

ANNUAL REPORT
**2010
2011**
RAPPORT ANNUEL



New Brunswick's Healthcare
Shared Services Agency

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

Facilicorp^{NB}

2010-2011 Annual Report

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

www.FacilicorpNB.ca

June 2011

Design and Production:
Communications and Public Relations Department
FacilicorpNB
Communications@FacilicorpNB.ca

Printed in New Brunswick

Rapport annuel 2010-2011

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

www.FacilicorpNB.ca

Juin 2011

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

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Table of contents

	page
Message from the Chair	2
Message from the President & CEO	4
Mission, Vision, Values	7
 Section 1.0 Introduction	 9
1.1 Significant Achievements	10
1.2 Statistics at a Glance	11
 Section 2.0 Governance	 12
2.1 Ethical Business Conduct	12
2.2 Board of Directors	13
2.3 Board Committees	14
2.4 Meetings of the Board and Committees	14
2.5 Directors' Attendance Record	15
 Section 3.0 Organizational Structure	 16
 Section 4.0 Report on Performance	 17
4.1 Customer Relationships and Service	18
4.2 Operational Excellence	19
4.3 People and Culture	21
4.4 Accountability	23
 Section 5.0 Achievements	 24
5.1 Information Technology & Telecommunications.....	24
5.2 Materials Management	26
5.3 Strategic Sourcing	26
5.4 Clinical Engineering	27
5.5 Laundry and Linen	28
5.6 Green Initiatives	28
5.7 General Administration	30
 Section 6.0 Official Languages	 31
 Section 7.0 Management Discussion and Analysis	 31
7.1 Overview of 2010-2011 Results	31
7.2 Revenues	32
7.3 Expenses	33
7.4 Investments	34
7.5 Risks	34
7.6 Future Outlook	35
 Section 8.0 Financial Statements and Notes	 37
8.1 Independent Auditor's Report	38
8.2 Financial Statements	40
8.3 Notes to Financial Statements	48

Table des matières

	page
Message de la présidente du conseil d'administration	2
Message du président-directeur général	4
Mission, vision, valeurs	7
 Section 1.0 Introduction	 9
1.1 Nos réalisations importantes	10
1.2 Coup d'oeil sur les statistiques.....	11
 Section 2.0 Gouvernance	 12
2.1 Conduite des affaires conforme à l'éthique	12
2.2 Conseil d'administration	13
2.3 Comités du conseil	14
2.4 Réunions du conseil et des comités	14
2.5 Dossier de présences des administrateurs	15
 Section 3.0 Organigramme	 16
 Section 4.0 Rapport de rendement	 17
4.1 Les relations avec la clientèle et le service à la clientèle	18
4.2 L'excellence opérationnelle	19
4.3 Les gens et la culture	21
4.4 La responsabilisation	23
 Section 5.0 Réalisations	 24
5.1 Secteur des technologies de l'information et télécommunications.....	24
5.2 Secteur de la gestion du matériel	26
5.3 Secteur de l'approvisionnement stratégique	26
5.4 Secteur de l'ingénierie clinique	27
5.5 Secteur de la buanderie et lingerie	28
5.6 Initiatives vertes	28
5.7 Administration générale	30
 Section 6.0 Langues officielles	 31
 Section 7.0 Rapport de gestion	 31
7.1 Aperçu des résultats financiers de 2010-2011	31
7.2 Recettes	32
7.3 Charges	33
7.4 Investissements	34
7.5 Risques	34
7.6 Perspectives d'avenir	35
 Section 8.0 États financiers et notes afférentes	 37
8.1 Rapport de l'auditeur indépendant	39
8.2 États financiers	41
8.3 Notes afférentes aux états financiers	49

Message from the Board Chair

“FacilicorpNB is truly making a significant contribution towards ensuring that our health system is sustainable for both present and future generations of New Brunswickers.”

On behalf of FacilicorpNB's Board of Directors, I am pleased to join with the President & CEO to present our Company's 2010-2011 Annual Report.

In just a few short years, FacilicorpNB has become an essential component of the Province of New Brunswick's health system. Our business model is unique and we are driving our vision of becoming the leading provider of health shared services in Canada.

FacilicorpNB's mission is to provide safe, cost-effective and innovative support services to New Brunswick's Regional Health Authorities (RHAs). Our efforts are focused on delivering on that promise. The economic realities our Province currently faces heighten the importance of ensuring sound and effective management of health system spending.

FacilicorpNB's goal of generating savings and cost avoidances is more important today than ever for our health system and therefore imperative for FacilicorpNB.

To enable the cost savings, the Board of Directors and Senior Management team of FacilicorpNB have identified four strategic priorities, in our Strategic Plan, as our focus from 2010 to 2013. Those strategic priorities are Customer Relationships and Service; Operational Excellence; People and Culture; and Accountability. These four pillars form the framework for achieving our mandate and are consistently reviewed and taken into account when developing our annual work plans.

Our Board of Directors is proud of the fact that, with the Senior Management team, we have established Key Performance Indicators (KPIs) to measure FacilicorpNB's corporate performance. The systems and processes we have put in place enable us to monitor and report on our corporate performance to our customers, stakeholders, shareholder and, ultimately, all New Brunswickers. We welcome the opportunity to have our performance measured against those Corporate KPIs.

Message de la présidente du CA

« FacilicorpNB contribue grandement à faire en sorte que notre système de santé soit viable pour les générations présentes et futures de Néo-Brunswickois. »

Au nom du conseil d'administration de FacilicorpNB, il me fait plaisir de me joindre au président-directeur général pour vous présenter le rapport annuel 2010-2011 de notre compagnie.

En quelques années seulement, FacilicorpNB est devenue une composante essentielle du système de santé du Nouveau-Brunswick. Notre modèle d'affaires est unique et nous poursuivons notre vision de devenir le chef de file au Canada en matière de services partagés aux soins de santé.

La mission de FacilicorpNB est celle d'offrir des services de soutien sécuritaires, rentables et innovateurs aux régies régionales de la santé du Nouveau-Brunswick. Nos efforts sont centrés sur la réalisation de cette promesse. La réalité économique à laquelle notre province est actuellement confrontée met en relief l'importance de voir à la gestion saine et efficace des dépenses du système de santé.

Le but de FacilicorpNB de produire des économies et des évitements de coûts, est aujourd'hui plus important que jamais pour notre système de santé et par conséquent impératif pour FacilicorpNB.

Afin de réaliser les économies, le conseil d'administration et l'équipe de direction ont établi quatre priorités stratégiques sur lesquelles l'organisation doit se concentrer pour la période allant de 2010 à 2013, et qui sont les suivantes : « Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle », « Notre excellence opérationnelle », « Nos gens et notre culture » et « Notre responsabilisation ». Ces quatre piliers forment le cadre conceptuel de la réalisation de notre mandat et sont continuellement examinés et pris en considération au moment d'élaborer nos plans de travail annuels.

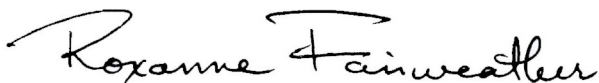
En outre, notre conseil d'administration est fier d'avoir mis en place, avec l'équipe de direction, des indicateurs de rendement clés (IRC) nous permettant de mesurer la performance de FacilicorpNB. Les systèmes et les processus que nous avons mis en œuvre nous permettent de surveiller notre performance organisationnelle et d'en faire rapport à nos clients, nos intervenants, notre actionnaire et, au bout du compte, à tous les Néo-Brunswickois. Nous accueillons avec enthousiasme cette occasion de mesurer notre rendement par le biais d'IRC.

FacilicorpNB's work towards the establishment of a single secure common infrastructure across the Province's entire health system provides not only cost savings for the Province but also a consistent experience for healthcare workers and patients. Despite challenging demographic and economic conditions, our healthcare system is adapting well to the future. Our dedicated employees make this possible.

Our Board of Directors invites you to review FacilicorpNB's Annual Report to learn about our evolution and some of the success stories in each of our service areas. Our diligent management over the past year has positioned us well to continue to meet and overcome the challenges that lie ahead.

FacilicorpNB is also thankful for the ongoing support, cooperation and assistance of the Board Chairs, Directors, Senior Management and staff of both Vitalité Health Network and Horizon Health Network. The further strengthening of our working relationships with each other makes our common goal of providing high-quality service to patients through a sustainable health system attainable.

