
SNB plan d'activités

2023-2025





Service Nouveau-Brunswick **PLAN D'ACTIVITÉS 2023-2025**

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

www.snb.ca

ISBN 978-1-4605-2085-7 (PDF : version française)
ISSN 2817-4682 (PDF : version française)
23-00416 2023.05 Imprimé au Nouveau-Brunswick



Message de la présidente du conseil d'administration

L'HONORABLE MARY E. WILSON
MINISTRE
SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Madame la ministre,

Je suis heureuse de vous soumettre le Plan d'activités de Service Nouveau-Brunswick pour le 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2025.

En réponse à la lettre de mandat de Service Nouveau-Brunswick, le plan d'activités suivant décrit les domaines prioritaires pour la corporation, définit des objectifs mesurables pour les principaux indicateurs de performance et, conformément à la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue*, indique comment le conseil d'administration entend s'acquitter du mandat de la corporation.

À l'approche de l'exercice financier 2023-2024, le conseil d'administration continuera à assurer une bonne gouvernance et une bonne surveillance au service de ce gouvernement et de son mandat et à veiller à ce que toutes les décisions et les mesures prises par le conseil d'administration soient généralement fondées sur de saines pratiques organisationnelles.

Ce plan a été approuvé par le conseil d'administration le 29 juin 2023. En tant que présidente du conseil d'administration, je vous le sou mets pour examen, avec la pleine confiance du conseil.

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

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



Message du chef de la direction

Au nom de la direction et du personnel de Service Nouveau-Brunswick (SNB), j'ai le plaisir de vous présenter notre plan d'activités de deux ans pour les années 2023 à 2025. Le plan offre un aperçu de notre organisation et souligne les buts et objectifs pour cette période.

En 2022, Service Nouveau-Brunswick a lancé un nouveau plan stratégique quinquennal qui orientera nos travaux à l'avenir. Le plan stratégique de SNB s'articule autour de trois piliers : Notre personnel, Nos clients et Notre organisation. Chacun des piliers contribue à soutenir la vision d'excellence dans la prestation des services de SNB. Au cours des prochaines années, nous mettrons l'accent sur les initiatives qui appuient ces trois domaines d'intérêt, ainsi que sur le travail continu qu'accomplit notre organisation pour ses clients et pour la population du Nouveau-Brunswick.

Au nom de tous les employés dévoués, ainsi que de notre conseil d'administration et des nombreux partenaires et intervenants qui collaborent avec nous, veuillez accepter cette recommandation pour le plan d'activités 2023-2025.

Alan Roy
Chef de la direction
Service Nouveau Brunswick



Loi sur Services Nouveau-Brunswick

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

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

VISION

L'excellence dans la prestation des services

MISSION

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

PRINCIPES DIRECTEURS

Les cinq principes directeurs suivants sont le fondement des activités de Service Nouveau-Brunswick et orientent le plan d'activités de l'organisation ainsi que la prise de décision. Ils éclairent les objectifs et les résultats attendus de la corporation et transparaissent dans le plan de travail de chaque membre du personnel.

- Responsable
- Collaboratif
- Décisions fondée sur des preuves
- Inclusif et diversifié
- Réceptif

