



Rapport annuel
2009-2010

Le 1^{er} octobre 2010

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 2010.

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), Fredericton

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

Réginald Boudreau, Grande-Anse

Jane M. Fritz, Fredericton

Alfred Losier, Moncton

Christopher P. MacPherson, Fredericton

Michèle Pelletier, Balmoral

T.J. Smith, Fredericton

Beth Thompson, Quispamsis

Elizabeth Webster, Fredericton

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

*1^{re} rangée: Sylvie Levesque-Finn, Derek Pleadwell,
Alfred Losier, Beth Thompson, Jane M. Fritz*

*2^e rangée: Jim Dunlap, Michèle Pelletier, Elizabeth Webster,
Réginald Boudreau, T.J. Smith, Christopher P. MacPherson*



Table des matières



Rapport de la présidente1



À propos de
Service Nouveau-Brunswick 2



Secteurs d'activité 4
Prestation des services 4
Bureau du médiateur des loyers 5
Registres 6
Services d'évaluation 8
Secrétariat de l'infrastructure de
l'information foncière10



Lois11



Langues officielles12



Plan d'affaires 2007-201013
Compte rendu de la 3e année du plan d'action13



États financiers15
Discussion et analyse de la haute direction15
États financiers21





Rapport de la présidente

2009-2010

Notre plan d'affaires triennal se termine cette année et je suis heureuse de vous annoncer que l'année a été fructueuse et qu'elle nous a permis de bien nous orienter pour le nouveau cycle du plan d'affaires.

Comme nous traitons plus de 4,6 millions de transactions et que nous offrons divers services qui touchent presque tous les Néo-Brunswickois, nous nous fixons chaque année comme objectif d'améliorer nos services et d'augmenter le nombre de services offerts.

Voici un aperçu des points saillants de 2010 :

- Pour les propriétaires d'entreprises et les entrepreneurs, nous continuons à explorer de nouvelles façons d'améliorer les services. La mise en œuvre de l'initiative PerLE en 2009-2010, en collaboration avec nos partenaires fédéraux, a été un accomplissement important, car ce service en ligne innovateur offre un accès facile à des renseignements sur les permis et les licences.
- Les propriétaires et les promoteurs de condominiums ont commencé l'année 2010 avec une nouvelle protection grâce au dépôt de la nouvelle *Loi sur la propriété condominiale*. Cette loi modernise le processus d'approbation, accroît la transparence dans le processus d'achat et de vente et offre les outils nécessaires aux associations condominiales pour qu'elles puissent bien administrer les propriétés condominiales qu'elles possèdent.
- À la fin de l'année, 7 000 personnes par semaine visitaient GeoNB, une source en ligne gratuite de renseignements géographiques sur le Nouveau-Brunswick. En travaillant avec plusieurs de nos partenaires, nous avons créé ce nouveau visualisateur de cartes très impressionnant qui a révolutionné la façon dont les Néo-Brunswickois peuvent avoir accès à des cartes, à des photos aériennes et à d'autres renseignements géographiques.

Ce qui définit Service Nouveau-Brunswick est la contribution exceptionnelle et le dévouement continu des membres du personnel. Pour tous les Néo-Brunswickois, nous continuons à surveiller et à améliorer nos secteurs d'activité en vue d'offrir le meilleur service possible. Le soutien des membres dévoués du conseil d'administration permet aux membres du personnel de maintenir leur engagement visant à offrir un excellent service dans tous les secteurs de la Corporation. C'est notre engagement envers la population du Nouveau-Brunswick.

Sylvie Levesque-Finn
Présidente



À propos de Service Nouveau-Brunswick

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

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

À la fin de l'exercice financier 2009-2010, la Corporation employait 722 personnes réparties dans 40 collectivités, dont 610 à temps plein, et 112 à temps partiel. Nos employés sont stimulés par le défi d'offrir de meilleurs services et d'améliorer la façon dont les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.



Vision

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

Mission

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

Gouvernance

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

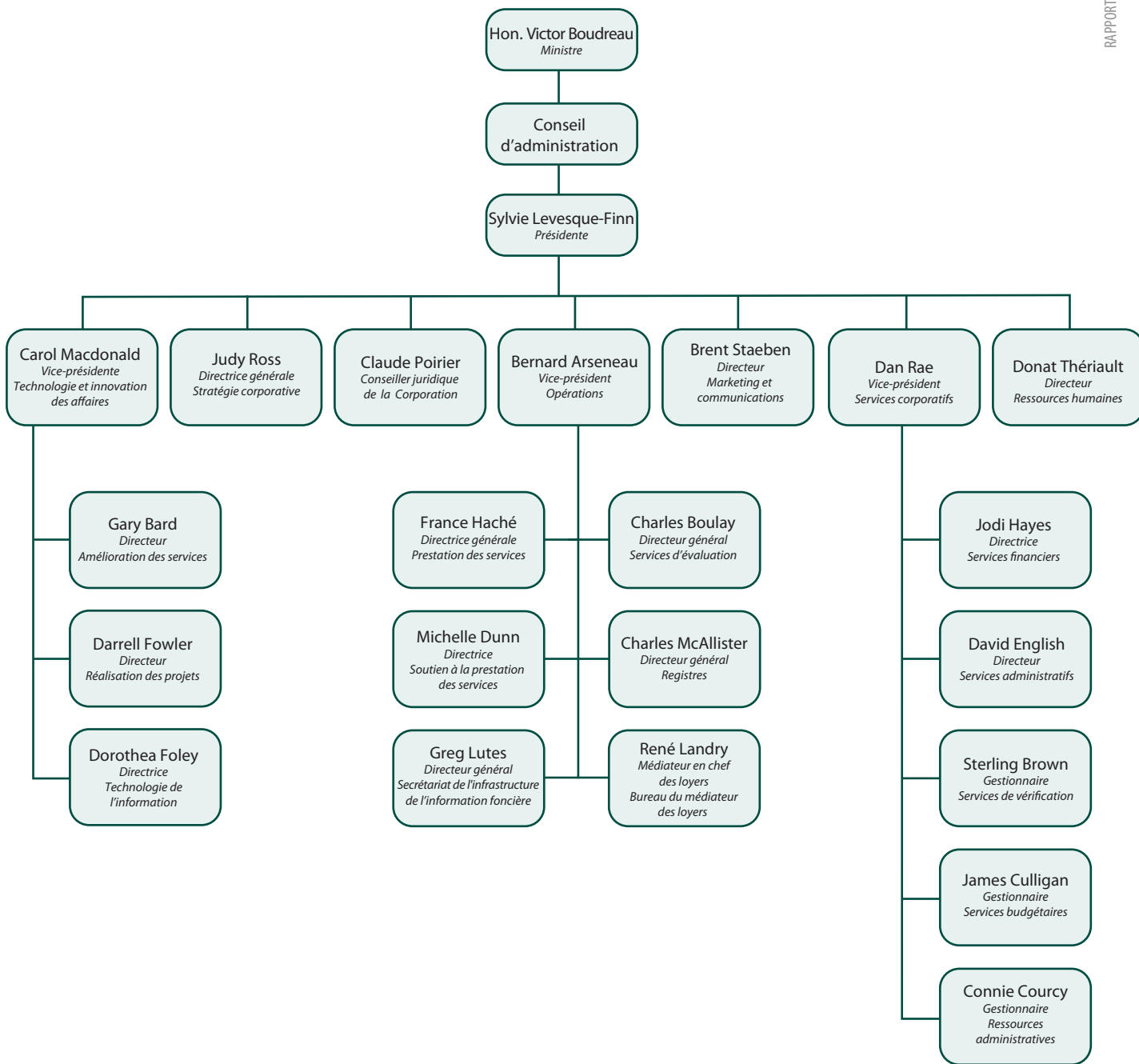
Un conseil d'administration oriente les activités de la Corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification effectue la surveillance des affaires financières de la Corporation et passe en revue ses états financiers; le comité de développement, pour sa part,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