As I consider the successes and challenges we have faced in 2010-2011, I am thankful for the efforts of each member of our Board of Directors who have consistently demonstrated an outstanding level of commitment to FacilicorpNB. Finally, on behalf of my fellow Directors, I sincerely thank all FacilicorpNB employees and the Senior Management team, led by our President & CEO, for their ongoing hard work and commitment to our Company. By working together, FacilicorpNB is truly making a significant contribution towards ensuring that our health system is sustainable for both present and future generations of New Brunswickers.



Roxanne R. Fairweather
Board Chair

Le travail de FacilicorpNB en vue de mettre sur pied une infrastructure commune et sécuritaire pour l'ensemble du système de santé de la province permet non seulement au gouvernement provincial de faire des économies d'échelle, mais aussi aux travailleurs de la santé et à leurs patients de bénéficier d'une expérience uniforme. Malgré une situation démographique et économique difficile, notre système de santé réussit à bien s'adapter pour l'avenir. Ce sont nos employés dévoués qui rendent cela possible.

Le conseil d'administration vous invite à examiner le rapport annuel de FacilicorpNB afin de prendre connaissance de notre évolution et de quelques-unes de nos réussites dans chacun de nos secteurs de service. Notre gestion diligente au cours de la dernière année nous permet d'être dans une excellente position pour continuer à relever les défis que nous avons devant nous.

FacilicorpNB est également reconnaissante du soutien, de la coopération et de l'aide continue qu'elle reçoit des présidents des CA, des administrateurs et du personnel du Réseau de santé Vitalité et du Réseau de santé Horizon. La continuation du renforcement de nos relations de travail les uns avec les autres rend atteignable notre objectif commun de fournir aux patients des services de grande qualité grâce à un système de santé viable.

Quand je songe aux succès obtenus et aux défis relevés en 2010-2011, je suis reconnaissante des efforts déployés par chacun et chacune des membres de notre conseil d'administration, qui démontrent toujours un degré d'engagement remarquable envers FacilicorpNB. Enfin, au nom de mes collègues du CA, je souhaiterais remercier tous les employés de FacilicorpNB, ainsi que son équipe de direction, dirigée par notre président-directeur général, pour leur travail acharné et leur engagement envers notre organisation. Grâce à leur collaboration, FacilicorpNB contribue grandement à faire en sorte que notre système de santé soit viable pour les générations présentes et futures de Néo-Brunswickois.



Roxanne R. Fairweather
Présidente du conseil d'administration

Message from the President & CEO

“... Credit for our success as a shared services organization rests largely with the highly motivated and qualified team of professionals that work at FacilicorpNB. Their commitment and hard work is what ultimately enables us to achieve our goals.”

I am pleased to present, with the Board Chair, FacilicorpNB's 2010-2011 Annual Report.

As you will see from reading this document, the fiscal year 2010-2011 delivered significant accomplishments and milestones for FacilicorpNB. Our continued success in finding savings through operational efficiencies, more effective purchasing and cost avoidance opportunities, is a critical component of the Province's goal of making our health system sustainable.

We are proud to report that over the past two years FacilicorpNB, by standardizing and improving operational processes was able to successfully generate efficiencies of more than \$17 million in savings and \$6 million in cost avoidance, while investing \$4.3 million back into New Brunswick's health system. This directly resulted in better services to the Regional Health Authorities (RHAs) at a lower cost to taxpayers.

We also focused activities on strengthening existing relationships with the RHAs through ongoing communication and delivering consistent quality service. As part of that overall strategic approach, we launched the development of a Customer Experience Program which is designed to improve and standardize our interaction with our customers and the services we provide to them daily throughout the Province. FacilicorpNB has over 3.2 million interactions with its customers each year and our goal is to ensure each and every contact with them is a positive one.

In 2010-2011, we continued to take the essential steps toward the goal of becoming an Employer of choice, which means employees are fully engaged and proudly taking ownership of our Company. As part of that ongoing process, we initiated an Employee Recognition Program designed to encourage teamwork, promote a positive workplace and recognize our employees' dedication and ongoing contribution to FacilicorpNB's successes.

Message du président-directeur général

« Notre succès en tant qu'organisation de services partagés repose en grande partie sur l'équipe professionnelle hautement motivée et qualifiée de FacilicorpNB. Son engagement et son travail acharné sont ce qui nous permet, au bout du compte, d'atteindre nos objectifs. »

Il me fait plaisir de vous présenter, avec la présidente du conseil d'administration, le rapport annuel 2010-2011 de FacilicorpNB.

Comme vous le constaterez en parcourant le présent document, l'exercice financier 2010-2011 comporte son lot de réussites et d'étapes importantes pour FacilicorpNB. Notre succès soutenu à réaliser des économies par l'entremise d'efficacités opérationnelles, d'achats efficaces et d'évitements de coûts, est un élément essentiel de l'objectif fixé par la province de viabiliser notre système de santé.

Nous rapportons fièrement qu'au cours des deux dernières années, grâce à l'uniformisation et à l'amélioration des processus opérationnels, FacilicorpNB a réussi à générer des rendements de plus de 17 millions de dollars d'économies et 6 millions de dollars en évitements de coûts, tout en réinvestissant 4,3 millions de dollars dans le système de santé du Nouveau-Brunswick. Ceci a donné lieu à de meilleurs services aux régies régionales de la santé à un coût moindre pour les contribuables.

Nous avons également centré nos activités sur le renforcement des liens actuels avec les régies régionales de la santé par l'entremise d'une communication continue et de la prestation de services de qualité uniforme. Dans le cadre de cette démarche stratégique globale, nous avons entrepris l'élaboration d'un Programme d'expérience client conçu pour améliorer et pour uniformiser les interactions avec nos clients et les services que nous leur offrons quotidiennement dans l'ensemble de la province. FacilicorpNB effectue chaque année plus de 3,2 millions de contacts avec ses clients et notre objectif est de voir à ce que chaque contact avec nos clients soit un contact positif.

En 2010-2011, nous avons continué de suivre les étapes essentielles en vue d'atteindre notre objectif de devenir un Employeur de choix, c'est-à-dire une entreprise où les employés sont tout à fait engagés envers l'organisation et en prennent fièrement la responsabilité. Dans le cadre de ce processus continu, nous avons lancé un Programme de reconnaissance des employés conçu pour encourager le travail d'équipe, favoriser un lieu de travail positif en plus de reconnaître le dévouement de nos employés et leur contribution soutenue envers la réussite de FacilicorpNB.

In my view, the strategic priority that sets us apart from many other organizations is our commitment to accountability. Our Board of Directors and Senior Management team is proud of the fact that FacilicorpNB has established Key Performance Indicators (KPIs) to measure our performance throughout all levels of FacilicorpNB. The systems and processes that have been put into place enable us to monitor and report on our performance to our customers, stakeholders, shareholder, and ultimately, to all New Brunswickers. We welcome the opportunity to have our performance measured against those Corporate KPIs.

I wish to thank our Board Chair and Board of Directors for their tireless work and support of FacilicorpNB and its staff. The enduring cooperation of the RHAs and the Department of Health is also greatly appreciated and valued. The successes we have achieved in 2010-2011 would not have been possible without their support and the work done by FacilicorpNB's highly motivated and qualified team of professionals.

Thank you for your dedication and ongoing efforts on behalf of our Company.



Gordon Gilman
President and Chief Executive Officer

À mon avis, la priorité stratégique qui nous distingue le plus de bien d'autres organisations, c'est notre engagement envers la responsabilisation. Notre conseil d'administration et notre équipe de direction sont fiers du fait que FacilicorpNB ait instauré des indicateurs de rendement clés (IRC) afin de mesurer le rendement à tous les niveaux de FacilicorpNB. Les systèmes et les processus que nous avons mis en place nous permettent de surveiller notre performance et d'en faire rapport à nos clients, nos intervenants, notre actionnaire et, en fin de compte, à tous les Néo-Brunswickois. Nous accueillons avec enthousiasme cette occasion de mesurer notre rendement par le biais de ces IRC.

Je désire remercier la présidente et les membres du conseil d'administration de leur travail inlassable et de leur appui envers FacilicorpNB et ses employés. La coopération infaillible des régies et du ministère de la Santé est également précieuse et très appréciée. Le succès que nous avons obtenu en 2010-2011 n'aurait pu être possible sans leur soutien, ni sans le travail effectué par l'équipe professionnelle hautement motivée et qualifiée de FacilicorpNB.

Au nom de notre organisation, je vous remercie de votre dévouement et de vos efforts continus.



