancé des projets d'amélioration dans le domaine de l'informatique en vue de centraliser la gestion financière et d'occasionner une plus grande utilisation des ressources dans la province.

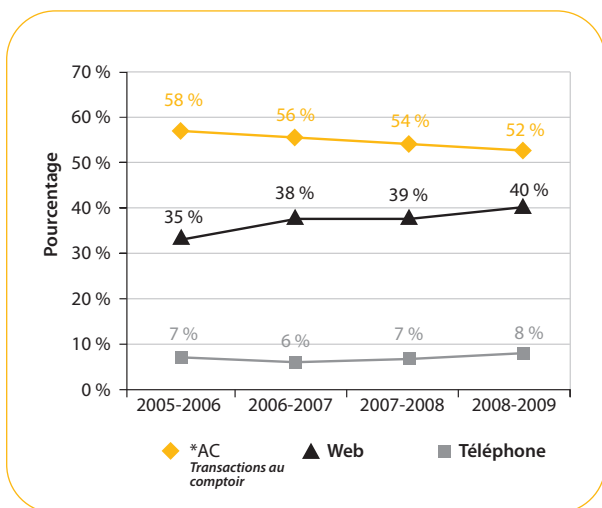
Prestation des services de transaction

	2008–2009	2007–2008	2006–2007
Services gouvernementaux : les transactions effectuées pour les trois niveaux de gouvernement (provincial, municipal et fédéral).	2 393 663	2 258 130	2 212 058
Service Nouveau-Brunswick : évaluation foncière, registre corporatif, registre des biens réels et personnels, médiateur des loyers, statistiques de l'état civil et produits de SNB.	2 343 160	2 475 460	2 435 200
Autres partenaires : perception de paiements pour Énergie NB, Bell Aliant, les régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB, et autres.	158 131	144 160	134 444
Nombre total de transactions :	4 894 954	4 877 750	4 781 702



6

Pourcentage des transactions par canal de prestation



Registres

Service Nouveau-Brunswick est responsable des registres foncier, des biens personnels, corporatif et des statistiques de l'état civil de la province du Nouveau-Brunswick. Ces quatre registres offrent différents services, dont les suivants :

Registre foncier

- maintient un réseau provincial de 13 bureaux où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels tels que des actes de transfert, des hypothèques et des testaments;
- conserve les documents contenant de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans;
- offre la possibilité pour les utilisateurs de conclure des transactions foncières avec rapidité, efficacité et exactitude grâce à PLANET, une ressource en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cartographie et de renseignements;
- fournit l'accès en ligne à des renseignements à jour sur la propriété des biens réels, la cartographie cadastrale et les évaluations foncières à l'échelle de la province au moyen des outils de PLANET à la disposition du personnel du registre des biens réels, des entreprises, des professionnels et du public.

Registre des biens personnels

- permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles;
- permet aux institutions financières et au grand public d'enregistrer et d'effectuer des recherches concernant des avis de sûreté touchant les biens personnels;
- fournit un accès aux renseignements publics sur les biens personnels;
- permet de vérifier facilement si des sûretés grèvent le produit proposé, offrant une protection aux consommateurs qui font l'achat d'objets d'occasion;
- met à disposition trois façons d'effectuer des recherches :
 - les consommateurs peuvent avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en leur nom;
 - ils ont la possibilité de chercher eux-mêmes dans ce registre au moyen du service Clic-privilege. Cette option en ligne permet à quiconque de faire une recherche dans le registre des biens personnels en inscrivant simplement le numéro de série du bien cherché, moyennant des frais de 8 \$ la recherche; et
 - ils peuvent s'abonner à Canada atlantique en direct pour les recherches et les enregistrements. Des frais d'abonnement s'appliquent.

Registre corporatif

- regroupe les corporations commerciales et les organismes sans but lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistre les corporations en nom collectif et les appellations commerciales en vertu desquelles les entreprises individuelles et les corporations en nom collectif font affaire;
- enregistre les corporations et les entreprises extraprovinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick;
- maintient de l'information à jour, accessible au public, sur les entreprises commerciales et les organismes à but non lucratif, ainsi que sur les entités commerciales non constituées;
- permet aux utilisateurs d'Internet d'obtenir des renseignements sur plus de 170 000 entreprises et organismes sans but lucratif passés et présents; et
- attribue le numéro de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick par la voie du processus de constitution en corporation et d'enregistrement. Le numéro d'entreprise est un moyen d'identification unique d'utilisation générale aux fins des services provinciaux, fédéraux et municipaux.



Statistiques de l'état civil

- enregistre, maintient, vérifie et distribue les données sur les naissances, les décès, les mortinatalités et les mariages (événements démographiques);
- fait la recherche de dossiers; émet les certificats associés aux événements démographiques; distribue les licences de mariage; approuve et enregistre les changements de nom;
- enregistre et maintient un index des églises et des religions autorisées à célébrer des mariages au Nouveau-Brunswick;
- approuve les demandes d'accès à l'information conformément à la loi et aux directives; et
- produit divers rapports statistiques fondés sur les événements démographiques.

Principaux faits saillants des registres pour l'exercice :

- La soumission électronique des documents concernant les biens réels est devenue obligatoire à partir du 30 juin 2008. Dès le mois de février 2009, environ 75 % de ces documents étaient soumis par voie électronique au registre foncier.
- Grâce à la numérisation de documents historiques couvrant 200 ans, tous les registres (de 1784 à nos jours) sont accessibles en ligne depuis le 9 décembre 2008. Ce projet d'une durée de trois ans a nécessité la participation et la collaboration, tant du personnel du registre foncier que de clients de toute la province.
- Un sondage auprès des utilisateurs du registre corporatif effectué en décembre 2008 et janvier 2009 indique que 93 % des personnes étaient satisfaites des services fournis.
- Introduction d'un nouveau certificat de naissance plus sûr, dans le contexte d'une initiative nationale.
- Service rapide d'obtention de certificats de naissance.

Statistiques

Activité	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005
Registre foncier					
Enregistrements	110 683	110 986	107 238	109 684	105 847
Recherches	45 723	44 892	43 470	47 842	49 845
Nombre de certificats de propriété enregistrée vendus	31 582	31 542	28 276	23 936	18 165
Registre des biens personnels					
Enregistrements	126 897	131 517	130 213	129 055	123 274
Recherches	50 189	50 053	49 902	50 390	46 546
Registre corporatif					
Constitutions	2 865	2 792	2 733	2 686	2 491
Enregistrements	3 150	3 239	3 407	3 574	3 052
Relevés annuels	35 147	33 067	32 240	32 689	31 474
Certificat de statut/copies certifiées	4 366	4 356	4 306	4 187	3 769
Registre des statistiques de l'état civil					
Certificats délivrés (toutes catégories)	45 539	51 908	45 646	42 285	
Changements de noms traités	409	527	433	455	
Modifications traitées	2 440	2 949	2 312	2 373	
Événements démographiques enregistrés	18 567	17 372	17 329	17 979	



Services d'évaluation

Service Nouveau-Brunswick est responsable de l'évaluation, c'est-à-dire de l'estimation et de la classification de tous les biens réels dans la province, une composante vitale dans les processus de taxation foncière et de financement des municipalités.

