



Rapport annuel  
**2011-2012**



le 1 octobre 2012

**Ministre responsable de Service Nouveau-Brunswick  
Province du Nouveau-Brunswick  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)**

Monsieur le Ministre,

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 2012.

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



Derek Pleadwell  
Président du conseil d'administration



# Conseil d'administration

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

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

Brian Baxter, Shediac Cape

Donna M. Bovolaneas, Beaver Harbour

Gildard Chiasson, Bertrand

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

TJ Smith, Fredericton

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

*De gauche à droite : Gildard Chiasson, Brian Baxter,  
Jane M. Fritz, Alfred Losier, Donna M. Bovolaneas,  
Derek Pleadwell, Jim Dunlap, Sylvie Levesque-Finn, TJ Smith*

*Absents: Michèle Pelletier, Christopher P. MacPherson*



# Table des matières



Rapport de la présidente .....1



À propos de  
Service Nouveau-Brunswick ..... 2



Secteurs d'activité ..... 4  
Service à la clientèle ..... 4  
Registres. .... 6  
Services de l'évaluation foncière ..... 8  
Infrastructure de l'information de biens fonciers .....10



Lois .....11



Langues officielles .....12



Les divulgations faites  
dans l'intérêt public .....13



Orientation stratégique  
2010-2013 .....14



États financiers .....15





# Rapport de la présidente

## 2011-2012

La mission de Service Nouveau-Brunswick est de fournir avec excellence les services gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises de la province. Sa réalisation signifie que nous portons une attention particulière à nos échanges quotidiens, que nous cherchons à exploiter toutes les possibilités de nous améliorer et que nous nous assurons d'offrir des services de façon compétente avec intégrité, respect et impartialité, un client à la fois.

En plus de mettre l'accent sur l'excellence de la prestation des services gouvernementaux, nous sommes aussi engagés à faire preuve d'innovation dans nos divers secteurs d'activité.

Par exemple, en établissant une nouvelle technologie de paiement, Service Nouveau-Brunswick offre maintenant à nos clients la possibilité de faire des paiements en ligne par carte de débit pour certains de nos services. Depuis le début de mars 2012, nous acceptons les paiements par débit pour l'impôt foncier.

L'esprit d'innovation est le moteur de tout ce que nous faisons et il a d'ailleurs été reconnu récemment lorsque nous avons accepté, avec le ministère de la Santé et l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, le prix KIRA 2012 de l'avancement et de l'innovation technologiques dans le secteur public. Ce prix reconnaît nos efforts de collaboration en vue d'élaborer et de mettre en œuvre un nouveau système innovateur de gestion des identités et des accès (GIA).

Nous portons aussi une attention particulière à l'amélioration des processus déjà en place. Service Nouveau-Brunswick continue à surveiller et à améliorer son fonctionnement et ses services selon diverses perspectives et s'efforce de veiller à ce que nos services continuent à répondre aux besoins en pleine évolution de nos clients.

Ce qui définit vraiment Service Nouveau-Brunswick est la contribution exceptionnelle et l'engagement continu des membres du personnel. Les employés, tant aux premières lignes que dans les coulisses, sont fiers de venir au travail chaque jour et sont prêts à faire ce qu'il faut afin que nous puissions constamment offrir avec excellence les services gouvernementaux. Nous sommes aussi privilégiés de pouvoir compter sur un conseil d'administration engagé qui nous guide et qui appuie nos efforts.

Je vous invite à célébrer nos réalisations de la dernière année et je continue d'anticiper plusieurs années d'excellence en matière de service. L'innovation, l'amélioration continue, la collaboration et le travail d'équipe... c'est notre affaire!

La présidente,

Sylvie Levesque-Finn



# À propos de Service Nouveau-Brunswick

Depuis 1998, Service Nouveau-Brunswick (la « Corporation ») s'est engagé à améliorer de façon continue l'accès aux services gouvernementaux et à l'information publique grâce à un modèle à guichet unique de services.

Les gens du Nouveau-Brunswick comptent sur nous pour obtenir un accès rapide et pratique aux services de transactions gouvernementaux offerts par les centres de services dans 39 collectivités de la province, par le centre d'appel sans frais et sur le site Web (SNB.ca).

À la fin de l'exercice financier 2011-2012, la Corporation employait 701 personnes réparties dans 39 collectivités, dont 593 à temps plein, et 108 à temps partiel. Nos employés relèvent quotidiennement le défi d'offrir d'excellents services à chaque interaction avec les clients, les citoyens et les entreprises de la province.

## Vision

Service Nouveau-Brunswick : Leadership de renommée mondiale dans le service gouvernemental.

## Mission

Fournir avec excellence les services gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

## Image de marque de la Corporation

Excellence du service; innovation et amélioration continue; collaboration et travail d'équipe ...c'est notre affaire.

## 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.

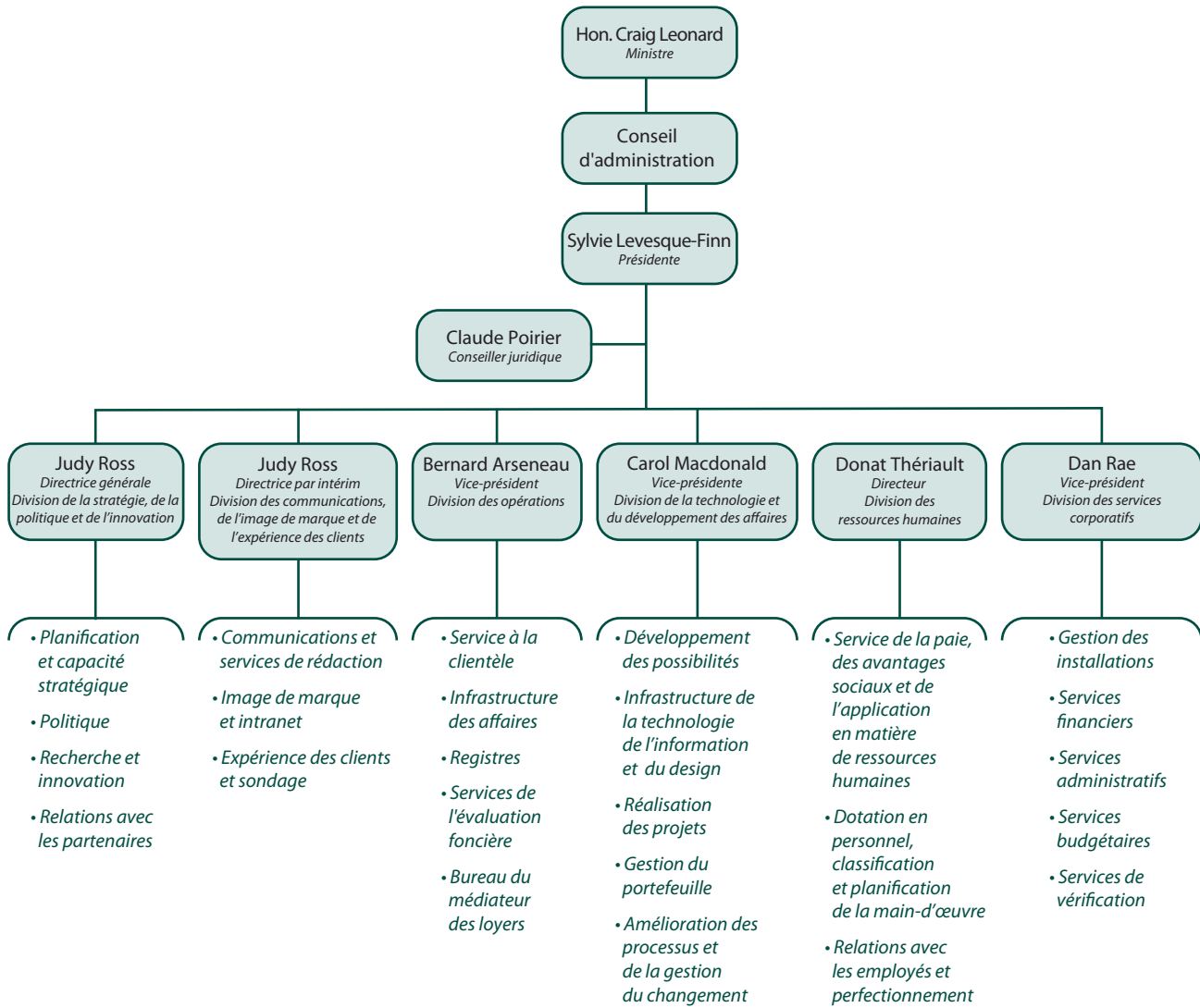
Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services des registres foncier, des biens personnels et corporatif de même que des statistiques de l'état civil, de paiements du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et des municipalités et de financement gouvernemental attribué pour offrir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

Service Nouveau-Brunswick poursuit l'amélioration des processus d'affaires ainsi que des méthodes de prestation des services, afin que les citoyens et les entreprises puissent accéder plus facilement aux services gouvernementaux.





# Organigramme





# Secteurs d'activité

## Service à la clientèle

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. Les services sont offerts au nom de divers ministères provinciaux, des municipalités et des services publics. La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Afin de répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, Service Nouveau-Brunswick offre trois canaux de prestation des services :

- 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](http://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 62 municipalités.

Les services que nous offrons comprennent :

- véhicules à moteur : permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées;
- loisirs : permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures;
- formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, permis de loterie;
- gouvernement fédéral : permis d'embarcations de plaisance;
- villes et villages : paiements des eaux et des égouts.

## Centres de services

Grâce à un réseau de 39 centres de services répartis dans toute la province, Service Nouveau-Brunswick offre aux particuliers et aux entreprises du Nouveau-Brunswick une combinaison de service personnalisé et des horaires élargis. Chaque centre de services offre les services les plus demandés alors que 13 centres offrent la gamme complète de services.

## TéléServices

La Corporation offre un service téléphonique à la clientèle par l'intermédiaire de TéléServices. La population néo-brunswickoise et les entreprises peuvent accéder aux services en composant le numéro sans frais 1-888-762-8600. TéléServices répond également aux courriels entrants à partir du site Internet de Service Nouveau-Brunswick et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet. Quatre principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées;
- rendez-vous pour les examens de conduite.