Gordon Gilman
Président-directeur général



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 health 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 canadien des services partagés dans le secteur de la santé 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.

Section 1.0 Introduction

FacilicorpNB’s primary purpose is to establish service efficiencies that reduce the cost of non-clinical services for the health system without compromising the standard of service delivery and to reinvest savings in enhancing operational efficiencies, improving service levels and improving information technology.

FacilicorpNB was created in March, 2008 and took over service delivery in the areas of Information Technology & Telecommunications and Materials Management on April 1, 2009. On January 1, 2010, the operations of the Fundy Linen laundry were merged into FacilicorpNB, and on April 1, 2010, FacilicorpNB took over responsibility for the delivery of Clinical Engineering services.

Our mandate includes delivery of the following services:

Information Technology & Telecommunications (IT&T)
Materials Management (MM)
Laundry and Linen (LL)
Clinical Engineering (CE)
Financial Transaction Processing (Payroll, Accounts Payable and Accounts Receivable)
Energy Retrofit Projects

FacilicorpNB’s operations are funded through a base budget allocation from the Department of Health as well as through savings generated by the Company. FacilicorpNB has an objective of achieving annual savings of \$20 million within five years of assuming responsibility for service delivery.

Section 1.0 Introduction

Le principal objet des activités de FacilicorpNB est de trouver des efficacités afin de réduire le coût des services non cliniques pour le système de santé, sans toutefois compromettre la norme de prestation des services, et de réinvestir les sommes économisées dans l’amélioration des efficacités opérationnelles, des niveaux de service et des technologies de l’information.

FacilicorpNB a été créée en corporation en mars 2008 et a pris sous sa responsabilité la prestation des services dans les domaines des technologies de l’information et télécommunications et de la gestion du matériel le 1^{er} avril 2009. Le 1^{er} janvier 2010, les activités de la buanderie Fundy Linen ont été intégrées à FacilicorpNB, et le 1^{er} avril 2010, FacilicorpNB a pris en charge la prestation des services d’ingénierie clinique.

Notre mandat touche la prestation des services dans les secteurs suivants :

Technologies de l’information et télécommunications (TIT)
Gestion du matériel (GM)
Buanderie et lingerie (BL)
Ingénierie clinique (IC)
Traitement des opérations financières (paye, comptes fournisseurs et comptes clients)
Projets d’amélioration énergétique

Les activités de FacilicorpNB sont financées par l’entremise d’un budget de base accordé par le ministère de la Santé, et aussi par les économies que l’entreprise réalise. FacilicorpNB a pour objectif de réaliser des économies annuelles de 20 millions de dollars avant la fin de la cinquième année suivant sa prise en charge de la prestation des services.

1.1 Significant Achievements

- Generated \$7,969,616 in savings for the New Brunswick health system.
- Secured \$6,000,000 in cost avoidance for the New Brunswick health system.
- Invested \$4,288,900 in the New Brunswick health system.
- Continued work with the Department of Health and the RHAs on the development of the One Patient, One Record (OPOR) initiatives.
- Established Key Performance Indicators (KPIs) to measure our corporate and operational performance.
- Seamlessly transitioned 100 people from Clinical Engineering on April 1, 2010.
- Enhanced communications with our employees and our health system stakeholders.
- Conducted an annual Customer Satisfaction Survey.
- Conducted an annual Employee Engagement Survey.
- Began introducing environmental and green practices in all service areas.

1.1 Nos réalisations importantes

- Économies de 7 969 616 \$ pour le système de santé du Nouveau-Brunswick.
- Évitements de coûts de 6 000 000 \$ pour le système de santé du Nouveau-Brunswick.
- Investissement de 4 288 900 \$ dans le système de santé du Nouveau-Brunswick.
- Poursuite du travail avec le ministère de la Santé et les régies au développement des initiatives Un patient, un dossier (UPUD).
- Mise en place d'indicateurs de rendement clés (IRC) afin de mesurer notre rendement général et opérationnel.
- Transition harmonieuse d'une centaine d'employés de l'Ingénierie clinique le 1^{er} avril 2010.
- Amélioration des communications avec nos employés et nos intervenants du système de santé.
- Tenue d'un sondage annuel sur la satisfaction de notre clientèle.
- Tenue d'un sondage annuel sur l'engagement de nos employés.
- Début de l'introduction de pratiques écologiques et vertes dans l'ensemble de nos secteurs de services.

1.2 Statistics at a Glance

Each year, we have over 3.2 million interactions with our customers. Here are some highlights of these interactions:

Information Technology and Telecommunications	
Total number of PCs and laptops	12,185
Total number of servers	815
Total number of software applications	1,226
Total calls to Service Desk	123,125
Total incidents reported	86,243
Total incidents resolved	79,067
Materials Management	
Total number of purchase orders	125,419
Total dollar value of purchase orders	\$262,400,000
Total number of contracts	2,147
Total number of RFPs/tenders	113
Clinical Engineering	
Total number of work orders	60,039
Total number of preventative maintenance service orders	16,726
Total number of completed action following alerts about equipment	757
Fundy Linen Laundry	
Total poundage of laundry processed	6,864,432
Shipped to a total number of customers	37

1.2 Coup d'oeil sur les statistiques

Chaque année, nous avons plus de 3,2 millions de contacts avec nos clients. Voici quelques faits saillants de ces contacts :

Technologies de l'information et télécommunications	
Nombre total de PC et portables	12 185
Nombre total de serveurs	815
Nombre total d'applications logicielles	1 226
Nombre total d'appels au centre de services	123 125
Nombre total d'incidents rapportés	86 243
Nombre total d'incidents résolus	79 067
Gestion du matériel	
Nombre total de commandes d'achat	125 419
Valeur totale des commandes d'achat	262 400 000 \$
Nombre total de contrats	2 147
Nombre total de DP/d'appels d'offres	113
Ingénierie clinique	
Nombre total de commandes de travail	60 039
Nombre total de commandes de services de maintenance préventive	16 726
Nombre total d'actions complétées à la suite d'alertes concernant l'équipement	757
Buanderie Fundy Linen	
Poids total du linge traité	6 864 432
Nombre de clients pour la livraison	37

Section 2.0 Governance

The Board of Directors unanimously endorses the principle that sound corporate governance practices are essential for the proper functioning of the Company and for enhancing the shareholder's interest.

Our Board discharges its responsibilities directly and through committees under FacilicorpNB's By-laws, Sole Shareholder Declaration and Board of Directors' Governance Manual. The Board holds at least five scheduled meetings each year, with unscheduled meetings being held as required.

FacilicorpNB's Board of Directors has 14 Directors, consisting of:

- Eight independent appointees
- Three senior executives from the New Brunswick Public Service
- One representative from the Vitalité Health Network
- One representative from the Horizon Health Network
- The President and CEO (ex-officio, non-voting)

2.1 Ethical Business Conduct

FacilicorpNB continuously strives to ensure that governance standards and best practices are in place and strictly adhered to throughout our Company. As part of that ongoing process, FacilicorpNB has adopted a *Code of Conduct and Conflict of Interest Guidelines* designed to govern all Directors and Officers regarding their conduct and the disclosure and avoidance of conflicts of interest. Directors are required to update their disclosure statement as necessary.

FacilicorpNB also has policies and processes to manage public interest disclosures as required by the *Public Interest Disclosure Act (New Brunswick)*. In 2010-2011, no claims or disclosures of wrongdoing were made or received.

Section 2.0 Gouvernance

Le conseil d'administration adhère à l'unanimité au principe voulant que de saines pratiques de gouvernance soient essentielles au bon fonctionnement de la compagnie et à la mise en valeur des intérêts de l'actionnaire.

Notre conseil s'acquitte de ses responsabilités directement, ou par l'entremise de ses comités, en vertu des règlements administratifs, de la déclaration de l'actionnaire unique et du manuel des politiques de gouvernance du conseil d'administration de FacilicorpNB. Le conseil tient au moins cinq réunions prévues chaque année et convoque des réunions extraordinaires lorsque la situation l'exige.