Valeurs

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

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



Gouvernance de la corporation

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

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

COMITÉS DU CONSEIL

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

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

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



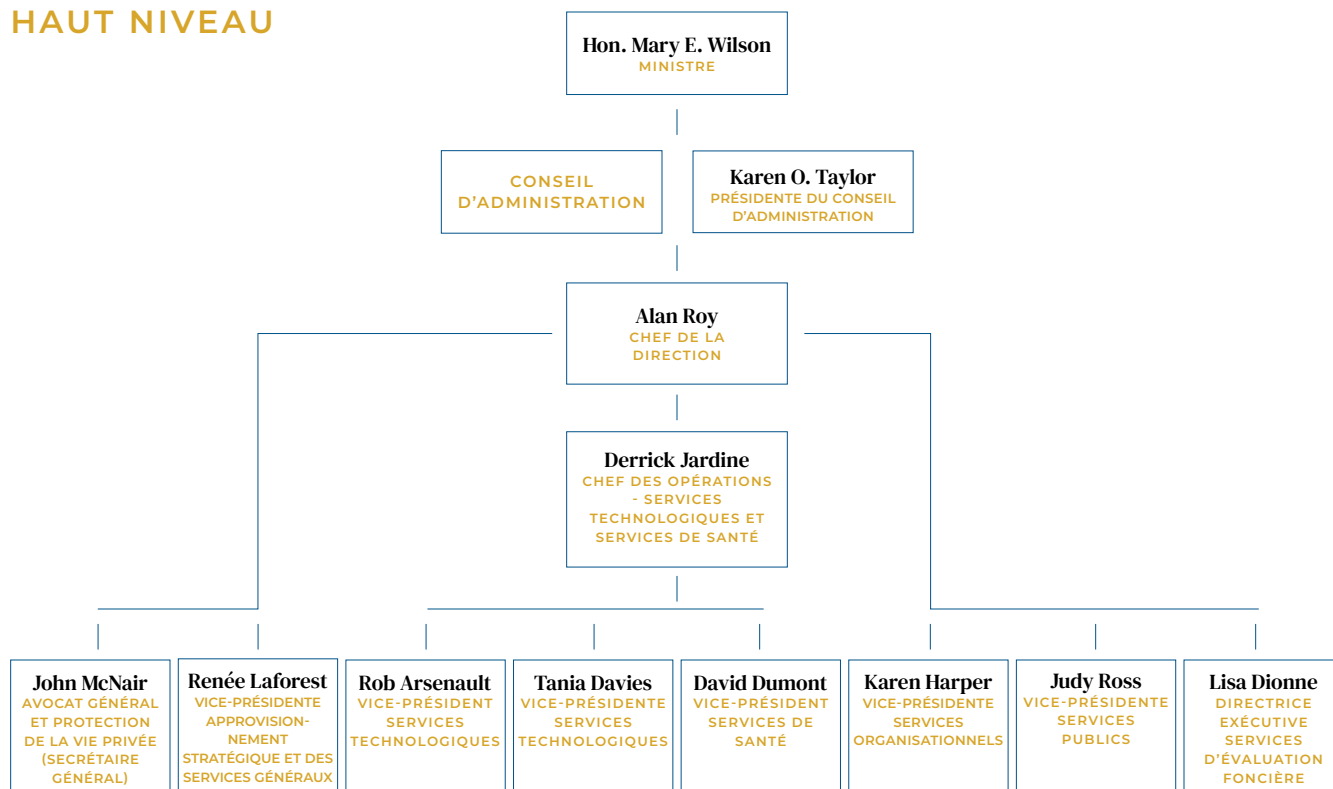
Aperçu des opérations organisationnelles

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

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

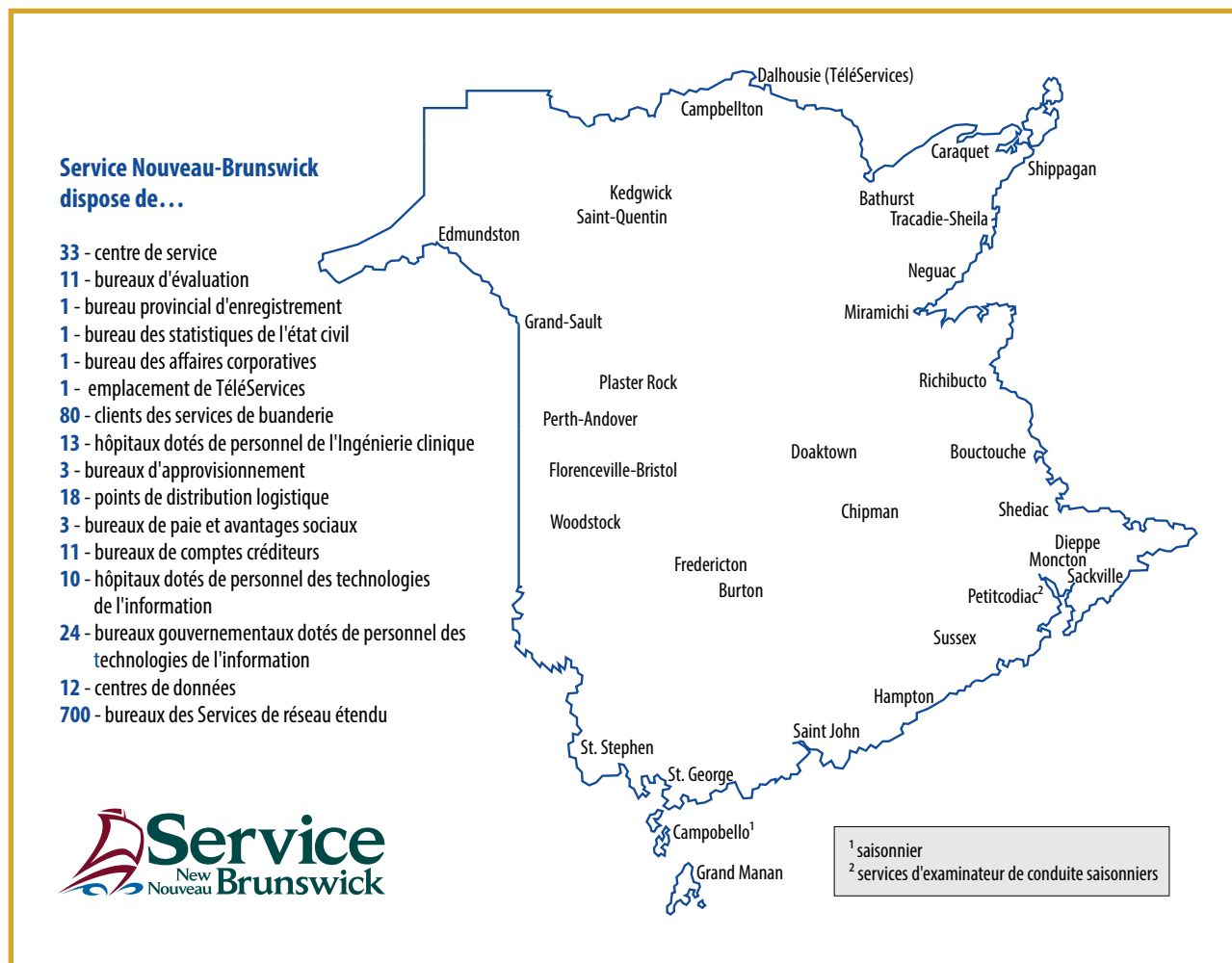
Service Nouveau-Brunswick a plus de 2 400 employés à son actif et son budget s'élève à environ 329,8 millions de dollars en 2023-2024.