## SNB en ligne

Le site Web de Service Nouveau-Brunswick offre de nombreux produits et services, de même que des formulaires en ligne, dont les demandes de certificat de naissance, de déduction d'impôt foncier et les demandes de modification pour l'assurance-maladie, les formulaires de remplacement ou de renouvellement. On trouve également un certain nombre de formulaires en ligne de diverses municipalités.

### **Principaux faits saillants pour l'année :**

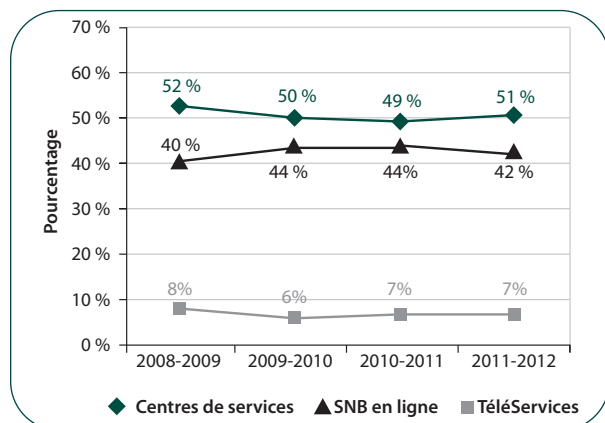
- Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2012, Service Nouveau-Brunswick offre le service Interac débit en ligne aux citoyens du Nouveau-Brunswick comme nouvelle option de paiement de l'impôt foncier.
- La formation des représentants du service à la clientèle a été améliorée grâce à la mise en œuvre de nombreux modules en ligne, ce qui leur permet de suivre la formation la plus récente, sans les coûts supplémentaires et les inconvénients du déplacement.
- La gestion de l'inventaire a été améliorée grâce à la mise en œuvre d'un nouveau rapport, qui permet à l'unité de soutien à la prestation des services de transmettre l'inventaire à 39 centres de services en un temps plus opportun.



## Prestations des services par transaction

Volume par partenaire	2011-2012	2010-2011	2009-2010
<b>Gouvernements provincial, fédéral et municipal inclus :</b> Provincial : tous les ministères Fédéral : Permis d'embarcation de plaisance Municipalités : 62 jusqu'à présent	2 637 108	2 619 352	2 545 752
<b>Service Nouveau-Brunswick :</b> Évaluation foncière, registre corporatif, registre des biens personnels, registre foncier, médiateur des loyers, statistiques de l'état civil et produits de SNB	2 407 976	2 423 792	2 426 912
<b>Autres partenaires :</b> Paiements pour Énergie NB, Bell Aliant, Régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres	152 227	155 277	157 240
<b>Nombre total de transactions :</b>	5 197 311	5 198 421	5 129 904

## Pourcentage des transactions selon le mode de prestation



## Bureau du médiateur des loyers

Le Bureau du médiateur des loyers fournit un programme de règlement de différends en dehors du processus du système judiciaire traditionnel. Le médiateur des loyers est nommé pour exercer les fonctions prescrites sous la *Loi sur la location de locaux d'habitation*.

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 mutuel 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 de locaux d'habitation ou le défaut de se conformer à la *Loi sur la location de locaux d'habitation*;

- fournir des renseignements sur la location de locaux d'habitation.

### Principaux faits saillants pour l'année :

- Communication aux propriétaires et locataires de renseignements généraux sur la location par l'entremise des agents de TéléServices et des représentants des centres de services qui ont reçu, en moyenne, plus de 1 500 demandes de renseignements par mois. Les demandes acheminées au personnel du Bureau du médiateur des loyers ont fait l'objet d'une réponse dans les 24 heures ou moins.
- L'acceptation de 13 446 dépôts de garantie, ce qui représente une diminution de 5 % du nombre de ces dépôts. Au 31 mars 2012, les dépôts de garantie détenus en fiducie par le Bureau du médiateur des loyers totalisaient 19 829 017 \$, soit une augmentation de 5,8 % par rapport à l'année précédente.
- Plus de 5 800 demandes de remboursement de dépôts de garantie, soit 55 % de toutes les demandes, ont été présentées en ligne, ce qui représente une augmentation de 33 % par rapport à l'année précédente.
- Pour l'ensemble de la province, 4 951 réclamations de dépôt de garantie ont été réglées.
- Le Bureau du médiateur des loyers a reçu 1 621 plaintes relatives au non-respect des obligations des propriétaires ou des locataires dans le cadre d'une entente de location de locaux d'habitation. Bien que ce nombre représente une augmentation de 40 % au cours de la dernière année, on estime à 85 % le nombre de plaintes qui ont été résolues en moins de temps que la norme de service établie à 30 jours.



## Registres

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

### Registre foncier

- maintient un réseau provincial de 13 bureaux où sont enregistrés et disponible, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres des 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 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;
- maintient à jour un système de positionnement global (GPS) à l'échelle de la province reposant sur un réseau de surveillance de grande précision;
- maintient une série de stations GPS (stations de contrôle actif) en fonctionnement continu, lesquelles fournissent des observations toutes les heures par l'intermédiaire du site Web de Service Nouveau-Brunswick.

### Registre des biens personnels

- maintient d'un registre informatique centralisé qui dessert le Nouveau-Brunswick, permettant aux utilisateurs de publier des avis relatifs à des sûretés, des jugements ou autres qui ont une incidence sur des biens personnels, tels que des véhicules automobiles, des véhicules récréatifs, du mobilier et des stocks d'entreprise;
- offre la possibilité aux citoyens et aux entreprises de déterminer si un bien personnel est grevé d'une sûreté en fournissant les moyens d'y effectuer des recherches :
  - *principalement par l'intermédiaire du portail de Canada Atlantique en direct;*
  - *par l'intermédiaire de Service de Click-privilege de Service Nouveau-Brunswick pour des cas précis associés à des recherches de numéro de série.*

### Registre corporatif

- constitution en corporation des sociétés commerciales du Nouveau-Brunswick et des entreprises à but non lucratif, et enregistrement des partenariats et des noms d'entreprises sous lesquels les entreprises individuelles et les partenariats exercent leurs activités;
- enregistrement des corporations et des entreprises extraprovinciales qui œuvrent au Nouveau-Brunswick;
- mise à jour de l'information, accessible au public, sur les entreprises et les sociétés à but non lucratif et les entreprises non constituées;
- accessibilité de tous les internautes aux données de plus de 180 000 entreprises existantes et fermées et aux entreprises à but non lucratif;
- attribution de numéros de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick au cours du processus d'enregistrement ou de constitution en corporation. Ce numéro unique permet d'identifier l'entreprise auprès des services fédéraux, provinciaux et municipaux.

### Registre des statistiques de l'état civil

- enregistrement, conservation, vérification et diffusion des données concernant les naissances, les décès, les mortinaissances et les mariages (événements démographiques);
- recherche dans les registres, émission des certificats concernant l'état civil, distribution des licences de mariage, approbation et enregistrement des changements de noms;
- enregistrement et maintien à jour de l'index des églises et des religions autorisées à célébrer un mariage au Nouveau-Brunswick;
- approbation des demandes d'accès à l'information conformément à la loi et aux directives;
- production des rapports statistiques concernant les événements démographiques.



## Propriétés condominiales

- administration de la *Loi sur la propriété condominiale* qui édicte les règles relatives à la construction, à l'exploitation et à la gestion des propriétés condominiales au Nouveau-Brunswick;
- approbation de la constitution en associations condominiales enregistrées selon la *Loi sur la propriété condominiale*;
- consignation de l'information sur les fonds de réserve, les assurances et les directeurs, envoyée par les associations condominiales.

### Principaux faits saillants pour l'année :

- Des modifications apportées à la *Loi sur l'enregistrement foncier* aideront les municipalités, les ministères gouvernementaux et les services publics à apporter des améliorations aux infrastructures publiques essentielles et à offrir plus de clarté sur les documents de titres fonciers.
- Des changements ont été apportés à l'Avis à la partie garantie dans le registre des biens personnels pour en faire un seul document bilingue, offrant aux clients ce rapport dans la langue de leur choix. Plus de 53 000 avis ont été envoyés cette année.
- Un nouveau processus en ligne a été lancé en novembre 2011, permettant aux salons funéraires de fournir une liste des inhumations aux Statistiques de l'état civil. À ce jour, plus de 60 % d'entre eux utilisent l'option en ligne.

## Statistiques des registres

Activité	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
<b>Registre foncier</b>					
Enregistrements	107 102	111 468	109 959	110 683	110 986
Recherches	39 573	42 554	46 841	45 723	44 892
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	27 581	27 603	30 565	31 582	31 542
<b>Registre des biens personnels</b>					
Enregistrements	134 356	127 003	126 938	126 897	131 517
Recherches	54 873	54 263	54 980	50 189	50 053
<b>Registre corporatif</b>					
Constitutions	2 546	2 547	2 612	2 865	2 792
Enregistrements	3 108	3 334	3 073	3 150	3 239
Relevés annuels	37 243	35 848	35 718	35 147	33 067
Certificats de statut/copies certifiées	4 515	4 210	4 257	4 366	4 356
<b>Registre des statistiques de l'état civil</b>					
Émissions des certificats (tous types)	33 168	34 414	38 657	45 538	51 908
Changements de noms traités	314	261	313	409	527
Modifications traitées	1 851	1 907	2 109	2 440	2 949
Événements démographiques enregistrés	17 399	17 253	17 126	18 567	17 372



## Statistiques des registres (suite)

Activité	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
<b>Propriétés condominiales</b>					
Nouvelles associations	13	13	19	17	16
Nombre de nouvelles unités approuvées	306	321	553	248	174

### Services de l'évaluation foncière

Service Nouveau-Brunswick est responsable de l'évaluation foncière, c'est-à-dire de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. L'évaluation foncière est un élément vital dans les processus d'imposition et de financement des municipalités.

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur valeur réelle et exacte (mieux connue comme étant la valeur du marché) au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année pour laquelle l'évaluation est fixée. Les évaluations individuelles sont ensuite compilées 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, communauté rurale et district de services locaux de la province. Les évaluations individuelles de propriétés sont également transmises au ministère des Finances. Ces évaluations sont utilisées au même titre que 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 bénéfices se rapportant aux impôts fonciers. En 2011-2012, les activités de la Direction des services de l'évaluation foncière comprenaient les réinspections, l'analyse des ventes, les nouvelles constructions, les ajustements du marché de la valeur des biens évalués et les appels. Ces activités se sont ajoutées aux initiatives suivantes :

#### Modernisation de la technologie

Service Nouveau-Brunswick poursuit la modernisation du système informatisé d'évaluation et d'imposition foncières.