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur valeur réelle et véritable (mieux connue comme étant la valeur du marché) au 1er janvier de chaque année pour laquelle l'évaluation est fixée. Les évaluations individuelles sont ensuite regroupées pour former les assiettes fiscales de la province et des municipalités. Ces données sont transmises au ministère des Gouvernements locaux qui définit l'assiette fiscale de chaque municipalité et district de services locaux de la province. Les évaluations individuelles de propriétés sont également transmises au ministère des Finances, puisque celles-ci sont utilisées — avec les taux fonciers des municipalités et de la province — pour produire la facture annuelle d'impôt foncier d'une propriété.

Les évaluateurs de biens ont la responsabilité de maintenir un inventaire de tous les renseignements sur les biens réels, de même que d'administrer de nombreux avantages se rapportant aux impôts fonciers.

En 2008-2009, les activités suivantes s'ajoutent aux activités régulières de la Direction des services d'évaluation telles que les réévaluations, les analyses pour la vente, les nouvelles constructions, les ajustements du marché de la valeur des biens évalués et les appels :

La modernisation de certains aspects du processus d'appel et la publication des prix de vente

En février 2008, le Bureau de l'ombudsman a publié un rapport intitulé *Le processus d'appel en matière d'évaluation foncière au Nouveau-Brunswick : niveler les chances*. Le rapport comprenait des recommandations qui ont engendré la mise en œuvre de plusieurs changements :

- 1) Divulcation à partir de 2009 des prix de vente des biens réels au public;
- 2) Introduction d'une exigence d'échange de renseignements avant la tenue de l'audience d'appel;
- 3) Changement du nom du premier niveau d'appel pour « Demande de révision »;
- 4) Fardeau de la preuve partagé; et
- 5) Divulcation du résumé annuel sur les faits saillants des causes d'appel importantes.

La revue dans le but de moderniser le processus d'évaluation

Nous avons besoin d'un cadre technologique moderne et efficace afin d'être en mesure d'exécuter le mandat de la fonction d'évaluation. Nous avons entrepris cette année la modernisation du système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) à base d'ordinateur central, et la révision des processus face à l'évaluation.

La production des avis d'évaluation foncière en mars de chaque année et le traitement des questions et des appels

Les avis d'évaluation et d'impôt foncier (factures d'impôt foncier) sont expédiés le 1er mars de chaque année. Dans le cas où un propriétaire ne se tiendrait pas satisfait de la valeur estimée indiquée, il a la possibilité de soumettre une Demande de révision dans les 30 jours de la date d'expédition de la facture d'impôt. Il s'agit là de la première étape du processus d'appel pour la contestation de la valeur estimée. Un évaluateur inspectera le bien, passera en revue les préoccupations du propriétaire et rendra une décision écrite indiquant s'il y a lieu de modifier l'évaluation. Si le propriétaire n'est pas satisfait de la décision rendue par l'évaluateur relativement à l'avis de renvoi, il peut appeler de cette décision auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.

Le tableau à la page suivante fournit les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes confirmant que les valeurs estimées se situent à l'intérieur des normes internationales établies par l'International Association of Assessing Officers (IAAO). Les trois indicateurs utilisés sont :

- 1) le rapport évaluation-vente : une mesure qui correspond à la valeur évaluée divisée par le prix de vente;
- 2) les coefficients de dispersion : l'écart moyen absolu d'un groupe de nombres par rapport à la médiane, exprimé en pourcentage de celle-ci;
- 3) l'écart en fonction du prix : une mesure de l'égalité verticale des rapports évaluation-vente. Il sert d'indicateur de la qualité de l'évaluation pour les biens de catégories de prix différentes.



Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de Service Nouveau-Brunswick

Indicateurs	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Écart en fonction du prix	
	Residentiel	Commercial	Residentiel	Commercial	Residentiel	Commercial
Normes de l'IAAO	0,90-1,10	0,90-1,10	10-15	< 20	0,98-1,03	0,98-1,03
2008	0,95	0,89	10,9	14,6	1,013	1,045
2007	0,95	0,92	10,1	14,8	1,013	1,042
2006	0,95	0,92	10,1	13,1	1,013	1,041
2005	0,95	0,89	10,6	19,2	1,015	1,056
2004	0,95	0,88	10,6	17,7	1,017	1,048
2003	0,94	0,89	10,8	17,9	1,019	1,051

Principaux faits saillants des services d'évaluation pour l'exercice :

- Modification au 1^{er} janvier 2009 de la *Loi sur l'évaluation* pour prévoir la publication des données des prix de vente de toutes les propriétés vendues, de même que plusieurs changements au processus d'appel.
- Remplacement du système d'établissement des coûts des propriétés résidentielles utilisé depuis les années 1980.
- Ajustement des responsabilités des évaluateurs en spécialisant les tâches par type de propriété, résidentielle ou commerciale.

Statistiques sur l'évaluation foncière

Exercice	Nombre de propriétés	Assiette fiscale (milliards de \$)	Demande de révision	% des comptes de propriété	Appels (Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme)
2008	448 224	46,7	5 526	1,2%	174
2007	444 341	43,4	5 518	1,2%	155
2006	441 161	40,5	6 598	1,5%	250
2005	437 637	38,0	8 100	1,8%	189
2004	433 790	35,8	5 838	1,3%	240
2003	429 859	33,5	4 369	1,0%	272





Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière

Service Nouveau-Brunswick est l'organisme principal de coordination de la cartographie de base et de la géomatique au Nouveau-Brunswick, est responsable de la création et du maintien du réseau géodésique de la province et est également responsable de l'approbation de tous les projets de condominiums au Nouveau-Brunswick.

Les activités du Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière comprennent :

- le maintien d'un réseau géodésique de haute précision basé sur le système de localisation GPS (une infrastructure qui est surtout utilisée par les arpenteurs-géomètres, les gouvernements, les ingénieurs et les gestionnaires du territoire pour référencer l'information géographique à l'aide d'un système de coordonnées commun);
- le maintien d'une série de stations du système de localisation GPS continuellement en activité (stations de contrôle actives (ACS)), en fournissant des observations gratuites aux utilisateurs, toutes les heures, à partir du site Web de Service Nouveau-Brunswick;
- l'approbation de tous les plans de condominiums en vertu de la *Loi sur les condominiums*. Le directeur de l'arpentage gère le programme des condominiums en travaillant avec les propriétaires, les sociétés de condominiums, les promoteurs immobiliers et d'autres professionnels de ce secteur;
- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en géomatique au sein du GNB;
- la mise en œuvre de projets interorganismes comme l'établissement de normes provinciales et d'ensembles de données;
- la tenue d'activités d'éducation et d'extension; et
- la gestion d'un service de téléchargement pour les données géographiques et la cartographie.

Principaux faits saillants du Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière pour l'exercice :

- Travail continu sur un nouveau cadre législatif afin de moderniser les démarches de vente, d'achat et d'approbation pour le développement des condominiums au Nouveau-Brunswick. La nouvelle loi sera adoptée dans la prochaine année fiscale.
- Approbation de 12 corporations de condominiums et de 189 unités. Le total provincial au 31 mars 2009 est de 187 corporations et de 2996 unités.
- Services assurés dans toute la province par l'infrastructure d'arpentage ACS, dont les installations se trouvant à Edmundston et à Woodstock.

