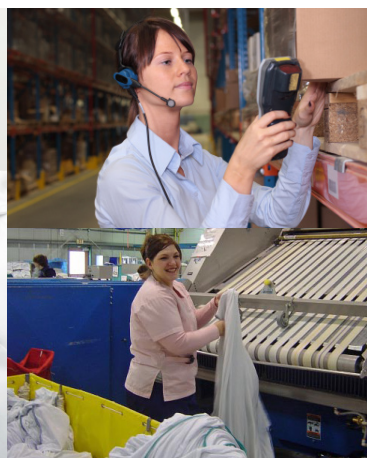


ANNUAL REPORT

2009

2010

RAPPORT ANNUEL



New Brunswick's Health-care
Shared Services Agency

L'agence de services partagés aux
soins de santé du Nouveau-Brunswick

Facilicorp^{NB}

2009-2010 Annual Report

Published by:
FacilicorpNB
1 Germain Street, Suite 902
Saint John, New Brunswick
E2L 4V1
Canada

www.FacilicorpNB.ca

June 2010
Conception and Production:
Communications and Public Relations Department,
FacilicorpNB
Communications@FacilicorpNB.ca

Printed in New Brunswick

Rapport annuel 2009-2010

Publié par :
FacilicorpNB
1, rue Germain, pièce 902
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 4V1
Canada

www.FacilicorpNB.ca

Juin 2010
Conception et réalisation :
Service des communications et des relations publiques,
FacilicorpNB
Communications@FacilicorpNB.ca

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Facilicorp^{NB}

Mission

FacilicorpNB provides innovative support services in a safe and cost-effective manner, creating value and exceeding customer expectations.

Vision

FacilicorpNB will be the leading provider of shared services in Canada.

Values

- **Integrity:** We are ethical, honest, consistent and professional.
- **Teamwork:** We cooperate and collaborate with our staff, customers and other stakeholders.
- **Accountability:** We measure, monitor and report our performance in an open and transparent manner.
- **Respect:** We treat all stakeholders with courtesy, fairness and dignity, and communicate with them in both official languages.
- **Pride:** We have personal and professional pride in everything that we do.
- **Environmental Stewardship:** We are diligent in identifying and adopting practices that will reduce our environmental footprint.

Mission

FacilicorpNB offre des services de soutien innovateurs, sécuritaires et rentables qui apportent une valeur ajoutée et dépassent les attentes des clients.

Vision

FacilicorpNB sera le chef de file en matière de services partagés au Canada.

Valeurs

- **Intégrité :** Nous sommes honnêtes, conséquents, professionnels et éthiques.
- **Travail d'équipe :** Nous coopérons et collaborons avec notre personnel, notre clientèle et les autres intervenants.
- **Responsabilité :** Nous mesurons et surveillons notre rendement et nous rendons compte de nos activités de manière ouverte et transparente.
- **Respect :** Nous traitons tous les intervenants avec courtoisie, équité et dignité, et nous communiquons avec eux dans les deux langues officielles.
- **Fierté :** Nous faisons preuve de fierté personnelle et professionnelle dans tout ce que nous faisons.
- **Respect de l'environnement :** Nous faisons preuve de bienveillance quand vient le temps de choisir et d'adopter des pratiques qui limiteront notre empreinte écologique.

Table of contents

	page
Section 1.0 Introduction	
1.1 Introduction to FacilicorpNB and our Context	3
1.2 Message from the Chair of the Board of Directors	4
1.3 Message from the President & CEO	6
Section 2.0 Business Overview and Achievements	
2.1 Our History	8
2.2 Our Objectives and Strategic Initiatives	8
2.3 Our Operations	9
2.4 Risk Factors in our Business	20
2.5 Governance	21
Section 3.0 Discussion of Financial Information	
3.1 Financial Overview	26
3.2 Savings & Investment Plan	28
Section 4.0 Financial Statements and Notes	
4.1 Auditors' Report	30
4.2 Financial Statements	32
4.3 Notes to Financial Statements	40

Table des matières

	page
Section 1.0 Introduction	
1.1 Présentation de FacilicorpNB et de son contexte	3
1.2 Message de la présidente du conseil d'administration	4
1.3 Message du président-directeur général	6
Section 2.0 Aperçu et réalisations de l'organisation	
2.1 Historique	8
2.2 Nos objectifs et nos initiatives stratégiques	8
2.3 Nos activités	9
2.4 Les facteurs de risque liés à nos activités	20
2.5 Gouvernance	21
Section 3.0 Discussion de l'information financière	
3.1 Aperçu financier	26
3.2 Plan d'économies et d'investissements	28
Section 4.0 États financiers et notes complémentaires	
4.1 Rapport des vérificateurs	31
4.2 États financiers	33
4.3 Notes afférentes aux états financiers	41

Section 1.0 Introduction

- 1.1 Introduction to FacilicorpNB and our Context
- 1.2 Message from the Chair
- 1.3 Message from the President & CEO

This section contains an overview of the year that just ended, and messages from the Chair and CEO for the year just ended with a look forward.

1.1 Introduction to FacilicorpNB and our Context

New Brunswickers, like all Canadians, place great value on their public health system. Having ongoing access to quality health care is important to the people of our province. The Province of New Brunswick recognizes the threat that health spending presents to its goal of self-sustainability by 2026. Therefore, in 2008, the Province launched a new Health Plan designed to deliver efficiencies and improve health services. Key directions set out in the New Brunswick Health Plan that are relevant for FacilicorpNB are to:

- Reduce the cost of non-clinical services
- Explore regional purchasing initiatives with other jurisdictions
- Expand the use of new technologies to support health-care planning, management and delivery, and
- Promote best practices, monitor system performance and support meaningful citizen participation in health system transformation.

In 2008, the Province of New Brunswick adopted a long-term Health Plan. As part of this plan, FacilicorpNB Ltd/Ltée (“FacilicorpNB”) was created to focus on consolidation and optimization of selected non-clinical services that are part of the health system.

SHARED SERVICES - THE NEW BRUNSWICK HEALTH-CARE MODEL

FacilicorpNB’s business purpose is to establish service efficiencies to reduce the cost of non-clinical services in our health system and to reinvest savings in the implementation of technologies that will achieve additional efficiencies.

Section 1.0 Introduction

- 1.1 Présentation de FacilicorpNB et de son contexte
- 1.2 Message de la présidente
- 1.3 Message du président-directeur général

Cette section comporte un survol de l’exercice qui vient de se terminer, ainsi que les messages de la présidente et du PDG concernant le dernier exercice, avec un regard vers l’avenir.

1.1 Présentation de FacilicorpNB et de son contexte

Les Néo-Brunswickois, comme tous les Canadiens, accordent une grande importance à leur système de santé public. Il est important pour les citoyens de notre province d’avoir accès en permanence à des soins de santé de qualité. Le Nouveau-Brunswick reconnaît la menace que représentent les dépenses en santé pour son objectif d’autosuffisance d’ici 2026. Par conséquent, la Province a lancé en 2008 un nouveau plan de santé conçu pour permettre de réaliser des économies et d’améliorer les services de santé. Les directives clés établies dans le plan de santé du Nouveau-Brunswick, en ce qui intéresse FacilicorpNB, sont les suivantes :

- Réduire le coût des services non cliniques.
- Explorer les initiatives d’achat régionales avec les autres gouvernements.
- Accroître l’utilisation des nouvelles technologies afin d’appuyer la planification, la gestion et la prestation des soins de santé.
- Promouvoir les pratiques optimales, surveiller le rendement du système et favoriser une participation constructive des citoyens à la transformation du système de santé.

En 2008, la Province du Nouveau-Brunswick a adopté un plan de santé à long terme. C’est dans le cadre de ce plan que FacilicorpNB Ltd/Ltée (« FacilicorpNB ») a été créée pour se concentrer sur le regroupement et l’optimisation de certains services non cliniques que requiert le système de santé.

LES SERVICES PARTAGÉS – LE MODÈLE NÉO-BRUNSWICKOIS EN SANTÉ

L’objet des activités de FacilicorpNB est d’augmenter l’efficacité des services afin de réduire le coût des services non cliniques dans notre système de santé et de réinvestir les sommes économisées dans la mise en place de technologies qui vont permettre de réaliser des économies additionnelles.

FacilicorpNB's non-clinical services include:

- Information Technology & Telecommunications (IT&T)
- Materials Management (MM)
- Laundry and Linen (LL) (including services to some provincially-funded long-term care facilities and correctional facilities)
- Clinical Engineering (CE)
- Financial Transaction Processing (Payroll, Accounts Payable and Accounts Receivable)
- Energy Retrofit Projects, and
- Any other services authorized by the shareholder.

1.2 Message from the Chair

The Board of Directors of FacilicorpNB is pleased to join with the President & CEO to present this 2009-2010 Annual Report.

During 2009-2010, the Province of New Brunswick, and indeed Canada, faced some significant economic challenges brought about by a global recession. This economic context demonstrated that the reasons for establishing FacilicorpNB in 2008 continue to be sound and relevant today. In fact in this context, FacilicorpNB's role of generating cost-savings has even more immediacy than ever. FacilicorpNB's mandate of generating cost-savings and reinvesting those savings in further efficiencies is also an important component of the Government of New Brunswick's transformational change agenda.

This fiscal year, the Board of Directors was actively involved with the development and approval of FacilicorpNB's Strategic Plan. We see the creation of these and other management tools as essential to being able to effectively measure the performance of FacilicorpNB and its senior management team. Also developed and approved in 2009-2010 was the Risk Register. The Risk Register is a working document that records the current status of risks associated with FacilicorpNB's business, outlines the mitigation strategies for those risks, and assigns responsibility for each identified risk.

Les services non cliniques offerts par FacilicorpNB sont les suivants :

- Technologies de l'information et télécommunications (TIT)
- Gestion du matériel (GM)
- Buanderie et lingerie (BL) (y compris les services à certains établissements de soins de longue durée et établissements correctionnels financés par la Province)
- Ingénierie clinique (IC)
- Traitement des opérations financières (paye, comptes clients, comptes fournisseurs)
- Projets d'amélioration énergétique
- Tout autre service autorisé par l'actionnaire

1.2 Message de la présidente

Le conseil d'administration de FacilicorpNB est heureux de se joindre au président-directeur général pour vous présenter ce rapport annuel 2009-2010.

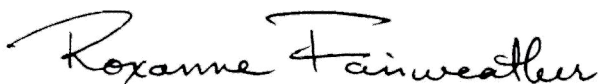
Durant cet exercice 2009-2010, le Nouveau-Brunswick, comme le reste du Canada, a dû faire face à des défis économiques importants occasionnés par une récession mondiale. Ce contexte économique a démontré que les raisons qui ont mené à la création de FacilicorpNB en 2008 continuent d'être bonnes et pertinentes aujourd'hui. En fait, dans ce contexte, le rôle qu'a FacilicorpNB de générer des économies de coûts semble encore plus pressant que jamais. Ce mandat de FacilicorpNB, celui de réaliser des économies de coûts et de réinvestir ces sommes en vue de réaliser encore plus d'économies, est également une composante importante du programme de transformation évolutive du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Durant cet exercice financier, le conseil d'administration a participé activement à l'élaboration et à l'approbation du plan stratégique de FacilicorpNB. Nous considérons que la création de cet outil, et aussi d'autres outils de gestion, est essentielle pour pouvoir mesurer efficacement la performance de FacilicorpNB et de son équipe de direction. Il y a aussi le registre des risques qui a été élaboré et approuvé en 2009-2010. Ce registre est un document de travail dans lequel sont consignés la situation de chacun des risques associés aux activités de FacilicorpNB, les stratégies d'atténuation employées et les personnes à qui on a confié la responsabilité de chacun des risques déterminés.

The Board of Directors has also been involved in the development and approval of Key Performance Indicators (KPIs). As the governing body for FacilicorpNB, the Board of Directors is pleased to see the establishment of this management tool. KPIs allow us to measure our current performance level, and challenge us to perform at even higher levels as, FacilicorpNB strives to be the leading provider of shared health-care support services in Canada. In addition, the Board of Directors developed and adopted a governance manual as part of an overall process to ensure we are using best governance practices.

As I reflect back on the year, I want to acknowledge the efforts of my colleagues on the Board of Directors. The commitment, input, guidance and business judgment of each director on behalf of FacilicorpNB is essential to ensuring the overall success of the corporation. In addition, I want to thank the Department of Health, Regional Health Authority A and Horizon Health Network for their cooperation as we make our way forward in a new way of providing health care in New Brunswick.

Finally, on behalf of my fellow Directors, I want to thank the President & CEO, his senior management team and all FacilicorpNB staff for their hard work and dedication. We know the long-term sustainability of our health care system is a major concern for all New Brunswickers. Together, we are making sure FacilicorpNB achieves continued success in improving our health-care system for all New Brunswickers.

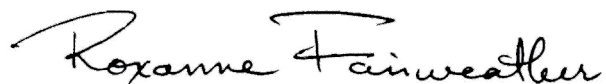


Roxanne Fairweather
Chair of the Board of Directors

Le conseil d'administration a également pris part à l'élaboration et à l'approbation des indicateurs de rendement clés (IRC). En tant qu'organe directeur de FacilicorpNB, le conseil d'administration est heureux de la création de cet outil de gestion. Les IRC nous permettent de mesurer notre niveau de rendement actuel et ils nous incitent à faire encore mieux tandis que FacilicorpNB s'efforce d'être le chef de file au Canada en matière de services de soutien partagés aux soins de santé. En outre, le conseil d'administration a élaboré et adopté un manuel de gouvernance dans le cadre du processus général visant à s'assurer que nous employons les pratiques optimales de gouvernance.

Quand je pense à l'exercice que nous venons de terminer, il me vient à l'esprit de reconnaître les efforts de mes collègues du conseil d'administration. L'engagement, la participation, les conseils et le bon jugement de chaque administrateur au nom de FacilicorpNB sont essentiels si nous voulons assurer la réussite de l'organisation. Par ailleurs, je désire remercier le ministère de la Santé, la Régie régionale de la santé A et le Réseau de santé Horizon de leur collaboration à nos efforts visant à adopter une nouvelle façon de fournir des soins de santé au Nouveau-Brunswick.

Enfin, au nom de mes coadministrateurs, je voudrais remercier le PDG, son équipe de cadres supérieurs et tout le personnel de FacilicorpNB pour leur travail acharné et leur dévouement. Nous savons que la viabilité à long terme de notre système de santé constitue une grande préoccupation pour tous les Néo-Brunswickois. Ensemble, nous veillons à ce que FacilicorpNB continue de réussir à améliorer notre système de santé pour le bénéfice de tous les Néo-Brunswickois.



Roxanne Fairweather
Présidente du conseil d'administration

1.3 Message from the President & CEO

The 2009-2010 Annual Report highlights some of FacilicorpNB's significant accomplishments over the past year.

FacilicorpNB was established in 2008 to deliver selected non-clinical services to our provincial health system. Current economic challenges reinforce the rationale for establishing FacilicorpNB. Our responsibilities include the consolidation of lines of business, standardizing where possible and eliminating duplication. Our success in doing these things allows the RHAs to focus on the delivery of clinical services to New Brunswickers.

In 2009-2010 two major non-clinical services, Information Technology & Telecommunications, and Materials Management, were successfully transitioned to FacilicorpNB. Preparation for the transition of Clinical Engineering was also completed, and significant progress has been made toward the transition of other lines of business. This fiscal year we began achieving savings for the provincial health system. These savings will initially be re-invested in operational efficiencies and will eventually be directed to new and enhanced information and technology systems. In addition, we were able to develop sound policies and procedures around risk management, privacy and confidentiality, and governance.