### Traitement des questions et des appels

Les avis d'évaluations et d'impôt foncier (factures d'impôt foncier) sont expédiés le 1<sup>er</sup> mars de chaque année. Dans le cas où un propriétaire ne serait 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 procède alors à l'inspection de la propriété, examine les préoccupations du propriétaire et rend une décision sur la pertinence de modifier ou non l'évaluation. Pour établir la valeur foncière, cet évaluateur se base généralement sur le prix de vente des propriétés comparables. Si le propriétaire n'accepte pas cette décision, il a le droit de faire appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.

### Mesures de rendement annuelles

L'évaluation des biens réels au Nouveau-Brunswick se fonde sur la technique d'évaluation de masse utilisée dans le monde entier. Le tableau suivant fournit les indicateurs de rendement des ventes et les évaluations confirmant que les valeurs calculées se conforment aux normes internationales acceptées, selon l'International Association of Assessing Officers (IAAO). Les trois indicateurs sont les suivants :

- Rapport évaluation-vente** : indique dans quelle mesure la valeur évaluée correspond étroitement au prix du marché. Ceci est mesuré en comparant la valeur évaluée actuelle au prix de vente.
- Coefficient de dispersion** : mesure d'uniformité qui précise si les valeurs d'évaluation d'une autorité sont dispersées ou regroupées (un nombre inférieur indique une plus grande uniformité et cohérence).
- Différentiel relatif au prix** : indique dans quelle mesure les valeurs d'évaluation correspondent aux prix de vente des biens représentant une gamme de prix (un indicateur de 1.00 signifie que le ratio des valeurs d'évaluation par rapport aux prix du marché est uniforme pour les biens représentant une gamme de prix élevés ou faibles).



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

Indicateurs	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Différentiel relatif au prix	
	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial	Résidentiel	Commercial
<b>Normes de l'IAAO</b>	<b>0,90 - 1,10</b>	<b>0,90 - 1,10</b>	<b>10 - 15</b>	<b>&lt; 20</b>	<b>0,98 - 1,03</b>	<b>0,98 - 1,03</b>
2011	0,94	0,92	11,0	12,7	1,014	1,026
2010	0,93	0,93	11,2	14,3	1,013	1,027
2009	0,94	0,91	11,1	14,4	1,015	1,059
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

### Principaux faits saillants pour l'année :

- Pour les années d'imposition 2011 et 2012, un plafond de 3 % a été instauré sur les évaluations foncières de tous les logements occupés par leur propriétaire. Cette mesure intérimaire de deux ans vise à réduire les répercussions de l'augmentation des évaluations foncières et à permettre de tenir des consultations publiques pour améliorer le système provincial d'évaluation et d'imposition foncière.
- Service Nouveau-Brunswick a appuyé la consultation publique menée par le ministère des Gouvernements locaux qui a mis en place un plan d'action pour un nouveau système de gouvernance locale au Nouveau-Brunswick.

- Un comité d'évaluation municipale a été formé en vue de renforcer les relations entre les services de l'évaluation foncière et les fonctionnaires municipaux.
- Le système de visualisation de cartes et d'information géographique a été rendu accessible à tous les évaluateurs de biens résidentiels.
- L'objectif visant à atteindre un cycle de réinspection résidentielle de 10 ans et de réinspection commerciale de 6 ans est toujours en cours. En 2011, plus de 47 000 réinspections ont été effectuées.

Le tableau ci-dessous résume les activités annuelles de renvoi et d'appel jusqu'en 2011. Les niveaux de demandes de révision pour 2011-2012 étaient légèrement en dessous de la moyenne de 1,5 % des comptes fonciers.

## Statistiques de l'évaluation foncière

Année d'imposition	Nombre de propriétés	Assiette fiscale en milliards de \$	Demandes de révision	Pourcentage des comptes de propriétés	Appels (Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme)
2011	457 151	53,9	5 338	1,2 %	187
2010	454 426	51,4	8 691	1,9 %	258
2009	451 416	49,1	8 558	1,9 %	214
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



## Infrastructure de l'information de biens fonciers

Service Nouveau-Brunswick est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie de base pour la province.

L'infrastructure de l'information de biens fonciers réalise les activités suivantes :

- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en géomatique au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- la mise en œuvre de projets interorganismes tels que l'élaboration des normes provinciales et d'ensembles de données et la création de données faisant autorité sur les routes, l'eau et l'imagerie;
- la mise en place d'une infrastructure de données géospatiales en collaboration avec des partenaires pour entreposer et diffuser des données géographiques et des applications connexes;
- la tenue d'activités d'éducation et d'extension;
- la gestion d'un service de téléchargement de données géographiques et cartographiques.

### Principaux faits saillants pour l'année :

- Environ 10 000 visiteurs utilisent l'explorateur GeoNB chaque semaine. Divers éléments ont été ajoutés à cet outil, y compris :
  - *des orthophotographies de haute résolution en couleur plus récentes du ministère des Ressources naturelles comme toile de fond de l'Explorateur;*
  - *un outil de transformation de coordonnées sur le Web a été élaboré pour remplacer l'outil précédent utilisé qui consistait à transmettre aux utilisateurs des données sur disque;*
  - *une application de surveillance du fleuve du ministère de la Sécurité publique affichant le débit des eaux;*
  - *une carte électorale du Nouveau-Brunswick affichant les limites des circonscriptions, les districts scolaires et les districts de santé.*
- Publication continue des cartes cadastrales numériques, des adresses municipales et d'autres données sur le site de téléchargement de l'information géographique et des cartes de Service Nouveau-Brunswick. Pour les neuf ensembles de données de ce service, 78 000 téléchargements ont été effectués pendant l'exercice financier de 2011-2012.
- Une entente a été conclue avec le ministère de la Sécurité publique et Ambulance Nouveau-Brunswick qui a mené à la création du Réseau routier du Nouveau-Brunswick – une carte numérique à jour et faisant autorité sur les routes du Nouveau-Brunswick, comprenant les adresses et leurs caractéristiques.



# Lois

11

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

Les lois suivantes relèvent de Service Nouveau-Brunswick :

## Général

- *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*

## Évaluation foncière

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

## Propriétés condominales

- *Loi sur la propriété condominale*

## Registre foncier

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

## 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 nom collectif*
- *Loi sur les sociétés en commandite*
- *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*

## Registre des 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*



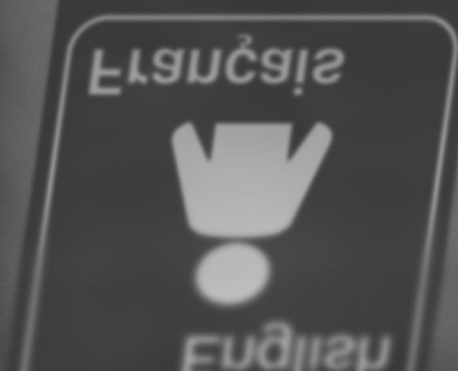


# Langues officielles

Reconnaissant ses obligations en la matière, Service Nouveau-Brunswick s'est engagé à fournir des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix et selon tous les modes de prestation des services.

Au cours de l'exercice 2011-2012, Service Nouveau-Brunswick a reçu quatre plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Elles ont toutes été examinées et traitées.

Au cours du dernier exercice, un employé de Service Nouveau-Brunswick a suivi une formation en langue seconde.



# Les divulgations faites dans l'intérêt public

Le but de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* consiste à :

- faciliter la divulgation et les enquêtes sur des affaires majeures et sérieuses dans la fonction publique ou relatives à celle-ci qui sont potentiellement illégales, dangereuses pour le public ou préjudiciable à l'intérêt public;
- protéger les personnes qui font ces divulgations.

Au cours de l'exercice 2011-2012, aucune divulgation n'a été faite à Service Nouveau-Brunswick sur des actes répréhensibles en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*. Par conséquent, aucune action ni enquête n'a été entreprise à cet égard.

Au cours du même exercice, aucune plainte n'a été déférée à Service Nouveau-Brunswick par l'ombudsman en vertu de l'article 23 de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*. Par conséquent, aucune action ni enquête n'a été entreprise au titre d'une plainte pendant cette période.





# Orientation stratégique

## 2010-2013

En 2011-2012, Service Nouveau-Brunswick terminait la deuxième année de son cycle de planification stratégique triennal. Service Nouveau-Brunswick utilise la méthode du tableau de bord équilibré qui assure l'harmonisation des buts stratégiques, des objectifs, des mesures du rendement et des plans d'action annuels de la Corporation. Les progrès stratégiques et les résultats du tableau de bord sont examinés par les membres du conseil d'administration tous les trois mois.

Suite aux initiatives stratégiques effectuées au cours de la dernière année, certaines améliorations aux processus internes ont été mises en oeuvre. Le suivi des plaintes de clients de diverses sources a permis à Service Nouveau-Brunswick de comprendre leurs préoccupations. Les initiatives entreprises dans ce domaine et dans d'autres étaient axées sur les améliorations aux processus qui contribuent à l'excellence en matière de service et assurent une viabilité financière continue. Par exemple, l'introduction du service interac en ligne comme option de paiement pour l'impôt foncier a facilité l'utilisation en ligne pour les clients. Cette amélioration ainsi que d'autres qui ont amélioré la disponibilité et la facilité d'utilisation pour des services en ligne ont permis d'augmenter l'utilisation de la prestation en ligne pour plusieurs services.

De plus, une initiative visant à améliorer les procédures d'établissement du calendrier pour les employés des centres de services a entraîné une meilleure harmonisation entre la dotation en personnel et les demandes des clients, qui varient selon le moment de la journée, le jour de la semaine et la saison. L'établissement du calendrier amélioré a aussi entraîné une réduction des coûts associés à la prestation des services au comptoir.

En 2012, Service Nouveau-Brunswick était l'un des premiers groupes d'organismes gouvernementaux à adopter le Processus d'excellence du rendement du GNB. Le processus place l'accent sur les mesures de rendement et les efforts d'amélioration continue qui appuient une prestation plus efficace des services gouvernementaux. La stratégie 2012-2013 de Service Nouveau-Brunswick, à titre de participant, sera plus officiellement alignée avec celle du GNB.