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

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



Organigramme





Secteurs d'activité

Prestation des services

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

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

Une vaste gamme de services sont offerts au nom de divers ministères et organismes du gouvernement, y compris le gouvernement fédéral. Nous acceptons aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 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 pour 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 à la population du Nouveau-Brunswick un service personnalisé et pratique et des horaires élargis. Chacun de ces centres offre les services du gouvernement provincial 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 du Nouveau-Brunswick 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 et 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 :

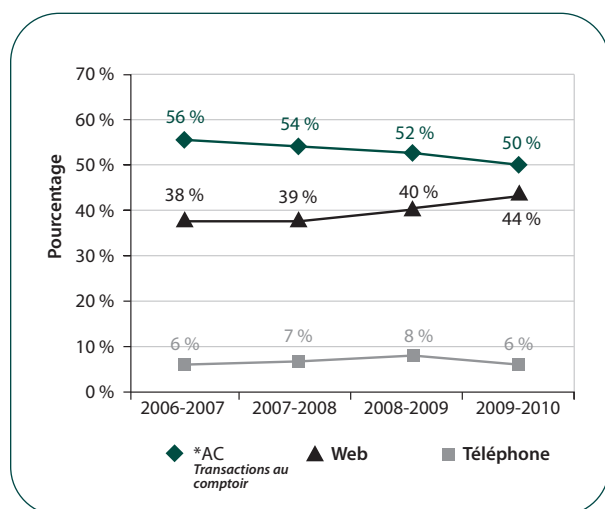
- Un service de notification d'enregistrement de véhicules à moteur a été lancé en novembre 2009. Les propriétaires de véhicules qui le demandent reçoivent un courriel de rappel avant que leur immatriculation n'arrive à échéance.
- Un calendrier d'examen de conduite (DEX) a été mis en œuvre à l'échelle provinciale en novembre 2009. Ce calendrier de rendez-vous est centralisé à TéléServices.
- Le site Web www.snb.ca a été repensé pour simplifier la navigation et l'accès pour les citoyens et les entreprises.



Prestations des services par transaction

Volume par partenaire	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Gouvernements provincial, fédéral et municipal : Provincial : tous les ministères Fédéral : Permis d'embarcation de plaisance Municipalités : 62 jusqu'à présent.	2 545 752	2 393 663	2 258 130
Service Nouveau-Brunswick : Évaluation foncière, registre corporatif, registre foncier, registre des biens personnels, médiateur des loyers, statistiques de l'état civil et produits de SNB.	2 426 912	2 343 160	2 475 460
Autres partenaires : Paiements pour Énergie NB, Bell Aliant, Régies régionales de la santé, Travail sécuritaire NB et autres.	157 240	158 131	144 160
Nombre total de transactions :	5 129 904	4 894 954	4 877 750

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 (LLH)*.

Le Bureau du médiateur des loyers remplit les fonctions suivantes :

- il est la seule entité au Canada à détenir, en fiducie, tous les dépôts de garantie payés par les locataires d'après les dispositions d'un bail de location de locaux d'habitation;
- il agit à titre de médiateur en vue d'un règlement mutuellement consenti ou, lorsque la médiation n'est pas possible, à titre d'arbitre entre les parties concernant le paiement d'un dépôt de garantie;

- il agit à titre de médiateur ou d'arbitre dans le règlement de plaintes provenant tant des propriétaires que des locataires, portant sur la rupture d'une entente de location ou le défaut de se conformer à la *Loi sur la location de locaux d'habitation*;
- il fournit des renseignements sur la location de locaux d'habitation.

Principaux faits saillants pour l'année

- L'intégration du Bureau du médiateur des loyers à Service Nouveau-Brunswick se poursuit avec l'introduction d'initiatives générant une efficacité accrue et une prestation des services améliorée. En voici quelques exemples :
 - la réduction du délai de remboursement des dépôts de garantie;
 - la réinstallation des bureaux de Fredericton et de Moncton dans les centres de Service Nouveau-Brunswick.
- L'acceptation des 13 308 dépôts de garantie représente une augmentation de 6,8 % du nombre de dépôts de garantie. Au 31 mars 2010, les dépôts de garantie détenus en fiducie par le Bureau du médiateur des loyers totalisaient 17 302 301 \$, soit une augmentation de 4,7 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes concernant 5 208 dépôts de garantie ont été réglées dans l'ensemble de la province.
- La création du site Web www.snb.ca/je-loue a permis de fournir des renseignements généraux en ligne sur les questions concernant la location de locaux d'habitation.
- Le Bureau du médiateur des loyers a reçu 894 plaintes relatives au non-respect des obligations des propriétaires ou des locataires dans le cadre d'une entente de location. À la suite de ces plaintes, 349 ordres d'exécution ont été expédiés aux propriétaires ou aux locataires.



Registres

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

Registre foncier :

- maintient un réseau provincial de 13 bureaux où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres 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;
- fournit l'accès en ligne à des renseignements à jour sur la propriété des biens réels, la cartographie cadastrale et les évaluations foncières à l'échelle de la province au moyen des outils de PLANET. Ces outils sont à la disposition des entreprises, des professionnels et du public;
- 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 :

- permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations influant sur des biens personnels, comme les automobiles, les véhicules récréatifs et le mobilier;
- permet aux institutions financières et au grand public d'enregistrer et d'effectuer des recherches concernant des avis de sûreté touchant les biens personnels;
- fournit un accès aux renseignements publics sur les biens personnels;
- permet de vérifier facilement si des sûretés grèvent le produit proposé, offrant une protection aux consommateurs qui font l'achat d'objets d'occasion;

- rend disponibles trois façons d'effectuer des recherches :
 - *les consommateurs peuvent avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en leur nom;*
 - *ils ont la possibilité d'utiliser Clic-privilège, un service en ligne qui permet à quiconque de faire une recherche en indiquant simplement le numéro de série de l'actif à rechercher;*
 - *peuvent s'abonner à Canada atlantique en direct (ACOL) pour effectuer des recherches ou des enregistrements. Des frais d'abonnement s'appliquent.*

Registre corporatif :

- incorporation 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 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 170 000 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 d'incorporation. Ce numéro unique permet d'identifier l'entreprise auprès des services fédéraux, provinciaux et municipaux.