Le conseil d'administration de FacilicorpNB compte 14 membres :

- Huit personnes nommées qui sont indépendantes
- Trois hauts fonctionnaires de la Province du Nouveau-Brunswick
- Une personne représentant le Réseau de santé Vitalité
- Une personne représentant le Réseau de santé Horizon
- Le président-directeur général (membre d'office sans droit de vote)

2.1 Conduite des affaires conforme à l'éthique

FacilicorpNB s'efforce continuellement de voir à ce que des normes de gouvernance et des pratiques optimales soient en place et qu'elles soient strictement observées dans l'ensemble de la compagnie. Dans le cadre de ce processus permanent, FacilicorpNB a adopté un code de conduite et une directive sur les conflits d'intérêts, conçus pour régir la conduite de tous les administrateurs et dirigeants ainsi que la divulgation et l'évitement des conflits d'intérêt. Les administrateurs sont tenus de mettre à jour leur document déclaratoire selon le besoin.

FacilicorpNB possède également des politiques et des processus concernant les divulgations dans l'intérêt public, comme l'exige la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* du Nouveau-Brunswick. En 2010-2011, aucune allégation ou divulgation d'acte répréhensible n'a été faite ou reçue.

2.2 Board of Directors

Roxanne R. Fairweather	Board Chair
Gilles Lepage	Board Vice Chair and Chair of the Audit and Finance Committee
Malcolm Little	Chair of the IT and Risk Oversight Committee
Odette Snow, Q.C.	Chair of the Governance and Human Resource Committee
Rod Borden	Director
Philippe Desrosiers	Director
Don Ferguson	Director
Gordon A. Gilman	President & CEO (ex- officio, non-voting)
Curtis I. Howe	Director
Alfred W. Lacey	Director
Kim MacPherson *	Director
Tom Maston	Director
Gerald W. O'Brien, Q.C.	Director
Suzanne Roussel	Director

* Kim MacPherson resigned as of November 30, 2010

2.2 Conseil d'administration

Roxanne R. Fairweather	Présidente du CA
Gilles Lepage	Vice-président du CA et président du Comité de la vérification et des finances
Malcolm Little	Président du Comité des TI et de la surveillance des risques
Odette Snow, c.r.	Présidente du Comité de la gouvernance et des ressources humaines
Rod Borden	Administrateur
Philippe Desrosiers	Administrateur
Don Ferguson	Administrateur
Gordon A. Gilman	Président-directeur général (membre d'office sans droit de vote)
Curtis I. Howe	Administrateur
Alfred W. Lacey	Administrateur
Kim MacPherson *	Administratrice
Tom Maston	Administrateur
Gerald W. O'Brien, c.r.	Administrateur
Suzanne Roussel	Administratrice

* Kim MacPherson a démissionné le 30 novembre 2010

2.3 Board Committees

Our Board currently has the following four committees:

- Audit and Finance – reviews matters regarding finance and audit.
- Governance and Human Resource – reviews matters regarding governance and human resources.
- IT and Risk Oversight – reviews matters regarding lines of business and associated risk issues.
- Special Committee – established to review and make recommendations about proposed governance and shareholder structure issues.

2.4 Meetings of the Board and Committees

2.3 Comités du conseil

Notre conseil compte actuellement les quatre comités suivants :

- Le Comité de la vérification et des finances, qui se penche sur les questions touchant les finances et la vérification.
- Le Comité de la gouvernance et des ressources humaines, qui se penche sur les questions touchant la gouvernance et les ressources humaines.
- Le Comité des TI et de la surveillance des risques, qui se penche sur les questions touchant les secteurs d'activité et les risques associés.
- Le Comité spécial du conseil, qui a été mis sur pied pour examiner les questions liées à la gouvernance et à la structure de l'actionnariat, et pour faire des recommandations à cet égard.

2.4 Réunions du conseil et des comités

Audit and Finance / Vérification et finances	IT and Risk Oversight / TI et surveillance des risques	Governance and Human Resource / Gouvernance et ressources humaines	Special Committee /Comité spécial du conseil
Gilles Lepage (Chair / Président) Philippe Desrosiers Roxanne Fairweather Don Ferguson Gordon Gilman Gerald W. O'Brien, Q.C. / c.r.	Malcolm Little (Chair / Président) Rod Borden Roxanne Fairweather Gordon Gilman Curtis Howe Kim MacPherson* Tom Maston	Odette Snow, Q.C. / c.r. (Chair / Présidente) Roxanne Fairweather Gordon Gilman Al Lacey Suzanne Roussel	Roxanne Fairweather (Chair / Présidente) Gordon Gilman Al Lacey Gilles Lepage Malcolm Little Odette Snow, Q.C. / c.r.

* Kim MacPherson resigned as of November 30, 2010 / * Kim MacPherson a démissionné de son poste le 30 novembre 2010.

Our Board Committees do not take action or make decisions on behalf of the Board unless specifically mandated to do so.

Nos comités du conseil ne prennent pas de mesures ou de décisions au nom du conseil à moins d'en avoir reçu le mandat spécifique.

Board and Committee Meetings / Réunions du conseil et des comités	Number of Meetings Held / Nombre de réunions tenues
Board of Directors / Conseil d'administration	8
Audit and Finance Committee / Comité de la vérification et des finances	5
IT and Risk Oversight Committee / Comité des TI et de la surveillance des risques	3
Governance and Human Resource Committee / Comité de la gouvernance et des ressources humaines	4
Special Committee of the Board / Comité spécial du conseil	10

The Governance and Human Resource Committee recommended adopting the best practice of reporting the attendance record of Directors at Board and Committee meetings. The Board of Directors accepted that recommendation but indicated that because it was adopted part way through the fiscal year, the start date for the initial recording of attendance would begin as of the date of the Annual Meeting. That decision means the number of Board and Committee meetings set out above does not correspond to the number of meetings shown on the following Directors' Attendance Record.

2.5 Directors' Attendance Record

The chart below indicates Director attendance at meetings of the Board and Committees held since the 2010 Annual Meeting.

Le Comité de la gouvernance et des ressources humaines a recommandé l'adoption de la pratique optimale qu'est celle de rapporter le dossier de présences des administrateurs aux réunions du conseil et des comités. Le conseil d'administration a accepté la recommandation, tout en précisant que, étant donné qu'elle a été adoptée une fois l'exercice financier commencé, cette mesure d'enregistrement des présences débiterait à la date de l'assemblée annuelle. Cette décision fait en sorte que le nombre de réunions du conseil d'administration et des comités ci-dessus ne correspond pas au nombre de réunions présenté dans le dossier de présences des administrateurs qui suit.

2.5 Dossier de présences des administrateurs

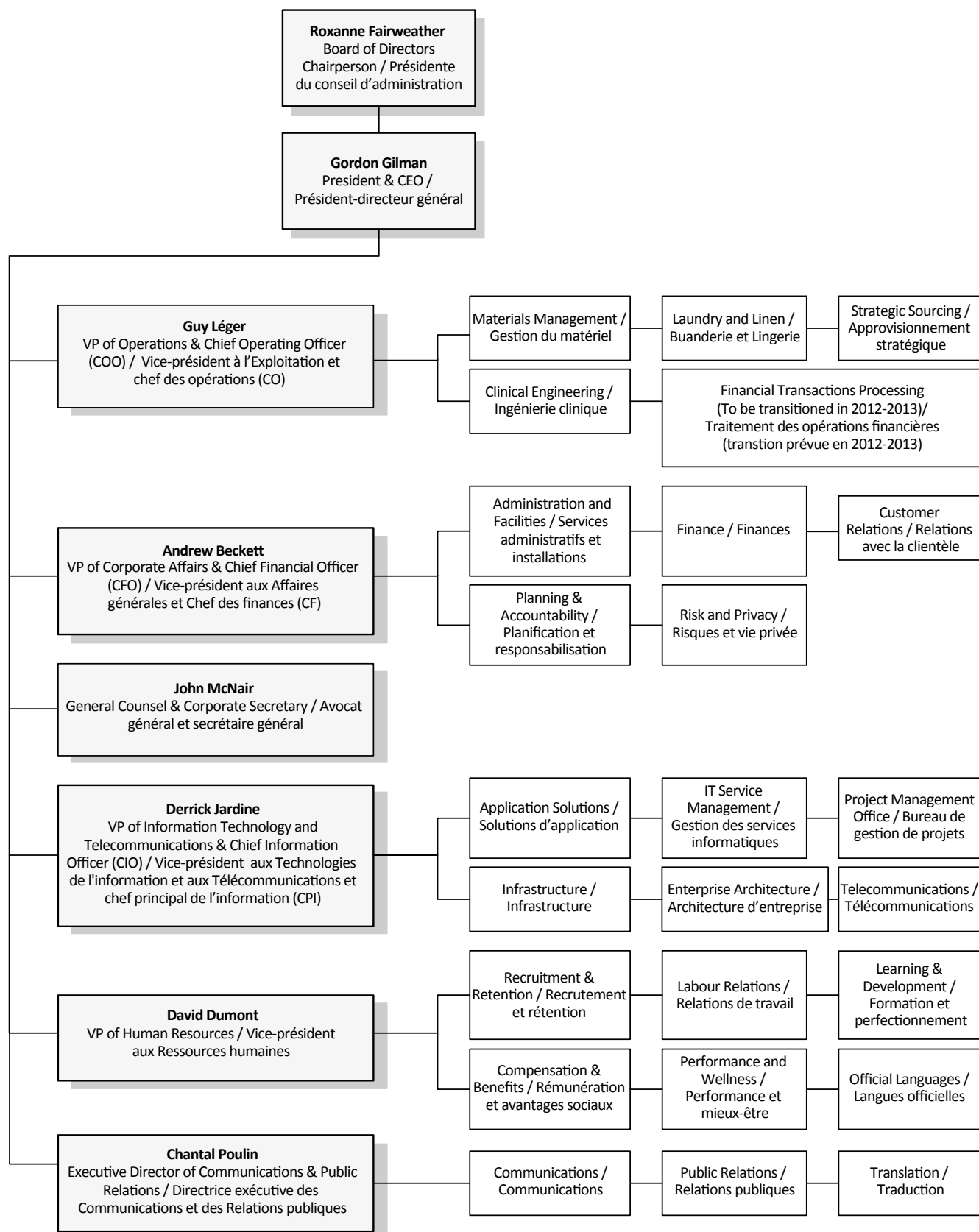
La tableau qui suit indique le dossier de présences de chaque administrateur ou administratrice aux réunions du conseil et des comités qui ont eu lieu depuis l'assemblée annuelle de 2010.