# États financiers

## Discussion et analyse

Le document de discussion et d'analyse de l'état financier présente les commentaires de la direction sur la situation financière de Service Nouveau-Brunswick, et doit être utilisé comme renseignements à l'appui des états financiers vérifiés du 31 mars 2012. 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.

### Aperçu des états financiers

Les états financiers de Service Nouveau-Brunswick ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour les organismes publics. Les états comprennent :

- un état de la situation financière,
- un état des résultats,
- un état de la variation des actifs financiers nets (dette),
- un état des flux de trésorerie,
- suffisamment de renseignements pour permettre une comparaison des montants prévus et réels,
- des notes afférentes aux états financiers.

### Effet des modifications apportées aux normes de comptabilité

Les modifications apportées aux normes de comptabilité du secteur public ont donné lieu à des modifications de la façon dont les états financiers sont préparés et présentés. La liste suivante indique les modifications aux anciens principes comptables généralement reconnus pour les états d'une entreprise privée aux états correspondants du secteur public.

Principes comptables généralement reconnus d'une entreprise privée	Normes de comptabilité du secteur public
Bilan	État de la situation financière
État des résultats d'exploitation	État des résultats
État des flux de trésorerie	État des flux de trésorerie
	État de la variation des actifs financiers nets (dette)

Les états du secteur public se concentrent sur le niveau de liquidité ou d'endettement d'une entité. Deux mesures sont utilisées : la position d'actif financier (ou déficit) nette et l'excédent (ou déficit) accumulé. Les états financiers ci-joints indiquent que la Corporation est en position d'actif financier net et a un excédent accumulé à la fin du 31 mars 2012.

En plus d'un changement dans la façon de présenter et d'évaluer les renseignements financiers, les nouvelles normes ont donné lieu à certaines opérations mesurées et comptabilisées différemment. Les obligations des avantages sociaux futurs des employés, c.-à-d. la prestation d'allocations de retraite et de retraite anticipée, ont dû être réévaluées à l'aide du taux de réduction approprié pour le secteur public. De plus, les organismes du secteur public sont tenus de reconnaître leur responsabilité et les dépenses associées aux congés de maladie. Les détails sur les avantages sociaux futurs des employés sont précisés à la note 11 des états financiers.

Les modifications apportées aux normes de comptabilité ont aussi changé la façon dont la Corporation considère certains de ses actifs, et le financement de ces actifs. De tels changements ont engendré le rajustement du solde d'excédent accumulé pour l'exercice financier de 2010-2011.

Un rapprochement des anciens soldes propres et actifs nets de la Corporation et du nouvel excédent accumulé et des chiffres de l'excédent annuel se trouvent à la note 13 des états financiers.



## Écarts financiers importants

Le tableau suivant compare les chiffres prévus pour 2011-2012 aux résultats financiers réels pour 2011-2012 et 2010-2011.

### Analyse des états financiers

Exercice terminé le 31 mars

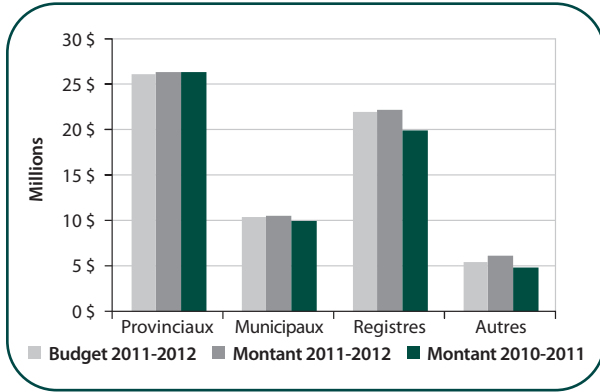
#### ÉTAT DES RÉSULTATS

	Budget 2012	Chiffres réels - 2012	Chiffres réels - 2011	Différence réelle	Différence budgétaire
<b>Produits</b>					
Services provinciaux	26 014 204	26 223 125	26 232 030	(8 905)	208 921
Services municipaux	10 424 370	10 424 370	9 974 034	450 336	-
Services de registres	21 866 569	22 092 711	19 956 584	2 136 127	226 142
Produits et services	4 827 582	5 102 600	4 264 229	838 372	275 018
Intérêt	400 000	789 566	488 381	301 185	389 566
Excédent de capital d'apport	-	-	27 214	-	-
Recouvrement de traitements	11 000	21 890	15 881	6 009	10 890
Autre	12 800	6 646	8 875	(2 229)	(6 154)
<b>TOTAL DES RECETTES</b>	<b>63 556 525</b>	<b>64 660 909</b>	<b>60 967 228</b>	<b>3 720 895</b>	<b>1 104 384</b>
<b>Charges</b>					
Services de personnel	40 560 468	38 829 573	39 743 605	(914 032)	(1 730 895)
Locaux et matériel	5 976 689	5 588 584	5 477 982	110 601	(388 105)
Communications et services informatiques	5 601 759	6 223 313	5 033 593	1 189 720	621 554
Services professionnels	5 178 380	3 561 837	3 088 898	472 939	(1 616 543)
Amortissement	3 167 491	3 285 140	3 144 485	140 656	117 650
Déplacements et réunions	1 406 466	1 077 757	1 125 413	(47 656)	(328 709)
Matériels et fournitures	827 232	802 217	779 774	22 443	(25 015)
Mobilier et matériel	570 915	493 191	468 153	25 038	(77 724)
Autre	267 125	231 431	245 514	(14 083)	(35 694)
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>63 556 525</b>	<b>60 093 043</b>	<b>59 107 419</b>	<b>985 627</b>	<b>(3 463 482)</b>
<b>EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL</b>	<b>- \$</b>	<b>4 567 866</b>	<b>1 859 809</b>	<b>2 735 269</b>	<b>4 567 866</b>

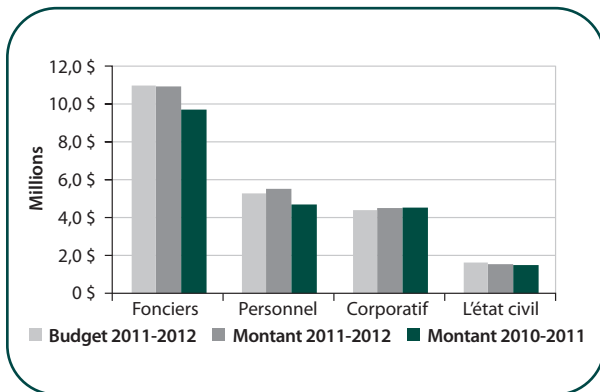


## Écarts de revenu

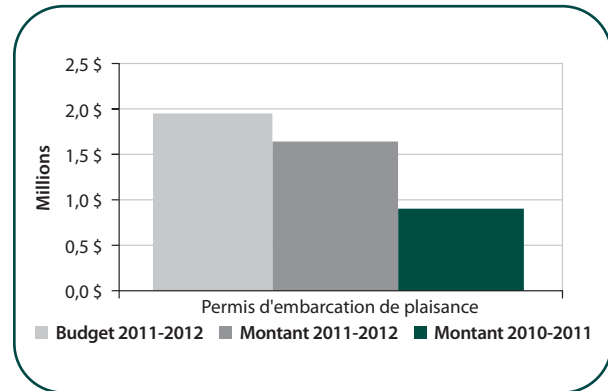
Les recettes totales pour 2011-2012 dépassent le montant prévu de 1,1 million de dollars et sont supérieures de 3,7 millions de dollars à 2010-2011. Une part importante de l'augmentation des recettes est due à l'augmentation du rendement des services de registres et des fonds investis.



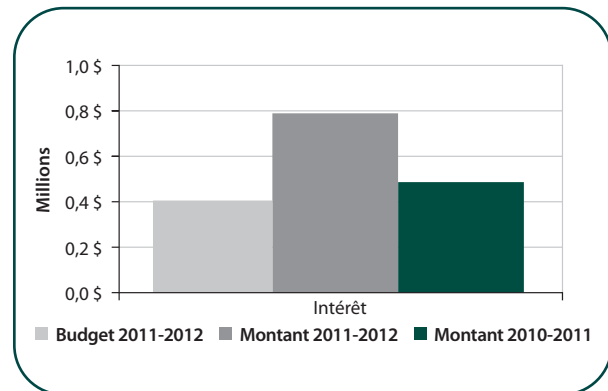
*Services de registres* – Les recettes découlant des registres ont augmenté de 2,1 millions de dollars de 2010-2011 à 2011-2012. Cela représente une augmentation de 9,7 % par rapport à l'exercice financier précédent. Le rendement de ces registres dépend largement de la force de l'économie et du degré auquel les clients vendent et achètent des terres et des biens-fonds.



*Produits et services* – Les recettes associées aux produits et aux services ont augmenté de 0,8 million de dollars de 2010-2011 à 2011-2012. Ces recettes proviennent typiquement de deux sources : la vente de divers produits, principalement de l'information géographique, et la prestation des services à la clientèle, selon la rémunération à l'acte, au nom des ministères provinciaux, du gouvernement fédéral, des municipalités et des services publics. Une part importante de la croissance des recettes associées aux produits et aux services découle de l'augmentation de l'activité dans le registre des permis d'embarcation de plaisance qui est exploité au nom de Transports Canada.



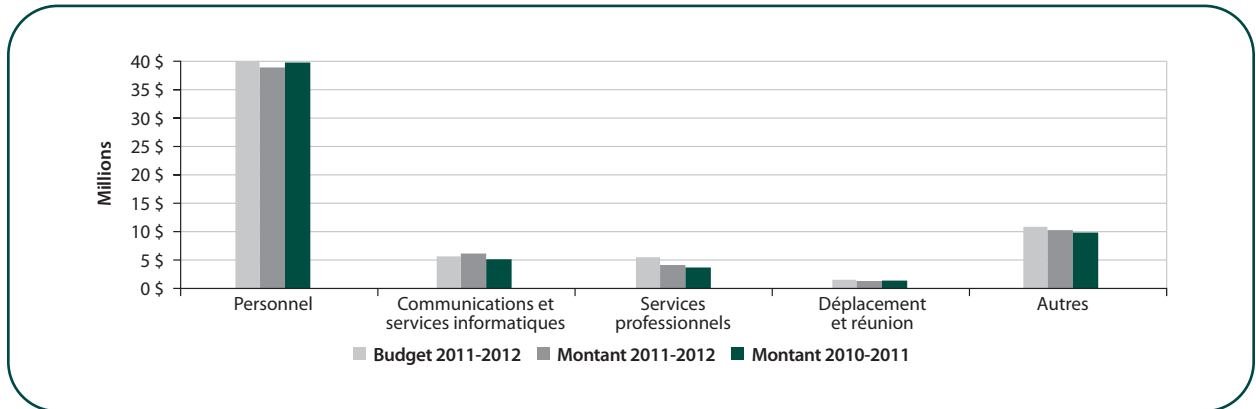
*Intérêt* – Les recettes associées à l'intérêt ont augmenté de 0,3 million de dollars en 2010-2011 et en 2011-2012. Elles ont aussi dépassé les attentes budgétaires d'un peu moins de 0,4 million de dollars. La croissance du revenu en intérêt est contingentée selon le rendement des valeurs mobilières. La majeure partie de la croissance du revenu en intérêt découle de la mise en œuvre d'une stratégie d'investissement qui augmente le taux de rendement.