ORGANIGRAMME DE HAUT NIVEAU



Prestation de services

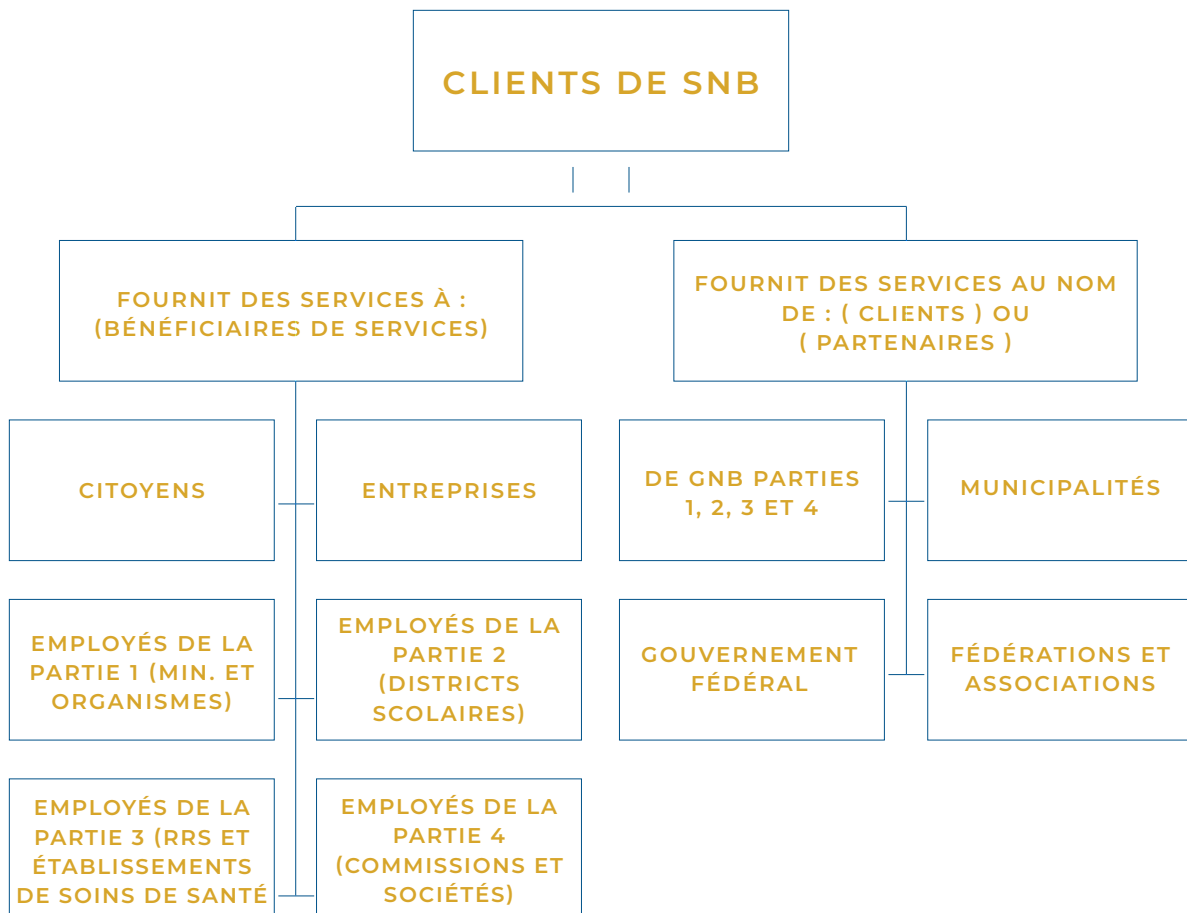
Service Nouveau-Brunswick offre des services par l'intermédiaire d'un réseau à modes de prestation multiples : en personne, par téléphone et en ligne. Ses bureaux physiques se trouvent partout dans la province, comme le montre ci-dessous.