In 2010-2011 FacilicorpNB will continue to build on this momentum for the benefit of New Brunswick's health system. Guided by our long-term vision of being the best shared services organization in Canada, in 2009-2010 we developed our three-year Strategic Plan which details our four strategic priorities of Customer Relationships and Service, Operational Excellence, People and Culture, and Accountability. Our Strategic Plan was developed by our senior management team and our Board of Directors, with valuable input from the RHAs and the Department of Health. It sets ambitious but achievable goals. We look forward to regularly reporting on our progress as we implement this Plan.

1.3 Message du président-directeur général

Le rapport annuel 2009-2010 met en relief certaines des réalisations importantes de FacilicorpNB au cours de la dernière année.

FacilicorpNB a été créée en 2008 dans le but de fournir certains services non cliniques à notre système de santé provincial. Les défis économiques actuels renforcent la raison d'être de la mise sur pied de FacilicorpNB. Nos responsabilités comprennent le regroupement de secteurs d'activité, l'uniformisation là où c'est possible et l'élimination des doublons. Notre réussite à cet égard permet aux RRS de se concentrer sur la prestation de services cliniques aux Néo-Brunswickois.

En 2009-2010, deux importants secteurs non cliniques, celui des Technologies de l'information et Télécommunications et celui de la Gestion du matériel, ont fait une transition réussie vers FacilicorpNB. Les préparatifs en vue de la transition du secteur de l'Ingénierie clinique ont également eu lieu, et des progrès importants ont été faits en vue de la transition d'autres secteurs d'activité. Durant cet exercice financier, nous avons commencé à réaliser des économies pour le système de santé provincial. Ces économies seront tout d'abord réinvesties dans des efficacités opérationnelles et elles serviront éventuellement à acquérir et à moderniser les systèmes informatiques et technologiques. De plus, nous avons réussi à élaborer de saines politiques et procédures concernant la gestion des risques, la protection des renseignements personnels et la confidentialité, et la gouvernance.

En 2010-2011, FacilicorpNB entend continuer à profiter de cet élan au bénéfice du système de santé du Nouveau-Brunswick. Guidés par notre vision à long terme d'être la meilleure organisation de services partagés au Canada, nous avons préparé en 2009-2010 notre plan stratégique triennal qui explique en détails nos quatre priorités stratégiques, qui sont « Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle », « Notre excellence opérationnelle », « Nos gens et notre culture » et « Notre responsabilisation ». Notre plan stratégique a été élaboré par notre équipe de direction et notre conseil d'administration, avec un précieux apport des RRS et du ministère de la Santé. Il fixe des buts ambitieux, mais réalisables. Nous attendons avec impatience de pouvoir vous rapporter nos progrès à mesure que nous mettrons ce plan en application.

As a new organization, FacilicorpNB has made tremendous progress in putting qualified people and processes into place to advance its mission. Our employees remain our biggest asset.

I commend the senior management team for their commitment and thank all of our employees for the performance they have once again demonstrated. Their hard work and dedication enables us to consistently achieve our goals.

Finally, I wish to thank our Board Chair and all Board Directors for their work and commitment over the past year. Their guidance and support is integral to FacilicorpNB's success. FacilicorpNB is also grateful for the ongoing cooperation of the RHAs and the Department of Health in achieving our shared goal of transformational change for the provincial health-care system.



Gordon Gilman
President and Chief Executive Officer

En tant que nouvelle organisation, FacilicorpNB a fait d'énormes progrès en mettant en place des gens qualifiés et des processus favorisant sa mission. Nos employés demeurent notre plus grand atout.

Je félicite l'équipe de direction pour son engagement et je remercie tous nos employés pour le rendement qu'ils ont encore une fois démontré. Leur travail acharné et leur dévouement nous permettent de toujours atteindre nos objectifs.

Finalement, je désire remercier notre présidente et tous les autres membres du conseil d'administration pour leur travail et leur engagement au cours de la dernière année. Leurs conseils et leur soutien sont essentiels à la réussite de FacilicorpNB. Nous sommes aussi reconnaissants de la collaboration soutenue que nous avons des RRS et du ministère de la Santé pour l'atteinte de notre objectif commun, qui est celui de la transformation évolutive du système de santé provincial.



Gordon Gilman
Président-directeur général

Section 2.0 Business Overview and Achievements

- 2.1 Our History
- 2.2 Our Objectives and Strategic Initiatives
- 2.3 Our Operations
- 2.4 Risk Factors in our Business
- 2.5 Governance

This section describes our business, our operations and prospects, and risks and other factors that affect us.

2.1 Our History

Since FacilicorpNB was established, we have:

- Developed an operational roadmap for our work
- Transitioned Information Technology & Telecommunications (IT&T) and Materials Management (MM) services from the RHAs, developed Service Level Agreements and consolidation plans
- Amalgamated Fundy Linen with FacilicorpNB as part of the transition of Laundry and Linen services
- Realized savings, and
- Developed sound policies and procedures around risk, privacy and confidentiality, and governance

2.2 Our Objectives and Strategic Initiatives

FacilicorpNB's Strategic Plan, *Achieving our Mandate*, was developed during the 2009-2010 fiscal year and will guide our actions and decisions through 2010-2013. The strategic plan was developed by FacilicorpNB staff and its Board of Directors, together with representatives from the RHAs and the provincial Department of Health. (*For further information on FacilicorpNB's strategic plan, please visit http://www.facilicorpnb.ca/documents/2010-2013_StrategicPlan_Brochure_000.pdf*)

In order to build a solid foundation for achieving our long-term vision, we will focus on the following strategic priorities over the next three years:

Section 2.0 Aperçu et réalisations de l'organisation

- 2.1 Historique
- 2.2 Nos objectifs et nos initiatives stratégiques
- 2.3 Nos activités
- 2.4 Les facteurs de risque liés à nos activités
- 2.5 Gouvernance

Cette section décrit notre organisation, nos activités et perspectives, et les risques et autres facteurs qui nous concernent.

2.1 Historique

Voici les réalisations de FacilicorpNB depuis sa création :

- Élaboration d'une feuille de route concernant son travail
- Transition des services des Technologies de l'information et Télécommunications (TIT) et de ceux de la Gestion du matériel (GM) depuis les RRS, et élaboration des Accords cadre de service et des plans de regroupement
- Amalgamation de la buanderie Fundy Linen avec FacilicorpNB dans le cadre de la transition des services de Buanderie et Lingerie
- Réalisation d'économies
- Élaboration de politiques et procédures de saine gestion des risques, de protection des renseignements personnels et de gouvernance

2.2 Nos objectifs et nos initiatives stratégiques

Le plan stratégique de FacilicorpNB, intitulé *Réaliser notre mandat* et élaboré durant l'exercice financier 2009-2010, a pour but de guider nos actions et nos décisions durant la période allant de 2010 à 2013. Ce plan stratégique a été préparé par le personnel et le conseil d'administration de FacilicorpNB, en collaboration avec des représentants des RRS et du ministère provincial de la Santé. (*Pour plus d'information au sujet du plan stratégique de FacilicorpNB, visitez le http://www.facilicorpnb.ca/documents/Planstrategique_2010-2013_Brochure_000.pdf*)

Afin de jeter des bases solides pour l'atteinte de notre vision à long terme, nous allons nous concentrer, au cours des trois prochaines années, sur les priorités stratégiques qui sont présentées ci-après.

- Customer Relationships and Service
- Operational Excellence
- People and Culture
- Accountability

2.3 Our Operations

At FacilicorpNB, we improve efficiency and reduce costs of non-clinical health-care support services through economies of scale, provincial standards and continuous quality improvement. In this fiscal year, we made great gains in these areas in all of our lines of business.

2.3.1 Information Technology & Telecommunications (IT&T)

FacilicorpNB provides health professionals throughout the province with accurate and timely clinical and decision-support information when treating patients and administering health services. FacilicorpNB's resources are responsible for supporting the maintenance, development, testing and implementation of all RHA IT&T systems. To support the continuous operations of the health system, FacilicorpNB's data centres and networks are managed and supported 24 hours, seven days a week.

CONSOLIDATION, STANDARDIZATION & PROCESS IMPROVEMENTS

IT&T services were transitioned to FacilicorpNB from the RHAs on April 1, 2009. Two-hundred and thirty-two full-time-equivalent employees (FTEs) were moved over and the functions those staff were performing remained the same. At the time of transition, IT&T supported:

- Approximately 14,000 customer devices (such as PCs, laptops, printers and monitors)
- Over 1200 instances of clinical and administrative software applications
- Over 360 interfaces facilitating the secure exchange of information between systems and health-care providers.

- Les relations avec la clientèle et le service à la clientèle
- L'excellence opérationnelle
- Les gens et la culture
- La responsabilisation

2.3 Nos activités

Chez FacilicorpNB, nous améliorons l'efficacité et nous réduisons le coût des services de soutien non cliniques aux soins de santé en ayant recours à des économies d'échelle, à des normes provinciales et à une amélioration continue de la qualité. Durant cet exercice financier, nous avons fait de très bons gains à cet égard dans tous nos secteurs d'activité.

2.3.1 Technologies de l'information et Télécommunications (TIT)

FacilicorpNB fournit aux professionnels de la santé de toute la province de l'information clinique et décisionnelle à la fois précise et ponctuelle pour le traitement des patients et la prestation de services de santé. Les ressources de FacilicorpNB sont chargées de soutenir l'entretien, le développement, l'essai et la mise en œuvre de tous les systèmes informatiques des RRS. Afin d'appuyer le fonctionnement continu du système de santé, les centres de données et les réseaux de FacilicorpNB sont gérés et soutenus 24 heures sur 24, tous les jours de la semaine.

REGROUPEMENT, UNIFORMISATION ET AMÉLIORATION DES PROCESSUS

Les TIT ont fait la transition des RRS vers FacilicorpNB le 1^{er} avril 2009. Deux cent trente-deux employés équivalents temps plein (ETP) ont alors été transférés et les fonctions exercées par ces employés sont demeurées les mêmes. Au moment de la transition, les TIT assuraient le soutien de :

- environ 14 000 appareils de clients (tels que PC, portables, imprimantes et moniteurs);
- plus de 1 200 cas d'applications logicielles cliniques et administratives, et
- plus de 360 interfaces permettant l'échange sécurisé d'information entre des systèmes et des fournisseurs de soins de santé.

Integrated Interdisciplinary Information system (i3) Implementation

A modernized clinical information system – the i3 system – went live in Saint John in November 2009. The system tracks patient information, and manages the day-to-day flow of patient care. The i3 system enhances patient care by providing consistent delivery of care and accurate patient information regardless of patient location, and ensures the privacy and security of that information.

Enhanced IT&T Support

In 2009-10 all of the IT&T help desks servicing the RHAs were moved to a standard Automated Call Distribution System (ACD). The ACD automatically queues and distributes incoming problem or incident calls. Users get their calls answered quickly by helpdesk support analysts across the province. The ACD system can also provide user reports and front-end outage notification.

This fiscal year, FacilicorpNB also identified the need to have one shared provincial service desk solution software for tracking and managing customer requests. This software will support the standardized processes and service standards which will improve customer service.

Intranet Roadmap

Both the RHAs and FacilicorpNB identified the need for a corporate-wide intranet. In December of 2009 the Intranet Roadmap project was launched and we've identified business requirements and priorities going forward.

One Patient One Record (OPOR)

OPOR is a personal electronic health record that will link patient information across the provincial health-care system – whether from hospitals, family doctors, local pharmacies or elsewhere. With this information, authorized health-care providers will be able to provide patients with accurate and appropriate care whenever and wherever they need it. FacilicorpNB is working with the RHAs, under the leadership of the provincial Department of Health, on this important long-term initiative.

Implantation du système intégré d'information interdisciplinaire (i3)

Un système modernisé d'information clinique – le système i3 – est entré en service à Saint John en novembre 2009. Ce système suit l'information concernant les patients et gère le déroulement des soins aux patients au jour le jour. Le système i3 rehausse les soins aux patients en assurant une prestation uniforme des soins et la disponibilité d'une information précise au sujet des patients, peu importe où les patients se trouvent, et il contribue à la confidentialité et à la sécurité de cette information.

Soutien accru des TIT

En 2009-2010, tous les centres de services répondant aux RRS ont adopté un système standard de distribution automatique des appels (DAA). Le système de DAA effectue automatiquement la mise en file d'attente et la distribution de tous les appels concernant le signalement de problèmes ou d'incidents. Des analystes de soutien situés dans l'ensemble de la province répondent rapidement aux appels des utilisateurs. Le système de DAA peut également fournir des rapports d'utilisation et aviser les utilisateurs de tout temps d'arrêt du système.

Durant l'exercice financier, FacilicorpNB a également établi la nécessité de disposer d'un progiciel provincial pour les centres de services afin de suivre et de gérer les demandes des clients. Ce logiciel viendra appuyer les processus uniformisés et les normes de service qui visent à améliorer le service à la clientèle.

Plan directeur pour l'intranet

Les RRS et FacilicorpNB ont toutes établi la nécessité de disposer d'un réseau intranet à l'échelle de l'organisation. En décembre 2009, on entamait l'ébauche du plan directeur concernant l'intranet, et on déterminait les besoins fonctionnels et les priorités concernant l'avenir.

Un patient, un dossier (UPUD)

UPUD est un dossier médical électronique personnel qui reliera l'information concernant un patient dans l'ensemble du réseau de santé provincial, que ce soit dans les hôpitaux, les cabinets de médecin, les pharmacies locales ou ailleurs. Grâce à cette information, les fournisseurs de soins de santé autorisés pourront fournir aux patients des soins justes et appropriés au moment et là où ils en auront besoin. FacilicorpNB travaille avec les RRS, sous la direction du ministère provincial de la Santé, à cette importante initiative à long terme.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

In 2009-2010, FacilicorpNB selected ITIL as the standard for all IT&T. ITIL is a set of concepts, terminology, processes, and practices for managing IT services. We committed to having 80% of IT staff ITIL-certified by the end of 2010. This certification will improve the skills required to deliver high-quality, repeatable, and well-controlled IT services. Adherence to ITIL standards will also streamline helpdesk services, incident and problem management, IT change management and request fulfillment.

Supporting Disease Prevention

FacilicorpNB helped over 30,000 New Brunswick health-care employees receive on-line infection control training during the H1N1 pandemic. In a six-week timeframe, FacilicorpNB collaborated with the RHAs and the Department of Health to bring together infrastructure, software applications and expertise from across the province. The final IT product hosted three e-learning programs – Clean Hands Good Health, Routine Precautions and Masks & Respirators – which were used by employees at both RHAs, Ambulance New Brunswick and FacilicorpNB.

THE FUTURE OF IT&T

As we move into fiscal 2010-2011, FacilicorpNB is continuing to consolidate our IT&T. We will continue to consult with both RHAs as we develop an Enterprise Resources Planning Strategy (ERP) for the health system. We will lead the joint Operations Committee with the two RHAs and conduct a second Customer Satisfaction Survey. We will continue to respond to IT&T priorities the RHAs have already identified such as better access to e-mail and improved hours of service. We will complete the implementation of common service desk software and processes, and a common intranet for FacilicorpNB, RHA A and Horizon Health Network. This latter initiative will be completed in fiscal 2011-2012.

2.3.2 Materials Management (MM)

Every day, health-care professionals use equipment, supplies, and services in delivery of care to New Brunswickers.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

En 2009-2010, FacilicorpNB a choisi l'ITIL comme norme pour toutes les TIT. L'ITIL est un ensemble de concepts, de termes, de processus et de pratiques concernant la gestion des services de TI. Nous nous sommes engagés à ce que 80 % de personnel des TI ait reçu sa certification ITIL d'ici la fin de 2010. Cette certification permettra d'améliorer les compétences qui sont requises pour fournir des services de TI de grande qualité, reproductibles et bien maîtrisés. L'adhésion aux normes ITIL permettra également de rationaliser les services du centre de services, la gestion des incidents et problèmes, la gestion des changements en TI et la satisfaction des demandes.