Statistiques de l'état civil :

- enregistrement, conservation, vérification et diffusion des données concernant les naissances, décès, mortinaissances et mariages (état civil);
- 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

- Une nouvelle *Loi sur la propriété condominiale* pour régir les processus d'approbation, d'achat et de vente des propriétés condominiales au Nouveau-Brunswick a été édictée le 1^{er} janvier 2010. Cette nouvelle loi modernise le processus d'approbation pour les propriétés condominiales, accroît la transparence lors de l'achat et de la vente et fournit les outils nécessaires pour permettre aux associations et aux propriétaires d'administrer efficacement leurs propriétés.
- Onze municipalités mettent maintenant à jour les modifications des adresses municipales dans PLANET qui les transfère automatiquement au ministère de la Sécurité publique et au service 9-1-1 pour garantir que les renseignements sur les adresses municipales sont exacts lors d'une intervention d'urgence.

- Des documents historiques conservés depuis plus de 200 ans ont été convertis sous format numérique en ligne, ce qui a permis de réduire de façon significative l'espace nécessaire à leur entreposage dans les bureaux d'enregistrement foncier. Les documents remontant aux années 1930 ont été acheminés aux Archives provinciales.
- Les services en ligne du registre des biens personnels pour l'enregistrement et la recherche sont passés de six jours par semaine (13,5 heures par jour, du lundi au samedi) à 6,5 jours par semaine (20 heures par jour, du lundi au samedi et 11,5 heures, le dimanche).
- Les recherches dans le registre des biens personnels pour les numéros d'enregistrement ont été simplifiées en omettant les enregistrements expirés ou résiliés de plus de 30 jours. Cela a permis d'améliorer la qualité des rapports fournis aux clients tout en assurant une harmonisation avec les autres juridictions.
- Des lignes directrices sur le choix d'un nom ont été mises sur pied pour aider les clients à choisir un nom adéquat pour l'enregistrement d'un nom d'entreprise, de commerce ou de partenariat au Nouveau-Brunswick.
- Un certain nombre d'ententes sur le partage des données concernant l'état civil ont été conclues avec les ministères et organismes fédéraux et provinciaux.

Statistiques des registres

Activité	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Registre foncier					
Enregistrements	109 959	110 683	110 986	107 238	109 684
Recherches	46 841	45 723	44 892	43 470	47 842
Nombre de certificats de propriétés enregistrées vendus	30 565	31 582	31 542	28 276	23 936
Propriétés condominiales					
Nouvelles associations	19	17	16	22	9
Nombre de nouvelles unités approuvées	553	248	174	326	78
Registre des biens personnels					
Enregistrements	126 938	126 897	131 517	130 213	129 055
Recherches	54 980	50 189	50 053	49 902	50 390



Statistiques des registres (suite)

Activité	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Registre corporatif					
Constitutions	2 612	2 865	2 792	2 733	2 686
Enregistrements	3 073	3 150	3 239	3 407	3 574
Relevés annuels	35 718	35 147	33 067	32 240	32 689
Certificats de statut/copies certifiées	4 257	4 366	4 356	4 306	4 187
Statistiques de l'état civil					
Émissions des certificats (tous types)	38 657	45 538	51 908	45 646	
Changements de noms traités	313	409	527	433	
Modifications traitées	2 109	2 440	2 949	2 312	
Événements démographiques enregistrés	17 126	18 567	17 372	17 329	

Services d'évaluation

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

La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur valeur réelle et véritable (mieux connue comme étant la valeur du marché) au 1^{er} 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 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 avantages se rapportant aux impôts fonciers.

En 2009–2010, les activités de la Direction des Services d'évaluation 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. La première version de ce nouveau système devrait être prête au cours du premier trimestre de l'exercice 2011-2012.

Traitement des questions et des appels

Les avis d'évaluations et d'impôt foncier (factures d'impôt foncier) sont expédiés le 1^{er} 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 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 :

1. *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.
2. *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).
3. *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
Normes de l'IAAO	0,90-1,10	0,90-1,10	10-15	< 20	0,98-1,03	0,98-1,03
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
2003	0,94	0,89	10,8	17,9	1,019	1,051

Principaux faits saillants pour l'année :

- Les Services d'évaluation foncière poursuivent leurs efforts d'amélioration de leurs activités. Les analyses de processus ont été terminées et intégrées avec succès aux fonctions suivantes de l'évaluation : base d'évaluation, nouvelles constructions, réinspection annuelle et demande de révision.
- Les besoins des évaluateurs en matière de cartographie ont fait l'objet d'une recherche. Le Système d'information géographique (SIG) a donc conçu à cette fin un outil destiné aux fonctions d'évaluation. La mise en place du nouvel outil SIG est prévue pour 2010-2011.
- L'objectif qui consistait à effectuer un nouveau cycle d'inspection résidentielle tous les dix ans et une inspection commerciale tous les six ans a été atteint en 2009, permettant ainsi la réinspection de 37 335 propriétés.



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)
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
2003	429 859	33,5	4 369	1,0 %	272

Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière

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

Le Secrétariat de l'infrastructure de l'information foncière réalise les activités suivantes :

- la gestion d'un cadre de gouvernance interorganismes pour faciliter la collaboration en géomatique au sein du GNB;
- la mise en œuvre de projets interorganismes 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 (IDG) en collaboration avec des partenaires pour entreposer et diffuser les données géographiques;
- 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 :

- Lancement officiel en novembre 2009 de l'outil de visualisation GeoNB qui recevait, en mars 2010, la visite de 7 000 clients par semaine.
- 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.
- Consolidation complète des normes pour les données géographiques au Nouveau-Brunswick.

Lois

11

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*

Information foncière

- *Loi sur l'arpentage*
- *Loi sur la propriété condominiale*
- *Loi sur l'espace aérien*

Registre foncier

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

Registre des biens personnels

- *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*

Registre corporatif

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

Statistiques de l'état civil

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

Médiateur des loyers

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





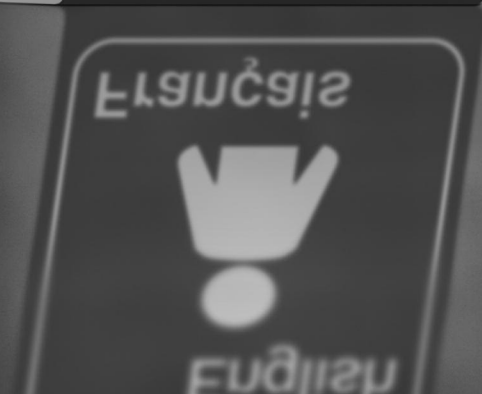
12 Langues officielles

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

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 financier 2009-2010, Service Nouveau-Brunswick a reçu deux plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Ces deux plaintes étaient fondées et ont fait l'objet d'un suivi.

Au cours du dernier exercice, neuf employés de Service Nouveau-Brunswick ont suivi une formation en langue seconde.