Lois

11

Les lois suivantes relèvent de Service Nouveau-Brunswick :

Général

- *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*

Évaluation

- *Loi sur l'évaluation*
- *Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences*

Information foncière

- *Loi sur l'arpentage*
- *Loi sur les condominiums*
- *Loi sur l'espace aérien*

Registre des biens réels

- *Loi sur l'enregistrement foncier*
- *Loi sur l'enregistrement*
- *Loi sur la confirmation du bornage*
- *Loi sur les formules types de transferts du droit de propriété*

Registre des biens personnels

- *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*

Registre corporatif

- *Loi sur les corporations commerciales*
- *Loi sur les compagnies*
- *Loi sur les corporations*
- *Loi sur les corporations étrangères résidentes*
- *Loi sur les identificateurs communs*
- *Loi sur les sociétés en commandite*
- *Loi sur les sociétés en nom collectif*
- *Loi sur l'enregistrement des sociétés en nom collectif et des appellations commerciales*
- *Loi sur la prorogation spéciale des corporations*
- *Loi sur la liquidation des compagnies*

Statistiques de l'état civil

- *Loi sur les statistiques de l'état civil*
- *Loi sur le mariage*
- *Loi sur le changement de nom*

Médiateur des loyers

- *Loi sur la location de locaux d'habitation*



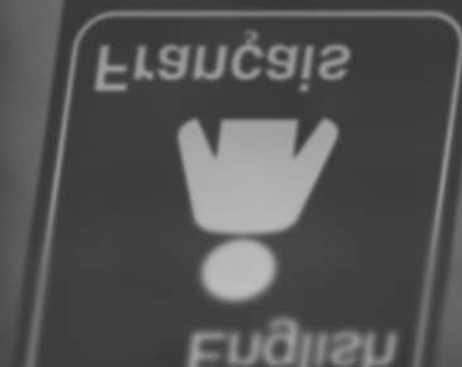


Langues officielles

Service Nouveau-Brunswick reconnaît ses obligations et s'est engagée à offrir activement des services de qualité au public dans la langue de son choix.

Au cours de l'exercice 2008-2009, Service Nouveau-Brunswick a reçu un total de six plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Deux de ces plaintes se sont révélées non fondées et une autre s'est soldée par des résultats non concluants; les trois autres étaient fondées et ont fait l'objet d'un suivi.

Neuf employés de Service Nouveau-Brunswick poursuivaient une formation en langue seconde au cours du dernier exercice.





Plan d'affaires 2007-2010

Compte rendu de la deuxième année du plan d'action

Pour assurer la réalisation des objectifs du plan d'affaires, Service Nouveau-Brunswick a élaboré un plan d'action pour chacune des trois années. Le fondement de ce plan consiste en huit objectifs prioritaires classés en deux catégories complémentaires, soit les objectifs généraux de base de la Corporation et les objectifs axés sur les services.

En général, la Corporation est satisfaite des réalisations qui ont été établies dans son ambitieux plan d'action pour la deuxième année. Le diagramme ci-dessous donne un aperçu des initiatives du plan de l'année 2008-2009, soit les buts en caractères gris.

Objectifs généraux de base

Excellence du service

La culture de prestation de services de SNB se caractérise par un service à la clientèle exemplaire.

Buts	Veiller à l'amélioration continue du service à la clientèle	Améliorer la collaboration avec nos partenaires commerciaux	S'assurer que les Néo-Brunswickois connaissent et comprennent les services offerts par SNB
------	---	---	--

Valorisation de la main-d'œuvre

SNB offre un milieu de travail propice à la croissance du personnel et de l'organisation.

Buts	Promouvoir le perfectionnement de nos ressources humaines	Élaborer la technologie afin de faciliter la gestion des ressources humaines	Veiller à ce que les communications internes soient efficaces
------	---	--	---

Efficacité de l'organisation

SNB reconnaît l'importance de l'organisation d'entreprise qui soutient la croissance et l'excellence du service.

Buts	Améliorer notre processus de planification afin d'assurer l'atteinte de nos priorités stratégiques	Améliorer la capacité de notre entreprise grâce à une technologie appropriée	Maintenir des procédures internes efficaces	Veiller à ce que les nouvelles occasions soient saisies en facilitant le passage d'une idée à la prestation
------	--	--	---	---

Croissance innovatrice

SNB cherche à demeurer à la fine pointe en matière de prestation de services.

Buts	Jouer un rôle de chef de file pour le compte du gouvernement en ce qui concerne l'évolution de la prestation de services dans le but d'atteindre l'autonomie	Accroître notre capacité à innover	Tenter sans relâche de définir une situation future visionnaire
------	--	------------------------------------	---



14

Objectifs axés sur les services

Modernisation des services d'évaluation

Les services d'évaluation de SNB seront modernisés en vue de la viabilité à long terme.

Buts	Moderniser les services d'évaluation	Tirer profit des progrès rendus possibles grâce aux nouveaux outils et technologies	Inspirer la confiance du public envers le système d'impôt foncier	Conserver une main-d'œuvre d'évaluation compétente
------	--------------------------------------	---	---	--

Transformation des services d'affaires

SNB cultive une relation de collaboration avec des entreprises et des fournisseurs de services aux entreprises afin d'améliorer la prestation des services.

Buts	Faciliter le transfert des services gouvernementaux aux entreprises ainsi que la transformation de ces services	Établir un portail des entreprises en prévision des besoins des entreprises
------	---	---

Amélioration des services aux citoyens

SNB collabore avec les trois ordres de gouvernement afin d'assurer une prestation de services homogène axée sur le citoyen.

Buts	Moderniser les services de Statistiques de l'état civil	Développer le guichet unique pour les services aux citoyens
------	---	---

Développement des services d'information géographique

SNB aidera le Nouveau-Brunswick à retrouver sa place de chef de file en matière de services d'information géographique en coordonnant l'infrastructure géomatique de la province.

Buts	Devenir l'organisme responsable de la géomatique du gouvernement	Améliorer la gestion des condominiums
------	--	---------------------------------------



États financiers

Discussion et analyse de la haute direction

La haute direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2009. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

Le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick est mandaté par la loi pour gérer commercialement les affaires de la Corporation selon des pratiques commerciales saines (paragraphe 7(3) de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*). En conséquence, il respecte des principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada qui tiennent compte de la valeur de ses investissements précédents et rapprochent de façon appropriée les charges et les produits de l'exercice.

Bilan

Trésorerie

Au 31 mars 2009, l'encaisse et les placements à court terme de Service Nouveau-Brunswick se chiffraient à 29,6 millions de dollars, en hausse de 1 million par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 28,6 millions de dollars. De l'information additionnelle sur les variations de trésorerie est donnée dans l'état des flux de trésorerie.

Le fonds de roulement, c'est-à-dire l'excédent de l'actif à court terme sur le passif à court terme, s'élevait à 30,5 millions de dollars au 31 mars 2009. Il se chiffrait à 28,2 millions l'année précédente. L'excédent de l'encaisse sur les besoins de fonctionnement immédiats peut être placé dans des instruments monétaires à court terme (un an ou moins) sans risque.

Biens affectés

Cette catégorie comprend deux éléments : l'encaisse et les débiteurs détenus au nom des partenaires à la fin de l'exercice et l'encaisse associée à l'assurance des titres fonciers.

Encaisse et débiteurs au nom des partenaires

Une part importante des activités de Service Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des sommes au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics. En 2008-2009, une somme totale de 404 millions de dollars a été perçue auprès de particuliers et d'entreprises et remise aux partenaires concernés. Le montant de l'encaisse et des débiteurs en transit au 31 mars 2009 était de 6,5 millions de dollars, soit le même montant qu'au 31 mars 2008.