Soutien à la prévention des maladies

FacilicorpNB a aidé plus de 30 000 employés du secteur de la santé du Nouveau-Brunswick à recevoir une formation en ligne sur la prévention des infections à l'occasion de la pandémie de grippe A(H1N1). Durant une période de six semaines, FacilicorpNB a collaboré avec les RRS et le ministère de la Santé dans le but de réunir l'infrastructure, des applications logicielles et une expertise de partout dans la province. Le produit final comprenait trois programmes de formation en ligne qui ont été suivis par les employés des deux RRS, d'Ambulance Nouveau-Brunswick et de FacilicorpNB : *Mains propres : bonne hygiène, Pratiques de base et Masques et respirateurs*.

L'AVENIR DES TIT

Alors que nous entamons l'exercice financier 2010-2011, FacilicorpNB continue de regrouper ses services de TIT. Nous allons continuer de consulter les deux RRS pendant que nous élaborons notre stratégie de planification des ressources de l'entreprise (PRE) pour le système de santé. Nous allons diriger le comité mixte des opérations, en compagnie des deux RRS, et nous allons effectuer une deuxième étude du degré de satisfaction de la clientèle. Nous continuerons de répondre aux priorités déjà mentionnées par les RRS en matière de TIT, notamment un meilleur accès au service de courriel et une amélioration des heures de service. Nous allons terminer la mise en œuvre du logiciel et des processus communs des centres de services et la mise sur pied d'un réseau intranet commun pour FacilicorpNB, la Régie A et le Réseau de santé Horizon. Cette dernière initiative sera complétée durant l'exercice financier 2011-2012.

2.3.2 Gestion du matériel (GM)

Tous les jours, les professionnels de la santé ont recours à de l'équipement, à des fournitures et à des services dans la prestation de soins de santé aux Néo-Brunswickois.

FacilicorpNB supports these professionals by ensuring that the right goods and services are available at the right time and place to provide quality health-care. FacilicorpNB's MM resources are responsible for the sourcing, acquisition, storage, delivery, distribution, and disposal of all equipment, supplies, and services for the New Brunswick health system. MM is comprised of several key departments:

- Inventory Management/Stores
- Distribution
- Shipping & Receiving
- Transportation Services
- Strategic Sourcing
- Print Shops
- Mail Rooms, and
- Purchasing.

Among other activities, Materials Management:

- Maintains inventory levels
- Inspects, receives and delivers all inbound materials and equipment
- Ships all outbound goods
- Transfers laundry throughout various health-care facilities
- Works with suppliers and health-care professionals to obtain the best value
- Acquires goods
- Manages the tendering and contract process
- Standardizes products, and
- Identifies opportunities for savings.

CONSOLIDATION, STANDARDIZATION & PROCESS IMPROVEMENTS

MM services were moved over to FacilicorpNB from the RHAs on April 1, 2009. Two-hundred and twelve FTEs were moved over.

FacilicorpNB offre son soutien à ces professionnels en veillant à ce qu'ils aient à leur disposition les bons produits et services au moment opportun et là où il le faut pour pouvoir fournir des soins de santé de qualité. Les ressources en GM de FacilicorpNB sont chargées de l'approvisionnement, de l'acquisition, de l'entreposage, de la livraison, de la distribution et de la mise au rebut de l'équipement, des fournitures et des services pour le système de santé du Nouveau-Brunswick. La GM englobe plusieurs services clés :

- Gestion des stocks/Entrepôts
- Distribution
- Expédition et réception
- Service de transport
- Approvisionnement stratégique
- Ateliers d'imprimerie
- Salles du courrier
- Achats

Entre autres activités, la Gestion du matériel doit :

- maintenir le niveau des stocks;
- inspecter, recevoir et livrer tous les arrivages de matériel et d'équipement;
- expédier toutes les marchandises sortantes;
- transférer le linge vers les divers établissements de santé;
- travailler avec les fournisseurs et les professionnels de la santé en vue d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix;
- acquérir des marchandises;
- gérer le processus d'appel d'offres et de passation de contrats;
- uniformiser les produits, et
- trouver des occasions d'économiser.

REGROUPEMENT, UNIFORMISATION ET AMÉLIORATION DES PROCESSUS

Les services de GM ont fait la transition des RRS vers FacilicorpNB le 1^{er} avril 2009. Deux cent douze ETP ont alors fait la transition.

Facilicorp's MM employees are located all across the province in RHA facilities and are performing job functions described in a scope of services developed with our customers. Soon after MM services were transferred, we began plans and projects to consolidate, standardize and improve processes.

This fiscal year MM developed a comprehensive five-year business plan. It focuses on five strategic areas:

- Developing a procurement model
- Developing a logistics model
- Optimizing the human resources structure
- Developing benchmarks and a performance measurement process, and
- Developing a customer service program.

Each of these five areas is supported by specific goals, milestones and timelines.

Vendors' Forum

The first FacilicorpNB Vendors' Forum was organized in September 2009 with over 250 representatives from the supplier community. The forum informed potential suppliers of FacilicorpNB's mandate and goals, and solicited vendors' ideas for achieving those goals. The forum provided us with many ideas from suppliers on potential cost savings. Several of these ideas have already been implemented, providing savings of several hundred thousand dollars, and dialogue on other similar vendor ideas is on-going. A second vendor's forum will be held in September of 2010.

Request for Proposal (RFP) Process

In this fiscal year, our strategic sourcing staff created a standard Request for Proposal (RFP) document and developed a standardized process to be used by staff across the province. That document is used for most applications and allows us to better manage the RFP process within the parameters of the Public Purchasing Act.

Les employés de FacilicorpNB affectés à la GM sont situés un peu partout dans la province, dans les établissements des RRS, et ils exercent les fonctions de leur poste dans une gamme de services qui ont été déterminés en collaboration avec nos clients. Peu après la transition des services de la GM, nous avons entrepris des plans et des projets en vue de regrouper, d'uniformiser et d'améliorer les processus.

Durant cet exercice financier, la GM a élaboré un plan d'affaires quinquennal exhaustif, qui se concentre sur cinq secteurs stratégiques :

- Élaboration d'un modèle d'approvisionnement
- Élaboration d'un modèle logistique
- Optimisation de la structure des ressources humaines
- Établissement de repères et élaboration d'un processus de mesure du rendement
- Élaboration d'un programme de service à la clientèle

Pour chacun de ces cinq secteurs, on a déterminé des objectifs, des jalons et des échéances.

Forum des fournisseurs

Le tout premier Forum des fournisseurs de FacilicorpNB s'est tenu en septembre 2009 et a accueilli plus de 250 représentants de la communauté des fournisseurs. Le forum a permis de faire part aux fournisseurs éventuels du mandat et des objectifs de FacilicorpNB et de recueillir leurs idées quant à la manière d'atteindre ces objectifs. Le forum nous a d'ailleurs permis de recueillir leurs nombreuses idées concernant de possibles économies d'échelle. Plusieurs de ces idées ont déjà été mises en pratique et ont permis d'économiser plusieurs centaines de milliers de dollars. Des discussions sont en cours au sujet d'autres idées semblables des fournisseurs. Un second forum des fournisseurs est prévu pour septembre 2010.

Processus de demande de propositions (DP)

Durant cet exercice financier, notre personnel affecté à l'approvisionnement stratégique a créé une demande de propositions (DP) standard et élaboré un processus normalisé devant être employé par tous les employés dans la province. Ce document sert à la plupart des applications et il nous permet de mieux gérer le processus de DP dans l'esprit de la *Loi sur les achats publics*.

Procurement Action Plan

- The Procurement Action Plan is our guide for strategic sourcing initiatives including the sequence in which contracts will be consolidated and negotiated. The total health-care spend was divided into product categories and analyzed for variation in unit costs. The action plan, which covers a three-year period, includes the following product categories targeted for review and implementation for next year:
- Orthopaedic implants
- General surgery products
- IT equipment, and
- Maintenance supplies.

Helping with Disease Prevention

For all health-care providers around the world, risk and crisis became very real things when the World Health Organization sent news of a novel H1N1 virus to public health authorities. A provincial pandemic committee was active throughout the H1N1 period. FacilicorpNB's main contribution to the pandemic management effort was to ensure that enough of the right supplies were available at the right places at the right time.

THE FUTURE OF MM

As we move into fiscal 2010-2011, FacilicorpNB is continuing to consolidate our MM operations. We will develop Key Performance Indicators (KPIs) targeted to help improve service levels.

We will actively lead the Joint Operations Committee and conduct a second Customer Satisfaction Survey. FacilicorpNB will also:

- Complete the establishment of a Strategic Sourcing Branch
- Develop and implement short- and long-term strategic sourcing objectives
- Complete the consolidation of materials management, and
- Select and implement methods for continuous service quality improvement.

Plan d'action de l'approvisionnement

Le plan d'action de l'approvisionnement guide désormais nos initiatives d'approvisionnement stratégique, y compris l'ordre dans lequel les contrats seront regroupés et négociés. Le total des dépenses pour les soins de santé a été divisé en catégories de produits et analysé en ce qui a trait aux écarts de coût unitaire. Le plan d'action, qui vise une période de trois ans, inclut les catégories de produits suivantes dont on vise à faire l'examen et la mise en œuvre pour l'an prochain :

- Implants orthopédiques
- Produits de chirurgie générale
- Équipement de TI
- Fournitures d'entretien

Soutien à la prévention des maladies

Le risque et la crise sont devenus une réalité pour tous les fournisseurs de soins de santé du monde lorsque l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a fait part aux autorités sanitaires de l'existence d'un nouveau virus H1N1. Un comité provincial de la grippe pandémique a été actif tout au long de la période du H1N1. La principale contribution de FacilicorpNB aux efforts de gestion de la pandémie a été de voir à ce qu'une quantité suffisante des fournitures nécessaires soit disponible aux bons endroits et au bon moment.

L'AVENIR DE LA GM

Alors que nous entamons l'exercice financier 2010-2011, FacilicorpNB continue de regrouper ses activités de GM. Nous allons élaborer des indicateurs de rendement clés (IRC) visant à améliorer les niveaux de service.

Nous allons chapeauter activement le Comité mixte des opérations et nous allons mener une deuxième étude du degré de satisfaction de la clientèle. En outre, FacilicorpNB entend :

- compléter la mise sur pied d'une Direction de l'approvisionnement stratégique;
- élaborer et mettre en œuvre des objectifs d'approvisionnement stratégique à court terme et à long terme;
- terminer le regroupement des services de la gestion du matériel, et
- choisir et mettre en place des méthodes d'amélioration continue de la qualité des services.

2.3.3 Laundry & Linen (LL)

FacilicorpNB is responsible for Fundy Linen, providing a cost-effective and efficient laundry and linen service for patient care facilities, including some long-term care facilities. We identify linen requirements and delivery needs to ensure that a sufficient supply of the appropriate clean linen is available for each facility.

CONSOLIDATION, STANDARDIZATION & PROCESS IMPROVEMENTS

On January 1, 2010 Fundy Linen Services Inc. was amalgamated with FacilicorpNB. This was the first major step in transitioning all provincial health-care laundry and linen services under our management. Laundry and Linen Services became a new division of FacilicorpNB with 80 employees operating under the business name FUNDY LINEN.

A short-term Provincial laundry and linen contingency plan was developed based on the present operating condition of the current in-hospital laundries as well as a long-term provincial strategy for laundry and linen services.

THE FUTURE OF LL

In the next fiscal year we will develop a business plan for the transition and consolidation of all provincial health-care laundries and begin the phased transition of those services.

2.3.4 Clinical Engineering (CE)

Health-care professionals are supported in their work by the use of diagnostic and therapeutic equipment. FacilicorpNB's Clinical Engineering (CE) division applies engineering and managerial skills to health-care technology through its lifecycle. We work with our customers to plan for, evaluate and inspect new technology. We look after the maintenance and repair of the equipment, and we ensure that medical technology complies with any applicable regulations.

We support the investigation of any incidents related to the equipment, and we participate actively in the training and education of technical and medical personnel regarding the use of specialized equipment. Finally, when a piece of equipment is outdated and of no further value, we look after decommissioning the equipment for our customers.

2.3.3 Buanderie et lingerie (BL)

FacilicorpNB est chargée, avec Fundy Linen, de fournir un service de buanderie et de lingerie rentable et efficace aux établissements de soins aux patients, y compris certains établissements de soins de longue durée. Nous déterminons quels sont les besoins en termes de lingerie et de livraison afin d'assurer un approvisionnement suffisant en linge propre à chacun des établissements.

REGROUPEMENT, UNIFORMISATION ET AMÉLIORATION DES PROCESSUS

Le 1^{er} janvier 2010, Fundy Linen Services Inc. a été fusionnée à FacilicorpNB. Il s'agissait de la première grande étape de la transition de tous les services de buanderie et de lingerie du système de santé provincial sous notre direction. Les services de buanderie et de lingerie forment une nouvelle division au sein de FacilicorpNB, composée de 80 employés et fonctionnant sous le nom de buanderie FUNDY LINEN.

On a élaboré un plan provincial de secours pour les services de buanderie et lingerie basé sur l'état de fonctionnement actuel des buanderies des hôpitaux, ainsi qu'une stratégie provinciale à long terme concernant les services de buanderie et de lingerie.

L'AVENIR DE LA BL

Au cours du prochain exercice financier, nous allons élaborer un plan d'activités concernant la transition et le regroupement de toutes les buanderies du secteur de la santé de la province et nous allons entreprendre la transition progressive de ces services.

2.3.4 Ingénierie clinique (IC)

Les professionnels de la santé sont appuyés dans leur travail par de l'équipement médical diagnostique et thérapeutique. Les ressources en ingénierie clinique (IC) de FacilicorpNB appliquent des compétences en ingénierie et en gestion aux appareils spécialisés de la santé tout au long de leur durée utile. Nous travaillons en collaboration avec nos clients afin de planifier, d'évaluer et d'inspecter les nouvelles technologies. Nous nous occupons de la maintenance et de la réparation de l'équipement et nous veillons à ce que les technologies médicales soient conformes à tous les règlements applicables.

Nous appuyons l'analyse de tout incident lié à l'équipement et nous participons activement à la formation et à l'éducation du personnel technique et médical en ce qui concerne l'utilisation des appareils spécialisés. En dernier lieu, lorsqu'un appareil est périmé et qu'il n'a plus d'utilité, nous nous occupons pour nos clients de sa mise hors service.

CONSOLIDATION, STANDARDIZATION & PROCESS IMPROVEMENTS

Work on the transition of CE to FacilicorpNB started in the early fall of 2009 and the transition is scheduled for April 1, 2010.

Scope of Services Defined

A CE Scope of Services was developed and covers three main areas:

- CE support through the medical equipment life cycle
- CE support to RHA management, and
- CE customer service support.

Canadian Nuclear Safety Commission License

In 2009-2010, FacilicorpNB applied for and received our Canadian Nuclear Safety Commission license. The licensing process ensures that the standard policies, procedures and reporting structures are in place to ensure safe use of the equipment.

THE FUTURE OF CE

As we move into fiscal 2010-2011, plans for the consolidation of CE operations are continuing on schedule. We will continue to consult with both RHAs as we develop Key Performance Indicators (KPIs) targeted to help improve service levels. We will conduct our first CE Customer Satisfaction Survey, and select and implement methods for continuous service quality improvement.

2.3.5 Corporate Affairs

Corporate Affairs is responsible for several functions integral to the administration of FacilicorpNB, including:

- Human resources
- Communications
- Legal counsel
- Customer relationship management
- Energy efficiency and environmental sustainability initiatives
- Corporate planning and organizational performance reporting

REGROUPEMENT, UNIFORMISATION ET AMÉLIORATION DES PROCESSUS

Le travail entourant la transition de l'IC vers FacilicorpNB a commencé au début de l'automne 2009, et la transition comme telle est prévue pour le 1^{er} avril 2010.