Director	Number of Board Meetings Attended / Présences aux réunions du conseil d'administration	Number of Committee Meetings Attended / Présences aux réunions des comités
Roxanne R. Fairweather	4/4	14/17
Gilles Lepage	4/4	12/12
Malcolm Little	4/4	10/10
Odette Snow, Q.C. / c.r.	3/4	11/11
Gordon A. Gilman	4/4	17/17
Rod Borden	4/4	2/2
Philippe Desrosiers	4/4	2/4
Don Ferguson	2/4	0/4
Curtis I. Howe	1/4	1/2
Alfred W. Lacey	4/4	11/11
Kim MacPherson *	1/2	1/1
Thomas Maston	3/4	2/2
Gerald W. O'Brien, Q.C. / c.r	4/4	4/4
Suzanne Roussel	3/4	3/3

* Kim MacPherson resigned from the Board as of November 30, 2010 and the chart above shows her attendance at meetings held during her tenure. / Kim MacPherson a démissionné du conseil le 30 novembre 2010; le tableau montre ses présences aux réunions qui se sont tenues pendant qu'elle était en poste.

Section 3.0 Organizational Structure

Section 3.0 Organigramme



Section 4.0 Report on Performance

We are proud of our efforts over the past year towards achieving the outcomes set out in our Strategic Plan. The Strategic Plan lays out the following four strategic pillars:

- I. Customer Relationships and Service
- II. Operational Excellence
- III. People and Culture
- IV. Accountability

Key Performance Indicators have been developed at both the corporate and operational levels to help monitor our performance. The following table provides an illustration of the corporate indicators as at March 31, 2011.

KEY PERFORMANCE INDICATORS 2010-2011

Measurement / Mesure	Strategic Priority / Priorité stratégique	Calculation / Calcul	Target / Cible	Annual Results / Résultat pour l'exercice
Savings / Économies	Accountability and Operational Excellence / Responsabilisation et excellence opérationnelle	Total realized savings / Total des économies réalisées	\$9,974,136 / 9 974 136 \$	\$7,969,616 / 7 969 616 \$
Savings available for Investment / Économies disponibles pour investissement	Accountability and Operational Excellence / Responsabilisation et excellence opérationnelle	Savings less Head Office Expense / Économies moins les dépenses du siège social	\$6,250,000 / 6 250 000 \$	\$4,192,466 / 4 192 466 \$
Total Investments / Total des investissements	Accountability and Operational Excellence / Responsabilisation et excellence opérationnelle	Total Investments for Year / Total des investissements pour l'exercice	\$7,582,200 / 7 582 200 \$	\$4,288,899 / 4 288 899 \$
Net Savings less Investment / Économies nettes moins les investissements	Accountability and Operational Excellence / Responsabilisation et excellence opérationnelle	Net Savings less Total Investments / Économies nettes moins le total des investissements	\$1,332,200 / 1 332 200 \$	(\$96,433) / (96 433 \$)
Overall Operational Budget Attainment / Atteinte de l'équilibre général du budget d'exploitation	Accountability / Responsabilisation	Operational Expense and Budgeted Operational Expense / Dépenses d'exploitation et dépenses d'exploitation prévues	100%	100%
Customer Satisfaction / Satisfaction de la clientèle	Customer Relations / Relations avec la clientèle	Customer Survey Results by service area / Résultats du sondage de la clientèle par secteur de service :		
		Information Technology & Telecommunications / Technologies de l'information et télécommunications	85%	90%
		Materials Management / Gestion du matériel	81%	80%
Employer of Choice / Employeur de choix	People and Culture / Les gens et la culture	Employee Survey Completed By June 30/2010 / Sondage auprès des employés terminé avant le 30 juin 2010	Completed / Terminé	

Operational work plans have focused our efforts and have given a heightened sense of urgency to achieving our results. Our success in each of these strategic areas is described in more detail below.

Section 4.0 Rapport de rendement

Nous sommes fiers de nos efforts au cours de la dernière année en vue d'atteindre les résultats que nous avons visés dans notre plan stratégique. Ce plan stratégique inclut les quatre piliers stratégiques suivants :

- I. Les relations avec la clientèle et le service à la clientèle
- II. L'excellence opérationnelle
- III. Les gens et la culture
- IV. La responsabilisation

Des indicateurs de rendement clés ont été développés aux niveaux corporatif et opérationnel afin d'observer notre rendement. Le tableau suivant montre les indicateurs de rendement clés en date du 31 mars 2011.

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS 2010-2011

Nos plans de travail opérationnels ont concentré nos efforts et nous ont inculqué un sentiment accru d'urgence d'atteindre les résultats attendus. Notre réussite dans chacun de ces secteurs stratégiques est décrite plus en détails ci-après.

4.1 Customer Relationships and Service

OUR DESIRED OUTCOME

Understanding and serving the needs of our customers and partners in the New Brunswick health system.

ACTIONS TAKEN

- Surveyed more than 15,000 employees and physicians from Horizon Health Network and Vitalité Health Network. We received over 1,500 responses to our survey for Information Technology and Telecommunications, Materials Management and Clinical Engineering services.
- Overall results indicate our customers are "as satisfied with our services this year as they were last year, and in some areas, more satisfied". Respondents were "very satisfied" with the overall quality of the work done by FacilicorpNB.

"FacilicorpNB customers are as satisfied with our services this year as they were last year, and in some areas, more satisfied."

4.1 Les relations avec la clientèle et le service à la clientèle

LE RÉSULTAT SOUHAITÉ

Comprendre et servir les besoins de nos clients et de nos partenaires du système de santé du Nouveau-Brunswick.

MESURES PRISES

- Sondage auprès de plus de 15 000 employés et médecins du Réseau de santé Horizon et du Réseau de santé Vitalité. Nous avons reçu plus de 1 500 réponses à notre questionnaire concernant les secteurs des technologies de l'information et télécommunications, de la gestion du matériel et de l'ingénierie clinique.
- Les résultats globaux indiquent que nos clients sont aussi satisfaits de nos services cette année qu'ils l'étaient l'an dernier, et dans certains domaines, plus satisfaits encore. Les répondants étaient « très satisfaits » de la qualité générale du travail effectué par FacilicorpNB.