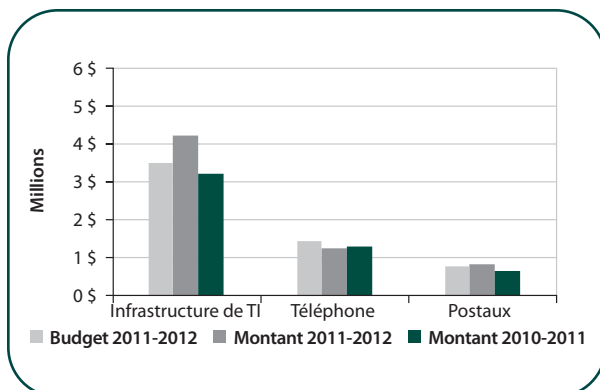
## Écarts de dépense

Le total des dépenses de 2011-2012 est inférieur de 3,5 millions de dollars au montant prévu, et supérieur de 1 million de dollars au total des dépenses de 2010-2011. Les niveaux des dépenses dans leur ensemble sont ceux que l'on prévoyait, sans fluctuation importante par rapport à l'exercice précédent.



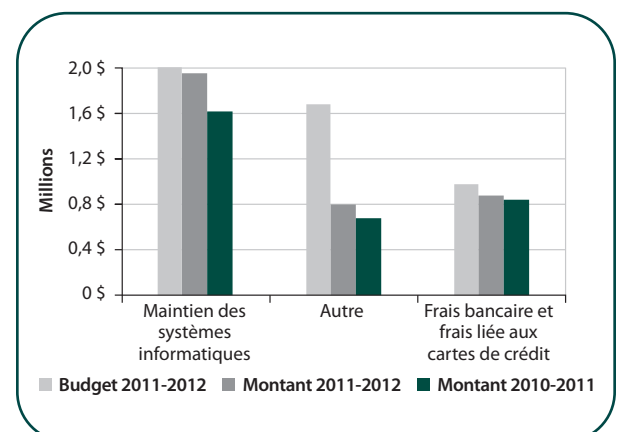
*Communications et services informatiques* – Cela comprend les coûts relatifs à l'infrastructure de la technologie de l'information, les frais téléphoniques et les frais postaux. Le coût total est supérieur de 1,2 million de dollars à celui de 2010-2011, et 0,6 million de dollars plus élevé que prévu. L'augmentation par rapport aux résultats des dépenses prévues vient d'une variation de la prestation des services de dépannage des technologies de l'information en cours d'exercice. Le budget correspondant apparaissait habituellement sous Services de personnel, mais avec le transfert de cette responsabilité à l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB), la dépense réelle occasionnée est mieux représentée sous Communications et services informatiques.

Ce qui précède, ainsi qu'une augmentation du taux des frais postaux et une augmentation du nombre de transactions au registre des permis d'embarcations de plaisance, explique l'écart entre les dépenses de 2011-2012 et de 2010-2011.



*Services professionnels* – 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. Bien que les coûts de l'exercice financier 2011-2012 soient plus élevés de 0,4 million de dollars que ceux de 2010-2011, ils comptent 1,6 million de dollars de moins que prévu. L'écart par rapport au budget est en grande partie lié aux changements touchant l'échéancier de l'achèvement du développement de systèmes majeurs.

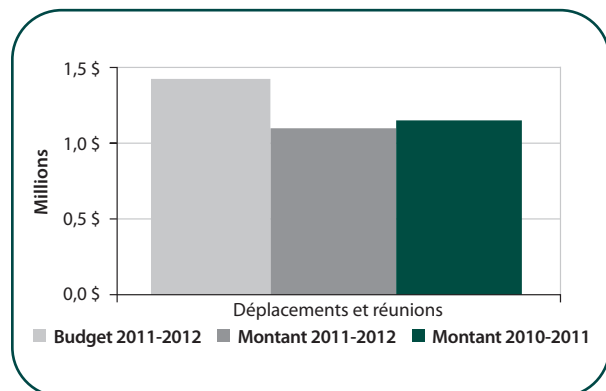
Les dépenses liées au maintien des systèmes informatiques ont augmenté en 2011-2012 en raison de l'achèvement et du déploiement du système de gestion de l'identité et de l'accès. Les frais de vérification ont aussi augmenté en 2011-2012 en raison du travail lié à la préparation de la Norme de vérification canadienne, section 3416 – Rapport sur les mesures de contrôle internes au sein d'un organisme de services.



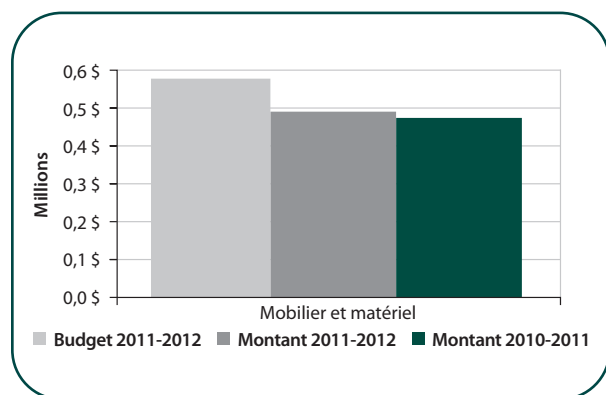




**Déplacements et réunions** – Cette catégorie comprend les dépenses liées aux déplacements pour formation, aux déplacements ordinaires et aux réunions. Pour l'exercice de 2011-2012, les coûts sont comparables au niveau de 2010-2011, mais 0,3 million de dollars inférieur au montant prévu. Ces économies sont en partie attribuables à l'utilisation d'Office Communicator, qui a réduit les déplacements associés aux réunions.



**Mobilier et matériel** – Cette catégorie comprend l'achat de meubles et d'équipement de bureau, ainsi que de matériel informatique et de logiciels. Pour l'exercice de 2011-2012, les coûts correspondent aux coûts de 2010-2011, mais sont inférieurs de 0,7 million de dollars au montant prévu. Ce résultat découle d'un effort de contrôle des coûts.



## Risques et autres 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 par la direction pour Service Nouveau-Brunswick sont les suivants :

### **Restrictions financières et climat économique**

Le climat économique et les réalités financières qui sévissent peuvent causer une baisse dans les sources de revenus tandis que les coûts de fonctionnement continuent d'augmenter. Les processus relatifs à l'établissement du budget et aux prévisions budgétaires permettent de surveiller les changements dans les recettes et les dépenses et d'y réagir.

### **Priorités**

Les situations d'urgence ou les changements dans notre environnement externe, tels que les besoins du client, peuvent mener au lancement d'initiatives à tout moment de l'année, ce qui peut avoir un effet sur la capacité de Service Nouveau-Brunswick à répondre aux objectifs de son plan d'affaires. La Corporation dispose de processus visant la réaffectation de ressources afin de mettre en œuvre des initiatives durant l'année et d'ajuster l'ordre des priorités du plan d'action.

### **Infraction à la sécurité**

Le nombre de menaces à la sécurité augmente dans le monde de la technologie de l'information et toute infraction pourrait être difficile à gérer. Service Nouveau-Brunswick surveille continuellement ses systèmes pour détecter des menaces et des points faibles, et a désigné des employés pour veiller quotidiennement à la confidentialité et à la sécurité de l'information.



### Table des matières

Rapport de la direction .....	21
Rapport du vérificateur indépendant .....	22
État de la situation financière .....	23
État des résultats .....	24
État de la variation des actifs financiers nets (dette) .....	24
État des flux de trésorerie .....	25
Notes afférentes aux états financiers .....	26
Tableaux des états financiers .....	34





# 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 destinés à fournir à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et consignées comme 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 normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le conseil d'administration est chargé d'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 approuve les états financiers ci-joints.

Sylvie Levesque-Finn  
Présidente

Fredericton (N.-B.), Canada  
Le 14 juin 2012

Dan Rae, CGA  
Vice-président, Division des services corporatifs



# Rapport du vérificateur indépendant

## Aux membres du conseil d'administration, Service Nouveau-Brunswick

Nous avons vérifié les états financiers ci-joints de **Service Nouveau-Brunswick**, qui représentent les états de la situation financière au 31 mars 2012, au 31 mars 2011 et au 1<sup>er</sup> avril 2010, et les états des résultats, de la variation des actifs financiers nets et des flux de trésorerie pour les exercices terminés les 31 mars 2012 et 2011, ainsi qu'un sommaire des principales politiques comptables et d'autres renseignements explicatifs.

### **Responsabilité de la haute direction relative aux états financiers**

La direction est chargée de préparer et de présenter fidèlement ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, et de procéder au contrôle interne qu'elle juge nécessaire afin de permettre la préparation d'états financiers qui sont exempts d'inexactitudes importantes, qu'elles soient dues à une fraude ou à une erreur.

### **Responsabilité du vérificateur**

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 requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons la vérification de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Une vérification consiste en la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les renseignements fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement du vérificateur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, les vérificateurs prennent en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures de vérification appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Une vérification comporte également l'évaluation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'évaluation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants obtenus étaient suffisants et appropriés pour servir de fondements à notre opinion de vérification.

### **Opinion**

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous égards importants, une image fidèle de la situation financière de **Service Nouveau-Brunswick** aux 31 mars 2012 et 2011 ainsi qu'au 1<sup>er</sup> avril 2010, et des résultats de son exploitation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour les exercices terminés les 31 mars 2012 et 2011 conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.