Inventaire des services offerts

On a dressé un inventaire des services offerts en IC qui s'applique à trois principaux domaines :

- Soutien de l'IC pendant la durée de l'équipement médical
- Soutien de l'IC à l'équipe de direction des RRS
- Soutien de l'IC au service à la clientèle

Permis de la Commission canadienne de sûreté nucléaire

En 2009-2010, FacilicorpNB a sollicité et obtenu son permis de la Commission canadienne de sûreté nucléaire. Le processus d'attribution de permis vise à s'assurer que les politiques, les procédures et les systèmes de production de rapports normalisés sont en place afin d'assurer une utilisation sécuritaire de l'équipement.

L'AVENIR DE L'IC

Alors que nous entamons l'exercice financier 2010-2011, nous poursuivons nos plans de regroupement des activités de l'IC dans le respect de l'échéancier. Nous allons continuer de consulter les deux RRS dans le cadre de l'élaboration d'indicateurs de rendement clés (IRC) visant à améliorer les niveaux de service. Nous allons mener notre toute première étude du degré de satisfaction de la clientèle de l'IC et nous allons choisir et mettre en place des méthodes d'amélioration continue de la qualité des services.

2.3.5 Affaires générales

La Division des affaires générales est chargée de plusieurs fonctions qui font partie intégrante de l'administration de FacilicorpNB, notamment les suivantes :

- Ressources humaines
- Communications
- Affaires juridiques
- Gestion des relations avec la clientèle
- Initiatives d'efficacité énergétique et de durabilité de l'environnement
- Planification générale et rapports sur le rendement organisationnel

- Finance and accounting
- Space management, and
- Risk and privacy policies.

CONSOLIDATION, STANDARDIZATION & PROCESS IMPROVEMENTS

Corporate Savings Plan

This fiscal year FacilicorpNB created an enterprise-wide Corporate Savings Plan to track our progress against our savings targets. The plan outlines major savings initiatives and associated investments.

Business Continuity Plans

This past fiscal year we completed our business continuity plans. These plans detail the actions to be followed to ensure that FacilicorpNB continues to operate in the event of a catastrophic loss at our head office or disruption to services due to pandemic illness. These documents are reviewed and updated regularly to allow for changes in our business.

Communications

FacilicorpNB has continued to develop and use communications and change management plans as we moved through the transitioning of each line of business.

This past year, we also completed the second phase of our web site improvement and began publishing a corporate newsletter.

FacilicorpNB's communications policies and an overall corporate communications plan were developed in this fiscal year.

The corporate communications plan aims to:

- Promote FacilicorpNB's mission, orient staff and allow for communications activities directed to our target audiences
- Create and reinforce a sense of belonging for new and existing FacilicorpNB employees, and
- Promote transparency by maintaining two-way internal and external communications with our target audiences.

- Finances et comptabilité
- Gestion des espaces de bureau
- Politiques concernant les risques et la confidentialité

REGROUPEMENT, UNIFORMISATION ET AMÉLIORATION DES PROCESSUS

Plan d'économies de l'entreprise

Durant cet exercice financier, FacilicorpNB a élaboré un plan d'économies à l'échelle de l'organisation dans le but de suivre ses progrès en comparaison avec les économies visées. Le plan donne les grandes lignes des principales initiatives en matière d'économies et des investissements qui y sont associés.

Plans de continuité des activités

Au cours du dernier exercice fiscal, nous avons complété nos plans de continuité des activités. Ces plans expliquent en détails les mesures à suivre pour faire en sorte que FacilicorpNB continue de fonctionner advenant un événement catastrophique à notre siège social ou une interruption des services en raison d'une écloison pandémique. Ces documents sont examinés et mis à jour régulièrement de manière à ce qu'ils reflètent les changements qui surviennent dans notre organisation.

Communications

FacilicorpNB a continué à élaborer et à utiliser des plans de communication et de gestion du changement pendant que nous poursuivions la transition de chacun des secteurs d'activité.

Au cours de la dernière année, nous avons également complété la deuxième étape de l'amélioration de notre site Web et nous avons débuté la publication d'un bulletin de l'organisation.

Les politiques de communication de FacilicorpNB et un plan général de communication organisationnelle ont été créés au cours de cet exercice financier.

Le plan de communication d'entreprise vise à :

- promouvoir la mission de FacilicorpNB, orienter le personnel et prévoir des activités de communication s'adressant à nos publics cibles;
- créer et renforcer un sentiment d'appartenance parmi les employés actuels et futurs de FacilicorpNB, et
- favoriser la transparence en maintenant une communication bidirectionnelle avec nos publics cibles internes et externes.

In order to be prepared for a pandemic and other risks, FacilicorpNB also developed a crisis communications plan this year. The crisis communications plan meshes with the overall corporate communications plan and with FacilicorpNB's emergency response and risk management plans.

Official Languages

FacilicorpNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services in both official languages to the public, its customers and its employees.

During the 2009-10 fiscal year, FacilicorpNB did not receive any complaints under the Official Languages Act.

The development of our organization's linguistic profile is ongoing as we transition more work functions and employees to FacilicorpNB. A linguistic profile recognizing the structure of the organization and its services was submitted to the Department of Health as required by the Official Languages Act.

Employee and Family Assistance Program

We introduced an Employee and Family Assistance Program that serves every FacilicorpNB employee and their dependants throughout the province. We understand that healthy employees are in a better position to be productive to their organization. Available in both official languages, by phone, on-line and in person, the program offers a wide variety of confidential support services.

Employee Performance Management System

In February 2010, FacilicorpNB's new Employee Performance Management System was introduced to all managers.

It is designed to link individual employees' and teams' work plans to FacilicorpNB's strategic plan objectives, annual work plan and budget. Through this system, all employees will have a clear understanding of how their performance contributes to the overall goals of the organization.

Succession Plan

This fiscal year FacilicorpNB also approved a model for succession planning. Use of this model will help us to identify potential employees and prepare them for future higher level and broader responsibilities. The model currently focuses on the executive and senior management positions, and positions critical to the on-going function of the organization.

Afin d'être prête en vue d'une pandémie ou d'autres risques, FacilicorpNB a également élaboré cette année un plan de communication en cas de crise, qui concorde avec le plan général de communication organisationnelle et avec les plans d'urgence et de gestion des risques de FacilicorpNB.

Langues officielles

FacilicorpNB reconnaît ses obligations et s'est engagée à offrir et à fournir activement des services de qualité dans les deux langues officielles au public, à ses clients et à ses employés.

Durant l'exercice financier 2009-2010, FacilicorpNB n'a reçu aucune plainte en relation avec la *Loi sur les langues officielles*.

Le développement du profil linguistique de notre organisation se poursuit alors que d'autres fonctions de travail et d'autres employés font la transition vers FacilicorpNB. Nous avons présenté au ministère de la Santé un profil reconnaissant la structure et les services de l'organisation, tel que l'exige la *Loi sur les langues officielles*.

Programme d'aide aux employés et à leur famille

Nous avons lancé le Programme d'aide aux employés et à leur famille, accessible à tous les employés de FacilicorpNB et à leurs personnes à charge. Nous comprenons que des employés en santé sont davantage capables d'être productifs pour leur organisation. Offert dans les deux langues officielles, par téléphone, en ligne et en personne, ce programme fournit une vaste gamme de services de soutien confidentiels.

Système de gestion du rendement des employés

En février 2010, le nouveau système de gestion du rendement des employés a été présenté à l'ensemble des gestionnaires.

Il est conçu de façon à relier les plans de travail des employés et des équipes aux objectifs du plan stratégique, au plan de travail annuel et au budget de FacilicorpNB. Grâce à ce système, tous les employés pourront bien comprendre de quelle manière leur rendement contribue à l'atteinte des objectifs d'ensemble de l'organisation.

Plan de relève

Durant cet exercice financier, FacilicorpNB a également approuvé un modèle de planification de la relève, qui nous aidera à déterminer quels sont les employés qui ont du potentiel et à les préparer à accéder éventuellement à un poste supérieur et à prendre de plus grandes responsabilités. Le modèle se concentre actuellement sur les postes de directeurs et de cadres supérieurs, ainsi que sur les postes à caractère essentiel au fonctionnement continu de l'organisation.

Client Satisfaction Survey

Client satisfaction surveys for IT&T and MM were conducted this fiscal. The average level of satisfaction on the IT&T survey was 8.5 on a scale of 1 to 10, with 1 being the worst score and 10 being the best. Most of the responses on the MM survey were also around 8 out of 10.

THE FUTURE OF CORPORATE AFFAIRS

The next fiscal year is an ambitious one for Corporate Affairs as we will:

- Finalize our Customer Relationship Management Plan and begin to implement a customer-focused employee development strategy
- Develop a plan outlining the energy retrofit projects at the major health care facilities
- Develop and implement an Employee Retention Plan , and workplace learning and management programs
- Develop and begin to implement the Best employer strategy
- Implement a Corporate Orientation Program, the Succession Plan, an Employee Recognition Program, and the Employee Performance Management System, and
- Conduct a linguistic profile for each line of business, and promote employee language training.

2.3.6 Key Performance Indicators

In the coming fiscal year, we will begin reporting on a set of Key Performance Indicators (KPIs) that were developed in early 2010. KPIs measure the success of our business against our strategic goals, and our mission and vision statements.

Étude du degré de satisfaction de la clientèle

Des études du degré de satisfaction de la clientèle des TIT et de la GM ont été effectuées au cours de cet exercice financier. L'étude pour les TIT a été menée entre le 27 avril et le 20 mai 2009. Le degré de satisfaction moyen concernant les TIT était de 8,5 sur une échelle de 1 à 10, dans laquelle 1 représentait le pire score et 10 représentait le meilleur. La plupart des réponses lors de l'étude concernant la GM se situaient entre 8 et 10.

L'AVENIR DES AFFAIRES GÉNÉRALES

Le prochain exercice financier sera ambitieux pour les Affaires générales, puisque nous allons :

- finaliser notre plan de gestion des relations avec la clientèle et commencer à mettre en place une stratégie de perfectionnement des employés axée sur la clientèle;
- dresser un plan contenant un aperçu des projets d'amélioration énergétique dans les principaux établissements de soins de santé;
- élaborer et mettre en œuvre un plan de rétention des employés, ainsi que des programmes de gestion et d'apprentissage en milieu de travail;
- concevoir et commencer à déployer la stratégie *Employeurs de choix*;
- mettre en œuvre un programme d'orientation, le plan de relève, un programme de reconnaissance des employés et le système de gestion du rendement des employés, et
- déterminer le profil linguistique au sein de chacun des secteurs d'activité et favoriser la formation linguistique des employés.

2.3.6 Indicateurs de rendement clés

Au cours du prochain exercice financier, nous allons commencer à produire des rapports concernant un ensemble d'indicateurs de rendement clés (IRC) qui ont été élaborés au début de 2010. Les IRC permettent de mesurer le degré de réussite de notre organisation par rapport à nos objectifs stratégiques et à nos énoncés de mission et de vision.

2.4 Risk Factors in our Business

There are risks inherent in any business. As part of our systematic approach to risk management, we have evaluated the key risks associated with FacilicorpNB's business. We have also considered appropriate mitigation strategies and systems and have put them in place to deal with these risks.

RISK MANAGEMENT FRAMEWORK

FacilicorpNB has a Risk Management Framework in place, which outlines the objectives, guidelines and processes adopted to ensure risk management is integrated throughout the organization on a consistent and continuous basis.

The framework forms part of the FacilicorpNB Risk Management Policy. The objectives of the framework are to:

- Develop a common understanding of the key business risks facing FacilicorpNB and their potential impact on the achievement of our strategic objectives
- Prioritize and focus on the key risks
- Assign ownership and accountability for risk throughout the organization, and
- Fully integrate risk assessment activity into the strategic planning process.

Aligning risk management with the strategic planning process ensures the process is applied at the highest level and ensures that risk management is a key component of the business planning cycle.

RISK REGISTER

The Risk Register is the management tool that enables the organization to be aware of its comprehensive risk profile. It contains material risk information across all areas of activity and is our internal control system. The Risk Register is reviewed and updated quarterly at the Executive Team level as well as the Board of Directors.

2.4 Les facteurs de risque liés à nos activités

Il y a des facteurs de risque inhérents à tout genre d'activité. Dans le cadre de notre démarche systématique de gestion des risques, nous avons évalué les principaux risques associés aux activités de FacilicorpNB. Nous avons également songé à des stratégies et à des systèmes d'atténuation appropriés et nous les avons mis en place afin de pouvoir composer avec ces risques.

CADRE CONCEPTUEL DE LA GESTION DES RISQUES

FacilicorpNB dispose d'un cadre conceptuel de la gestion des risques, qui énonce les objectifs, les lignes directrices et les processus qui ont été adoptés afin de s'assurer que la gestion des risques est intégrée de manière uniforme et continue dans toute l'organisation.

Ce cadre conceptuel fait partie de la politique de FacilicorpNB en matière de gestion des risques. Les objectifs du cadre conceptuel sont les suivants :

- Développer une vision commune des principaux risques opérationnels qui pèsent sur FacilicorpNB et de leur impact potentiel sur l'atteinte de ses objectifs stratégiques.
- Prioriser les principaux risques et se concentrer sur eux.
- Assigner la prise en charge et la responsabilité des risques dans toute l'organisation.
- Intégrer pleinement l'activité d'évaluation des risques dans le processus de planification stratégique.

L'harmonisation de la gestion des risques avec le processus de planification stratégique fait en sorte que le processus soit appliqué au plus haut niveau et que la gestion des risques soit une composante clé du cycle de planification opérationnelle.

REGISTRE DES RISQUES

Le registre des risques est l'outil de gestion qui permet à l'organisation d'être consciente de son profil de risque global. Il contient de l'information substantielle au sujet des risques concernant tous les secteurs d'activité, et il est notre système de contrôle interne. Le registre des risques est examiné et mis à jour à chaque trimestre à l'échelon de l'équipe de direction et du conseil d'administration.

A WORD ABOUT PRIVACY

FacilicorpNB understands that it is responsible for personal information under its control and is committed to ensuring that effective controls are in place for protecting the privacy and confidentiality of personal information, in compliance with privacy legislation in the Province of New Brunswick.

As a public body, FacilicorpNB is subject to the Statutory Code of Practice set out in the provincial Protection of Personal Information Act (POPIA). The Code sets forth ten privacy principles for safeguarding personal data and aims to strike a balance between the legitimate requirements of operating a business in the information age and the privacy rights of individuals.

Accountability for compliance with the principles within FacilicorpNB rests with the CEO, who has exercised the discretion to designate a dedicated Chief Privacy Officer (CPO) to act on his behalf. Within FacilicorpNB, the CPO is responsible for providing leadership on all privacy related matters throughout the organization.

2.5 Governance

2.5.1 Board of Directors

The Board of Directors of FacilicorpNB endorses the principle that sound corporate governance practices are important to the proper functioning of the corporation and the enhancement of the interests of the shareholder.

Additionally, the Board acts in accordance with, and is governed by, the following:

- The Business Corporations Act (New Brunswick)
- The corporation's Articles of Incorporation and By-laws
- The Sole Shareholder Declaration
- The Governance Manual
- FacilicorpNB's Code of Conduct and Conflict of Interest Guidelines
- The Terms of Reference for the Board and its Committees, and
- Other applicable laws and corporate policies.

UN MOT À PROPOS DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

FacilicorpNB comprend sa responsabilité à l'égard des renseignements personnels dont elle a le contrôle et elle s'est engagée à veiller à ce que des mesures efficaces soient en place afin de protéger le caractère privé et confidentiel des renseignements personnels, en conformité avec la législation relative à la protection de la vie privée qui est en vigueur dans la province du Nouveau-Brunswick.