« Les clients de FacilicorpNB sont aussi satisfaits de nos services cette année qu'ils l'étaient l'an dernier, et dans certains domaines, plus satisfaits encore. »

Line of Business / Secteur d'activité	Category / Catégorie	Level of satisfaction from 1 to 10 / Degré de satisfaction entre 1 et 10
Materials Management / Gestion du matériel	Overall Quality of the materials and supplies received. Proximity or location of delivery points. / Qualité générale du matériel et des fournitures reçus. Proximité ou emplacement des points de livraison.	 From 7.2 to 8.3 / De 7,2 à 8,3
Information Technology and Telecommunications / Technologies de l'information et télécommunications	Deskside Support Services. Operations Infrastructure. Application Solutions. Quality of Equipment. / Services de soutien au poste de travail. Infrastructure de fonctionnement. Solutions d'application. Qualité de l'équipement.	 From 7.7 to 8.7 / De 7,7 à 8,7
Clinical Engineering / Ingénierie clinique	Overall satisfaction including maintenance and repair. Performance monitoring and quality control. / Satisfaction générale comprenant l'entretien et la réparation. Surveillance de la performance et contrôle de la qualité.	 From 8.6 to 9 / De 8,6 à 9

* 1 meaning "very dissatisfied" and 10 "very satisfied" / 1 signifiant « très insatisfait » et 10, « très satisfait »

- Established an operating committee for each line of business, which allows us to meet regularly with our customers to discuss their priorities and operational issues. In addition, we work with the RHAs to identify savings opportunities and report on KPIs. The following joint RHA and FacilicorpNB committees are in place, as well as one with the Department of Health:

- Mise sur pied d'un comité opérationnel pour chaque secteur d'activité, ce qui nous permet de rencontrer nos clients régulièrement afin de discuter de leurs priorités et de leurs questions opérationnelles. De plus, nous travaillons avec les régies afin de trouver des occasions d'économiser et pour rapporter les indicateurs de rendement clés. Les comités mixtes régies/FacilicorpNB suivants, ainsi qu'un comité mixte avec le ministère de la Santé, sont en place :

Joint RHA and FacilicorpNB Committees	Comités mixtes régies/FacilicorpNB
Operations Committees for Information Technology & Telecommunications, Materials Management and Clinical Engineering	Comités opérationnels des secteurs des technologies de l'information et télécommunications, de la gestion du matériel et de l'ingénierie clinique
Product Evaluation and Standardization Committee	Comité d'évaluation et de normalisation des produits
Strategic Human Resource Committee	Comité stratégique des ressources humaines
Health Communications Committee	Comité des communications du secteur de la santé
Information Technology Committee with Department of Health	Comité des technologies de l'information (avec le ministère de la Santé)

- Developing a Customer Experience Program (CEP) which will help us build a corporate culture focused on providing a consistent experience and creating value for our customers. Phase 1 of the CEP was the development of *Customer and Employee Experience Visions* and *Customer Experience Models* for all customer contact areas. On March 31, 2011, Phase 1 was nearly completed. Phase 2 involves implementing the models, including process changes needed to support our ongoing customer service efforts.

- Élaboration du Programme d'expérience client (PEC), qui va nous aider à inculquer une culture d'entreprise axée sur l'offre à nos clients d'une expérience uniforme et d'une valeur ajoutée. La phase 1 du PEC était la rédaction d'un document sur l'expérience vue par la clientèle/le personnel et de modèles d'expérience client pour tous les points de contact avec la clientèle. Cette phase était presque complétée en date du 31 mars 2011. La phase 2 sera celle de la mise en œuvre des modèles, y compris les changements requis aux processus en appui à nos efforts continus pour servir notre clientèle.

4.2 Operational Excellence

OUR DESIRED OUTCOME

Contributing to the long-term sustainability of the health system by generating savings through consolidating, standardizing and continuously improving non-clinical services. Reinvesting surplus funds to improve operational efficiencies and to improve technology solutions for the health system.

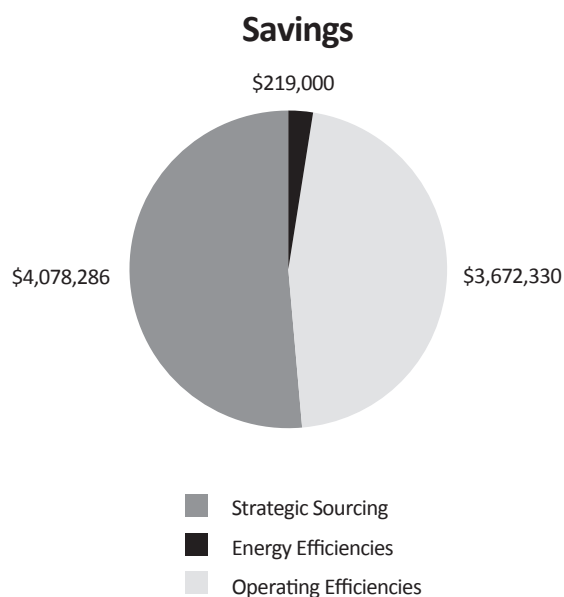
4.2 L'excellence opérationnelle

LE RÉSULTAT SOUHAITÉ

Contribuer à la viabilité à long terme du système de santé par la réalisation d'économies en regroupant, en uniformisant et en améliorant de manière continue les services non cliniques. Réinvestir les sommes économisées en vue d'améliorer les efficacités opérationnelles et d'améliorer les solutions technologiques pour le système de santé.

ACTIONS TAKEN

- Generated savings of \$7,969,616



Strategic Sourcing — savings achieved by negotiating lower prices from vendors.

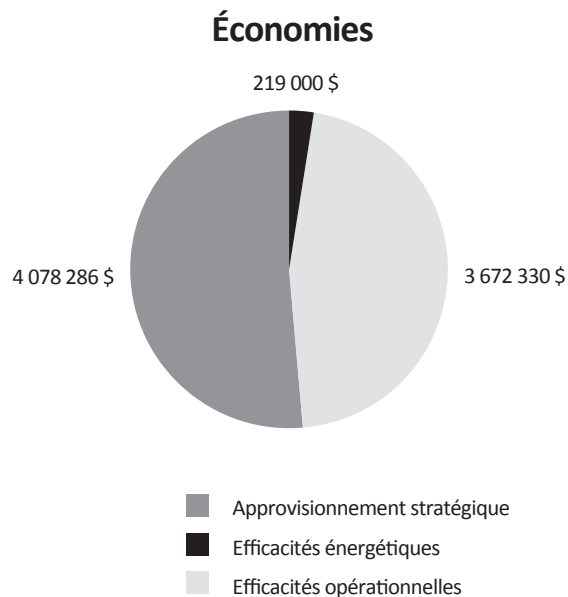
Operating Efficiencies — savings achieved by reducing use of third-party contractors, in-sourcing maintenance contracts and improving business practices.

Energy Efficiencies — savings achieved through use of “green” technology.

- Achieved cost avoidances of \$6.2 million through negotiating a long-term agreement with one of the healthcare system’s largest software suppliers to upgrade existing software over the next six years using 2009 pricing. This avoided significant price increases that the supplier is implementing due to changes in their pricing policy for healthcare customers over the next several years.
- Developed corporate and operational key performance indicators that are regularly reviewed to guide our continuous improvement efforts.
- Implemented Information Technology Infrastructure Library (ITIL) service management practices as a means of guiding the planning, delivery and support of IT services for the health system.

MESURES PRISES

- Réalisation d’économies de 7 969 616 \$



Approvisionnement stratégique — Économies réalisées en obtenant de meilleurs prix des fournisseurs.

Efficacités opérationnelles — Économies réalisées en limitant le recours à des tiers, en internalisant les contrats de maintenance et en améliorant les pratiques commerciales.

Efficacités énergétiques — Économies réalisées grâce à l’utilisation de technologies « vertes ».

- Réalisation d’évitements de coûts de 6,2 millions de dollars en négociant une entente à long terme avec l’un des principaux fournisseurs de logiciels du système de santé pour la mise à niveau des logiciels en place au cours des six prochaines années aux prix de 2009. Cela permet d’éviter une importante augmentation prévue des prix de ce fournisseur pour ses clients du secteur de la santé au cours des quelques prochaines années.
- Mise en place d’indicateurs de rendement clés généraux et opérationnels faisant l’objet d’un examen périodique dans le but de guider nos efforts d’amélioration continue.
- Adoption de la méthode de gestion des services ITIL (Information Technology Infrastructure Library) comme moyen de guider la planification, la prestation et le soutien des services de TI pour le système de santé.