## État de la situation financière

### Au 31 mars

	2012	2011	Le 1 avril 2010
<b>Actifs financiers</b>			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	17 611 102 \$	21 306 741 \$	27 235 611 \$
Placements à court terme	4 000 000	10 000 000	-
Biens affectés (note 5)	19 426 052	20 165 557	24 191 302
Débiteurs (note 6)	2 578 378	2 445 173	2 690 769
Placements à long terme	16 000 000	-	5 000 000
	59 615 532	53 917 471	59 117 682
<b>Obligations</b>			
Créditeurs et charges à payer (note 8)	5 747 801 \$	4 417 478 \$	6 847 227 \$
Passif des partenaires (note 9)	14 824 859	15 861 731	20 189 379
Recettes comptabilisées d'avance	898 007	312 436	833 962
Assurance des titres fonciers (note 10)	4 601 193	4 303 826	4 001 923
Allocation de retraite (note 11b)	3 874 400	3 697 500	3 562 800
Incitatif à la retraite anticipée (note 11c)	1 110 700	1 034 522	1 031 776
Congé de maladie (note 11d)	3 217 500	3 085 700	2 944 800
	34 274 460	32 713 194	39 411 867
<b>Actifs financiers nets</b>	25 341 072 \$	21 204 277 \$	19 705 815 \$
<b>Actifs non financiers</b>			
Charges payées d'avance	1 470 336 \$	1 125 068 \$	1 135 153 \$
Immobilisations corporelles (note 7)	15 998 904	15 913 101	15 541 669
	17 469 240	17 038 169	16 676 822
<b>Excédent accumulé</b>	42 810 312 \$	38 242 446 \$	36 382 637 \$

Engagements découlant des contrats de location (note 12)  
Voir les notes afférentes aux états financiers

Le président du conseil d'administration,

  
Derek Pleadwell

La présidente,

  
Sylvie Levesque-Finn



## État des résultats Exercices terminés les 31 mars

	Budget 2012	Chiffres réels 2012	Chiffres réels 2011
<b>Produits (annexe 1)</b>			
Services rendus au gouvernement provincial	26 014 204 \$	26 223 125 \$	26 232 030 \$
Services municipaux	10 424 370	10 424 370	9 974 034
Services de registres	21 866 569	22 092 711	19 956 584
Produits et services	4 827 582	5 102 600	4 264 229
Intérêt	400 000	789 566	488 381
Excédent de capital d'apport	-	-	27 214
Recouvrement de traitements	11 000	21 890	15 881
Autre	12 800	6 646	8 875
	<b>63 556 525</b>	<b>64 660 909</b>	<b>60 967 228</b>
<b>Charges (annexe 1)</b>			
Services de personnel	40 560 468	38 829 573	39 743 605
Locaux et matériel	5 976 689	5 588 584	5 477 982
Communications et services informatiques	5 601 759	6 223 313	5 033 593
Services professionnels	5 178 380	3 561 837	3 088 898
Amortissement	3 167 491	3 285 140	3 144 485
Déplacements et réunions	1 406 466	1 077 757	1 125 413
Matériels et fournitures	827 232	802 217	779 774
Mobilier et matériel	570 915	493 191	468 153
Autre	267 125	231 431	245 514
	<b>63 556 525</b>	<b>60 093 043</b>	<b>59 107 419</b>
<b>Excédent annuel (note 13)</b>	-	<b>4 567 866</b>	<b>1 859 809</b>
Excédent accumulé à l'ouverture (note 13)	38 242 446	38 242 446	36 382 637
<b>Excédent accumulé à la clôture</b>	<b>38 242 446 \$</b>	<b>42 810 312 \$</b>	<b>38 242 446 \$</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers

## État de la variation des actifs financiers nets (dette) Exercices terminés les 31 mars

	Budget 2012	Chiffres réels 2012	Chiffres réels 2011
<b>Excédent annuel</b>	- \$	<b>4 567 866 \$</b>	<b>1 859 809 \$</b>
Acquisition d'immobilisations corporelles	(5 011 000) \$	(3 370 943) \$	(3 515 918) \$
Amortissement des immobilisations corporelles	4 559 206	3 285 140	3 144 485
	<b>(451 794)</b>	<b>(85 803)</b>	<b>(371 433)</b>
Acquisition de charges payées d'avance	- \$	(1 470 336) \$	(1 125 068) \$
Affectation des charges payées d'avance	-	1 125 068	1 135 153
	-	<b>(345 268)</b>	<b>10 085</b>
Augmentation (diminution) des actifs financiers	(451 794) \$	4 136 795 \$	1 498 462 \$
Actifs financiers nets au début de l'exercice	21 204 277	21 204 277	19 705 815
<b>Actifs financiers nets à la fin de l'exercice</b>	<b>20 752 483</b>	<b>25 341 072</b>	<b>21 204 277</b>



## État des flux de trésorerie

### Exercices terminés les 31 mars

	2012	2011
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie liés aux activités :</b>		
<b>Opérations liées à l'exploitation</b>		
Excédent annuel	4 567 866 \$	1 859 809 \$
Amortissement	3 285 140	3 144 485
Avantages sociaux constatés d'avance	384 878	278 346
	8 237 884	5 282 640
Variations des soldes des éléments hors caisse du fonds de roulement :		
Comptes débiteurs	(133 205)	245 597
Charges payées d'avance	(345 268)	10 085
Créditeurs et charges à payer	1 330 322	(2 429 749)
Recettes comptabilisées d'avance	585 572	(521 526)
	9 675 304	2 587 048
<b>Opérations liées aux immobilisations</b>		
Ajouts au matériel	(543 376)	(195 081)
Ajouts aux baux	(519 729)	(379 756)
Ajouts au développement de systèmes	(1 347 295)	(594 458)
Variations nettes dans le travail en cours	(960 543)	(2 346 623)
	(3 370 943)	(3 515 918)
<b>Opérations liées aux investissements</b>		
Vente (achat) de certificats de placement à long terme	(16 000 000)	5 000 000
Vente (achat) de placements à court terme	6 000 000	(10 000 000)
	(10 000 000)	(5 000 000)
<b>Diminution nette de la trésorerie au cours de l'exercice</b>	<b>(3 695 639)</b>	<b>(5 928 870)</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice</b>	<b>21 306 741</b>	<b>27 235 611</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice</b>	<b>17 611 102 \$</b>	<b>21 306 741 \$</b>



## Notes afférentes aux états financiers

### Exercice terminé le 31 mars 2012

#### 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* (ci-après désignée la Loi). Sa mission est de fournir avec excellence les services gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

La Corporation n'a pas de capital social et la Loi ne prévoit rien à ce sujet. Cependant, la Loi précise que tout bénéfice 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.

#### 2. Conventions comptables

##### Général

Au cours de l'exercice, la Corporation a adopté les principes comptables généralement reconnus (PCGR) pour la comptabilité du secteur public (CSP), principalement le *chapitre 1200 – Présentation des états financiers, le chapitre 3250 – Avantages de retraite et le chapitre 3255 – Avantages postérieurs à l'emploi, congés rémunérés et prestations de cessation d'emploi*. Elle a également opté pour une adoption anticipée du chapitre 3450 – Instruments financiers, qui devient une norme obligatoire pour les périodes de déclaration postérieures à avril 2012.

Les états financiers actuels sont présentés selon la nouvelle méthode comptable. Les renseignements de l'exercice précédent ont été mis à jour et reformulés, le cas échéant. On peut trouver un rapprochement de l'effet de ces changements sur l'excédent accumulé à la note 13.

La principale incidence des nouvelles normes sur les données financières est liée à la variation des valeurs actuarielles du passif associé aux indemnités de retraite et de retraite anticipée, et à la constatation d'un passif lié aux indemnités de congé de maladie. Les nouvelles normes ont aussi entraîné un changement selon lequel la Corporation a tenu compte de l'investissement lié à l'alliance commerciale entre SNB et CGI qui a pris fin en 2007, mais pour laquelle un reliquat de l'investissement subsistait en 2011.

##### Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les investissements très liquides à court terme qui sont facilement convertibles dans des montants de trésorerie connus dont la valeur risque peu de changer.

##### Instruments financiers

Le chapitre 3450 des normes comptables pour le secteur public exige que la Corporation classe ses instruments financiers dans l'une des deux catégories de mesure de façon qu'ils soient évalués (i) à leur juste valeur ou (ii) au coût ou au coût après amortissement. Tous les instruments financiers doivent initialement être mesurés à leur juste valeur. Les instruments financiers classés selon leur juste valeur sont évalués par la suite comme tel, avec tous changements constatés comme des produits.

La Corporation désigne ses instruments financiers comme suit :

- a) *La trésorerie et les équivalents de trésorerie, et les biens affectés sont classés à la juste valeur. 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 débiteurs liés aux partenaires sont classés au coût ou au coût après amortissement. 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 correspond approximativement à la juste valeur.*
- c) *Les créditeurs et les charges à payer, et le passif des partenaires sont classés au coût ou au coût après amortissement. La mesure initiale établit la juste valeur. Par la suite, ils sont mesurés au coût après amortissement selon la méthode de détermination du taux d'intérêt effectif. Pour la Corporation, la valeur comptable correspond approximativement à 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).





#### Immobilisations corporelles

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.

#### Comptabilisation des recettes

Les recettes sont constatées selon la comptabilité d'exercice lorsqu'elles sont gagnées, 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 la Corporation adhèrent à un régime de retraite interentreprises à prestations déterminées. Par conséquent, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

#### Amortissement

L'amortissement est calculé à partir du coût d'origine selon la méthode d'amortissement linéaire aux taux suivants :

Bases de données et systèmes	selon la durée de vie utile estimative, jusqu'à concurrence de 15 ans
Meubles	10 ans
Améliorations locatives	Bail d'une durée 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 normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés de l'actif et du passif à la date des états financiers, et sur les montants déclarés des produits et des charges pendant la période visée. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

### 3. Risques liés aux instruments financiers

La valeur déclarée des instruments financiers qui comprennent la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les débiteurs liés aux partenaires, les créditeurs et les charges à payer, et le passif des partenaires 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'intérêt. Un changement de 1 % fera varier les intérêts créditeurs d'environ 300 000 \$.