En tant qu'organisme public, FacilicorpNB doit se soumettre au *Code de pratique statutaire* édicté par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le code prévoit dix principes de base pour protéger les données personnelles et vise à trouver un équilibre entre les besoins légitimes de fonctionnement d'une entreprise, en cette ère de l'information, et le droit à la vie privée des particuliers.

La responsabilité du respect de ces principes par FacilicorpNB revient à son PDG, qui a exercé son pouvoir discrétionnaire de nommer une agente de la Protection de la vie privée autorisée à agir en son nom. Au sein de FacilicorpNB, l'agente de la Protection de la vie privée est chargée d'assurer le leadership relativement à toutes les questions touchant la protection des renseignements personnels pour l'ensemble de l'organisation.

2.5 Gouvernance

2.5.1 Conseil d'administration

Le conseil d'administration de FacilicorpNB adhère au principe voulant que de saines pratiques de gouvernance soient importantes pour le bon fonctionnement de l'organisation et la mise en valeur des intérêts de l'actionnaire.

De plus, les documents suivants régissent les actions du conseil :

- La *Loi sur les corporations commerciales* du Nouveau-Brunswick
- Les statuts constitutifs et les règlements administratifs de FacilicorpNB
- La déclaration de l'actionnaire unique
- Le manuel de gouvernance
- Le code de conduite et la directive sur les conflits d'intérêts de FacilicorpNB
- Les mandats du conseil et de ses comités
- Toute autre loi ou politique interne applicable

BOARD STRUCTURE AND COMPOSITION

The Board of Directors is comprised of 14 directors as follows:

- The President and CEO (ex officio, non-voting)
- Three senior executives from the New Brunswick Public Service
- Two RHA representatives (one from each RHA's Board of Directors), and
- Eight unrelated or independent appointees.

DIRECTORS

Directors are appointed for terms not exceeding three years, with terms expiring at FacilicorpNB's annual meeting – usually held in June. No director, other than the President & CEO and the senior executives, may serve as a director for more than nine years in total.

FACILICORPNB BOARD OF DIRECTORS

Roxanne R. Fairweather	Board Chair
Gilles Lepage	Board Vice Chair Chair of the Audit and Finance Committee
Malcolm Little	Chair of the IT and Risk Oversight Committee
Odette Snow	Chair of the Governance and Human Resource Committee
Gordon Gilman	President & CEO
Philippe Desrosiers	Director
Donald Ferguson	Director
Curtis I. Howe	Director
Alfred W. Lacey	Director
Louise Lemon *	Director
James D. Lutes	Director
Tom Maston	Director
Gerald W. O'Brien, Q.C.	Director
Suzanne Roussel	Director

* Louise Lemon resigned as of February 5, 2010

STRUCTURE ET COMPOSITION DU CONSEIL

Le conseil d'administration se compose de 14 membres :

- Le président-directeur général (membre d'office sans droit de vote)
- Trois cadres supérieurs de la Fonction publique du Nouveau-Brunswick
- Deux représentants des RRS (un membre du conseil d'administration de chacune des régions)
- Huit personnes nommées qui sont indépendantes ou sans lien

ADMINISTRATEURS

Les administrateurs sont nommés pour un mandat d'une durée ne dépassant pas trois ans, les mandats expirant au moment de l'assemblée générale annuelle de FacilicorpNB (habituellement au mois de juin). Aucun administrateur, à l'exception du président-directeur général et des cadres supérieurs, n'est autorisé à siéger au conseil d'administration pendant plus de neuf ans au total.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE FACILICORPNB

Roxanne R. Fairweather	Présidente du conseil
Gilles Lepage	Vice-président du conseil Président du Comité de la vérification et des finances
Malcolm Little	Président du Comité des TI et de la surveillance des risques
Odette Snow	Présidente du Comité de la gouvernance et des ressources humaines
Gordon Gilman	Président-directeur général
Philippe Desrosiers	Administrateur
Donald Ferguson	Administrateur
Curtis I. Howe	Administrateur
Alfred W. Lacey	Administrateur
Louise Lemon *	Administratrice
James D. Lutes	Administrateur
Tom Maston	Administrateur
Gerald W. O'Brien, Q.C.	Administrateur
Suzanne Roussel	Administratrice

* Louise Lemon a démissionné de son poste le 5 février 2010.

INDEPENDENT FUNCTIONING OF THE BOARD

The Board Chair and each of the Committee Chairs are independent directors. The By-laws of FacilicorpNB do not allow the positions of Board Chair, and of President & CEO to be occupied by the same person.

To further enhance the ability of the Board to function independently from management, a portion of each regularly scheduled Board and Committee meeting is reserved for discussion without the President & CEO or other representatives of management being present.

ETHICAL BUSINESS CONDUCT

FacilicorpNB has adopted a Code of Conduct and Conflict of Interest Guidelines which are designed to govern all directors and officers regarding their conduct, and the disclosure and avoidance of conflicts of interest. This disclosure is updated annually. All of FacilicorpNB's directors and officers have signed the Code of Conduct and Conflict of Interest Declaration.

FacilicorpNB has in place policies and processes to manage public interest disclosures as required by the Public Interest Disclosure Act (New Brunswick). In 2009-2010 no claims or disclosures of wrong doing were made to, or received by, any supervisor or the Privacy Officer of FacilicorpNB with respect to FacilicorpNB's employees.

2.5.2 Board Committees

Our Board currently has three committees:

- Audit and Finance
- Governance and Human Resource
- IT and Risk Oversight

FONCTIONNEMENT INDÉPENDANT DU CONSEIL

La présidente du conseil et chacun des présidents de comité sont des administrateurs indépendants. Les règlements administratifs de FacilicorpNB ne permettent pas que les postes de président du conseil et de président-directeur général soient occupés par la même personne.

Afin d'assurer davantage la capacité du conseil de fonctionner indépendamment de la direction, une partie de chaque réunion ordinaire du conseil et des comités est réservée à des discussions en l'absence du président-directeur général et de tout autre représentant de la direction.

CONDUITE DES AFFAIRES CONFORME À L'ÉTHIQUE

FacilicorpNB a adopté un code de conduite et une directive sur les conflits d'intérêts, auxquels doivent se conformer tous les administrateurs et dirigeants en ce qui a trait à leur conduite ainsi qu'à la divulgation et à l'évitement des conflits d'intérêts. Cette divulgation est mise à jour tous les ans. Tous les administrateurs et dirigeants de FacilicorpNB ont signé le code de conduite et le document déclaratoire.

FacilicorpNB a mis en place des politiques et des processus concernant les divulgations dans l'intérêt public, tel que l'exige la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* du Nouveau-Brunswick. En 2009-2010, aucun signalement d'actes répréhensibles par des employés n'a été fait à un superviseur ou à l'agente de la Protection de la vie privée de FacilicorpNB.

2.5.2 Comités du conseil

Notre conseil possède actuellement trois comités :

- Le Comité de la vérification et des finances
- Le Comité de la gouvernance et des ressources humaines
- Le Comité des TI et de la surveillance des risques

The composition of each committee is as follows:

Le tableau qui suit présente la composition de chacun de ces comités.

Audit and Finance / Vérification et finances	Governance and Human Resource / Gouvernance et ressources humaines	IT and Risk Oversight / TI et surveillance des risques
Gilles Lepage – Chair / Président Philippe Desrosiers Roxanne R. Fairweather Donald Ferguson Gerald W. O’Brien, Q.C. / c.r. Gordon Gilman Kathy Greenbank John McNair	Odette Snow – Chair / Présidente Roxanne R. Fairweather Alfred W. Lacey Suzanne Roussel Gordon Gilman David Dumont John McNair	Malcolm Little – Chair / Président Roxanne R. Fairweather Curtis I. Howe Louise Lemon * Tom Maston James D. Lutes Gordon Gilman Guy Léger Derrick Jardine John McNair

* Louise Lemon resigned as of February 5, 2010 / * Louise Lemon a démissionné de son poste le 5 février 2010.

STRATEGIC PLANNING

The Board of Directors meets at least once annually for a strategic planning session. In addition, the Board reviews the Strategic Plan regularly in the light of current business challenges.

In fiscal 2009-2010, the Board met on a number of occasions to assist in the development of FacilicorpNB’s Strategic Plan.

2.5.3 Senior Management Team

In addition to the President and CEO, we have seven other senior officers. All are appointed for non-fixed terms of office. The senior officers are as follows:

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le conseil d’administration se réunit au moins une fois l’an pour tenir une séance de planification stratégique. En outre, le conseil examine régulièrement le plan stratégique de manière à ce qu’il tienne compte des récents changements au sein de l’industrie.

Au cours de l’exercice financier 2009-2010, le conseil s’est réuni à plusieurs reprises afin de participer à l’élaboration du Plan stratégique de FacilicorpNB.

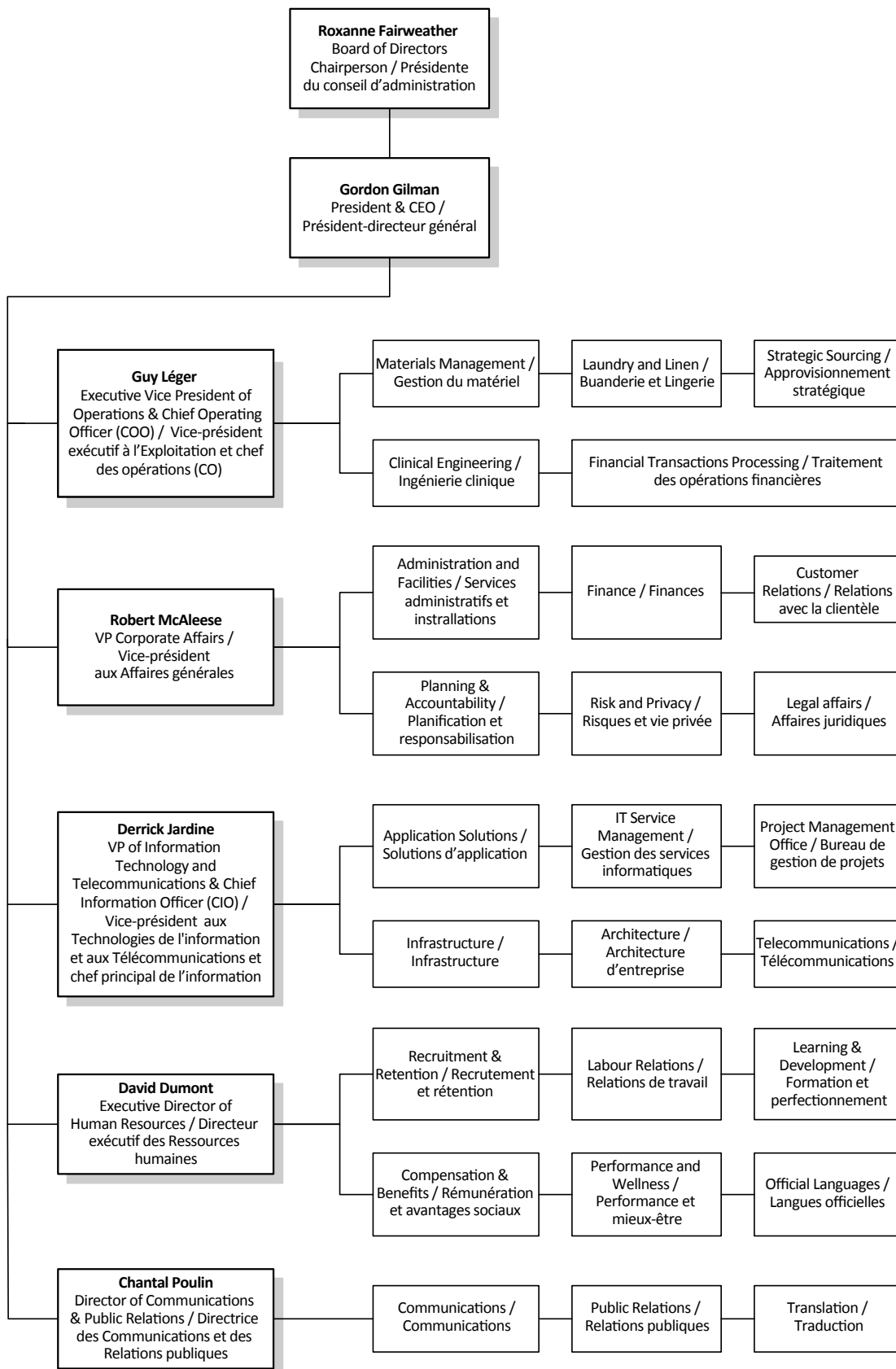
2.5.3 Équipe des cadres supérieurs

En plus du président-directeur général, nous comptons sept autres cadres dirigeants. Tous ont été nommés pour un mandat indéfini. Voici l’organigramme en ce qui concerne les cadres dirigeants :

Name / Nom	Title / Titre
Gordon Gilman	President & CEO / Président-directeur général
Guy Léger	Executive VP of Operations & Chief Operating Officer / Vice-président exécutif à l’Exploitation et chef des opérations
Derrick Jardine	VP of Information Technology and Telecommunications & Chief Information Officer / Vice-président aux Technologies de l’information et aux Télécommunications et chef principal de l’information
Robert McAleese	VP Corporate Affairs / Vice-président aux Affaires générales
Katherine Greenbank	Chief Financial Officer / Directrice des Finances
David Dumont	Executive Director of Human Resources / Directeur exécutif des Ressources humaines
Chantal Poulin	Director of Communications and Public Relations / Directrice des Communications et des Relations publiques
John McNair	General Counsel & Corporate Secretary / Avocat général et secrétaire général

2.5.4 Organizational Chart

2.5.4 Organigramme



Section 3.0 Discussion of Financial Information

3.1 Financial Overview 3.2 Savings & Investment Plan

This section contains an overview of the year's finances including explanations of variances, our savings and investment plan for the year just ended, and our general savings and investment plan for the new fiscal year.

3.1 Financial Overview

FacilicorpNB Financial Overview for the Year Ended March 31, 2010

	Budget 000's	Actual 000's	Variance 000's
Revenue			
Department of Health	49,589.4	51,061.8	(1,472.3)
Savings Initiatives	800.0	2,438.6	(1,638.6)
E-health Initiatives	1,178.3	1,379.4	(201.1)
Amortization of Deferred Capital		71.1	(71.1)
Investment Income		5.1	(5.1)
Laundry	6,693.8	6,525.1	168.6
	<u>58,261.5</u>	<u>61,481.1</u>	<u>(3,219.6)</u>
Expenses			
Information Technology and Telecommunications	37,408.2	40,552.7	(3,144.6)
Materials Management	10,973.9	10,582.0	391.9
Laundry	6,693.8	6,506.7	187.1
Clinical Engineering		55.8	(55.8)
Administration	3,185.6	3,087.2	98.4
	<u>58,261.5</u>	<u>60,784.4</u>	<u>(2,523.0)</u>
Annual Surplus	0.0	696.6	(696.6)

- For the year ended March 31, 2010 FacilicorpNB achieved a surplus of \$0.7M. The surplus is primarily attributed to a favourable variance in savings initiatives of \$1.6M.
- The favourable variance in transfers from Dept of Health of \$1.5M is primarily due to additional funding received for software licensing agreements of \$1.2M.

Section 3.0 Discussion de l'information financière

3.1 Aperçu financier 3.2 Plan d'économies et d'investissements

Cette section présente un aperçu des finances de l'exercice, avec explication des écarts, notre plan d'économies et d'investissements de l'exercice terminé, ainsi que notre plan général d'économies et d'investissements pour le nouvel exercice financier.