Plan d'affaires 2007-2010

Compte rendu de la troisième année du plan d'action

L'exercice 2009-2010 a marqué la fin du plan d'affaires 2007-2010 de Service Nouveau-Brunswick. Ce plan se concentrait sur huit objectifs prioritaires, répartis en deux catégories complémentaires : objectifs généraux de base et objectifs axés sur les services. Pour garantir l'atteinte des objectifs de ce plan d'affaires, Service Nouveau-Brunswick a mis au point un plan d'action pour chacune des trois années.

Dans l'ensemble, la Corporation se dit satisfaite des réalisations de cette troisième année. Les secteurs ombragés indiquent les domaines d'intervention au cours de l'année 2009-2010.

Objectifs généraux de base

Excellence du service

Service Nouveau-Brunswick se caractérise par une culture de service à la clientèle exemplaire.

Buts	Veiller à l'amélioration continue du service à la clientèle	Améliorer la collaboration avec les partenaires commerciaux	S'assurer que la population du Nouveau-Brunswick connaît et comprend les services offerts par Service Nouveau-Brunswick
------	---	---	---

Valorisation de la main-d'œuvre

Service Nouveau-Brunswick offre un milieu de travail propice à la croissance du personnel et de l'organisation.

Buts	Promouvoir le perfectionnement de nos ressources humaines	Élaborer la technologie pour faciliter la gestion des ressources humaines	Veiller à l'efficacité des communications internes
------	---	---	--

Efficacité de l'organisation

Service Nouveau-Brunswick reconnaît l'importance de l'organisation d'entreprise qui soutient la croissance et l'excellence du service.

Buts	Améliorer le processus de planification afin d'assurer l'atteinte des priorités stratégiques	Améliorer la capacité de notre entreprise grâce à une technologie appropriée	Maintenir des processus internes efficaces	Veiller à saisir les nouvelles occasions en simplifiant la transition d'une idée à la prestation
------	--	--	--	--

Croissance novatrice

Service Nouveau-Brunswick cherche à demeurer à la fine pointe en matière de prestation des services.

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



Objectifs axés sur les services

Modernisation des services d'évaluation

Les services d'évaluation de Service Nouveau-Brunswick seront modernisés en vue d'une viabilité à long terme.

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

Transformation des services d'affaires

Service Nouveau-Brunswick cultive une relation de collaboration avec les entreprises et les fournisseurs de services aux entreprises afin d'améliorer la prestation des services.

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

Amélioration des services aux citoyens

Service Nouveau-Brunswick collabore avec les trois ordres de gouvernement afin d'assurer une prestation des services simplifiée et axée sur le citoyen.

Buts	Moderniser les services de Statistiques de l'état civil	Développer le guichet unique pour les services à la population
------	---	--

Développement des services d'information géographique

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

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



États financiers

Discussion et analyse de la haute direction

La haute direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2010. La présente analyse souligne les éléments importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de 12 mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

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

Bilan

Trésorerie

Au 31 mars 2010, l'encaisse et les placements à court terme de Service Nouveau-Brunswick se chiffraient à 27,2 millions de dollars, alors que le solde de l'exercice précédent était de 29,6 millions de dollars. Bien qu'il semble y avoir une diminution de 2,4 millions de dollars dans l'encaisse, ce résultat est dû au fait que la Corporation a été en mesure d'acheter pour 5 millions de dollars en certificats de placement garanti à long terme. En décembre 2009, le conseil d'administration a approuvé une politique en matière d'investissement pluriannuel qui permet à la Corporation de tirer parti des certificats de placement garanti et d'autres investissements dont les termes excèdent un an. De l'information additionnelle sur les variations de trésorerie est donnée dans l'état des flux de trésorerie.

Le fonds de roulement, c'est-à-dire l'excédent de l'actif à court terme sur le passif à court terme, s'élevait à 27 millions de dollars au 31 mars 2010. Il se chiffrait à 30,5 millions de dollars l'année précédente. L'excédent de l'encaisse sur les besoins de fonctionnement immédiats peut être placé dans des instruments monétaires à court et à long terme pour des périodes de moins de cinq ans.

Biens affectés

Cette catégorie comprend deux éléments : l'encaisse et les débiteurs détenus au nom des partenaires à la fin de

l'exercice et l'encaisse associée à l'assurance des titres fonciers.

Encaisse et débiteurs au nom des partenaires

Une part importante des activités de Service Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des sommes au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics. En 2009-2010, une somme totale de 440 millions de dollars a été perçue auprès de particuliers et d'entreprises et remise aux partenaires concernés. Le montant de l'encaisse et des débiteurs en transit au 31 mars 2010 était de 6,9 millions de dollars, alors qu'il était de 6,5 millions de dollars le 31 mars 2009.

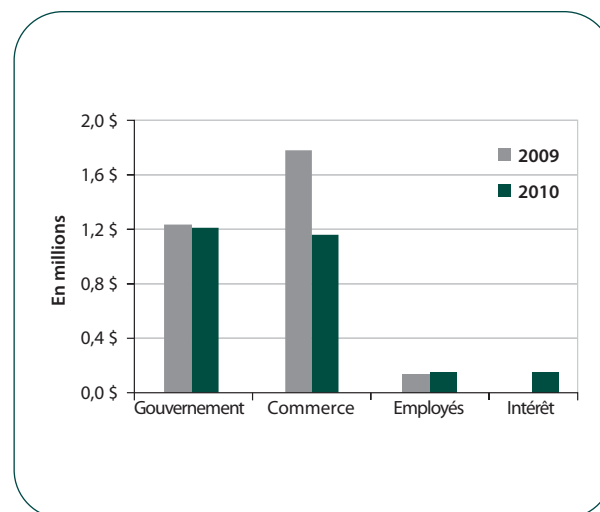
À la fin de l'exercice 2009-2010, Service Nouveau-Brunswick détenait aussi 13,2 millions de dollars d'encaisse et de débiteurs au nom d'Efficacité NB, à la suite d'un contrat de services passé avec cet organisme. Sur le bilan, ces montants figurent séparément des fonds propres à Service Nouveau-Brunswick et ils ne présentent aucun risque pour la Corporation.

Encaisse associée à l'assurance des titres fonciers

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, une somme de 4 millions de dollars a été accumulée pour l'assurance des titres fonciers, ce qui représente une augmentation de 0,3 million de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010.