### 4. Opérations entre parties liées

La Corporation est entièrement détenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. L'état de la situation financière contient les montants suivants liés aux entités :

	Exercice terminé en 2012	Exercice terminé en 2011
Comptes débiteurs	282 965 \$	665 272 \$
Comptes créditeurs	1 178 148	694 768
Montant net à payer par (à recevoir de) la Corporation	(895 183) \$	(29 496) \$

**4. Opérations entre parties liées (suite)**

L'état des résultats contient les montants suivants liés aux entités :

	Exercice terminé en 2012	Exercice terminé en 2011
Recettes	37 447 399 \$	38 578 840 \$
Dépenses	3 426 325	2 776 504
Recettes nets	34 021 074 \$	35 802 336 \$

**5. Bien affectés**

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	Exercice terminé en 2012	Exercice terminé en 2011
Trésorerie et débiteurs liés aux partenaires (note 9)	14 824 859 \$	15 861 731 \$
Assurance des titres fonciers (note 10)	4 601 193	4 303 826
	19 426 052 \$	20 165 557 \$

**6. Comptes débiteurs**

	Exercice terminé en 2012		
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net
<b>Courant</b>			
Échanges commerciaux	1 027 417 \$	8 813 \$	1 018 604 \$
Remboursement de la TVH	605 910	-	605 910
Gouvernement du N.-B.	282 965	-	282 965
Registre corporatif	184 531	23 471	161 060
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	128 179	-	128 179
Intérêts courus	381 660	-	381 660
	2 610 662 \$	32 284 \$	2 578 378 \$

	Exercice terminé en 2011		
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net
<b>Courant</b>			
Échanges commerciaux	807 763 \$	8 046 \$	799 717 \$
Remboursement de la TVH	527 004	-	527 004
Gouvernement du N.-B.	665 272	-	665 272
Registre corporatif	224 550	25 888	198 662
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	115 926	-	115 926
Intérêts courus	138 592	-	138 592
	2 479 107 \$	33 934 \$	2 445 173 \$

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. Immobilisations corporelles

	2012						2012 Total	2011 Total
	Ordinateurs et logiciels	Mobilier et matériel	Total de matériel	Améliorations locatives	Systèmes	Travaux en cours		
Durée de vie utile estimative (années)	0-4	0-10		0-10		0-15		
<b>Coûts \$</b>								
Coût d'exploitation	5 157 345	1 397 893	<b>6 555 237</b>	4 069 755	38 709 641	5 724 716	<b>55 059 350</b>	51 543 431
Entrées dans le patrimoine	535 110	8 266	<b>543 376</b>	519 729	1 347 295	2 000 236	<b>4 410 636</b>	4 197 566
Sorties du patrimoine	-	-	-	-	-	(1 039 693)	<b>(1 039 693)</b>	(681 647)
Pertes de valeur	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Coûts à la fin de l'exercice</b>	<b>5 692 455</b>	<b>1 406 159</b>	<b>7 098 613</b>	<b>4 589 484</b>	<b>40 056 936</b>	<b>6 685 260</b>	<b>58 430 293</b>	<b>55 059 350</b>
<b>Amortissement cumulé</b>								
Ouverture								
Amortissement cumulé	4 062 881	1 282 751	<b>5 345 632</b>	3 025 460	30 775 156	-	<b>39 146 248</b>	36 001 763
Charges d'amortissement	618 314	44 832	<b>663 146</b>	331 219	2 290 775	-	<b>3 285 140</b>	3 144 485
Sorties du patrimoine	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Amortissement cumulé à la fin de l'exercice</b>	<b>4 681 196</b>	<b>1 327 583</b>	<b>6 008 778</b>	<b>3 356 679</b>	<b>33 065 932</b>	<b>-</b>	<b>42 431 388</b>	<b>39 146 248</b>
<b>Valeur comptable nette \$</b>	<b>1 011 259</b>	<b>78 576</b>	<b>1 089 835</b>	<b>1 232 805</b>	<b>6 991 004</b>	<b>6 685 260</b>	<b>15 998 904</b>	<b>15 913 101</b>

	2011						2011 Total	2010 Total
	Ordinateurs et logiciels	Mobilier et matériel	Total de matériel	Améliorations locatives	Systèmes	Travaux en cours		
Durée de vie utile estimative (années)	0-4	0-10		0-10		0-15		
<b>Coûts \$</b>								
Coût d'exploitation	4 962 263	1 397 893	<b>6 360 156</b>	3 689 999	38 115 183	3 378 093	<b>51 543 431</b>	47 974 235
Entrées dans le patrimoine	195 081	-	<b>195 081</b>	379 756	594 458	3 028 271	<b>4 197 566</b>	3 674 146
Sorties du patrimoine	-	-	-	-	-	(681 647)	<b>(681 647)</b>	(104 949)
Pertes de valeur	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Coûts à la fin de l'exercice</b>	<b>5 157 345</b>	<b>1 397 893</b>	<b>6 555 237</b>	<b>4 069 755</b>	<b>38 709 641</b>	<b>5 724 716</b>	<b>55 059 350</b>	<b>51 543 431</b>
<b>Amortissement cumulé</b>								
Ouverture								
Amortissement cumulé	3 517 148	1 217 997	<b>4 735 145</b>	2 738 637	28 527 981	-	<b>36 001 763</b>	32 464 007
Charges d'amortissement	545 733	64 754	<b>610 487</b>	286 822	2 247 176	-	<b>3 144 485</b>	3 584 566
Sorties du patrimoine	-	-	-	-	-	-	-	(46 810)
<b>Amortissement cumulé à la fin de l'exercice</b>	<b>4 062 881</b>	<b>1 282 751</b>	<b>5 345 632</b>	<b>3 025 460</b>	<b>30 775 157</b>	<b>-</b>	<b>39 146 248</b>	<b>36 001 763</b>
<b>Valeur comptable nette \$</b>	<b>1 094 463</b>	<b>115 142</b>	<b>1 209 605</b>	<b>1 044 296</b>	<b>7 934 484</b>	<b>5 724 716</b>	<b>15 913 101</b>	<b>15 541 669</b>



### 8. Crédeurs et charges à payer

	Exercice terminé en 2012	Exercice terminé en 2011
<b>Courant</b>		
Comptes fournisseurs	3 609 696 \$	2 355 825 \$
Salaires et charges sociales	878 609	1 366 885
Retenues à la source	81 348	-
Gouvernement du Nouveau-Brunswick	1 178 148	694 768
	5 747 801 \$	4 417 478 \$

### 9. Passif des partenaires

La Corporation encaisse des fonds au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick (« la Province ») 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.

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 à des 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 2012		
	Argent comptant	Débiteurs	Total
Efficacité NB	(904 661) \$	7 789 311 \$	6 884 650 \$
Divers provincial	5 469 306	858 850	6 328 156
Divers partenaires	1 612 053	-	1 612 053
	6 176 698 \$	8 648 161 \$	14 824 859 \$

	Exercice terminé en 2011		
	Argent comptant	Débiteurs	Total
Efficacité NB	(1 278 836) \$	10 578 062 \$	9 299 226 \$
Divers provincial	4 439 105	202 159	4 641 264
Divers partenaires	1 921 241	-	1 921 241
	5 081 510 \$	10 780 221 \$	15 861 731 \$

### 10. Assurance des titres fonciers

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, le gouvernement provincial garantit le titre des biens immobiliers enregistrés sous le régime des titres fonciers. La Corporation a créé un poste, basé sur une estimation actuarielle, afin de constituer une provision destinée à couvrir d'éventuelles demandes d'indemnisation en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 3,00\$ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	Exercice terminé en 2012	Exercice terminé en 2011
Solde d'ouverture	4 303 826 \$	4 001 923 \$
Droits en matière d'assurance perçus	297 367	304 419
Moins : demandes d'indemnisation	-	2 516
Solde de clôture	4 601 193 \$	4 303 826 \$

**11. Avantages sociaux futurs**

- a) Les employés permanents de la Corporation adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique du gouvernement du Nouveau-Brunswick. 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 2012, la Corporation a versé des cotisations de 2 208 305 \$ conformément aux modalités du régime. Le montant comparable pour l'exercice terminé le 31 mars 2011 s'élevait à 2 152 580 \$. La Corporation n'a aucune obligation directe ni aucun droit quant à tout passif ou excédent non capitalisé 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. En prenant l'évaluation de 2012, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 4 118 000\$ au 31 mars 2012. À la fin de cet exercice, elle avait un passif total de 3 874 400 \$ (3 697 500 \$ en 2011).

	Exercice terminé en 2012	Exercice terminé en 2011
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>		
Solde d'ouverture	3 861 100 \$	3 641 900 \$
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	343 900	323 600
Intérêts débiteurs sur l'obligation	174 700	173 700
Prestations versées	(353 400)	(368 300)
Perte actuarielle	91 700	90 200
<hr/>		
Obligation au titre des prestations constituées	4 118 000 \$	3 861 100 \$
<b>Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées</b>		
Obligation au titre des prestations constituées	4 118 000 \$	3 861 100 \$
Montant transitoire non amorti	(151 900)	(73 400)
Perte actuarielle pendant la période	(91 700)	(90 200)
<hr/>		
Passif au titre des prestations constituées	3 874 400 \$	3 697 500 \$
<b>Passif au titre des prestations constituées</b>		
Solde d'ouverture	3 697 500 \$	3 562 800 \$
Charge liée à l'allocation de retraite	530 300	503 000
Prestations versées	(353 400)	(368 300)
<hr/>		
Solde de clôture	3 874 400 \$	3 697 500 \$

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 1,21 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 3,52 %. 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 participent au régime (13 ans).

- c) La Corporation a engagé un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de la Corporation, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Le montant de l'obligation et des charges comptabilisées correspond à la réduction actuarielle à laquelle l'employé aurait eu à renoncer si la Province n'avait pas levé cette pénalité pour les membres du personnel admissibles. Ainsi, chaque année, la Corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet à la Province et augmente l'obligation afin qu'elle corresponde à l'estimation actuarielle qui a été établie. L'estimation est établie en fonction d'un taux d'actualisation annuel de 3,52 %. L'obligation à payer au titre des prestations s'élevait à 1 110 700\$ au 31 mars 2012 et à 1 034 522 \$ au 31 mars 2011.
- d) Les employés permanents de la Corporation ont droit à des prestations de congé de maladie acquises mais non constituées. Selon l'évaluation de 2012, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 3 497 100 \$ au 31 mars 2012. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 3 217 500 \$ (3 085 700 \$ en 2011).