3.1 Aperçu financier

Aperçu financier de FacilicorpNB pour l'exercice clos le 31 mars 2010

	Budget (milliers)	Réel (milliers)	Écart (milliers)
Recettes			
Ministère de la Santé	49 589,4	51 061,8	(1 472,3)
Économies réalisées	800,0	2 438,6	(1 638,6)
Initiatives de cybersanté	1 178,3	1 379,4	(201,1)
Amortissement des contributions reportées		71,1	(71,1)
Revenus de placements		5,1	(5,1)
Buanderie	6 693,8	6 525,1	168,6
	<u>58 261,5</u>	<u>61 481,1</u>	<u>(3 219,6)</u>
Charges			
Technologies de l'information et Télécommunications	37 408,2	40 552,7	(3 144,6)
Gestion du matériel	10 973,9	10 582,0	391,9
Buanderie	6 693,8	6 506,7	187,1
Ingénierie clinique		55,8	(55,8)
Administration	3 185,6	3 087,2	98,4
	<u>58 261,5</u>	<u>60 784,4</u>	<u>(2 523,0)</u>
Excédent de l'exercice	0,0	696,6	(696,6)

- Pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2010, FacilicorpNB a réalisé un excédent de 0,7 million de dollars. L'excédent est principalement attribuable à un écart favorable de 1,6 million de dollars au chapitre des économies réalisées.
- L'écart favorable de 1,5 million de dollars dans les transferts du ministère de la Santé est surtout dû au financement additionnel de 1,2 million de dollars reçu pour les ententes sur les licences de logiciel.

- Expenditures in Information Technology and Telecommunications exceeded budget by \$3.1M due to the following:
 - Expenditures on software licensing agreements of \$1.2M
 - Thin client devices and virtualization software servers costing \$370,000 were deployed to save energy and provide greater computer efficiency.
 - Active directory project costing \$319,000 was implemented to increase security and flexibility for electronic health records systems.
 - Support costs for upgrades to clinical systems exceeded budget by \$265,000.
 - Other personnel and project cost variances totalled \$200,000.
 - Telecommunications charges exceeded budget by \$739,000 due to a shortfall in budgets transferred from the Regional Health Authorities.
 - Expenditures in Materials Management were favourable by \$391,900 primarily due to reallocation of print shop costs of \$600,000.
 - Unfavourable variance in personnel costs of \$315,000 due to shortfall in budgets for replacement staffing and unfavourable variances in pension costs.
 - Expenditures in Laundry were favourable by \$187,100 primarily due to adjustments to retiring allowances.
 - Other favourable variances in travel and office expenses totalled \$98,000.
- Les dépenses en Technologies de l'information et Télécommunications ont dépassé le montant prévu par 3,1 millions de dollars pour la raison suivante :
 - Dépenses de 1,2 million de dollars pour les ententes sur les licences de logiciel.
 - Des appareils pour clients légers et des logiciels de virtualisation des serveurs ont été déployés au coût de 370 000 dollars dans le but d'économiser de l'énergie et d'améliorer l'efficacité des ordinateurs.
 - Un projet de service d'annuaire au coût de 319 000 dollars a été mis en œuvre afin d'accroître la sécurité et la souplesse à l'égard des dossiers médicaux électroniques.
 - Les coûts de soutien pour les mises à niveau des systèmes cliniques ont dépassé le montant prévu par 265 000 dollars.
 - Les autres écarts touchant les coûts relatifs au personnel et les coûts des projets totalisent 200 000 dollars.
 - Les dépenses en télécommunications ont dépassé le montant prévu au budget par 739 000 dollars en raison d'un manque à gagner dans les budgets transférés depuis les régies régionales de la santé.
 - Les dépenses en gestion du matériel ont connu un écart favorable de 391 900 dollars, surtout grâce à une réaffectation des coûts des ateliers d'imprimerie de 600 000 dollars.
 - L'écart défavorable de 315 000 dollars dans les coûts relatifs au personnel est le résultat d'un manque à gagner des budgets du personnel de remplacement et d'écarts défavorables des charges de retraite.
 - L'écart favorable de 187 100 dollars de la buanderie est surtout dû à des ajustements apportés aux allocations de retraite.
 - Les autres écarts favorables des frais de déplacements et des frais de bureau totalisent 98 000 dollars.

3.2 Savings & Investment Plan

FacilicorpNB has created a comprehensive Corporate Savings Plan which outlines major savings initiatives and required investments to help us track our progress against savings targets. The savings plan outlines current savings activities and strategies. On April 1, 2009, responsibility for Information Technology and Telecommunications and Materials Management was transitioned to FacilicorpNB. In addition, Fundy Linen was transferred to FacilicorpNB on January 1, 2010. During the 2009-2010 fiscal year, FacilicorpNB was able to generate savings of \$2.4 million by consolidating, standardizing and eliminating duplication within these lines of business.

3.2 Plan d'économies et d'investissements

FacilicorpNB a élaboré un plan d'économies exhaustif qui donne un aperçu des grandes initiatives d'économies et des investissements requis pour nous aider à suivre nos progrès par comparaison aux économies ciblées. Le plan d'économies donne les grandes lignes des activités et stratégies actuelles en matière d'économies. Le 1^{er} avril 2009, la responsabilité des Technologies de l'information et des Télécommunications et celle de la Gestion du matériel ont été confiées à FacilicorpNB. En outre, la buanderie Fundy Linen a fait la transition à FacilicorpNB le 1^{er} janvier 2010. Au cours de l'exercice financier 2009-2010, FacilicorpNB a réussi à réaliser des économies de 2,4 millions de dollars grâce au regroupement, à l'uniformisation et à l'élimination des dédoublements dans ces secteurs d'activité.

Section 4.0 Financial Statements and Notes

- 4.1 Auditors' Report
- 4.2 Financial Statements
- 4.3 Notes to Financial Statements

This section contains the auditors' report, audited financial statements and notes.

Section 4.0 États financiers et notes complémentaires

- 4.1 Rapport des vérificateurs
- 4.2 États financiers
- 4.3 Notes afférentes aux états financiers

Cette section comprend le rapport des vérificateurs, les états financiers vérifiés et les notes afférentes aux états financiers vérifiés.

Deloitte & Touche LLP
Brunswick House
44 Chipman Hill, 7th Floor
P.O. Box 6549
Saint John NB E2L 4R9
Canada
Tel: (506) 632-1080
Fax: (506) 632-1210
www.deloitte.ca

4.1 Auditors' Report

To the Members of the Board of Directors,
FACILICORPNB LTD./LTÉE

We have audited the statement of financial position of FACILICORPNB LTD./LTÉE (the "Corporation") as at March 31, 2010 and the statements of financial activities, changes in net debt and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2010 and the results of its operations, changes in net debt and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.



Chartered Accountants
May 20, 2010

Deloitte & Touche LLP
Brunswick House
44 Chipman Hill, 7th Floor
P.O. Box 6549
Saint John NB E2L 4R9
Canada
Tel: (506) 632-1080
Fax: (506) 632-1210
www.deloitte.ca

4.1 Rapport des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration de
FACILICORPNB LTÉE/LTD.

Nous avons vérifié l'état de la situation financière de FACILICORPNB LTÉE/LTD. (la « Société ») au 31 mars 2010 ainsi que les états des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au 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 de ces montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

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



Comptables agréés
Le 20 mai 2010

4.2 Financial Statements

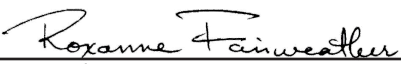
FacilicorpNB Ltd./Ltée
Statement of financial position
as at March 31, 2010

	<u>2010</u>	<u>2009</u> (Note 2)
Financial assets		
Cash and cash equivalents	\$ 4,745,806	\$ 1,589,929
Accounts receivable and advances (Note 4)	39,698,495	634,095
Total financial assets	<u>44,444,301</u>	<u>2,224,024</u>
Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 6)	43,817,821	1,215,776
Loan payable (Note 7)	255,880	338,214
Deferred capital contributions (Note 8)	480,081	551,204
Employee future benefits (Note 9)	421,525	571,421
Other liabilities (Note 10)	694,099	108,040
Total liabilities	<u>45,669,406</u>	<u>2,784,655</u>
Net debt	(1,225,105)	(560,631)
Non-financial assets		
Capital assets (Note 5)	3,484,510	3,982,704
Inventory of supplies	252,616	176,071
Prepaid and deferred charges	1,882,768	100,013
Total non-financial assets	<u>5,619,894</u>	<u>4,258,788</u>
Accumulated surplus (Note 11)	\$ 4,394,789	\$ 3,698,157

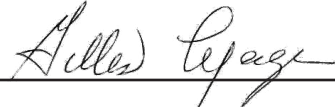
Commitments (Note 19)

Subsequent event (Note 20)

APPROVED BY THE BOARD



Director



Director

4.2 États financiers

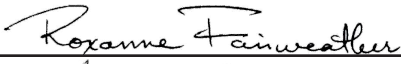
FacilicorpNB Ltd./Ltée
État de la situation financière
 au 31 mars 2010


	<u>2010</u>	<u>2009</u>
		(Note 2)
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4 745 806 \$	1 589 929 \$
Débiteurs et avances (Note 4)	39 698 495	634 095
Actif financier total	44 444 301	2 224 024
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (Note 6)	43 817 821	1 215 776
Emprunts (Note 7)	255 880	338 214
Apports de capital reportés (Note 8)	480 081	551 204
Avantages futurs des employés (Note 9)	421 525	571 421
Autres passifs (Note 10)	694 099	108 040
Passif total	45 669 406	2 784 655
Dette nette (1 225 105) (560 631)	(1 225 105)	(560 631)
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (Note 5)	3 484 510	3 982 704
Inventaires d'approvisionnement	252 616	176 071
Charges payées d'avance et reportées	1 882 768	100 013
Actifs non financiers total	5 619 894	4 258 788
Excédent accumulé (Note 11)	4 394 789 \$	3 698 157 \$

Engagements (Note 19)

Évènements subsequent (Note 20)

APPROVED BY THE BOARD


 _____ Administrateur


 _____ Administrateur

FacilicorpNB Ltd./Ltée
Statement of financial activities
for the year ended March 31, 2010

	Budget (unaudited)	2010	2009 (Note 2)
Revenue			
Department of Health (Note 12)	\$ 49,589,415	\$ 51,061,758	\$ 2,402,323
E- Hhealth initiatives (Note 12)	1,178,295	1,379,434	-
Savings initiatives (Note 12)	800,000	2,438,580	-
Laundry	6,693,756	6,525,113	6,335,933
Amortization of deferred capital contributions	-	71,123	47,415
Investment income	-	5,056	27,321
Total revenues	58,261,466	61,481,064	8,812,992
Expenses			
Information technology and telecommunications (Note 13)	37,408,162	40,552,723	-
Materials management (Note 14)	10,973,913	10,582,006	-
Laundry services (Note 15)	6,693,756	6,506,665	6,433,535
Clinical engineering (Note 16)	-	55,795	-
Administration (Note 17)	3,185,635	3,087,243	2,449,926
Total service cost	58,261,466	60,784,432	8,883,461
Annual surplus (deficit)	-	696,632	(70,469)
Accumulated surplus, beginning of year	-	3,698,157	3,768,626
Accumulated surplus, end of year	\$ -	\$ 4,394,789	\$ 3,698,157

FacilicorpNB Ltd./Ltée**État des résultats**

pour l'exercice terminé le 31 mars 2010

	Budget (non vérifié)	2010	2009 (Note 2)
Recettes			
Ministère de la Santé (Note 12)	49 589 415 \$	51 061 758 \$	2 402 323 \$
Initiatives cybersanté (Note 12)	1 178 295	1 379 434	-
Économies réalisées (Note 12)	800 000	2 438 580	-
Buanderie	6 693 756	6 525 113	6,335 933
Amortissement des contributions reportées pour dépenses en capital	-	71 123	47 415
Revenus de placements	-	5 056	27 321
Recette totales	58 261 466	61 481 064	8 812 992
Charges			
Technologies de l'information et télécommunications (Note 13)	37 408 162	40 552 723	-
Gestion du matériel (Note 14)	10 973 913	10 582 006	-
Buanderie (Note 15)	6 693 756	6 506 665	6 433 535
Ingénierie clinique (Note 16)	-	55 795	-
Administration (Note 17)	3 185 635	3 087 243	2 449 926
Coûts des services totaux	58 261 466	60 784 432	8 883 461
Excédent (déficit) de l'exercice	-	696 632	(70 469)
Excédent accumulé - début d'exercice	-	3 698 157	3 768 626
Excédent accumulé - fin d'exercice	-\$	4 394 789 \$	3 698 157 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée
Statement of changes in net debt
for the year ended March 31, 2010

	<u>Budget</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
	(unaudited)		(Note 2)
Net debt, beginning of year	\$ (560,631)	\$ (560,631)	\$ (386,083)
Changes in year			
Annual surplus (deficit)	-	696,632	(70,469)
Acquisition of capital assets	-	(96,521)	(684,731)
Write-off of equipment	-	19,900	-
Inventory of supplies	-	(76,545)	36,796
Amortization	597,591	574,815	558,028
Net change in prepaid expenses and deferred charges	-	(1,782,755)	(14,172)
Increase in net debt	597,591	(664,474)	(174,548)
Net debt, end of year	\$ 36,960	\$ (1,225,105)	\$ (560,631)

FacilicorpNB Ltd./Ltée
État de la variation de la dette nette
pour l'exercice terminé le 31 mars 2010

	<u>Budget</u> (non vérifié)	<u>2010</u>	<u>2009</u> (Note 2)
Dette nette - début de l'exercice	(560 631) \$	(560 631) \$	(386 083) \$
Changements durant l'exercice			
Excédent (déficit) de l'exercice	-	696 632	(70 469)
Acquisitions des actifs immobilisés	-	(96 521)	(684 731)
Radiation d'équipement	-	19 900	-
Changement net de l'inventaire d'approvisionnement	-	(76 545)	36 796
Amortissement	597 591	574 815	558 028
Changement net dans les charges payées d'avance et reportées	-	(1 782 755)	(14 172)
Augmentation de la dette nette	597 591	(664 474)	(174 548)
Dette nette - fin de l'exercice	36 960 \$	(1 225 105) \$	(560 631) \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée
Statement of cash flows

for the year ended March 31, 2010

	2010	2009
		(Note 2)
Operating activities		
Surplus (deficit)	\$ 696,632	\$ (70,469)
Non cash items:		
Amortization of tangible capital assets	574,815	558,028
Amortization of deferred capital contributions	(71,123)	(47,415)
Employee future benefits	(149,896)	8,109
Write-off of equipment	19,900	-
Change in non-cash working capital balances related to operations:		
Accounts receivable and advances	(39,064,400)	(419,836)
Inventory of supplies	(76,545)	36,796
Prepaid and deferred charges	(1,782,755)	(14,172)
Accounts payable and accruals	42,602,045	176,252
Other liabilities	586,059	108,040
	3,334,732	335,333
Capital transactions		
Acquisition of capital assets	(96,521)	(86,112)
Financing activity		
Repayment of long-term debt	(82,334)	(77,746)
Increase in cash during the year	3,155,877	171,475
Cash position, beginning of year	1,589,929	1,418,454
Cash position, end of year	\$ 4,745,806	\$ 1,589,929

FacilicorpNB Ltd./Ltée**État des flux de trésorerie**

pour l'exercice terminé le 31 mars 2010

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
		(Note 2)
Activités de fonctionnement		
Excédent (déficit) de l'exercice	696 632 \$	(70 469) \$
Postes hors caisse:		
Amortissement des immobilisations corporelles	574 815	558 028
Amortissement des contributions reportées pour dépenses en capital	(71 123)	(47 415)
Avantages futurs des employés	(149 896)	8 109
Radiation d'équipement	19 900	-
Changement des soldes du fonds de roulement hors trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Débiteurs et avances	(39 064 400)	(419 836)
Inventaires d'approvisionnement	(76 545)	36 796
Charges payées d'avance et reportées	(1 782 755)	(14 172)
Créditeurs et charges à payer	42 602 045	176 252
Autres passifs	586 059	108 040
	3 334 732	335 333
Activités d'investissement		
Acquisition des actifs immobilisés corporels	(96 521)	(86 112)
Activités de financement		
Remboursement de la dette à long terme	(82 334)	(77 746)
Augmentation des fonds au cours de l'exercice	3 155 877	171 475
Trésorerie et équivalents de trésorerie - début de l'exercice	1 589 929	1 418 454
Trésorerie et équivalents de trésorerie - fin de l'exercice	4 745 806 \$	1 589 929 \$

4.3 Notes to Financial Statements

year ended March 31, 2010

1. Description of business

FacilicorpNB Ltd./Ltée (the “Corporation” or “Facilicorp”) was incorporated and commenced operations in April 2008. The sole shareholder of the Corporation is the Province of New Brunswick (the “Province”). The business purpose of the Corporation is to establish service efficiencies to reduce the cost of non-clinical services related to the delivery of health care in the Province and to reinvest the realized savings in the implementation of leading edge enabling technologies to enhance service efficiencies. The business of the Corporation is limited to providing non-clinical services to Regional Health Authorities (the “RHAs”) and their agencies and the Department of Health and its agencies (the “Health Care Service Providers”) with respect to systems that support the direct delivery of health care services within the Province and to assuming the ownership of the associated physical resources and responsibility for the associated human resources of the Health Care Service Providers necessary to provide these services. Funding for the Corporation is provided by the New Brunswick Department of Health.