Débiteurs

Au 31 mars 2010, les débiteurs s'élevaient à 2,7 millions de dollars, alors qu'ils se chiffraient à 3,2 millions à la fin de l'exercice précédent. Leur composition était la suivante :

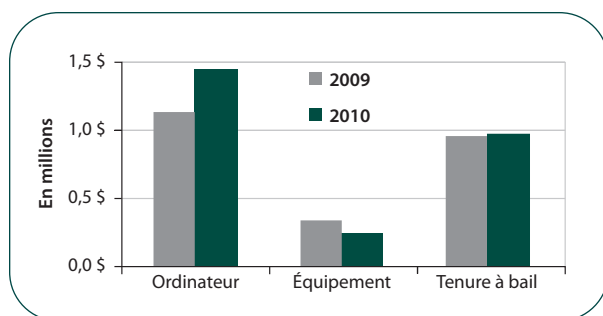




En raison de la nature de ces comptes, le risque de ne pas percevoir les sommes dues est faible. La plupart des clients profitent du service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles du gouvernement et des partenaires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

Équipement

Au 31 mars 2010, Service Nouveau-Brunswick détenait des biens corporels de 2,6 millions de dollars, déduction faite de l'amortissement cumulé. La valeur de ces biens s'élevait à 2,4 millions au 31 mars 2009. Leur composition était la suivante :



Développement de systèmes

Le montant non amorti associé au développement de systèmes s'élevait à 11,7 millions de dollars au 31 mars 2010, ce qui représente une diminution de 0,2 million de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 11,9 millions de dollars. La somme de 2,3 millions de dollars investie dans le nouveau système d'évaluation foncière (EVAN), dans le système de délivrance des licences et des permis et dans les infrastructures rattachées à l'information foncière et à la prestation des services a été contrebalancée par un amortissement de 2,5 millions de dollars des investissements précédents.

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

Passif à court terme

Les créiteurs et les charges à payer sont de 7,1 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1 million de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent au 31 mars 2009, qui se chiffrait à 6,1 millions de dollars. Les soldes associés au commerce et au gouvernement du Nouveau-Brunswick résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 2,2 millions de dollars correspondant aux charges à payer relatives aux traitements et aux avantages inclut les charges salariales à payer et les avantages associés aux congés accumulés qui n'ont pas encore été pris. Les mesures d'encouragement à la retraite anticipée représentent la portion restante du passif rattaché aux mesures offertes aux membres du personnel pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996. Cette obligation diminue chaque année du montant remis au gouvernement pour les membres du personnel de Service Nouveau-Brunswick qui ont profité de ces mesures. Le passif sera complètement réglé au cours de l'exercice 2010-2011. Les allocations de retraite représentent la portion courante du passif associé aux prestations futures de l'employé, telles qu'elles sont décrites dans la section « Passif à long terme » ci-dessous.

Les recettes comptabilisées d'avance comprennent les frais accessoires rattachés aux projets et les sommes reçues des clients qui ont été déposées. Elles se chiffrent à 0,8 million de dollars à la fin de l'exercice de 2009-2010.

Passif à long terme

Allocation de retraite

Les employés permanents ont droit à une allocation de retraite payée avant leur retraite en fonction de leurs années de service. La tranche à long terme de cette obligation au titre des prestations constituées était de 2,4 millions de dollars le 31 mars 2010.

Assurance des titres fonciers

En 2000, Service Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick, qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers. À ce jour, Service Nouveau-Brunswick a perçu 4 millions de dollars en droits et a réglé des réclamations totalisant 79 000 \$.

Capitaux propres

Au 31 mars 2010, l'actif net dépassait le passif de 40 millions de dollars, en hausse de 0,7 million de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est uniquement attribuable au revenu net pour l'année qui vient tout juste de se terminer.

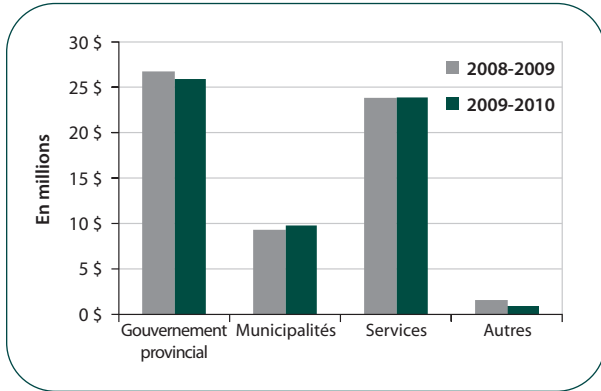


État des résultats

Produits

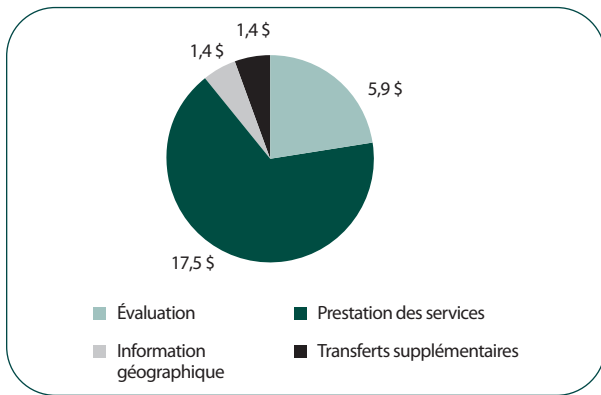
Les produits de l'exercice terminé le 31 mars 2010 s'élèvent à 60,3 millions de dollars. Ils ont totalisé 61 millions de dollars durant l'exercice précédent.

Ils proviennent des sources suivantes :



Services rendus au gouvernement provincial

Les produits découlant des services rendus au gouvernement ont diminué de 0,9 million de dollars, passant de 27,1 millions de dollars en 2008-2009 à 26,2 millions de dollars en 2009-2010. Le financement accordé par le gouvernement provincial est transféré à Service Nouveau-Brunswick pour appuyer les services offerts au nom du gouvernement provincial. Il est réparti de la façon suivante :



Financement de l'évaluation

Le financement des services d'évaluation est déterminé selon la formule suivante : 0,02 \$ par tranche de 100 \$ d'impôt foncier pertinent. Le gouvernement provincial a versé 5,9 millions de dollars, et les municipalités, les collectivités rurales, ainsi que les districts de services locaux, 9,7 millions de dollars.

Droits d'enregistrement

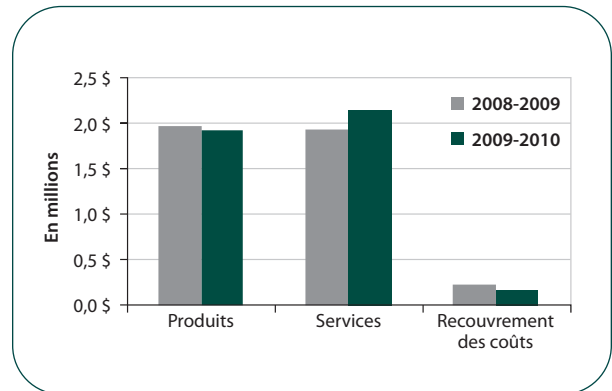
Service Nouveau-Brunswick gère quatre registres : le registre foncier, le registre des biens personnels, le registre corporatif et les statistiques de l'état civil. Les droits d'enregistrement ont totalisé 19,8 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010, alors qu'ils ont atteint 19,9 millions de dollars durant l'exercice précédent.



Produits et services

Les recettes associées aux produits et services s'élevaient à 4,2 millions de dollars pour l'année se terminant le 31 mars 2010. Elles étaient de 4,1 millions de dollars pour l'exercice précédent.