Clients

Service Nouveau-Brunswick effectue du travail complexe et varié pour les résidents de la province. Les citoyens, les entreprises, les employés, les ministères et les organismes comptent parmi de nos clients, et les services comprennent, entre autres, l'évaluation foncière, la technologie de l'information (TI) et la buanderie pour les Régies régionales de la santé (RRS). Service Nouveau-Brunswick doit concilier les besoins de tous ces secteurs.

Pour Service Nouveau-Brunswick, les clients comprennent non seulement les destinataires directs de services transactionnels (comme les TI, la paie et les prestations), mais également les personnes qui représentent ce que l'on appelait traditionnellement les « clients » ou « partenaires » avec qui il existe une relation plus stratégique ou commerciale.



Services

Les services sont offerts


- directement au public (p. ex. certificats de naissance);
- au public au nom d'autres ministères ou organismes du gouvernement provincial (p. ex. système électronique de délivrance des permis de chasse et de pêche), d'organismes d'administration locale, d'autres gouvernements (p. ex. d'embarcation de plaisance pour le gouvernement fédéral et les services de traductions pour la province de Manitoba);
- aux employés de gouvernement du Nouveau-Brunswick au nom de ministères ou d'organismes de GNB (p. ex. services de la Paie et des avantages sociaux et services de TI); et
- aux employés d'établissements et d'organismes de soins de santé au nom des régies régionales de la santé (p. ex. services de buanderie, ingénierie clinique).

Service Nouveau-Brunswick conclut des ententes de service avec des entités afin qu'elles offrent des services en son nom.

Chacun des programmes et services offerts par Service Nouveau-Brunswick est décrit ci-après :

Les Services ministériels regroupent plusieurs fonctions qui soutiennent les activités quotidiennes de SNB. La Direction de la stratégie et du rendement organisationnel est chargée de préparer des rapports sur le rendement organisationnel, le planification stratégique, les politiques et législation, gestion des documents, amélioration continue, intelligence d'affaires, ainsi que des communications internes et de la gestion des relations avec la clientèle. La Direction des personnel et culture est responsable de l'acquisition de talents, des relations avec les employés, du bien-être, de la santé et de la sécurité et de l'expérience des employés. La Direction des services financiers s'occupe des rapports et des analyses d'ordre financier

et opérationnel, des contrôles internes, de la comptabilisation des comptes débiteurs, des comptes créditeurs et des éléments d'actif, de la coordination des vérifications externes et de la préparation des états financiers. Elle est aussi responsable des services de gestion des installations et satisfait aux exigences administratives organisationnelles. Enfin, l'Unité des services de vérification effectue des examens de conformité internes en ce qui concerne la gestion de la trésorerie dans les centres de service de SNB, fait des examens de la sécurité informatique et des vérifications des concessionnaires automobiles inscrits au programme en ligne des concessionnaires automobiles. L'Unité mène aussi des enquêtes au besoin.



Le service des Comptes créditeurs gère le versement des paiements aux fournisseurs de gouvernement du Nouveau-Brunswick et aux clients des ministères du Développement social, de l'Éducation et du Développement de la petite enfance et de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail. Il est également chargé de veiller au respect des politiques et des règlements d'achat, et de la gestion des processus relatifs à la carte d'achat et à i-Expense, par exemple, le remboursement des employés pour les dépenses liées au travail

Le service de recouvrement gère la dette active de gouvernement du Nouveau-Brunswick en recouvrant les comptes d'impôt foncier et de prêts étudiants en souffrance.

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

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

problèmes des employés relativement à la paie ou aux avantages sociaux

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

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



La chaîne d'approvisionnement apporte un soutien aux professionnels des soins de santé en veillant à ce que les bons produits et les bons services soient disponibles au bon moment et au bon endroit. Elle est responsable de l'achat, de l'entreposage, de la livraison et de la distribution de l'ensemble du matériel, des fournitures et des services destinés au système de santé partout au Nouveau-Brunswick. La Direction de la chaîne d'approvisionnement comprend les services d'achat, de gestion des stocks et des magasins, d'expédition et de réception, de distribution, de logistique, des centres d'impression et des salles de courrier.

Les services de buanderie et de lingerie offre des services complets, allant du ramassage du linge souillé à la livraison d'articles propres, aux nombreux établissements de soins de santé et aux foyers de soins partout au Nouveau-Brunswick. Ils comprennent la préparation et le traitement de produits comme les blouses d'isolement, le linge chirurgical, les chemises d'hôpital, les draps, les serviettes et les produits environnementaux.

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

l'énergie utilisée, ce qui s'avère une solution essentielle aux défis posés par le changement climatique. Le personnel travaille directement avec les régies régionales de la santé, les services de buanderie et les districts scolaires.

L'ingénierie clinique collabore avec les cliniciens et les gestionnaires des soins de santé à la planification et à l'évaluation des technologies nouvelles ou actuelles des soins de santé. Elle est notamment chargée d'inspecter et d'entretenir le matériel, en plus de s'assurer que les technologies sont conformes à toute la réglementation applicable. La Direction de l'ingénierie clinique aide à déterminer à quel moment le matériel a atteint la fin de son cycle de vie et elle joue un rôle important dans le processus de sa mise hors service.