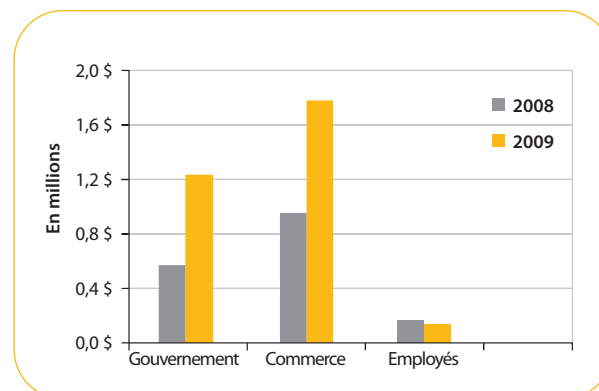
À la fin de l'exercice 2008-2009, Service Nouveau-Brunswick détenait aussi 9,6 millions de dollars d'encaisse et de débiteurs au nom d'Effacité NB, à la suite d'un contrat de services passé avec cet organisme. Ces prêts ne posent aucuns risques à Service Nouveau-Brunswick. Sur le bilan, ces montants figurent séparément des fonds propres à Service Nouveau-Brunswick. Ils sont inscrits à titre d'éléments d'actif et de passif qui s'annulent.

Encaisse associée à l'assurance des titres fonciers

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, une somme de 3,7 millions de dollars a été accumulée pour l'assurance des titres fonciers, ce qui représente une augmentation de 0,5 million de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009. Dans le bilan, ce montant est inscrit séparément des autres fonds. (Voir les explications concernant l'assurance des titres fonciers dans la section « Passif à long terme ».)

Débiteurs

Au 31 mars 2009, les débiteurs s'élevaient à 3,2 millions de dollars. Ils se chiffraient à 1,7 million à la fin de l'exercice précédent. Leur composition était la suivante :



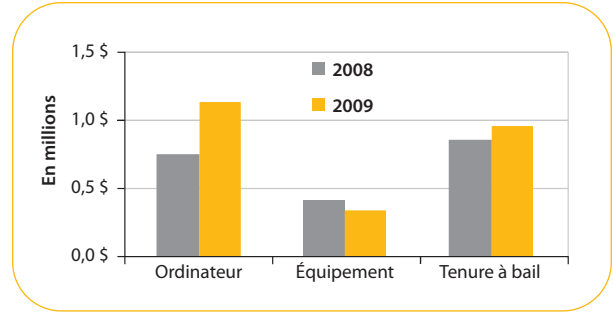
En raison de la nature de ces comptes, le risque de ne pas percevoir les sommes dues est faible. La plupart des clients profitent du service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles du gouvernement et des partenaires commerciaux habituels.

Équipement

Au 31 mars 2009, Service Nouveau-Brunswick détenait des biens corporels de 2,4 millions de dollars, déduction faite de l'amortissement cumulé. La valeur de ces biens s'élevait à 1,9 million de dollars au 31 mars 2008. Leur composition est décrite dans le diagramme à droite.

Développement de systèmes

Le montant non amorti associé au développement de systèmes s'élevait à 11,9 millions de dollars au 31 mars 2009, ce qui représente une diminution de 1,2 million par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 13,1 millions. La somme de 1,4 million de dollars investie dans le registre de biens



réels, dans l'infrastructure de prestation de services, dans le système PATS et dans le Système des statistiques de l'état civil a été contrebalancée par un amortissement de 2,6 millions des investissements précédents.

Les initiatives de développement sont évaluées à l'aide d'un modèle d'établissement des priorités pour la gouvernance des projets et supervisées par le comité de développement du conseil d'administration.

Système	Investissements précédents	Investissements* en 2008-2009	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Registre des biens personnels	5,1 \$	- \$	5,1 \$	- \$
Registre des biens réels	10,3	0,6	7,9	3,0
Registre corporatif	3,5	-	1,7	1,8
Services électroniques	7,8	0,2	5,8	2,2
Planification des ressources de l'organisation	2,3	-	1,8	0,5
Infrastructure de prestation de services	6,8	0,2	3,4	3,6
Autres	1,7	0,4	0,1	2,0
Investissement de CGI	(2,5)	-	(1,3)	(1,2)
Total (en millions)	35,0 \$	1,4 \$	24,5 \$	11,9 \$

* Nota : Investissements, déduction faite des aliénations

Passif à court terme

Les créditeurs et les charges à payer, d'une valeur de 6,1 millions de dollars, sont comparables au solde de l'exercice précédent au 31 mars, qui se chiffrait à 6,1 millions. Les soldes associés au commerce et au GNB résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 2,1 millions de dollars correspondant aux charges à payer relatives aux traitements et aux avantages inclut les charges salariales à payer et les avantages associés aux congés accumulés qui n'ont pas encore été pris. Les allocations de retraite et les mesures d'encouragement à la retraite anticipée représentent la portion courante du passif associé aux prestations futures de l'employé, telles qu'elles sont décrites dans la section « Passif à long terme ».

Les recettes comptabilisées d'avance comprennent les frais accessoires rattachés aux projets et les sommes reçues des clients qui ont été déposées. Elles se chiffrent à 0,6 million de dollars à la fin de l'exercice de 2008-2009.

Passif à long terme

Allocation de retraite

Les employés permanents ont droit à une allocation de retraite payée avant leur retraite en fonction de leurs années de service. La tranche à long terme de cette obligation au titre des prestations constituées était de 1,9 million de dollars le 31 mars 2009.



Incitatif à la retraite anticipée

Service Nouveau-Brunswick a contracté une dette associée à une mesure d'encouragement à la retraite anticipée offerte aux employés pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1996. Cette obligation diminue chaque année du montant remis au gouvernement provincial pour les employés de Service Nouveau-Brunswick qui ont profité de cette mesure. La tranche à long terme du solde dû restant était de 5 000 \$ à la fin de l'exercice 2008-2009.

Assurance des titres fonciers

En 2000, Service Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick, qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers.

À ce jour, Service Nouveau-Brunswick a perçu 3,7 millions de dollars en droits d'assurance et a réglé des réclamations totalisant 79 000 \$. La Corporation a demandé un examen actuariel en 2005-2006 pour réévaluer la contribution actuelle de 5 \$ par rapport aux demandes estimatives futures. Cet examen a permis de déterminer que le montant associé aux dettes futures était adéquat. En automne 2008, la contribution est passée à 3 \$.

Capitaux propres

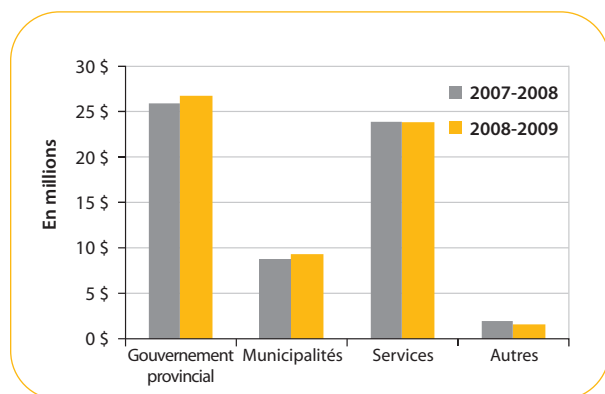
Au 31 mars 2009, l'actif net dépassait le passif de 39,3 millions de dollars, en hausse de 1,1 million comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est uniquement attribuable au revenu net pour l'année qui vient tout juste de se terminer.