2. Basis of presentation

On December 31, 2009, FacilicorpNB Ltd./Ltée and Fundy Linen Service Inc. (“Fundy Linen”) completed a statutory amalgamation under the New Brunswick Business Corporation’s Act. The amalgamated entity continues to operate as FacilicorpNB Ltd./Ltée. As the transaction was between entities under common control, with no change in ownership, the transaction has been accounted for using continuity of interest accounting. Under this method, the various assets and liabilities were accounted for at their carrying value in the combining entities’ records. Financial statements of the combined entity presented for prior periods were restated to reflect the financial position and results of operations as if the entities had been combined since their inception.

3. Significant accounting policies

These financial statements are the representations of management, prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles for governments as established by the Public Sector Accounting Board (“PSAB”) of the Canadian Institute of Chartered Accountants (“CICA”), and reflect the following significant accounting policies:

Basis of accounting

Revenues and expenses are reported on the accrual basis of accounting. The accrual basis of accounting recognizes revenues in the fiscal period that the events giving rise to the revenues occur and they are earned and measurable; expenses are recognized in the fiscal period that the events giving rise to the expenses are incurred, resources are consumed and measurable. Through the accrual basis of accounting, expenses include non-cash items such as the amortization of tangible capital assets.

Funding and revenues

Funding is provided by the Province in accordance with budget arrangements established by the Department of Health. Operating grants are recorded as revenue in the period to which they relate. Grants approved but not received at the end of an accounting period are accrued.

Revenue from laundry operations is recognized when persuasive evidence of an arrangement exists, delivery of the laundry has occurred, the price is fixed or determinable and collection is reasonably assured.

Revenues from savings initiatives are generated from the negotiation and agreement of province wide contracts that reduce the costs of goods and services provided to the RHAs. Revenues generated from savings initiatives are recognized upon approval of the savings calculation by the RHAs and the Corporation.

4.3 Notes afférentes aux états financiers

pour l'exercice terminé le 31 mars 2010

1. Description des opérations

FacilicorpNB Ltée/Ltd. (la « Société ») a été constituée en corporation en vertu de la Loi sur les corporations commerciales du Nouveau-Brunswick le 14 mars 2008 et elle a commencé ses activités au mois d'avril 2008. Le seul actionnaire de la Société est la Province du Nouveau-Brunswick (« Province »). La Société a comme objectif commercial de mettre sur pied des services efficaces afin de réduire le coût des services non cliniques qui sont liés à la prestation des soins de santé dans la Province du Nouveau-Brunswick et de réinvestir les épargnes ainsi obtenues dans la mise en oeuvre de technologies de pointe permettant d'améliorer ces services. Les activités de la Société se limitent à fournir des services non cliniques aux régies régionales de la santé (« RRS ») et à leurs organismes, ainsi qu'au ministère de la Santé et à ses organismes (désignés ensemble par « Prestataires de services de soins de santé ») relativement à des systèmes de soutien à la prestation directe des services de soins de santé dans la Province du Nouveau-Brunswick, et à assumer la propriété des ressources physiques connexes ainsi que la responsabilité des ressources humaines connexes des Prestataires de services de soins de santé qui sont nécessaires afin de fournir ces services. Le financement de la Société est fourni par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick.

2. Base de la présentation

Au 31 décembre 2009, FacilicorpNB Ltd./Ltée et Fundy Linen Service Inc. ont complété une fusion sous la loi sur les corporations commerciales du Nouveau-Brunswick. L'entité amalgamée continue à opérer sous FacilicorpNB Ltd./Ltée. Comme la transaction était entre entités sous contrôle commun, avec aucun change de la détention d'actions, la transaction a été comptabilisée utilisant la méthode de la continuité des intérêts communs. Sous cette méthode, les actifs et passifs ont été comptabilisés à leur valeurs comptables dans les livres de l'entité amalgamée. Les états financiers de l'entité amalgamée qui étaient présentés pour l'exercice précédent ont été ajustés pour refléter la position financière et les résultats des opérations comme si les entités avaient été combinées depuis leur création.

3. Conventions comptables principales

Les états financiers reflètent les déclarations de la direction et ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus aux fins des gouvernements tels qu'établis par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (« CCSP ») de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (« ICCA ») et reflètent les conventions comptables principales suivantes :

Méthode de comptabilité

Les recettes et les charges sont inscrites selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice inscrit les recettes dans l'exercice financier au cours duquel les événements qui les ont générées sont survenus et dans lequel elles sont gagnées et quantifiables; les charges sont comptabilisées dans l'exercice financier au cours duquel les événements qui les ont générées sont survenus et dans lequel les ressources sont consommées et quantifiables. En vertu de la comptabilité d'exercice, les charges incluent des postes hors trésorerie comme l'amortissement des actifs immobilisés corporels.

Financement et recettes

Le financement est fourni par la Province conformément aux mesures budgétaires établies par le ministère de la Santé. Les subventions à l'exploitation sont comptabilisées comme des recettes dans l'exercice financier y correspondant. Les subventions qui ont été approuvées, mais qui n'ont pas été reçues à la fin de l'exercice financier, y sont également comptabilisées.

Les recettes des services de buanderie sont reconnues lorsqu'il y a des preuves convaincantes de l'existence d'un accord, la livraison de la buanderie a eu lieu, le prix est déterminé ou déterminable et la collection est assurée.

Les revenus des économies réalisées sont générées par la négociation et accord des contrats qui couvrent toute la province qui réduisent les coûts des services et produits fournis aux RRS. Les revenus des économies réalisées sont reportés lorsque les montants d'économies sont approuvés par les RRS et la Société.

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents include cash on hand, balances with banks net of bank overdrafts and highly liquid temporary money market instruments with original maturity dates of three months or less. Bank borrowings require the approval of the Province, and are considered to be financing activities.

Inventory

Inventory is stated at the lower of cost, determined on a first in, first out basis and net realizable value.

Deferred capital contributions

Amounts received to fund capital assets are recorded as deferred capital contributions and are recognized over the useful life of the assets reflective of the provision of its services. The amount recorded as Amortization of deferred capital contributions in the Statement of financial activities, is in accordance with the amortization policy applied to the related capital asset recorded.

Capital assets

Capital assets are recorded at cost, which includes the costs directly related to the acquisition, design, construction, development, betterment or improvement of capital assets. Betterments or improvements, that increase or prolong the service life or capacity of the capital assets, are capitalized.

Computer software is recognized as an expense when incurred.

Equipment purchased or constructed, other than for first time equipping of facilities, are capitalized if the cost exceeds \$100,000 and the estimated useful life exceeds one year.

Repairs and maintenance costs are recognized as an expense when incurred.

Capital assets are stated at cost less accumulated amortization. Capital assets are amortized over their estimated useful lives as follows:

Leasehold improvements	Life of lease	– straight-line method
Building	20 years	– straight line method
Paving	25 years	– straight line method
Laundry equipment	15 years	– straight line method

Use of estimates

The preparation of financial statements in conformity with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amount of assets and liabilities, the disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Actual results could differ from those estimates. Areas of significant estimate include amortization of capital assets and the obligation for retirement allowances.

4. Accounts receivable and advances

	2010	2009
Due from Department of Health	\$ 39,048,203	\$ 88,303
HST receivable	420,726	-
Accounts receivable	210,500	365,915
Advances to employees	19,066	-
Vacation pay receivable from RHA B	-	179,877
	<u>\$ 39,698,495</u>	<u>\$ 634,095</u>

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse, les soldes bancaires nets de découverts et les produits du marché monétaire temporaires qui sont très liquides et dont les dates d'échéance initiales sont de trois mois ou moins. Les emprunts bancaires sont considérés comme des activités de financement.

Inventaire

Les inventaires sont évalués au moindre du coût, déterminé selon la méthode du premier entré, premier sorti, et de la valeur nette de réalisation.

Apports de capital reportés

Les montants reçus pour financer les actifs immobilisés sont inscrits à titre d'apports de capital reportés et comptabilisés sur la durée de vie des actifs qui reflète la durée de la prestation des services y correspondant. Le montant inscrit dans l'état des résultats à titre d'amortissement des apports de capital reportés est comptabilisé conformément à la politique en matière d'amortissement qui est appliquée à l'actif immobilisé inscrit y correspondant.

Actifs immobilisés

Les actifs immobilisés sont inscrits au coût, qui inclut les coûts directement encourus lors de l'acquisition, la planification, la construction, le développement, ou l'amélioration des actifs immobilisés. Les améliorations qui augmentent ou prolongent la vie de service ou la capacité des actifs immobilisés sont capitalisés.

Les logiciels sont portés à la dépense lorsqu'ils sont acquis.

De l'équipement acheté ou construit, autre que pour équiper un nouvel établissement, est capitalisé si les coûts dépassent 100 000\$ et la durée de vie est estimée à plus d'un an.

Les coûts d'entretien ou de réparation sont reportés comme une dépense lorsqu'ils sont subis.

Les actifs immobilisés sont inscrits au coût duquel est déduit l'amortissement accumulé. Les actifs immobilisés sont amortis sur leur durée de vie estimée de la façon suivante :

Améliorations locatives	méthode de l'amortissement linéaire pendant la durée du bail
Bâtiments	méthode de l'amortissement linéaire pendant 20 années
Asphalte	méthode de l'amortissement linéaire pendant 25 années
Équipement de lessive	méthode de l'amortissement linéaire pendant 15 années

Utilisation d'estimations

L'élaboration des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada exige que la direction effectue des estimations et des hypothèses qui ont des effets sur le montant inscrit des actifs et des passifs, la divulgation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers et les montants inscrits des recettes et des charges pendant l'exercice financier. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations. Les secteurs d'estimation significative comprennent l'amortissement des immobilisations et l'obligation pour les allocations de retraite.

4. Débiteurs et avances

	2010	2009
Débiteur - Ministère de la Santé	39 048 203 \$	88 303 \$
TVH à recevoir	420 726	-
Débiteurs	210 500	365 915
Avances aux employés	19 066	-
Paie de vacances à recevoir de RRS B	-	179 877
	39 698 495 \$	634 095 \$

The Corporation commenced management of Information Technology and Telecommunications (“IT”) and Materials Management (“MM”) services on April 1, 2009. Funding for these services are provided by the Province through a transfer of budgeted amounts originally held in the RHAs. The due from Department of Health balance consists principally of these budget transfers less funds advanced to the Corporation during the year.

5. Capital assets

	Cost	Accumulated amortization	Net book value	
			2010	2009
Land	\$ 66,540	\$ -	\$ 66,540	\$ 58,485
Paving	76,863	43,747	33,116	33,847
Building	3,444,069	2,926,459	517,610	477,035
Equipment	10,031,459	7,644,296	2,387,163	2,862,133
Leasehold improvements	5 98,619	118,538	480,081	551,204
	\$ 14,217,550	\$ 10,733,040	\$ 3,484,510	\$ 3,982,704

6. Accounts payable and accrued expenses

	2010	2009
Due to RHAs	\$ 37,009,204	\$ -
Accounts payable	3,655,587	4 45,031
Accrued personnel expenses	2,512,802	2 99,268
Accrued liabilities	640,228	4 39,778
HST payable	-	31,699
	\$ 43,817,821	\$ 1,215,776

During the transition of IT and MM services to the Corporation, the RHAs made payments for payroll and operating expenses on the Corporation’s behalf. The due to RHAs balance consists of these amounts and will be paid by funds collected from the Department of Health (Note 4).

7. Loan payable

The Loan bears interest at 5.75% and is repayable in blended monthly installments of principal and interest of \$8,305, maturing in December 2011. The loan is secured by equipment with a net book value of \$1,361,897.

Principal payments required to maturity are as follows:

2011	\$ 87,780
2012	168,100

La Société a commencé à gérer les technologies de l'information et télécommunications et la gestion du matériel le 1 avril 2009. Le financement pour ces services a été fourni par la Province par un transfert de budget de financement qui était originairement alloué aux RRS. Le solde débiteur – Ministère de la Santé consiste principalement de ces transferts de budgets moins les fonds avancés à la Société au cours de l'exercice.

5. Immobilisations corporelles

	Coûts	Amortissement	Valeur comptable nette	
		Cumulé	2010	2009
Terrains	66 540 \$	- \$	66 540 \$	58 485 \$
Asphalte	76 863	43 747	33 116	33 847
Bâtiments	3 444 069	2 926 459	517 610	477 035
Équipement	10 031 459	7 644 296	2 387 163	2 862 133
Améliorations locatives	598 619	118 538	480 081	551 204
	14 217 550 \$	10 733 040 \$	3 484 510 \$	3 982 704 \$

6. Crédoiteurs et charges à payer

	2010	2009
Dû aux RRS	37 009 204 \$	- \$
Crédoiteurs	3 655 587	445 031
Charges du personnel à payer	2 512 802	299 268
Charges à payer	640 228	439 778
TVH à payer	-	31 699
	43 817 821 \$	1 215 776 \$

Au cours de la transition des services technologies de l'information et télécommunications et la gestion du matériel à la Société, les RRS ont fait des paiements pour des salaires et des dépenses générales au nom de la Société. Le solde dû aux RRS consiste en ces montants et sera payé lorsque les fonds seront obtenus par la Province (Note 4).

7. Emprunt

L'emprunt porte intérêt au taux de 5.75% et est remboursable en versements mensuels combinés de capital et d'intérêts de 8 305\$, avec échéance en décembre 2012. Le prêt est garanti par un équipement d'une valeur comptable de 1 361 897\$.

Les remboursements de capital à échéance au cours des deux prochaines années sont les suivants:

2011	87 780 \$
2012	168 100 \$

8. Deferred capital contributions

	2010	2009
Balance, beginning of year	\$ 551,204	\$ -
Capital contributions received during the year	-	598,619
Amortization for the year	(71,123)	(47,415)
Balance, end of year	\$ 480,081	\$ 551,204

Capital assets financed by the Province have been recorded as deferred capital contributions.

9. Employee future benefits**Pension plan**

Employees of the Corporation are members of the Province of New Brunswick Public Service Superannuation Plan. This multi-employer, defined benefit plan provides pension benefits and other post retirement benefits upon retirement and is the responsibility of the Province. Contributions made by the Corporation during the year totaled \$1,527,288 (2009 - \$110,900).