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

Le Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière est l'organisme responsable de la coordination de la géomatique et de la cartographie de

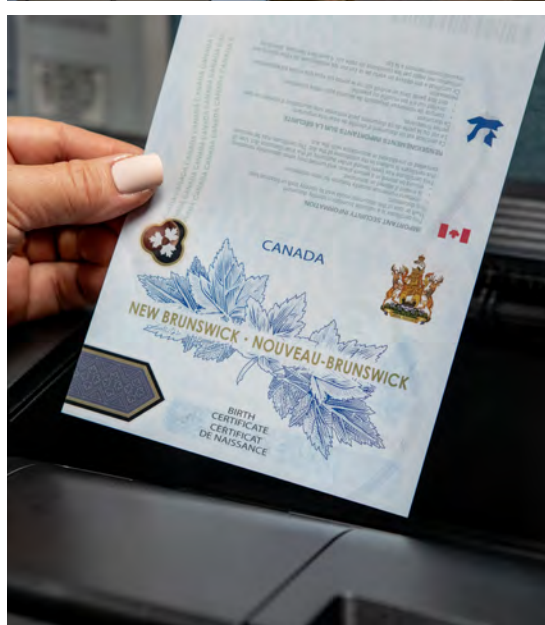
base au Nouveau-Brunswick (qui inclut l'infrastructure de GeoNB).

Service à la clientèle est le point d'accès du public à de nombreux services gouvernementaux offerts par trois voies de prestation : en personne grâce à un réseau de centres de services, par téléphone (TéléServices) au 1-888-762-8600 et en ligne, à l'adresse www.snb.ca. Les services sont offerts au nom de divers ministères et organismes, comprenant le gouvernement fédéral. En outre, Service Nouveau-Brunswick accepte des paiements pour le compte de plus de 60 municipalités. Voici une partie des services offerts : véhicules à moteur (permis de conduire, immatriculation, vignettes de stationnement pour les personnes handicapées); loisirs (délivrance des permis de chasse et de pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures); assurance-maladie; gouvernement fédéral (permis d'embarcations de plaisance); et municipalités (paiement des factures d'eau et d'égouts).

Registres a la responsabilité législative de la livraison de plusieurs registres – statistiques de l'état civil, biens personnels, registre foncier, Registre corporatif et copropriétés.

Les Services d'évaluation foncière sont responsables de l'évaluation de tous les biens immobiliers de la province, conformément à la *Loi sur l'évaluation foncière* et à ses règlements, aux fins de l'impôt foncier. Les Services d'évaluation foncière émettent un avis d'évaluation foncière en octobre avec la valeur de l'évaluation foncière au 1er janvier pour les années d'imposition futures.





SNB Plan Stratégique

2022-2027

VISION

L'excellence dans la prestation des services

MISSION

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

NOTRE PERSONNEL

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

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



NOS CLIENTS

Optimiser le service à la clientèle

Une expérience client simplifiée



NOTRE ORGANISATION

Améliorer l'efficacité organisationnelle

Des pratiques organisationnelles efficaces et durables



VALEURS

Service | Compétence | Impartialité | Intégrité | Respect

PRINCIPES

Responsable | Collaboratif | Décisions fondées sur des preuves | Inclusif et diversifié | Réceptif



Mesures de performance

| BUT STRATÉGIQUE | RÉSULTATS | MESURE | DISPONIBILITÉ DES DONNÉES | SEUIL | OBJECTIF | OBJECTIF POUSSÉ |
|--|---|--|---------------------------|----------|--------------|-----------------|
| NOTRE PERSONNEL | | | | | | |
| Outiller les employés pour qu'ils soient des leaders à tous les niveaux | Des employés responsabilisés qui donnent le meilleur d'eux-mêmes | Indice d'engagement des employés | A | 68 % | 70 % | 72 % |
| | | Taux d'inoccupation des postes à SNB | T | S.O. | À déterminer | À déterminer |
| | | Nombre moyen de jours de congé de maladie (mesure cumulative) | T | 7,8 | 6,6 | S.O. |
| | | Nombre moyen de jours perdus par demande d'indemnité d'accident du travail | T | 72 | 65 | S.O. |
| NOS CLIENTS | | | | | | |
| Optimiser le service à la clientèle | Une expérience client simplifiée | Évaluation de l'expérience de service en temps réel (portail des TI interne) | T | S.O. | 90 % | 92 % |
| | | Indice de satisfaction des clients (internes) | A | 73,4 % | 80 % | 81 % |
| | | Indice de satisfaction des clients (externes) | A | 90,2 % | 90 % | 91 % |
| | | Nombre de services, nouveaux ou élargis (mesure cumulative) | T | 21 | 10 | 15 |
| | | Transactions de services numériques | T | 63 % | 65 % | S.O. |
| NOTRE ORGANISATION | | | | | | |
| Améliorer l'efficacité organisationnelle | Des pratiques organisationnelles efficaces et durables | Temps pris pour pourvoir les postes | T | 51 | 45 | 41 |
| | | État des résultats équilibré | T | (0,4M)\$ | (1,6M)\$ | 0\$ |
| | | Nombre de communications de SNB publiées | T | S.O. | À déterminer | À déterminer |