État des résultats

Produits

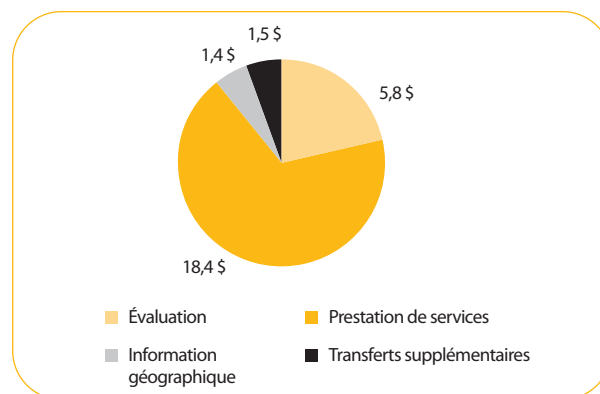
Les produits de l'exercice terminé le 31 mars 2009 s'élèvent à 61 millions de dollars. Ils ont totalisé 59,5 millions durant l'exercice précédent.

Ils proviennent des sources suivantes :



Services rendus au gouvernement provincial

Les produits découlant des services rendus au gouvernement ont augmenté de 1,3 million de dollars, passant de 25,8 millions en 2007-2008 à 27,1 millions en 2008-2009. Le financement accordé par GNB représente la rémunération versée pour les services fournis en son nom. Il est réparti de la façon suivante :

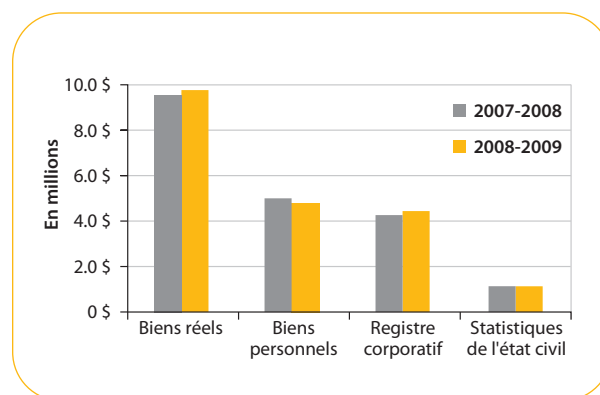


Financement de l'évaluation

Le financement des services d'évaluation est déterminé selon la formule suivante : 0,02 \$ par tranche de 100 \$ d'impôt foncier pertinent. Le gouvernement provincial a versé 5,9 millions de dollars, et les collectivités rurales ainsi que les districts de services locaux, 9 millions.

Droits d'enregistrement

Service Nouveau-Brunswick gère quatre registres : le registre des biens réels, le registre des biens personnels, le registre corporatif et les statistiques de l'état civil. Les droits d'enregistrement ont totalisé 19,9 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, alors qu'ils ont atteint 19,7 millions durant l'exercice précédent.

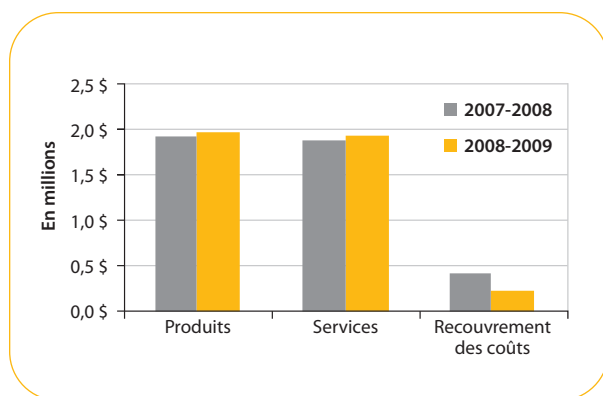




Produits et services

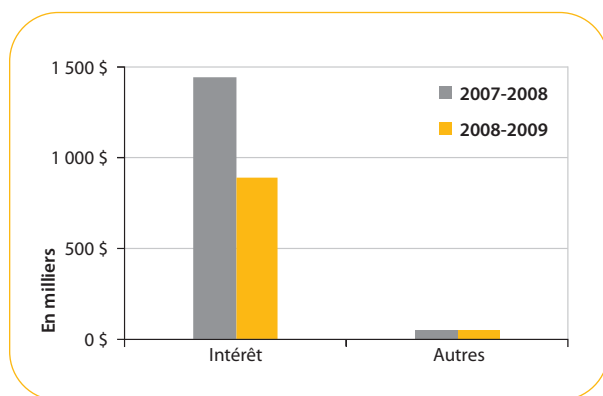
Les recettes associées aux produits et services se sont élevées à 4,1 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, soit le même montant que l'exercice précédent.

Ces recettes proviennent typiquement de deux sources : la vente de divers produits, principalement de l'information géographique, et la prestation de services à la clientèle, selon la rémunération à l'acte, au nom des ministères provinciaux, de Service Canada, des municipalités et des services publics. Les services qui étaient déjà offerts au nom des ministères provinciaux avant 1996 continuent d'être financés principalement par l'intermédiaire du budget principal des dépenses du GNB.



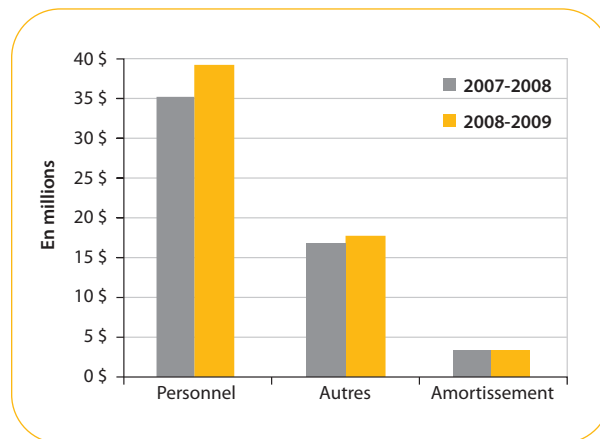
Autres recettes

Les autres recettes proviennent des intérêts, des services de consultation, de la vente de logiciels et du recouvrement de salaires en vertu des programmes d'emploi d'étudiants et de stagiaires et d'égalité d'accès à l'emploi. En 2008-2009 et 2007-2008, les autres recettes ont totalisé 0,9 million de dollars et 1,4 million de dollars, respectivement. Ce changement est attribuable en grande partie à une diminution des taux d'intérêts au cours de la dernière année.



Charges

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, les charges ont totalisé 60 millions de dollars. Elles se sont chiffrées à 55,9 millions de dollars durant l'exercice précédent. Le tableau suivant présente la ventilation des charges par catégorie. Les coûts rattachés au personnel comprennent les salaires et les avantages sociaux. Les autres charges comprennent les locaux, le matériel, les communications et les services informatiques. L'amortissement tient compte de la dépréciation des actifs de la Corporation.



Salaires et avantages sociaux

Les salaires et les avantages connexes se sont élevés à 38,9 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009 et à 35,7 millions durant l'exercice précédent. Certains des facteurs essentiels à cette augmentation de 3,2 millions de dollars sont l'inflation salariale et l'ajout du Bureau du médiateur des loyers.

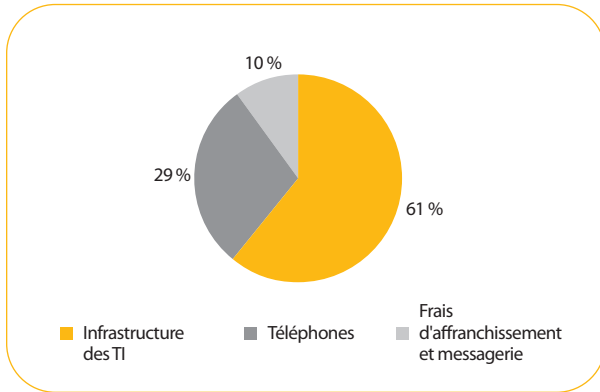
Locaux et matériel

Les charges de cette catégorie se sont élevées à 5,7 millions de dollars en 2008-2009 et à 5,2 millions de dollars en 2007-2008. La Corporation occupe des locaux dans plus de 40 emplacements à un coût permanent de 4,4 millions de dollars. La somme restante, soit 1,3 million, a trait au matériel, notamment à la location d'ordinateurs et de matériel de bureau, ainsi qu'à leur entretien.