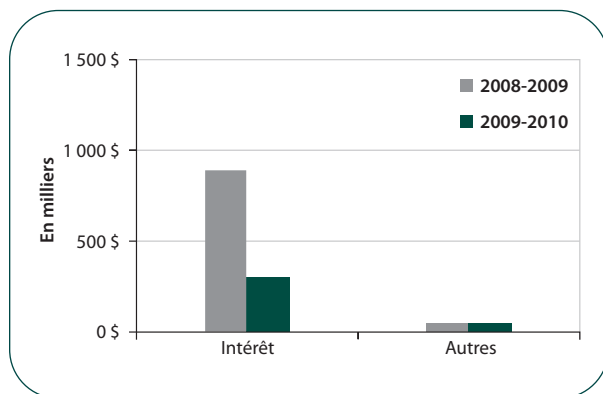
Ces recettes proviennent typiquement de deux sources : la vente de divers produits, principalement de l'information géographique, et la prestation des services à la clientèle, selon la rémunération à l'acte, au nom des ministères provinciaux, de Service Canada, des municipalités et des services publics.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





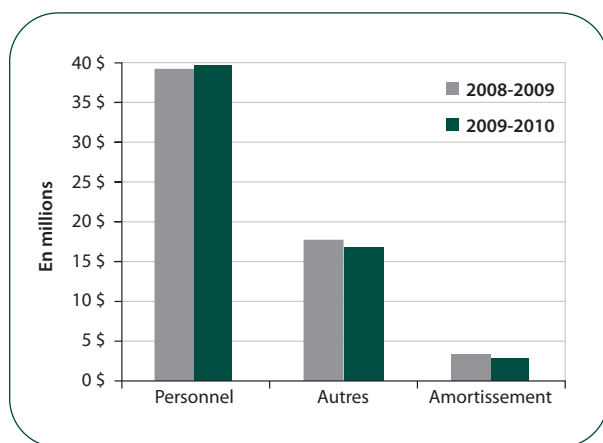
Autres recettes

Les autres recettes proviennent des intérêts et du recouvrement de salaires. En 2009-2010 et 2008-2009, les autres recettes ont totalisé 0,3 million de dollars et 0,9 million de dollars, respectivement. Ce changement est attribuable à une diminution des taux d'intérêt au cours de la dernière année.



Charges

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010, les charges ont totalisé 59,6 millions de dollars. Elles se sont chiffrées à 60 millions de dollars durant l'exercice précédent. Le tableau suivant présente la ventilation des charges par catégorie. Les coûts rattachés au personnel comprennent les salaires et les avantages sociaux. Les autres charges comprennent les locaux, le matériel, les communications et les services informatiques. L'amortissement tient compte de la dépréciation des actifs de la Corporation.



Salaires et avantages sociaux

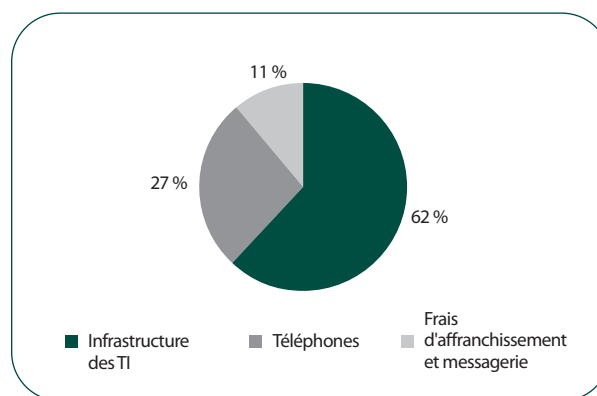
Les salaires et les avantages connexes se sont élevés à 39,6 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010 et à 39 millions de dollars durant l'exercice précédent.

Locaux et matériel

Les charges de cette catégorie se sont élevées à 5,6 millions de dollars en 2009-2010 et à 5,7 millions de dollars en 2008-2009. La Corporation occupe des locaux dans plus de 40 emplacements à un coût permanent de 4,5 millions de dollars. La somme restante, soit 1,1 million de dollars, a trait au matériel, notamment à la location d'ordinateurs et de matériel de bureau, ainsi qu'à leur entretien.

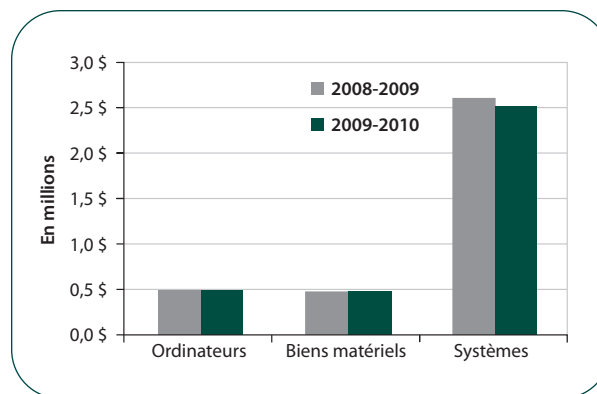
Communications et services informatiques

La Corporation a investi 5 millions de dollars en communications et en services informatiques au cours de l'exercice 2009-2010. Trois éléments font partie de cette catégorie : l'infrastructure de la technologie de l'information (TI), les téléphones et les frais rattachés à l'affranchissement et au courrier.



Amortissement

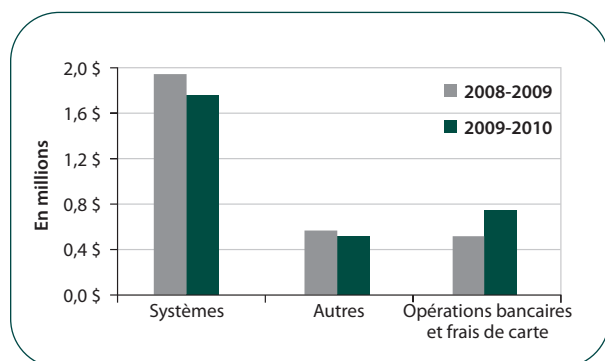
Service Nouveau-Brunswick se conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR). Les investissements relatifs aux systèmes et à l'équipement ayant une durée de vie utile de quatre ans ou plus sont inscrits au bilan et imputés graduellement aux résultats. Les frais d'amortissement ont été de 3,3 millions de dollars en 2009-2010 et de 3,5 millions de dollars en 2008-2009.





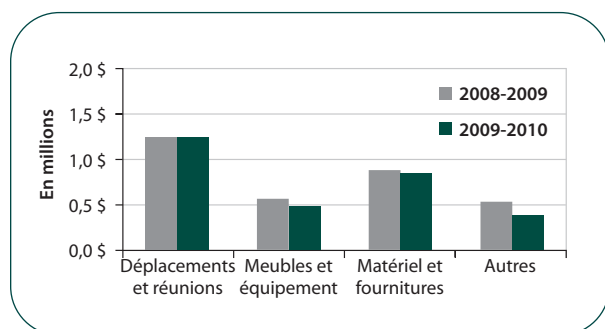
Services professionnels

Les frais relatifs aux services professionnels sont demeurés les mêmes pour les exercices terminés les 31 mars 2010 et 2009, soit 3,1 millions de dollars. Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de Travail sécuritaire NB en font aussi partie.