Description des mesures de performance

| NOTRE PERSONNEL | |
|--|--|
| OUTILLER LES EMPLOYÉS POUR QU'ILS SOIENT DES LEADERS À TOUS LES NIVEAUX DES EMPLOYÉS RESPONSABILISÉS QUI DONNENT LE MEILLEUR D'EUX-MÊMES | |
| INDICE D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS | L'indice d'engagement des employés mesure leur degré de motivation à travailler plus fort et à se soucier davantage. Il est considéré comme le facteur le plus important pour améliorer le rendement d'une équipe. L'indice d'engagement est calculé à partir du « pourcentage de réponses favorables » à quatre questions précises du sondage sur l'expérience des employés. Le pourcentage de réponses favorables correspond au pourcentage de répondants qui ont choisi les réponses les plus positives, c'est-à-dire « Tout à fait d'accord » et « D'accord », aux questions du sondage. Un pourcentage élevé de réponses favorables indique un consensus, à savoir que les répondants ont une opinion très positive sur le sujet. |
| TAUX D'INOCUPATION DES POSTES À SNB | Le taux d'inocupation des postes mesure le pourcentage de postes permanents vacants. La mesure du nombre de postes vacants en pourcentage du nombre total de postes au sein de SNB est un indicateur de la mesure dans laquelle la société dispose des ressources nécessaires pour mener ses activités. |
| NOMBRE MOYEN DE JOURS DE CONGÉ DE MALADIE (MESURE CUMULATIVE) | Une réduction de l'absentéisme aidera à réduire les coûts associés à la perte de productivité et au remplacement de personnel. Cette mesure cumulative permet de calculer le nombre moyen de jours de maladie par employé admissible. Les employés non admissibles aux jours de maladie seront exclus du calcul, tout comme les congés sans solde et de maternité. |
| NOMBRE MOYEN DE JOURS PERDUS PAR DEMANDE D'INDEMNITÉ D'ACCIDENT DU TRAVAIL | Une demande d'indemnité d'accident du travail pour temps perdu est définie comme une situation où un employé manque son prochain quart de travail prévu en raison d'une maladie professionnelle ou d'une blessure en milieu de travail. Plus un employé s'absente du travail en raison d'une blessure en milieu de travail ou d'une maladie professionnelle, moins il est susceptible de retourner au travail. Le nombre moyen de jours perdus par demande correspond au nombre total de jours perdus divisé par le nombre total de demandes d'indemnité pour temps perdu pour une période définie. |
| NOS CLIENTS | |
| OPTIMISER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE UNE EXPÉRIENCE CLIENT SIMPLIFIÉE | |
| ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE EN TEMPS RÉEL | Indique la cote de satisfaction moyenne (sur 5) des répondants à l'évaluation de l'expérience avec le portail client des TI mise en service en février 2023. Cette évaluation ciblée permet de vérifier la satisfaction de nos clients internes à l'égard du service de TI dont ils ont bénéficié. La cote de satisfaction est transactionnelle et sert à répondre rapidement aux besoins des clients en matière de service et à améliorer les services de TI. Cette mesure est un indicateur avancé de la satisfaction globale des clients internes à l'égard des services de SNB. |
| INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS (INTERNES ET EXTERNES) | Indique la satisfaction de l'ensemble des clients de SNB (citoyens, employés du GNB, etc.) relative aux services reçus de SNB. L'information est colligée par sondage en ligne et par sondage téléphonique. Les questions posées se fondent sur six grands moteurs de la satisfaction (la rapidité, la résolution de problèmes, les interactions du personnel, la conception du service, le résultat positif et la fonctionnalité du mode de communication). La satisfaction sera mesurée dans deux volets : satisfaction de la clientèle interne (employés du GNB) et satisfaction de la clientèle externe (citoyens et entreprises du N.-B.). |
| NOMBRE DE SERVICES, NOUVEAUX OU ÉLARGIS (MESURE CUMULATIVE) | Les secteurs de service de SNB continuent de faire croître leurs activités et d'optimiser l'expérience client grâce à des services supplémentaires ou élargis et une augmentation du nombre de clients. Le succès de cette démarche sera mesuré selon une source de recettes ou de financement continus et durables pour SNB, laquelle est associée à des services, nouveaux ou élargis, se traduisant par un addenda à une entente de services existante ou à de nouveaux clients ayant besoin d'une entente pour des services fournis par SNB. Cette mesure est cumulative. |
| TRANSACTIONS DE SERVICES NUMÉRIQUES | L'objectif de la présence et des services en ligne de SNB est d'offrir aux à la population du Nouveau-Brunswick une expérience numérique de première qualité. Le suivi du pourcentage des transactions de service effectuées par voie numérique par des clients externes permettra de comprendre comment les clients utilisent les services numériques de SNB par rapport aux autres canaux de service. Les données de cette mesure comprennent les services fournis aux particuliers, aux entreprises et aux municipalités. |