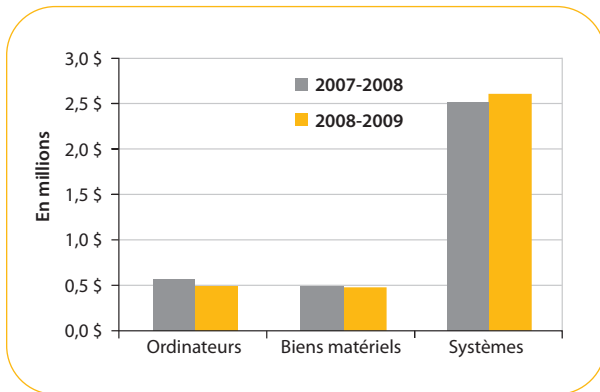
Communications et services informatiques

La Corporation a dépensé 5,4 millions de dollars en communications et en services informatiques au cours de l'exercice 2008-2009. Trois éléments font partie de cette catégorie : l'infrastructure de la technologie de l'information (TI), les téléphones et les frais rattachés à l'affranchissement et au courrier.



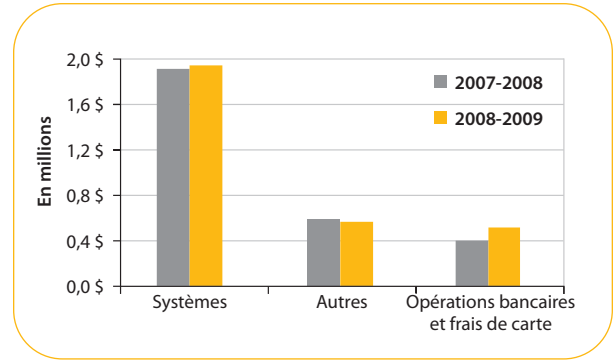
Amortissement

Service Nouveau-Brunswick se conforme aux PCGR. Les investissements relatifs aux systèmes et à l'équipement ayant une durée de vie utile de quatre ans ou plus sont inscrits au bilan et imputés graduellement aux résultats. Les frais d'amortissement ont été de 3,5 millions de dollars en 2008-2009, soit le même montant que l'année précédente.



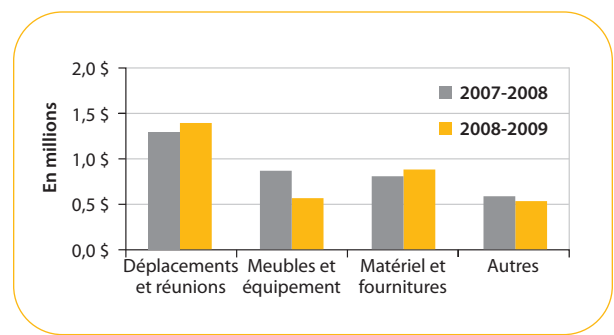
Services professionnels

Les frais relatifs aux services professionnels ont été de 3,1 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, en hausse de 0,1 million de dollars par rapport à la somme de 3 millions enregistrée au cours de l'exercice précédent. Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de Travail sécuritaire NB en font aussi partie.



Autres charges

Les autres charges ont totalisé 3,4 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, alors qu'elles étaient de 3,6 millions durant l'exercice précédent. Les frais dans ces catégories étaient généralement uniformes d'une année à l'autre.





Risques et dépendances

La politique relative à la gestion du risque de l'entreprise à Service Nouveau-Brunswick présente un cadre d'objectifs et de processus afin de s'assurer que la gestion du risque est intégrée dans l'ensemble de la Corporation de manière uniforme et continue. Certains des risques clés qui ont été définis pour Service Nouveau-Brunswick sont les suivants :

Dépendance à l'égard du GNB

Service Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne appartenant exclusivement au GNB. Elle relève de la partie 1. Environ la moitié du financement de la Corporation provient du gouvernement provincial. Toutefois, ce financement est soumis aux pressions budgétaires auxquelles fait face le gouvernement. La portion des produits découlant de l'évaluation est déterminée selon la formule suivante : 0,02 \$ par tranche de 100 \$ d'impôt foncier, tant dans le cas du financement provenant du GNB que des municipalités. L'entente relative au financement provincial est venue à échéance et elle doit être renégociée.

La Corporation dépend aussi du GNB au chapitre des négociations salariales. De plus, elle partage une partie de son infrastructure technique avec GNB, qui en assure la gestion.

Conjoncture du marché et concurrence externe

Les produits découlant des registres dépendent en grande partie des taux d'intérêt et de la conjoncture économique générale. D'autres facteurs influent sur ces produits, notamment le prix de l'immobilier, les données démographiques de la population et le taux de chômage. La différence potentielle entre les conditions économiques favorables et défavorables pour la Corporation pourrait se traduire en plusieurs millions de dollars.

Dépendance à l'égard de la technologie

À mesure que Service Nouveau-Brunswick augmente sa prestation de services électroniques, elle augmente sa dépendance à l'égard de la technologie. Elle dépend non seulement de ses propres systèmes, mais aussi des réseaux et des services de communication tels que les services de vérification des cartes de crédit offerts par des fournisseurs indépendants. La Corporation emploie un agent de la sécurité, qui est chargé d'évaluer les risques, et elle fait appel à des méthodes de pointe pour protéger ses systèmes. Jusqu'à maintenant, elle a eu peu d'interruptions de service.

La Corporation gère un nombre croissant de systèmes et de produits. Le gestionnaire de l'entretien des systèmes supervise l'amélioration des applications afin que celles-ci soient maintenues à des niveaux appropriés pour assurer une fiabilité, une sécurité et une pertinence constantes. Des activités sont en cours en vue de mettre à niveau plusieurs systèmes pour permettre à Service Nouveau-Brunswick de continuer à réaliser son mandat.

États financiers

Les états financiers suivants ont été passés en revue par le comité de vérification et ils ont été approuvés par le conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick.



États financiers 31 mars 2009

21

Table des matières

1. Bilan	24
2. État des résultats et de l'évolution des capitaux propres	25
3. État des flux de trésorerie	26
4. Notes afférentes aux états financiers	27





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.

La Corporation maintient un système comptable et des contrôles connexes qui fournissent à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et constatées telles qu'elles sont approuvées, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

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. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration de la Corporation approuve les états financiers ci-joints.

La présidente,



Sylvie Levesque-Finn

Fredericton (N.-B.) Canada

Le 3 juin 2009

Le vice-président des Services corporatifs,



Dan Rae, CGA



Rapport du vérificateur

Aux membres du conseil d'administration :

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2009 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Saint John, Canada
Le 1^{er} juin 2009

Ernst & Young S.R.L.