Autres charges

Les autres charges ont totalisé 2,9 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2010, alors qu'elles étaient de 3,4 millions de dollars durant l'exercice précédent. Les frais dans ces catégories sont généralement uniformes d'une année à l'autre.



Risques et dépendances

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

Capacité en matière de développement de systèmes

Service Nouveau-Brunswick participe présentement à divers projets de développement, dont la plupart comportent divers niveaux de nouvelles technologies et de complexités. Gérer des projets de développement importants exige une bonne planification et l'établissement des priorités afin d'être capable de répondre aux nouvelles possibilités et initiatives ou de faire face aux situations imprévues rattachées aux initiatives en cours.

Service Nouveau-Brunswick utilise actuellement un cadre de gestion de projets connu sous le nom d'IDEE (initiation, définition, exécution et évaluation) pour le développement de ses systèmes. Cette méthode, ainsi qu'une unité de prestation de projets expérimentée et la surveillance régulière par un comité directeur, aide à réduire tout risque associé à la capacité disponible.

Dépendance à l'égard du gouvernement du Nouveau-Brunswick

Service Nouveau-Brunswick est une Corporation de la Couronne appartenant exclusivement au gouvernement du Nouveau-Brunswick. Elle relève de la partie 1. Environ la moitié du financement de la Corporation provient du gouvernement provincial. Toutefois, ce financement est soumis aux pressions budgétaires auxquelles fait face le gouvernement. Ainsi, la Corporation est confrontée aux défis que représente l'augmentation des dépenses de fonctionnement tout en maintenant et en améliorant le niveau des services actuellement offerts.

Partenariats

Pour réaliser son mandat, Service Nouveau-Brunswick compte sur les relations efficaces et collaboratives des partenaires gouvernementaux. En raison des priorités et des autres pressions auxquelles sont confrontés les ministères, la Corporation pourrait ne pas être en mesure de faire participer les ministères dans de nouvelles possibilités en temps opportun.

Pour atténuer ce risque, la Corporation fait participer les ministères aux niveaux supérieurs et opérationnels à des enjeux d'intérêt communs. La Corporation met aussi en œuvre des applications qui peuvent être utilisées par divers partenaires gouvernementaux.

**Maintien et recrutement**

Service Nouveau-Brunswick estime que 25 p. 100 de sa main-d'œuvre sera admissible à la retraite en 2012. Par conséquent, le maintien et le recrutement de personnel sont devenus une priorité pour combler les besoins en matière de connaissances.

La Corporation a entrepris des mesures pour répondre à ces préoccupations, ce qui comprend, entre autres, la planification de la relève, l'amélioration de la rétention des membres du personnel et la documentation des processus qui aideront à la rétention des connaissances.

États financiers

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



États financiers 31 mars 2010

Table des matières

Rapport de la direction	22
Rapport du vérificateur	23
Bilan	24
État des résultats et de l'évolution des capitaux propres	25
État des flux de trésorerie	26
Notes afférentes aux états financiers	27





22 Rapport de la direction

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la Corporation.

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

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration approuve les états financiers ci-joints.

Sylvie Levesque Finn
Présidente

Dan Rae, CGA
Vice-président des Services corporatifs

Fredericton (N. B.), Canada
le 1^{er} juin 2010



Rapport du vérificateur

Aux membres du conseil d'administration,

Nous avons vérifié le bilan de Service Nouveau-Brunswick au 31 mars 2010 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Corporation. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

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

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Corporation au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Saint John, Canada
le 21 mai 2010

Ewart & Young s.r.l.
Comptables agréés



Actif	2010	2009
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	27 235 611 \$	29 632 397 \$
Biens affectés (note 5)	24 191 302	19 780 399
Débiteurs (note 6)	2 690 769	3 180 930
Charges payées d'avance	880 082	704 538
	54 997 764	53 298 264
Actif à long terme		
Charges payées d'avance	255 071	133 334
Certificats de placement garantis	5 000 000	-
Matériel (note 7)	2 576 373	2 383 525
Développement de systèmes (note 7)	11 771 856	11 943 164
	19 603 300	14 460 023
	74 601 064 \$	67 758 287 \$

Passif et capitaux propres		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	7 154 638 \$	6 110 169 \$
Passif des partenaires (note 9)	20 189 379	16 107 457
Recettes comptabilisées d'avance	833 962	637 341
	28 177 979	22 854 967
Passif à long terme		
Allocation de retraite (notes 8 et 11b)	2 399 169	1 906 211
Incitatif à la retraite anticipée (notes 8 et 11c)	-	4 968
Assurance des titres fonciers (note 10)	4 001 923	3 672 942
	6 401 092	5 584 121
Capitaux propres	40 021 993	39 319 199
	74 601 064 \$	67 758 287 \$

Engagements (note 12)

Voir les notes afférentes aux états financiers

Derek Pleadwell
Président du conseil d'administrationSylvie Levesque-Finn
Présidente



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

Produits	2010	2009
Services rendus au gouvernement provincial	26 240 004 \$	27 160 415 \$
Services rendus aux administrations municipales	9 694 426	9 035 545
Droits d'enregistrement	19 835 669	19 871 046
Produits et services	4 202 184	4 084 388
Intérêts	303 679	877 662
Recouvrement de traitements	29 982	23 470
Ventes de logiciels et services d'experts-conseils	13 100	31 195
	60 319 044	61 083 721
Charges		
Services de personnel	39 638 174	38 933 574
Services de matériel et de locaux	5 631 771	5 702 318
Communications et services informatiques	5 051 077	5 371 175
Amortissement	3 335 568	3 469 501
Services professionnels	3 066 653	3 101 873
Déplacements et réunions	1 221 935	1 378 065
Matériel et fournitures	818 289	851 262
Meubles et équipement	476 864	579 788
Divers	375 919	579 194
	59 616 250	59 966 750
Bénéfice net	702 794	1 116 971
Capitaux propres d'ouverture	39 319 199	38 202 228
Capitaux propres de fermeture	40 021 993 \$	39 319 199 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers



	2010	2009
Flux de trésorerie liés aux activités :		
De fonctionnement		
Bénéfice net	702 794 \$	1 116 971 \$
Amortissement	3 335 568	3 469 501
Avantages sociaux constatés d'avance	487 990	86 289
Cession de matériel et de systèmes	18 326	111 335
	4 544 678	4 784 096
Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement :		
Débiteurs	490 161	(1 490 050)
Charges payées d'avance	(297 281)	58 307
Créditeurs et charges à payer	1 044 469	13 178
Recettes comptabilisées d'avance	196 621	504 793
	5 978 648	3 870 324
D'investissement		
Ajouts – matériel	(1 069 972)	(1 476 463)
Ajouts – développement de systèmes	(2 305 462)	(1 412 346)
	(3 375 434)	(2 888 809)
Augmentation nette de la trésorerie au cours de l'exercice	2 603 214	981 515
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	29 632 397	28 650 882
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	32 235 611 \$	29 632 397 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers



Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2010

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 »). Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité aux services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

La Corporation n'a pas de capital social, et la Loi ne prévoit pas de disposition 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. Le solde actuel des capitaux propres comprend seulement les bénéfices non répartis. La Corporation ne fait pas l'objet d'exigences concernant son capital en vertu de règles extérieures et elle peut emprunter des fonds au besoin.