**11. Avantages sociaux futurs (suite)**

	Exercice terminé en 2012	Exercice terminé en 2011
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>		
Solde d'ouverture	3 146 400 \$	2 944 800 \$
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	388 800	370 400
Intérêts débiteurs sur l'obligation	142 200	141 300
Prestations versées	(403 200)	(370 800)
Perte actuarielle pendant la période	222 900	60 700
<hr/>		
Obligation au titre des prestations constituées	3 497 100 \$	3 146 400 \$
<b>Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées</b>		
Obligation au titre des prestations constituées	3 497 100 \$	3 146 400 \$
Montant transitoire non amorti	(56 700)	-
Perte actuarielle pendant la période	(222 900)	(60 700)
<hr/>		
Passif au titre des prestations constituées	3 217 500 \$	3 085 700 \$
<b>Passif au titre des prestations constituées</b>		
Solde d'ouverture	3 085 700 \$	2 944 800 \$
Charges au titre des congés de maladie	535 000	511 700
Prestations versées	(403 200)	(370 800)
<hr/>		
Solde de clôture	3 217 500 \$	3 085 700 \$

L'estimation est établie en fonction d'un taux d'actualisation annuel de 3,52 %.

**12. Engagements découlant des contrats de location**

Les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les cinq prochaines années et par la suite sont décrites dans la liste suivante :

2013	3 473 763 \$
2014	3 259 975
2015	2 691 282
2016	2 164 484
2017	1 318 082
Par la suite	3 723 416
<hr/>	
	16 631 002 \$

**13. Basculement aux normes comptables pour le secteur public**

La Corporation a choisi d'adopter les normes comptables pour le secteur public pour toutes les périodes en date de la période de déclaration du 31 mars 2012, avec un retraitement à des fins comparatives des montants déclarés pour l'exercice terminé le 31 mars 2011, et de l'état de la situation financière à l'ouverture en date du 1<sup>er</sup> avril 2010. Auparavant, elle se conformait aux PCGR pour les entreprises à capital fermé. L'adoption des nouvelles normes a entraîné des changements dans l'évaluation des prestations d'allocation de retraite de la Corporation et des mesures d'incitation à la retraite anticipée, de même que la constatation d'un passif lié aux prestations pour congé de maladie. Les nouvelles normes ont également eu une incidence sur la façon dont l'investissement dans CGI et certaines dépenses liées au développement des systèmes sont comptabilisés.

**13. Basculement aux normes comptables pour le secteur public (suite)**

Ces changements ont été appliqués de façon rétroactive, ce qui a entraîné le retraitement de certaines données comparatives de 2011 et 2010. Vous trouverez ci-après un résumé des changements apportés au solde de l'excédent accumulé.

	Exercice terminé en 2011	Exercice terminé en 2010
Capitaux déclarés selon les PCGR	41 212 004 \$	39 053 829 \$
<b>Passif au titre de l'allocation de retraite</b>		
Évaluation actuarielle selon les PCGR	2 887 846	2 694 869
Évaluation actuarielle selon la CSP <sup>ii</sup>	(3 697 500)	(3 562 800)
<b>Passif au titre des mesures d'incitation à la retraite anticipée</b>		
Évaluation actuarielle selon les PCGR	993 232	979 875
Évaluation actuarielle selon la CSP <sup>i</sup>	(1 034 522)	(1 031 776)
<b>Passif au titre des congés de maladie</b>		
Évaluation actuarielle selon la CSP <sup>iii</sup>	(3 085 700)	(2 944 800)
<b>Investissement de CGI</b>		
Capital d'apport selon la CSP <sup>iv</sup>	946 496	946 496
Amortissement de l'investissement dans CGI	(228 407)	-
<b>Développement du système du médiateur des loyers</b>		
Capital d'apport selon la CSP <sup>v</sup>	274 158	246 944
Amortissement du système	(25 161)	-
Excédent accumulé selon la CSP	38 242 446 \$	36 382 637 \$

Vous trouverez ci-après un résumé des modifications apportées au bénéfice net de 2011 qui entraîne un excédent annuel pour 2011 selon les normes comptables pour le secteur public.

	Exercice terminé en 2011
Bénéfice net déclaré selon les PCGR	2 158 178 \$
Charge liée à l'allocation de retraite (PCGR)	192 977
Charge liée à l'allocation de retraite (CSP) <sup>i</sup>	(134 700)
Charge liée à la mesure d'incitation à la retraite anticipée (PCGR)	13 358
Charge liée à la mesure d'incitation à la retraite anticipée (CSP) <sup>ii</sup>	(2 749)
Charge liée aux congés de maladie (CSP) <sup>iii</sup>	(140 900)
Amortissement de l'investissement dans CGI <sup>iv</sup>	(228 407)
Financement du médiateur des loyers <sup>v</sup>	27 214
Amortissement du médiateur des loyers <sup>v</sup>	(25 162)
Excédent annuel déclaré selon la CSP	1 859 809 \$



## Annexe 1 – État des résultats par secteur

	Haute direction	Corporatifs	Opérations	Total
<b>Recettes</b>				
Services rendus au gouvernement provincial	- \$	- \$	26 223 125 \$	26 223 125 \$
Services municipaux	-	-	10 424 370	10 424 370
Services de registres	-	-	22 092 711	22 092 711
Produits et services	-	15 107	5 087 494	5 102 600
Intérêt	-	789 566	-	789 566
Recouvrement de traitements	-	-	21 890	21 890
Autres	-	-	6 646	6 646
<b>Total des recettes</b>	-	<b>804 673</b>	<b>63 856 236</b>	<b>64 660 909</b>
<b>Dépenses</b>				
Services de personnel	679 220	5 280 155	32 870 198	38 829 573
Locaux et matériel	2 188	4 101 270	1 485 126	5 588 584
Communications et services informatiques	7 568	113 551	6 102 194	6 223 313
Services professionnels	70 685	447 968	3 043 184	3 561 837
Amortissement	7	670 790	2 614 343	3 285 140
Déplacements et réunions	47 033	77 235	953 489	1 077 757
Matériel et fournitures	2 566	116 526	683 125	802 217
Mobilier et matériel	1 362	39 346	452 483	493 191
Autres	724	75 819	154 888	231 431
<b>Total des dépenses</b>	<b>811 353</b>	<b>10 922 660</b>	<b>48 359 030</b>	<b>60 093 043</b>
<b>Excédent (déficit) annuel</b>	<b>(811 353) \$</b>	<b>(10 117 987) \$</b>	<b>15 497 206 \$</b>	<b>4 567 866 \$</b>



**Annexe 2 – Développement des systèmes**

	Exercice terminé en 2012		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Réseau d'enregistrement des biens personnels	5 162 166 \$	5 162 166 \$	- \$
PLANET	9 406 689	8 303 834	1 102 855
Systèmes de service à la clientèle	6 718 690	6 668 800	49 890
Cartographie foncière	1 018 040	1 018 040	-
Planification des ressources organisationnelles	2 336 578	2 310 224	26 354
Registre des entreprises	3 518 925	2 765 990	752 935
Infrastructure	7 035 908	5 446 444	1 589 464
Services électroniques	1 164 097	576 163	587 934
Médiateur des loyers	274 157	52 578	221 579
Information foncière	319 504	63 901	255 603
Statistiques de l'état civil	200 881	66 385	134 496
Documents historiques	1 554 446	502 668	1 051 778
Licences et permis	59 620	16	59 604
Gestion de l'identité et de l'accès	1 287 235	128 723	1 158 512
	40 056 936 \$	33 065 932 \$	6 991 004 \$

	Exercice terminé en 2011		
	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Réseau d'enregistrement des biens personnels	5 162 166 \$	5 162 166 \$	- \$
PLANET	9 406 689	7 894 746	1 511 943
Systèmes de service à la clientèle	6 718 690	6 438 261	280 429
Cartographie foncière	1 018 040	1 018 040	-
Planification des ressources organisationnelles	2 336 578	2 191 977	144 601
Registre des entreprises	3 518 925	2 416 047	1 102 878
Infrastructure	7 035 468	4 743 744	2 291 724
Services électroniques	1 164 097	459 754	704 343
Médiateur des loyers	274 157	25 162	248 995
Information foncière	319 504	31 950	287 554
Statistiques de l'état civil	200 881	46 297	154 584
Documents historiques	1 554 446	347 013	1 207 433
	38 709 641 \$	30 775 157 \$	7 934 484 \$



## Notes en fin de texte (renvoi à la note 13 – Basculement aux normes comptables pour le secteur public)

<sup>i</sup> La différence de montant est due à un changement dans le taux d'escompte utilisé. Les PCGR pour les entreprises à capital fermé utilisent un taux d'escompte basé sur le rendement des taux d'intérêt des obligations de société de première qualité (4,96 % et 5,34 %, respectivement pour les exercices 2010-2011 et 2009-2010), tandis que les normes comptables pour le secteur public exigent que le taux d'escompte soit basé sur le taux d'intérêt que le gouvernement verse sur les fonds empruntés (4,53 % et 4,80 %, respectivement pour les exercices 2010-2011 et 2009-2010).

<sup>ii</sup> Voir ci-dessus

<sup>iii</sup> Les normes comptables pour le secteur public exigent que les crédits de congés de maladie soient déclarés comme un avantage social futur pour les employés. Cet avantage social est reflété comme un passif, et sa valeur est basée sur le taux d'intérêt associé au coût d'emprunt du gouvernement – 4,53 % et 4,80 %, respectivement pour les exercices 2010-2011 et 2009-2010.

<sup>iv</sup> Jusqu'en 2008-2009, il était acceptable de comptabiliser l'investissement dans CGI comme un bien créditeur. Pour la première année de données comparatives selon la CSP, la valeur nette de l'investissement doit être inscrite comme un excédent de capital d'apport, et tout amortissement associé au bien créditeur initial doit être inversé.

<sup>v</sup> Le financement du médiateur des loyers avait été initialement présenté comme un bien créditeur. Le financement a été utilisé en 2009-2010 et en 2010-2011 pour développer un système de gestion des dépôts, et il est correctement présenté en 2009-2010 et en 2010-2011 comme un excédent de capital d'apport, conformément aux normes comptables pour le secteur public, avec les dépenses d'amortissement connexes pour le système.