Comptables agréés



Actif	2009	2008
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	29 632 397 \$	28 650 882 \$
Biens affectés (note 5)	19 780 399	13 889 605
Débiteurs (note 6)	3 180 930	1 690 880
Charges payées d'avance	704 538	861 014
	53 298 264	45 092 381
Actif à long terme		
Charges payées d'avance	133 334	35 166
Matériel (note 7)	2 383 525	1 925 235
Développement de systèmes (note 7)	11 943 164	13 093 480
	14 460 023	15 053 881
	67 758 287 \$	60 146 262 \$

Passif et capitaux propres	2009	2008
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	6 110 169 \$	6 096 991 \$
Passif des partenaires (note 9)	16 107 457	10 671 031
Recettes comptabilisées d'avance	637 341	132 548
	22 854 967	16 900 570
Passif à long terme		
Allocation de retraite (notes 8 et 11 (b))	1 906 211	1 744 330
Incitatif à la retraite anticipée (notes 8 et 11(c))	4 968	80 560
Assurance des titres fonciers (note 10)	3 672 942	3 218 574
	5 584 121	5 043 464
Capitaux propres	39 319 199	38 202 228
	67 758 287 \$	60 146 262 \$

Engagements (note 13)

Voir les notes afférentes aux états financiers

Le président du conseil d'administration,

Derek Pleadwell

La présidente,

Sylvie Levesque-Finn



État des résultats et de l'évolution des capitaux propres Exercices terminés les 31 mars

Produits	2009	2008
Services rendus au gouvernement provincial	27 160 415 \$	25 814 000 \$
Services rendus aux administrations municipales	9 035 545	8 451 400
Droits d'enregistrement	19 871 046	19 722 386
Produits et services	4 084 388	4 076 842
Intérêts	877 662	1 405 291
Recouvrement de traitements	23 470	25 442
Ventes de logiciels et services d'experts-conseils	31 195	17 461
	61 083 721	59 512 822
<hr/>		
Charges		
Services de personnel	38 933 574	35 727 125
Services de matériel et de locaux	5 702 318	5 204 792
Communications et services informatiques	5 371 175	5 001 542
Amortissement	3 469 501	3 473 354
Services professionnels	3 101 873	2 958 912
Déplacements et réunions	1 378 065	1 292 281
Mobilier et matériel	579 788	790 524
Matières et fournitures	851 262	795 768
Divers	579 194	664 923
	59 966 750	55 909 221
<hr/>		
Bénéfice net	1 116 971	3 603 601
<hr/>		
Capitaux propres d'ouverture	38 202 228	34 598 627
<hr/>		
Capitaux propres de fermeture	39 319 199 \$	38 202 228 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers



26

État des flux de trésorerie Exercices terminés les 31 mars

RAPPORT ANNUEL 2008-2009

	2009		2008	
Flux de trésorerie liés aux activités :				
De fonctionnement				
Bénéfice net	1 116 971	\$	3 603 601	\$
Amortissement	3 469 501		3 473 354	
Avantages sociaux constatés d'avance	86 289		67 796	
Cession de matériel et de systèmes	111 335		168 175	
	4 784 096		7 312 926	
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement :				
Débiteurs	(1 490 050)		951 831	
Charges payées d'avance	58 307		575 955	
Créditeurs et charges à payer	13 178		473 970	
Recettes comptabilisées d'avance	504 793		(101 685)	
	3 870 324		9 212 997	
D'investissement				
Ajouts au matériel	(1 476 463)		(470 717)	
Ajouts au développement de systèmes	(1 412 346)		(1 464 518)	
	(2 888 809)		(1 935 235)	
Augmentation nette de la trésorerie au cours de l'exercice				
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	28 650 882		21 373 120	
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	29 632 397	\$	28 650 882	\$

Voir les notes afférentes aux états financiers



Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2009

1. Service Nouveau-Brunswick

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 portant sur Services Nouveau-Brunswick*. Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité aux services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

2. Conventions comptables

Généralités

La Corporation suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les instruments financiers à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu dont la valeur risque peu de changer.

Instruments financiers et résultat étendu

La Corporation doit classer ses instruments financiers dans l'une des cinq catégories suivantes : (i) détenus à des fins de transaction, (ii) disponibles à la vente, (iii) détenus jusqu'à leur échéance, (iv) prêts et créances, ou (v) autres passifs financiers. Tous les instruments financiers doivent initialement être évalués à leur juste valeur. Les instruments financiers classés comme « détenus à des fins de transaction » ou « disponibles à la vente » sont évalués par la suite à leur juste valeur et toute variation de la juste valeur est comptabilisée respectivement à titre de bénéfice net et d'autres éléments du résultat étendu. Tous les autres instruments financiers sont évalués par la suite au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

La Corporation désigne ses instruments financiers comme suit :

- a) *La trésorerie et les équivalents de trésorerie et les biens affectés sont classés comme « détenus à des fins de transaction ». En raison de la nature ou de l'échéance à court terme de ces instruments financiers, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.*
- b) *Les débiteurs et les créances des partenaires sont classés à titre de « prêts et créances ». Après leur évaluation initiale à la juste valeur, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.*
- c) *Les créditeurs et charges à payer, le passif des partenaires, et les recettes comptabilisées d'avance sont classés à titre « d'autres passifs financiers ». Au départ, ils sont évalués à la juste valeur.*
Par la suite, ils sont évalués au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.

Biens affectés

La direction de la Corporation a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux biens corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 \$, sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention portant sur l'amortissement.

Les subventions et les autres produits reçus et qui font partie des actifs à long terme sont reportés et amortis pendant la durée de l'actif connexe.

Produits

Les produits sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre des corporations relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont irrécouvrables sont constatés comme des créances douteuses.



Charge de retraite

Les employés de Service Nouveau-Brunswick adhèrent à un régime de retraite à prestations déterminées interentreprises. Par conséquent, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

Mobilier, bases de données et systèmes	10 ans
Améliorations locatives durée du bail allant jusqu'à	10 ans
Matériel	5 ans
Ordinateurs et logiciels	4 ans

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada 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 produits et des charges au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

3. Modification de convention comptable

Instruments financiers et informations à fournir concernant le capital

En date du 1^{er} avril 2008, la Corporation a adopté les nouvelles normes de comptabilité (chapitres 1535, 3862 et 3863) publiées par l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) relatives aux informations à fournir concernant le capital et aux instruments financiers.

Selon le chapitre 1535, « Informations à fournir concernant le capital », la Corporation doit fournir des renseignements sur ses objectifs, politiques et procédures de gestion du capital. Elle doit aussi indiquer si elle a respecté les exigences concernant son capital en vertu de règles extérieures. La Corporation n'a pas de capital social, et la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* ne prévoit rien à ce sujet. Cependant, la Loi précise que tout bénéficiaire peut être affecté par la Couronne, et ce, à la discrétion du ministre des Finances. Le solde actuel des capitaux propres comprend seulement les bénéfices non répartis. 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.

Les chapitres 3862 et 3863 (respectivement « Instruments financiers : informations à fournir » et « Instruments financiers-présentation ») remplacent le chapitre 3861 (« Instrument financiers - informations à fournir et présentation »). Les chapitres 3862 et 3863 revoient et accroissent les exigences en matière d'informations à fournir figurant au chapitre 3861. La valeur déclarée des instruments financiers, qui comprennent la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les créances des partenaires, les créditeurs, les charges à payer, le passif des partenaires et les recettes comptabilisées d'avance, correspond approximativement à la juste valeur en raison de l'échéance à court terme de ces instruments. Ces instruments n'entraîneront pas de taux d'intérêt élevé ni de risques de crédit importants pour la Corporation. Le risque de crédit potentiel rattaché aux débiteurs est plutôt faible, car une bonne partie du solde des débiteurs provient des entités du gouvernement fédéral ou provincial. Les intérêts créditeurs varient en fonction des fluctuations des taux d'intérêts. Un changement de 1 % fera varier les intérêts créditeurs d'environ 330 000 \$.