Retirement allowance

Employees with continuous service of five or more years are entitled to receive a lump-sum payment equal to one week of pay for each full year of employment to a maximum of 25 weeks of pay upon retirement or as specified by collective agreements. Funding of these retirement allowances is the responsibility of the Province. Accordingly, no liability for these allowances has been recorded in these financial statements, with the exception of the amounts noted in the following paragraph.

Prior to the amalgamation date of December 31, 2009, Fundy Linen employee retirement allowances were calculated and funded by Fundy Linen. The total estimated retirement allowance payable at December 31, 2009 has been recognized as a liability.

10. Other liabilities

	2010	2009
Deferred savings initiative revenue	\$ 600,000	\$ -
Future rent benefit	108,040	117,334
Amortization of rent benefit	(13,941)	(9,294)
	\$ 694,099	\$ 108,040

8. Apports de capital reportés

	2010	2009
Solde - début de l'exercice	551 204 \$	-
Apports de capital reçus pendant l'exercice	-	598 619
Amortissement pour l'exercice	(71 123)	(47 415)
Solde - fin de l'exercice	480 081 \$	551 204 \$

Les immobilisations corporelles financées par la Province du Nouveau-Brunswick ont été comptabilisées comme apports de capital reportés.

9. Avantages sociaux futurs des employés**Régime de retraite**

Les employés de la Société sont membres du régime de retraite des services publics de la Province du Nouveau-Brunswick. Ce régime à prestations déterminées à employeurs multiples fournit les prestations constituées ainsi que d'autres avantages postérieurs à l'emploi, et est la responsabilité de la Province. Les contributions de la Société pendant l'exercice ont totalisé 1 527 288\$ (2009 – 110 900\$)

Allocations de retraite

Les employés avec un minimum de 5 années de service continu ont droit de recevoir un paiement équivalent à une semaine de paie pour chaque pleine année de service jusqu'à un maximum de 25 semaines de paie à la retraite ou précisé par la convention collective. Le financement de ces allocations de retraite est la responsabilité de la Province. En conséquence, aucune allocation n'a été inscrite dans les états financiers.

Avant la date de la fusion du 31 décembre 2009, les allocations de retraite pour les employés de Fundy Linen Service Inc. étaient calculées et financées par Fundy Linen Service Inc. L'estimé de l'allocation de retraite total payable au 31 décembre 2009 a été comptabilisé comme un passif. Le financement futur pour les bénéficiaires après la fusion sont la responsabilité de la Province.

10. Autres passifs

	2010	2009
Apports des économies réalisées	600 000 \$	-
Avantage de loyer futur	108 040	117 334
Amortissement de l'avantage de loyer futur	(13 941)	(9 294)
	694 099 \$	108 040 \$

11. Accumulated surplus

The Accumulated surplus balance contains restricted funds for future capital expenditures based on an annual allocation equal to laundry asset amortization expense. The restricted and unrestricted surplus balances are as follows:

			Total	
	Restricted	Unrestricted	2010	2009
Balance, beginning of year	\$ (153,841)	\$ 3,851,998	\$ 3,698,157	\$ 3,768,626
Excess of revenue over expenses	-	696,632	696,632	(70,469)
Funds used to purchase capital assets	(96,521)	96,521	-	-
Write-off of equipment	19,900	(19,900)	-	-
Transfer to net assets restricted for capital	503,692	(503,692)	-	-
Balance, end of year	\$ 273,230	\$ 4,121,559	\$ 4,394,789	\$ 3,698,157

12. Budget figures

The administration and laundry operations budgets are approved by the Board of Directors. The IT and MM operational budgets are derived from the transfer of RHA budgets by the Province. During the year the Province approved budget adjustments for E-health initiatives and changes to the budget transfers.

The total funding budget consists of the following:

Initial administration budget	\$ 2,876,000
Initial budget transfers from RHAs	46,713,415
	49,589,415
E-health initiatives	1,178,295
In year adjustments for budget transfers	1,472,343
In year adjustments for budget for E-health	201,139
Total funding	\$ 52,441,192

Presented in the Statement of financial activities as follows:

Department of Health	\$ 51,061,758
E-health initiatives	1,379,434
Total funding	\$ 52,441,192

In the current year the Province determined the budgeted Savings initiative revenues for the Corporation, the objective of which is to recover a portion of the planned expenditures through operational efficiencies. The variance from the budgeted amount is dependent upon the successful negotiation and agreement of province wide contracts. In future years, the Board of Directors will have responsibility to approve the budget amount for Savings initiative revenue.

11. Excédent accumulé

Le solde de l'excédent accumulé contient des fonds restreints pour des dépenses sur les actifs immobilisés, basé sur une allocation annuelle équivalente à l'amortissement des équipements de buanderie. Les montants restreints et sans restriction sont comme suit :

	Restreint	Sans restriction	Total	
			2010	2009
Solde - début de l'exercice	(153 841) \$	3 851 998 \$	3 698 157 \$	3 768 626 \$
Excédent des recettes sur les dépenses	-	696 632	696 632	(70 469)
Fonds utilisés pour l'acquisition d'actifs immobiliser	(96 521)	96 521	-	-
Radiation d'équipement	19 900	(19 900)	-	-
Transfert aux actifs nets restreints pour capital	503 692	(503 692)	-	-
Solde - fin de l'exercice	273 230 \$	4 121 559 \$	4 394 789 \$	3 698 157 \$

12. Budget

L'administration, les services de buanderie et les économies réalisées sont approuvés par le conseil. Les budgets d'opération pour les services de technologies de l'information et télécommunications et la gestion du matériel sont dérivés des transferts de budgets aux RRS par la Province. Au cours de l'exercice, la Province a approuvé les ajustements aux initiatives cybersanté et les ajustements aux transferts de budgets.

Le financement budgétaire total inclut les éléments suivants:

Budget d'administration initial	2 876 000 \$
Transferts de budgets initial des RRS	46 713 415
	49 589 415
Initiatives cybersanté	1 178 295
Ajustement durant l'exercice pour les transferts de budgets	1 472 343
Ajustement durant l'exercice sur le budget cybersanté	201 139
Financement total	52 441 192 \$

Présenté dans l'état des résultats comme suit:

Department of Health	51 061 758 \$
E-health initiatives	1 379 434
Total funding	52 441 192 \$

Au cours de l'exercice la Province a déterminé le budget pour les économies réalisées pour la Société, l'objectif des économies réalisées est de récupérer une portion des dépenses planifiées par des opérations plus efficaces. La différence entre le montant budgété et le montant réel est dépendante du succès des négociations et accords sur les contrats qui couvrent toute la province. Dans le futur, le conseil aura la responsabilité d'approuver le montant budgété pour les économies réalisées.

13. Information technology and telecommunications

	Budget	Actual	
		2010	2009
Expenses			
Personnel	\$ 20,090,856	\$ 20,183,781	\$ -
Operations and administration			
Equipment and supplies	14,258,268	13,830,616	-
Software, licenses and data charges	2,084,870	4,432,298	-
Telecom expense	539,634	1,278,466	-
Professional fees	302,212	628,094	-
Office expense	113,753	178,094	-
Occupancy costs	18,569	21,374	-
Total operations and administration	17,317,306	20,368,942	-
Total information technology and telecommunications	\$ 37,408,162	\$ 40,552,723	\$ -

The Corporation commenced management of Information technology and telecommunications on April 1, 2009.

14. Materials management

	Budget	Actual	
		2010	2009
Expenses			
Personnel	\$ 9,450,413	\$ 9,707,671	\$ -
Operations and administration			
Equipment and supplies	998,830	693,831	-
Professional fees	130,000	89,925	-
Telecom expense	67,363	50,192	-
Occupancy costs	18,323	29,679	-
Office expense	304,038	7,165	-
Software, licenses and data charges	4,946	3,543	-
Total operations and administration	1,523,500	874,335	-
Total materials management	\$ 10,973,913	\$ 10,582,006	\$ -

The Corporation commenced management of Materials management on April 1, 2009.

13. Technologies de l'information et télécommunications

	Montants réels		
	Budget	2010	2009
Charges			
Personnel	20 090 856 \$	20 183 781 \$	- \$
Exploitation et administration			
Matériel informatique, petits appareils et fournitures	14 258 268	13 830 616	-
Frais de logiciel, licences et données	2 084 870	4 432 298	-
Frais de télécommunication	539 634	1 278 466	-
Honoraires	302 212	628 094	-
Frais de bureau	113 753	178 094	-
Coûts d'occupation	18 569	21 374	-
Total exploitation et administration	17 317 306	20 368 942	-
Total technologies de l'information et télécommunications	37 408 162 \$	40 552 723 \$	- \$

La Société a commencé à gérer les technologies de l'information et télécommunications le 1 avril 2009.

14. Gestion de matériel

	Montants réels		
	Budget	2010	2009
Charges			
Personnel	9 450 413 \$	9 707 671 \$	- \$
Exploitation et administration			
Matériel informatique, petits appareils et fournitures	998 830	693 831	-
Honoraires	130 000	89 925	-
Frais de télécommunication	67 363	50 192	-
Coûts d'occupation	18 323	29 679	-
Frais de bureau	304 038	7 165	-
Frais de logiciel, licences et données	4 946	3 543	-
Total exploitation et administration	1 523 500	874 335	-
Total gestion de matériel	10 973 913 \$	10 582 006 \$	- \$

La Société a commencé à gérer la gestion de matériel le 1 avril 2009.

15. Laundry services

	Actual		
	Budget	2010	2009
Expenses			
Personnel	\$ 3,534,040	\$ 3,321,846	\$ 3,187,889
Operations and administration			
Equipment and supplies	1,464,371	1,414,087	1,510,917
Utilities	692,402	715,801	699,381
Amortization	517,000	503,692	510,613
Occupancy costs	207,314	189,954	223,330
Delivery	145,877	149,158	137,823
Professional fees	18,400	88,129	32,763
Office expense	37,710	40,697	44,574
Telecom expense	34,342	36,108	32,711
Software, licenses and data charges	25,000	29,869	31,621
Interest on long-term debt	17,300	17,324	21,913
Total operations and administration	3,159,716	3,184,819	3,245,646
Total laundry services	\$ 6,693,756	\$ 6,506,665	\$ 6,433,535

16. Clinical engineering

	Actual		
	Budget	2010	2009
Expenses			
Personnel	\$ -	\$ 55,795	\$ -
Total clinical engineering	\$ -	\$ 55,795	\$ -

15. Services de buanderie

	Montants réels		
	Budget	2010	2009
Charges			
Personnel	3 534 040 \$	3 321 846 \$	3 187 889 \$
Exploitation et administration			
Matériel informatique, petits appareils et fourniture	1 464 371	1 414 087	1 510 917
Utilitaires	692 402	715 801	699 381
Amortissement	517 000	503 692	510 613
Coûts d'occupation	207 314	189 954	223 330
Livraison	145 877	149 158	137 823
Honoraires	18 400	88 129	32 763
Frais de bureau	37 710	40 697	44 574
Frais de télécommunication	34 342	36 108	32 711
Frais de logiciel, licences et données	25 000	29 869	31 621
Intérêts sur la dette à long terme	17 300	17 324	21 913
Total exploitation et administration	3 159 716	3 184 819	3 245 646
Total services de buanderie	6 693 756 \$	6 506 665 \$	6 433 535 \$

16. Ingénierie clinique

	Montants réels		
	Budget	2010	2009
Charges			
Personnel	- \$	55 795 \$	- \$
Total Ingénierie clinique	- \$	55 795 \$	- \$

17. Administration

	Budget		Actual			
			2010	2009		
Personnel	\$	2,249,898	\$	2,125,666	\$	1,539,923
Operations and administration						
Professional fees		352,300	504,816			414,070
Occupancy costs		207,400	200,862			131,017
Office expense		178,720	117,970			47,588
Amortization		80,028	71,123			47,415
Software, licenses and data charges		7,400	39,587			22,328
Telecom expense		84,600	30,985			22,760
Equipment and supplies		25,289	(3,766)			224,825
Total operations and administration		935,737	961,577			910,003
Total administration	\$	3,185,635	\$	3,087,243	\$	2,449,926

18. Related parties**Province of New Brunswick**

During the year the Province provided the Corporation funding of \$53,279,772 (2009 - \$2,402,323) and funded capital expenditures of nil (2009 - \$598,619).

Horizon Health Network

During the year the Corporation had recorded sales of \$6,118,685 (2009 - \$5,824,889) to Horizon Health Network (formerly Regional Health Authority B) for linen and laundry services.

19. Commitments

The Corporation has commitments under various operating leases related to technology, office space and vehicles. Minimum lease payments due are as follows:

	Technology	Office space	Vehicles	Total
March 31, 2011	\$ 7,766,200	\$ 192,800	\$ 70,200	\$ 8,029,200
2012	7,759,900	188,600	70,200	8,018,700
2013	7,548,100	176,000	70,200	7,794,300
2014	7,464,400	176,000	66,100	7,706,500
2015	543,200	176,000	-	719,200
Thereafter	-	308,000	-	308,000
	\$ 31,081,800	\$ 1,217,400	\$ 276,700	\$ 32,575,900

20. Subsequent event

Effective April 1, 2010, as part of the continuing transition of non-clinical operations to the Corporation, approximately 100 personnel in Clinical Engineering services were transferred to the Corporation from the RHAs.

17. Administration

	Actual		
	Budget	2010	2009
Charges			
Personnel	2 249 898 \$	2 125 666 \$	1 539 923 \$
Exploitation et administration			
Honoraires	352 300	504 816	414 070
Coûts d'occupation	207 400	200 862	131 017
Frais de bureau	178 720	117 970	47 588
Amortissement	80 028	71 123	47,415
Frais de logiciel, licences et données	7 400	39,587	22 328
Frais de télécommunication	84 600	30,985	22 760
Matériel informatique, petits appareils et fournitures	25 289	(3 766)	224 825
Total des frais d'exploitation et d'administration	935 737	961 577	910 003
Total administration	3 185 635 \$	3 087 243 \$	2 449 926 \$

18. Parties apparentés

Province du Nouveau-Brunswick

Au cours de l'exercice, la Province a fourni le financement à la Société pour un montant de 53 279 772\$ (2009 – 2 402 323\$) et a financé les immobilisations corporelles pour un montant de zéro (2009 – 598 619\$).

Réseau de santé Horizon

Au cours de l'exercice, la Société avait des ventes totalisant 6 118 685\$ (2009 – 5 824 889\$) au Réseau de santé Horizon (formellement Régie Régionale de la Santé B) pour du linge et des services de buanderie.

19. Commitments

La Société a plusieurs engagements en vertu de divers contrats de location-exploitation de locaux, technologie, et véhicules. Les paiements minimums annuels pour chacun des cinq prochains exercices et par la suite se répartissent comme suit :

	Technologie	Locaux	Véhicules	Total
31 mars, 2011	7 766 200 \$	192 800 \$	70 200 \$	8 029 200 \$
2012	7 759 900	188 600	70 200	8 018 700
2013	7 548 100	176 000	70 200	7 794 300
2014	7 464 400	176 000	66 100	7 706 500
2015	543 200	176 000	-	719 200
et par la suite	-	308 000	-	308 000
	31 081 800 \$	1 217 400 \$	276 700 \$	32 575 900 \$

20. Évènements subséquents

En date du 1er avril 2010, dans le cadre de la transition continue des activités non cliniques à la Société, environ 100 membres du personnel dans le domaine d'ingénierie clinique ont été transférés des régies régionales de la santé à la Société.

Facilicorp^{NB}

1, rue Germain Street, bureau/Suite 902

Saint John NB E2L 4V1

t: (506) 663-2500 | 1 888-480-4404

Info@FacilicorpNB.ca

www.FacilicorpNB.ca