- Undertook a number of LEAN initiatives aimed at standardizing FacilicorpNB procedures across the Province. LEAN simply means creating more value for customers with fewer resources. Results are being measured to demonstrate a return on investment for the program.
- Continued focus on standardizing processes and developing provincial solutions to address healthcare needs. This included:
 - Working with RHAs to design a Capital Equipment Process.
 - Developing an Asset Disposal Process.
 - Developing a Request for Proposal (RFP) Process.
 - Developing a Data Analysis Tool to reduce time spent analyzing proposals from vendors.
 - Implementing a provincial Clinical Engineering Resource Management System (RMS) operating software.
- Invested \$4,288,900 into health system:
 - Information Technology – \$3,739,897
 - Strategic Sourcing – \$549,002

4.3 People and Culture

OUR DESIRED OUTCOME

To attract, develop and retain highly motivated and qualified people that are fully engaged in the delivery of high quality services to our customers.

ACTIONS TAKEN

- Participated in the annual Best Employers in Canada survey. The survey focuses on employee engagement as a significant factor in employer success. Three hundred and forty employees completed the survey in 2010, with approximately 36% indicating they are “engaged” and 25% of employees indicating they are “nearly or somewhat engaged”, for a total of 61%.

- Enclenchement de plusieurs initiatives LEAN visant à uniformiser les procédures de FacilicorpNB dans l'ensemble de la province. LEAN a pour but de créer une plus grande valeur pour les clients en utilisant moins de ressources. On en mesure les résultats afin de montrer qu'il y a un rendement du capital investi pour le programme.
- Accent continu sur l'uniformisation des processus et l'élaboration de solutions provinciales pour répondre aux besoins du système de santé. Cela comprenait les éléments suivants :
 - Travailler avec les régies à la conception d'un processus d'acquisition de biens d'équipement.
 - Élaborer un processus de cession de biens.
 - Élaborer un processus de demande de propositions (DP).
 - Élaborer un outil d'analyse des données afin de réduire le temps consacré à l'analyse des propositions reçues des fournisseurs.
 - Mettre en œuvre un logiciel provincial de gestion des ressources pour l'ingénierie clinique.
- Investissements de 4 288 900 \$ répartis ainsi :
 - Technologies de l'information : 3 739 897 \$
 - Approvisionnement stratégique : 549 002 \$

4.3 Les gens et la culture

LE RÉSULTAT SOUHAITÉ

Attirer, perfectionner et retenir des personnes hautement motivées et qualifiées qui soient tout à fait engagées à livrer des services de grande qualité à nos clients.

MESURES PRISES

- Participation à l'étude annuelle sur les Employeurs de choix au Canada. Cette étude est centrée sur l'engagement des employés en tant que facteur important pour la réussite de l'employeur. Trois cent quarante employés ont répondu au questionnaire en 2010, dont 36 % ont indiqué être engagés et 25 % ont indiqué être presque engagés ou un peu engagés, pour un total de 61 %.

- Established Project Teams to develop detailed action plans for improvements suggested by employees through the Best Employers in Canada survey, including recognition, performance management, communication and career opportunities.
- Implemented a Performance Management System designed to encourage communication and performance assessment with all employees. This includes the development of individual performance plans that align with our overall corporate strategic objectives.
- Organized and conducted two leadership conferences with our entire team of Supervisors, Managers, Directors and Senior Management.
- Focused training efforts on planning, coaching and evaluating, and delivered the training over a four-day period, at four centres across New Brunswick.

“This was the best session I have had to date. I took a Manager's position in 1994. This would have been very useful right from the beginning.”

—FacilicorpNB Manager

- Held several Executive Team meetings throughout the Province this fiscal year to meet employees face-to-face and share information on corporate performance and direction. Employees from all departments were asked for their thoughts and opinions on a variety of subjects, including their work environment, language of work, support needed to achieve results, and the quality and frequency of communications.

- Création d'équipes de projet pour élaborer des plans d'action détaillés en vue d'apporter des améliorations suggérées par les employés lors de l'étude annuelle sur les Employeurs de choix au Canada, notamment la reconnaissance envers le personnel, la gestion de notre rendement, la communication et les possibilités de carrière.
- Mise en œuvre d'un système de gestion du rendement conçu pour favoriser la communication et la discussion concernant le rendement avec tous les employés. Cela inclut l'élaboration de plans de travail individuels qui soient en harmonie avec l'ensemble des objectifs stratégiques de l'organisation.
- Organisation et tenue de deux conférences sur le leadership avec toute notre équipe de superviseurs, de gestionnaires, d'administrateurs et de cadres supérieurs.
- Concentration de nos efforts de formation sur la planification, l'encadrement et l'évaluation, et prestation de la formation sur une période de quatre jours, dans quatre centres répartis dans la province.

« C'est la meilleure séance de formation que j'ai eue jusqu'à ce jour. J'ai accepté un poste de gestionnaire en 1994. Cela m'aurait été très utile dès le début. »

—Gestionnaire de FacilicorpNB

- Tenue de plusieurs rencontres avec l'équipe des cadres supérieurs en peu partout dans la province durant l'exercice financier dans le but de rencontrer les employés en personne et de partager de l'information sur la performance et l'orientation de l'organisation. On a sollicité les idées et l'avis des employés de tous les secteurs sur une variété de sujets, y compris leur environnement de travail, leur langue de travail, le soutien requis pour atteindre les résultats, et la qualité et la fréquence des activités de communication.

4.4 Accountability

OUR DESIRED OUTCOME

To understand the importance of being able to monitor and report on our progress as a public sector organization. To demonstrate our commitment to accountability by the actions we have taken to provide open and transparent information relative to all business decisions made and actions taken.

ACTIONS TAKEN

- Held a one-day joint Strategic Planning and Evaluation session in Bathurst, New Brunswick, in September of 2010 with our Board of Directors. Sought input from our Board of Directors, Senior Executives and our partners in the health system to discuss key issues impacting the plan and identify what actions will address them.
- Developed annual Corporate Work Plans and provided quarterly updates identifying the key activities undertaken to achieve our strategic objectives.
- Updated and reviewed on a quarterly basis the Corporate Risk Register to ensure that adequate mitigation strategies are in place to address the risks inherent in our business activities.
- Developed Key Performance Indicators (KPIs) at both the operational and corporate levels to help monitor performance and track our results.
- Provided monthly financial reporting to all operational areas and regular financial updates to our Board of Directors.
- Presented our work plan to our Board of Directors, provided regular updates and reported on accomplishments achieved.

4.4 La responsabilisation

LE RÉSULTAT SOUHAITÉ

Comprendre l'importance d'être en mesure de surveiller nos progrès et d'en faire rapport, en tant qu'organisation du secteur public. Démontrer notre engagement envers notre responsabilisation par le biais des mesures que nous avons prises pour fournir de l'information de manière ouverte et transparente concernant toutes les décisions opérationnelles et les mesures prises.

MESURES PRISES

- Tenue d'une séance mixte de planification stratégique et d'évaluation d'une durée d'une journée à Bathurst (Nouveau-Brunswick), en septembre 2010, avec notre conseil d'administration. Nous avons sollicité la contribution des membres du conseil, des cadres supérieurs et de nos partenaires du système de santé pour discuter des enjeux clés ayant un impact sur le plan et pour déterminer quelles mesures doivent être prises à leur sujet.
- Élaboration des plans de travail annuels de l'organisation et production de rapports trimestriels indiquant les activités importantes tenues en vue d'atteindre nos objectifs stratégiques.
- Mise à jour et examen chaque trimestre du registre des risques pour l'organisation afin de s'assurer que des mesures d'atténuation sont en place concernant tout risque inhérent à nos secteurs d'activités.
- Développement d'indicateurs de rendement clés (IRC) opérationnels et généraux pour la surveillance et le suivi de nos résultats.
- Production de rapports financiers mensuels pour tous les secteurs d'activités et présentation de rapports financiers périodiques à notre conseil d'administration.
- Présentation de notre plan de travail à notre conseil d'administration, de rapports d'évolution périodiques et de comptes rendus de nos réalisations.

Section 5.0 Achievements

5.1 Information Technology and Telecommunications

INFRASTRUCTURE CONSOLIDATED AND STANDARDIZED

To support the continuous operation of the health system, FacilicorpNB's data centers and networks are managed and supported 24 hours a day / 7 days a week. In fiscal 2010-2011, FacilicorpNB conducted a risk and opportunity assessment of assets transitioned from the Regional Health Authorities, and with approval of the Board of Directors, began implementing a plan to consolidate and standardize the IT infrastructure.