2. Conventions comptables

Généralités

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

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Instruments financiers et résultat étendu

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

La Corporation désigne ses instruments financiers comme suit :

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

Biens affectés

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

Actif à long terme

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

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

**2. Conventions comptables (suite)****Produits**

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

Charge de retraite

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

Amortissement

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

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

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les PCGR du Canada exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des produits et des charges au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

3. Risques liés aux instruments financiers

La valeur déclarée des instruments financiers qui comprennent la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les créances des partenaires, les créditeurs, les charges à payer 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. Le bilan contient les montants entre parties liées suivants :

	Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
Débiteurs	800 561 \$	763 232 \$
Créditeurs	725 348	499 139
Montant net dû à la Corporation	75 213 \$	264 093 \$



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

	Exercice terminé en 2010		Exercice terminé en 2009	
Produits	38 885 473	\$	38 947 536	\$
Charges	2 551 047		2 698 563	
Produits nets	36 334 426	\$	36 248 973	\$

5. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	Exercice terminé en 2010		Exercice terminé en 2009	
Trésorerie et créances des partenaires (note 9)	20 189 379	\$	16 107 457	\$
Assurance des titres fonciers (note 10)	4 001 923		3 672 942	
	24 191 302	\$	19 780 399	\$

6. Débiteurs

	Exercice terminé en 2010		Exercice terminé en 2009	
	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Montant net	Montant net
À court terme				
Comptes clients	923 473	\$ 8 374	\$ 915 099	\$ 1 594 427
Remboursement de la TVH	436 219	-	436 219	489 381
Gouvernement du N.-B.	800 561	-	800 561	763 232
Registre corporatif	219 187	21 073	198 114	190 598
Prêts consentis aux employés pour l'achat d'un ordinateur personnel	146 413	-	146 413	143 292
Intérêts courus	194 363	-	194 363	-
	2 720 216	\$ 29 447	\$ 2 690 769	\$ 3 180 930

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



7. Matériel et développement de systèmes

terminé en 2010			
Matériel	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Ordinateurs et logiciels	4 962 263 \$	3 517 148 \$	1 445 115 \$
Mobilier et matériel	1 397 893	1 217 997	179 896
Améliorations locatives	3 689 999	2 738 637	951 362
	10 050 155 \$	7 473 782 \$	2 576 373 \$
Développement de systèmes			
Systèmes	34 614 128 \$	25 973 421 \$	8 640 707 \$
Bases de données	1 018 040	1 018 040	-
Travaux en cours	3 131 149	-	3 131 149
	38 763 317 \$	26 991 461 \$	11 771 856 \$

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

8. Créiteurs et charges à payer

	Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
À court terme		
Comptes fournisseurs	3 820 991 \$	3 062 333 \$
Salaires et charges sociales	2 234 289	2 115 189
Allocation de retraite (note 11b)	295 700	277 100
Incitatif à la retraite anticipée (note 11c)	11 711	80 000
Retenues à la source à payer	66 599	76 408
Montant à payer au gouvernement du N.-B.	725 348	499 139
	7 154 638 \$	6 110 169 \$



9. Passif des partenaires

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

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

terminé en 2010			
	Trésorerie	Débiteurs	Total
Efficacité NB	278 171 \$	12 986 364 \$	13 264 535 \$
Autre provincial	5 080 333	196 237	5 276 570
Autres partenaires	1 648 274	-	1 648 274
	7 006 778 \$	13 182 601 \$	20 189 379 \$

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

10. Assurance des titres fonciers

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

	Exercice terminé en 2010	Exercice terminé en 2009
Solde d'ouverture	3 672 942 \$	3 218 574 \$
Droits en matière d'assurance perçus	328 981	471 250
Moins : demandes d'indemnisation	-	(16 882)
Solde de clôture	4 001 923 \$	3 672 942 \$

11. Avantages sociaux futurs

- 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 2010, la Corporation a versé des cotisations de 2 536 002 \$ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, le montant correspondant s'élevait à 2 279 596 \$. La Corporation n'a aucune obligation directe ni aucun droit direct à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.
- Les employés permanents de la Corporation ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation de 2009, la Corporation a établi que l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 3 233 488 \$ au 31 mars 2010. À la fin de cet exercice, la Corporation avait un passif total de 2 694 869 \$ (2 183 311 \$ en 2009).



	Exercice terminé en 2010		Exercice terminé en 2009	
Obligation au titre des prestations constituées				
Solde d'ouverture	2 838 617	\$	2 617 352	\$
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	230 500		259 374	
Intérêts débiteurs sur l'obligation	191 500		192 000	
Prestations versées	(27 129)		(230 109)	
Obligation au titre des prestations constituées	3 233 488	\$	2 838 617	\$
Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées				
Obligation au titre des prestations constituées	3 233 488	\$	2 838 617	\$
Montant transitoire non amorti	(538 619)		(655 306)	
Passif au titre des prestations constituées	2 694 869	\$	2 183 311	\$
Passif au titre des prestations constituées				
Solde d'ouverture	2 183 311	\$	1 894 330	\$
Charge liée à l'allocation de retraite	538 687		519 090	
Prestations versées	(27 129)		(230 109)	
Solde de clôture	2 694 869	\$	2 183 311	\$

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

- c) La Corporation a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de la Corporation, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Conformément à une entente avec le gouvernement, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations patronales que la Corporation aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique. Ainsi, chaque année, la Corporation réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet au gouvernement. L'obligation était de 11 711 \$ au 31 mars 2010 et de 84 968 \$ au 31 mars 2009.

12. Engagements découlant des contrats de location

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

2011	3 532 206	\$
2012	2 908 972	
2013	2 549 768	
2014	2 214 556	
2015	2 060 558	
Par la suite	2 479 848	
	15 745 908	\$

13. Prises de position futures en comptabilité

Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) a modifié les normes de comptabilité du secteur public afin de permettre à d'autres organismes gouvernementaux de déterminer s'ils adopteront les Normes internationales d'information financière (NIIF) ou les normes du CCSP dans la présentation de leur information financière des exercices commençant le 1^{er} janvier 2011 ou après. Après analyse, la Corporation a déterminé que les normes du CCSP étaient les plus appropriées aux fins de la présentation de son information financière. La Corporation adoptera les normes du CCSP à compter du 1^{er} avril 2011 avec un retraitement à des fins comparatives des montants présentés pour l'exercice terminé le 31 mars 2011, et du bilan d'ouverture au 1^{er} avril 2010.

La Corporation étudie actuellement les incidences de l'adoption des normes du CCSP sur ses états financiers, bien que les répercussions sur la situation financière, les résultats des activités et les changements opérationnels futurs nécessaires pour recueillir et traiter l'information ne puissent être déterminés de manière raisonnable pour le moment.