NOTRE ORGANISATION**AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE**

DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES EFFICACES ET DURABLES

| | |
|---|--|
| TEMPS PRIS POUR POURVOIR LES POSTES | Le temps pris pour pourvoir les postes est le nombre de jours civils qu'il faut à l'organisation pour trouver et embaucher un nouveau membre du personnel. Il s'agit du nombre de jours entre l'approbation d'une demande d'emploi et l'acceptation de l'offre par le candidat ou la candidate. Les objectifs précis des RH seront réalisés progressivement afin de permettre à SNB d'offrir plus de souplesse dans la façon dont il attire et embauche des personnes qualifiées et de le faire plus rapidement. |
| TEMPS PRIS POUR POURVOIR LES POSTES | Le temps pris pour pourvoir les postes est le nombre de jours civils qu'il faut à l'organisation pour trouver et embaucher un nouveau membre du personnel. Il s'agit du nombre de jours entre l'approbation d'une demande d'emploi et l'acceptation de l'offre par le candidat ou la candidate. Les objectifs précis des RH seront réalisés progressivement afin de permettre à SNB d'offrir plus de souplesse dans la façon dont il attire et embauche des personnes qualifiées et de le faire plus rapidement. |
| NOMBRE DE COMMUNICATIONS DE SNB PUBLIÉES | SNB reconnaît que l'organisation a des défis à relever en ce qui concerne la perception du public à l'égard de certains secteurs de la société. Ces défis peuvent avoir des répercussions sur les efforts de recrutement et de fidélisation, l'expérience des employés et la sécurité psychologique et physique des employés de première ligne. Cette mesure a pour objectif d'accroître la compréhension des services offerts par SNB, de promouvoir les valeurs et les principes de SNB auprès du public et de nos clients, et de donner un visage humain à la société et aux 2 400 personnes qui y travaillent. |

Objectifs

Au cours des années 2023 à 2025, Service Nouveau-Brunswick réalisera sa vision d'« Excellence dans la prestation des services » en mettant l'accent sur les trois piliers de son nouveau plan stratégique quinquennal, notre personnel, nos clients et notre organisation. Pendant les deux prochaines années, SNB mettra en œuvre les initiatives et les mesures qui soutiendront les objectifs du plan, soit : outiller les employés pour qu'ils soient des leaders à tous les niveaux, optimiser l'expérience client, et améliorer l'efficacité organisationnelle. Il en résultera des employés habilités à donner le meilleur d'eux-mêmes, une expérience client simplifiée et des pratiques organisationnelles efficaces et durables.

En tant que fournisseur principal des services gouvernementaux aux citoyens du Nouveau-Brunswick et entité essentielle de prestation de services partagés, Service Nouveau-Brunswick doit fonctionner avec un niveau élevé de qualité, d'innovation et d'efficacité tout en normalisant les services et en réduisant les coûts dans la mesure du possible.

Service Nouveau-Brunswick s'est engagé à faire passer les besoins des résidents en premier. Nos efforts sont guidés par l'attention que nous portons tous à les priorités globales du gouvernement, dont :

- un secteur privé dynamisé;
- des communautés dynamiques et viables;
- un gouvernement abordable, prêt à agir et hautement performant;
- des soins de santé publics fiables;
- une éducation de première classe; et
- l'environnement.

Le gouvernement s'attend à ce que SNB va :

- Collaborer avec le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux pour respecter les engagements et atteindre les objectifs du Plan d'action sur les changements climatiques.
- Travailler avec le ministère des Affaires autochtones au moyen du processus de réception des initiatives et avec le personnel de consultation pour déterminer si l'obligation de consulter s'applique.