4. Opérations entre parties liées

La Corporation est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre parties liées suivants :

	Exercice terminé en 2009	Exercice terminé en 2008
Débiteurs	763 232 \$	91 543 \$
Créditeurs	499 139	701 111
Montant net dû à SNB (province)	264 093 \$	(609 568 \$)



L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre parties liées suivants :

	Exercice terminé en 2009	Exercice terminé en 2008
Produits	38 947 536 \$	35 226 225 \$
Charges	2 698 563	1 876 247
Produits nets	36 248 973 \$	33 349 978 \$

5. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	Exercice terminé en 2009	Exercice terminé en 2008
Trésorerie et créances des partenaires (note 9)	16 107 457 \$	10 671 031 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	3 672 942	3 218 574
	19 780 399 \$	13 889 605 \$

6. Débiteurs

	Exercice terminé en 2009		Exercice terminé en 2008	
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Montant net
À court terme				
Comptes clients	1 604 586 \$	10 159 \$	1 594 427 \$	867 406 \$
Remboursement de la TVH	489 381	-	489 381	500 985
Gouvernement du Nouveau-Brunswick	763 232	-	763 232	91 543
Registre corporatif	208 686	18 088	190 598	77 487
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	143 292	-	143 292	153 459
	3 209 177 \$	28 247 \$	3 180 930 \$	1 690 880 \$

Les comptes clients de la Corporation ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.



7. Matériel et développement de systèmes

Exercice terminé en 2009			
Matériel	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Ordinateurs et logiciels	4 174 363 \$	3 016 826 \$	1 157 537 \$
Mobilier et matériel	1 463 028	1 167 039	295 989
Améliorations locatives	3 347 230	2 417 231	929 999
	8 984 621 \$	6 601 096 \$	2 383 525 \$
Développement de systèmes			
Systèmes	34 377 267 \$	23 556 653 \$	10 820 614 \$
Bases de données	1 018 040	1 018 040	
Travaux en cours	1 122 550	-	1 122 550
	36 517 857 \$	24 574 693 \$	11 943 164 \$

Exercice terminé en 2008			
Matériel	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Ordinateurs et logiciels	3 814 329 \$	3 083 390 \$	730 939 \$
Mobilier et matériel	1 399 567	1 033 486	366 081
Améliorations locatives	2 960 521	2 132 306	828 215
	8 174 417 \$	6 249 182 \$	1 925 235 \$
Développement de systèmes			
Systèmes	31 989 834 \$	20 993 972 \$	10 995 862 \$
Bases de données	1 018 040	1 018 040	
Travaux en cours	2 097 618	-	2 097 618
	35 105 492 \$	22 012 012 \$	13 093 480 \$

8. Créiteurs et charges à payer

	Exercice terminé en 2009	Exercice terminé en 2008
À court terme		
Comptes fournisseurs	3 062 333 \$	3 313 849 \$
Salaires et charges sociales	2 115 189	1 790 461
Allocation de retraite (note 11(b))	277 100	150 000
Incitatif à la retraite anticipée (note 11(c))	80 000	80 000
Retenues à la source à payer	76 408	61 570
Montant à payer au gouvernement du N.-B.	499 139	701 111
	6 110 169 \$	6 096 991 \$



9. Passif des partenaires

La Corporation encaisse des fonds au nom du GNB et d'autres partenaires d'affaires. Les montants suivants étaient payables au gouvernement provincial et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice.

Les débiteurs provinciaux représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier. Les débiteurs d'Efficacité NB sont des prêts sans intérêt accordés aux membres du public pour financer les améliorations éconergétiques de leur domicile. Ces prêts sont administrés par la Corporation au nom d'Efficacité NB et ils peuvent avoir un délai de remboursement d'un maximum de six ans. Ils ne comportent aucun risque pour la Corporation.

	Exercice terminé en 2009		
	Trésorerie	Débiteurs	Total
Efficacité NB	891 720 \$	8 705 278 \$	9 596 998 \$
Autre provincial	4 696 251	59 681	4 755 932
Autres partenaires	1 754 527	-	1 754 527
	7 342 498 \$	8 764 959 \$	16 107 457 \$

	Exercice terminé en 2008		
	Trésorerie	Débiteurs	Total
Efficacité NB	(181 338) \$	4 376 780 \$	4 195 442 \$
Autre provincial	5 351 477	149 832	5 501 309
Autres partenaires	974 280	-	974 280
	6 144 419 \$	4 526 612 \$	10 671 031 \$

10. Assurance des titres fonciers

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés en fonction des titres fonciers. La Corporation a constitué un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 3 \$ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	Exercice terminé en 2009	Exercice terminé en 2008
Solde d'ouverture	3 218 574 \$	2 699 004 \$
Droits en matière d'assurance perçus	471 250	540 570
Moins : demandes d'indemnisation	(16 882)	(21 000)
Solde de clôture	3 672 942 \$	3 218 574 \$

11. Avantages sociaux futurs

- a) Les employés permanents de la Corporation adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique du GNB. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par la Corporation et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, la Corporation a versé des cotisations de 2 279 596 \$ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2008, le montant correspondant s'élevait à 2 103 321 \$. La Corporation n'a aucune obligation directe ni aucun droit direct à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.



b) Les employés permanents de la Corporation ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2009, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 2 838 617 \$ au 31 mars 2009. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 2 183 311 \$ (1 894 330 \$ en 2008).

	Exercice terminé en 2009	Exercice terminé en 2008
Obligation au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	2 617 352 \$	2 575 635 \$
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	259 374	197 838
Intérêts débiteurs sur l'obligation	192 000	128 978
Prestations versées	(230 109)	(285 099)
Obligation au titre des prestations constituées	2 838 617 \$	2 617 352 \$
Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées		
Obligation au titre des prestations constituées	2 838 617 \$	2 617 352 \$
Montant transitoire non amorti	(655 306)	(723 022)
Passif au titre des prestations constituées	2 183 311 \$	1 894 330 \$
Passif au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	1,894,330 \$	1,749,323 \$
Charge liée à l'allocation de retraite	519,090	430,106
Prestations versées	(230,109)	(285,099)
Solde de clôture	2,183,311 \$	1,894,330 \$

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 0,72 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 7,75 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée résiduelle d'activité prévue des employés qui adhèrent au régime (quinze ans).

c) La Corporation a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le GNB, y compris aux employés de la Corporation, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Conformément à une entente avec le gouvernement, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations patronales que la Corporation aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Ainsi, chaque année, la Corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement. L'obligation était de 84 968 \$ au 31 mars 2009 et de 160 560 \$ au 31 mars 2008.

12. Engagements découlant des contrats de location

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les exercices se terminant en :

2010	3 580 713 \$
2011	3 580 717
2012	2 881 375
2013	2 594 190
2014	2 044 495
Par la suite	5 149 141
	19 830 631 \$

13. Prises de position futures en comptabilité

À compter de l'exercice 2011, la Corporation pourrait être tenue de changer ses normes d'information financière pour respecter les modifications qui devraient être apportées aux exigences en matière de présentation de l'information financière de l'ICCA. Pour le moment, il est impossible de savoir si la Corporation devra adopter les Normes internationales d'information financière ou les normes de comptabilité du secteur public. La direction étudie les répercussions de ces modifications sur les états financiers.