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

| SECTEURS PRIORITAIRES | RÉSULTAT ATTENDU | ÉCHÉANCIER |
|--|---|-------------------|
| MODERNISATION DE SNB.CA | Migrer SNB.ca vers une plateforme technologique moderne qui offre des possibilités en ligne permettant d'améliorer l'expérience des clients. Élaborer et mettre en œuvre un processus collaboratif axé sur le client afin d'offrir des services en ligne rapidement, facilement et en toute sécurité à toute la population du Nouveau-Brunswick. Nous nous rapprocherons ainsi de notre objectif : 65 % des transactions liées aux services de SNB sont effectuées en ligne. | Avril 2024 |
| MODERNISATION DES SERVICES DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE (SREAE) | Mise au point du plan de mise en œuvre de la solution pour le renouvellement de l'EMAO (évaluation de masse assistée par ordinateur) et l'amélioration de l'évaluation (SREAE) et numérisation de la première tranche de 20 % des documents. | Décembre 2023 |
| AMÉLIORATIONS À LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE AU GNB | Améliorer la posture de sécurité informatique du GNB, protéger ses actifs informationnels et voir à ce que la prestation de services par le GNB soit sûre, sécuritaire et résiliente, en dotant 100 % des appareils des utilisateurs finaux ciblés du GNB d'une technologie de sécurité moderne. | Mars 2024 |
| MODERNISATION DU REGISTRE CORPORATIF | Mettre à jour la législation relative à notre registre corporatif et choisir un système informatique pour soutenir les entreprises d'une manière moderne et orientée vers la clientèle. <ul style="list-style-type: none"> • Modifications visant à moderniser la <i>Loi sur les corporations commerciales</i> • Proposer au gouvernement une nouvelle solution informatique de registre corporatif | Décembre 2023 |
| PLAN D'ACTIVITÉS POUR 2023-2025 | Veiller à ce que le plan d'activités soit conforme aux obligations légales prévues par la <i>Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue</i> et présenter le plan d'activités de SNB pour 2023-2025 au plus tard le 30 juin 2023, aux fins d'approbation et de signature. Le plan devra être publié sur le site Web de SNB au plus tard le 30 juin 2023. | 30 juin 2023 |
| RAPPORT ANNUEL 2022-2023 | S'assurer que le rapport annuel est conforme aux obligations de la <i>Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue</i> . Présenter votre rapport annuel 2022-2023, comprenant un compte rendu sur l'état des recommandations de la vérificatrice générale formulées à la société au cours des cinq dernières années, au plus tard le 30 septembre 2023 aux fins d'approbation et de signature. Déposer votre rapport annuel auprès du greffier de l'Assemblée législative conformément à l'article 31 de la <i>Loi sur Services Nouveau-Brunswick</i> . | 30 septembre 2023 |



Aperçu financier

SERVICE NOUVEAU BRUNSWICK
2023-24 RÉSUMÉ BUDGÉTAIRE
31 MARS 2024
\$000'S

| | BUDGET 2022-23 | BUDGET 2023-24 | VARIANCE BUDGET DE L'ANNEE PRÉCÉDENTE | % CHANGEMENT |
|--|-------------------|-------------------|---|---------------|
| RECETTES | | | | |
| CRÉDITS GOUVERNEMENTAUX | 198 281 \$ | 225 948 \$ | 27 667 \$ | 14,0 % |
| CRÉDITS GOUVERNEMENTAUX EN IMMOBILISATION | 306 | 0 | (306) | (100,0) % |
| SERVICES MUNICIPAUX | 14 746 | 16 350 | 1 604 | 10,9 % |
| SERVICES DE REGISTRE | 27 177 | 26 720 | (457) | (1,7) % |
| PRODUITS ET SERVICES | 51 920 | 56 475 | 4 555 | (8,8) % |
| REMISES ET RECOUVREMENT | 2 709 | 2 709 | 0 | 0,0 % |
| INVESTISSEMENTS | 126 | 0 | (126) | (100,0) % |
| RECETTES TOTALES | 295 265 \$ | 328 202 \$ | 32 937 \$ | 11,2 % |

| | | | | |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|---------------|
| DÉPENSES | | | | |
| ADMINISTRATION DE LA DIRECTION | 788 \$ | 793 \$ | 5 \$ | 0,6 % |
| FINANCES, RH ET STRATÉGIE | 17 433 | 18 072 | 639 | 3,7 % |
| APPROVISIONNEMENT STRATÉGIQUE | 5 659 | 5 758 | 99 | 1,7 % |
| SERVICES TECHNOLOGIQUES | 169 983 | 183 446 | 13 463 | 7,9 % |
| SERVICES DE SANTÉ | 42 844 | 47 052 | 4 208 | 9,8 % |
| SERVICES ORGANISATIONNELS | 24 473 | 27 173 | 2 700 | 11,0 % |
| SERVICES PUBLICS | 35 585 | 47 508 | 11 923 | 33,5 % |
| DÉPENSES TOTALES | 296 765 \$ | 329 802 \$ | 33 037 \$ | 11,1 % |
| EXCÉDENT/(DÉFICIT) | (1 500) \$ | (1 600) \$ | (100) \$ | 6,7 % |

| | | | | |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| BUDGET D'IMMOBILISATIONS | | | | |
| ÉQUIPEMENT | 3 169 \$ | 6 510 \$ | 3 341 \$ | 105,4 % |
| PROJETS | 419 | 195 | (224) | (53,5) % |
| VÉHICULES | 0 | 162 | 162 | 100,0 % |
| AMÉLIORATIONS LOCATIVES | 0 | 1 250 | 1 250 | 100,0 % |
| BUDGET PRINCIPAL DES DÉPENSE EN CAPITAL | 306 | 0 | (306) | (100,0) % |
| IMMOBILISATIONS APPROUVÉES | 3 894 \$ | 8 117 \$ | 4 223 \$ | 108,4 % |



SNB plan d'activités

2023-2025