STEPS COMPLETED IN 2010-2011:

- Consolidation of software license programs into an enterprise-wide agreement with manufacturers. These initiatives contributed to securing long-term pricing arrangements which limit FacilicorpNB's future operating costs.
- Competitive selection of a software reseller for the administration of ongoing software licenses and acquisitions.
- Competitive selection of a hardware reseller for the ongoing acquisition of IT infrastructure, including computers, printers and miscellaneous items. This arrangement helps streamline the procurement process while guaranteeing competitive prices.
- Continuation of existing programs aimed at reducing the number of servers in data centers, which reduces operating costs and saves energy.
- Assessment of existing data centers and establishment of a program to reduce the number of data center locations.

Section 5.0 Réalisations

5.1 Secteur des technologies de l'information et télécommunications

INFRASTRUCTURE REGROUPEE ET UNIFORMISEE

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. Durant l'exercice 2010-2011, FacilicorpNB a effectué une évaluation des risques et possibilités concernant les biens visés par la transition depuis les régies régionales de la santé et, avec l'appui du conseil d'administration, a entrepris la mise en œuvre d'un plan de regroupement et d'uniformisation de l'infrastructure des TI.

ÉTAPES COMPLÉTÉES EN 2010-2011 :

- Regroupement des programmes de licences de logiciel sous une entente à l'échelle de toute l'organisation avec les fabricants. Ces initiatives ont contribué à s'assurer d'obtenir des structures de prix à long terme qui limiteront les futurs frais d'exploitation de FacilicorpNB.
- Sélection par voie de concours d'un revendeur de logiciel pour l'administration des licences et des acquisitions de logiciel de longue durée.
- Sélection par voie de concours d'un revendeur de matériel pour l'acquisition continue d'éléments de l'infrastructure des TI, notamment les ordinateurs, les imprimantes et divers articles. Cette formule contribue à simplifier le processus d'approvisionnement tout en garantissant des prix concurrentiels.
- Maintien des programmes existants visant à réduire le nombre de serveurs employés dans les centres de données, ce qui contribue à réduire les frais d'exploitation et à économiser de l'énergie.
- Évaluation des centres de données existants et mise en place d'un programme visant à réduire le nombre d'emplacements des centres de données.

COMMON HEALTHCARE INTRANET PORTAL

Our Common Healthcare Intranet Portal (CHIP) team established the foundation for an intranet which will enable business units to publish content, collaborate and provide key employee services such as centralized internal job postings and course listings. A Strategic Intranet Roadmap was implemented following extensive stakeholder engagement. Several work groups provided expertise, feedback and testing of solutions. Phase 1 was officially launched in November 2010 and will be completed this fall.

ELECTRONIC HEALTH RECORD

Another achievement was the implementation of the Electronic Health Record (EHR) which consolidates clinical information that is collected around the Province into a single electronic record for each New Brunswicker. This enables the sharing of information between authorized healthcare providers across the Province, allows access to the most up-to-date patient information and improves communication on the delivery of care. The Department of Health led this initiative while FacilicorpNB staff coordinated the implementation of the new system with the RHAs and will be supporting the system going forward.

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

Enterprise Resource Planning (ERP) provides organizations with timely, accurate, and standardized information. ERP creates operational efficiencies and ensures alignment with our shared services model for faster transaction and validation time.

As part of our Strategic Plan, we decided in 2009 to evaluate the existing software that supports the back-office functions within the health system. These functions included Human Resources, Materials Management, Warehousing, General Ledger, as well as Accounts Payable, Accounts Receivable and Budgeting. Work with the RHAs progressed on back-office consolidation through 2010-2011 and will continue into the next fiscal period.

PORTAIL INTRANET COMMUN DU SYSTÈME DE SANTÉ

Notre équipe du projet de Portail intranet commun du système de santé (PIC) a jeté les bases d'un intranet qui permettra aux unités opérationnelles de publier du contenu, de collaborer et d'offrir des services clés aux employés, tels que l'affichage centralisé des postes disponibles à l'interne et des listes de cours de formation. Un Plan directeur pour l'intranet a été mis en place suite à l'engagement général des intervenants. Plusieurs groupes de travail ont offert leur expertise et leurs observations, et ont participé à la mise à l'essai des solutions. La phase 1 a été lancée officiellement en novembre 2010 et se terminera cet automne.

DOSSIER DE SANTÉ ÉLECTRONIQUE

Une autre réalisation est celle de la mise en œuvre du dossier de santé électronique, qui permet de regrouper l'information clinique provenant de partout dans la province en un seul dossier électronique pour chaque citoyen du Nouveau-Brunswick. Cela permet le partage de l'information entre fournisseurs de soins de santé autorisés de partout dans la province, leur donne accès à l'information la plus récente concernant les patients et améliore la communication entourant la prestation des soins de santé. Le ministère de la Santé a dirigé cette initiative, tandis que le personnel de FacilicorpNB a coordonné la mise en œuvre de ce nouveau système dans les régies et lui offrira dorénavant son soutien.

PLANIFICATION DES RESSOURCES DE L'ENTREPRISE

La planification des ressources de l'entreprise (PRE) fournit aux organisations de l'information rapide, précise et uniforme. La PRE crée des efficacités opérationnelles et assure l'harmonisation avec notre modèle de partage des services pour fournir des temps de transaction et de validation plus rapides.

Dans le cadre de notre plan stratégique, nous avons décidé en 2009 d'évaluer les logiciels en place qui soutiennent les fonctions administratives au sein du système de santé. Ces fonctions concernent les domaines des ressources humaines, de la gestion du matériel, de l'entreposage, du grand livre général, des comptes fournisseurs, des comptes clients et de la budgétisation. Le travail avec les régies au sujet du regroupement des fonctions administratives a progressé tout au long de 2010-2011 et va se poursuivre au cours du prochain exercice financier.

5.2 Materials Management

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Key Performance Indicators (KPIs) were developed to guide the consolidation efforts in Materials Management purchasing and logistics and to monitor the impact of long-term process improvements.

PROCESS IMPROVEMENT

As noted in the Operational Excellence section, FacilicorpNB personnel are being trained in LEAN principles to identify and implement process improvement projects. Four Materials Management employees are in the process of learning LEAN tools and processes and will apply their training on specific improvement projects. Progress was also made on standardizing Materials Management policies and procedures, internally as well as with both RHAs.

STANDARDIZATION AND CONSOLIDATION

Progress also continued in standardizing our Materials Management operations provincially.

5.3 Strategic Sourcing

STRATEGIC SOURCING TEAM

A Strategic Sourcing Team was organized to focus on provincial contract initiatives within the product categories identified in our three-year Procurement Action Plan. The Strategic Sourcing Team is responsible for negotiating and implementing the provincial contracts that will generate a significant part of FacilicorpNB's annual savings.

“FacilicorpNB wants to continue having good relations with our current and future suppliers by informing them of our progress on a regular basis.”

5.2 Secteur de la gestion du matériel

INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

Des indicateurs de rendement clés (IRC) ont été mis en place afin de guider les efforts de regroupement dans les domaines des achats et de la logistique du secteur de la gestion du matériel et pour surveiller l'effet de l'amélioration à long terme des processus.

AMÉLIORATION DES PROCESSUS

Tel qu'indiqué dans la section concernant l'excellence opérationnelle, le personnel de FacilicorpNB reçoit une formation dans le domaine des principes LEAN afin de proposer et de mettre en œuvre des projets d'amélioration des processus. Quatre employés de la Direction de la gestion du matériel sont en train d'apprendre à utiliser les outils et les processus LEAN et appliqueront leur formation à des projets spécifiques d'amélioration. On a également fait des progrès en ce qui concerne l'uniformisation des politiques et procédures touchant la gestion du matériel, que ce soit à l'interne ou auprès des deux régions.

UNIFORMISATION ET REGROUPEMENT

On a aussi continué à faire des progrès en ce qui concerne l'uniformisation des activités de gestion du matériel à l'échelle provinciale.

5.3 Secteur de l'approvisionnement stratégique

ÉQUIPE D'APPROVISIONNEMENT STRATÉGIQUE

Une équipe d'approvisionnement stratégique a été mise sur pied afin de se concentrer sur les initiatives de contrats provinciaux dans les catégories de produits qui ont été déterminées dans notre plan d'action d'approvisionnement triennal. L'équipe d'approvisionnement stratégique est chargée de la négociation et de la mise en œuvre des contrats provinciaux qui procureront à FacilicorpNB une part importante de ses économies annuelles.

« FacilicorpNB désire continuer d'avoir de bonnes relations avec ses fournisseurs actuels et futurs en les tenant informés de ses progrès sur une base régulière. »

STANDARDIZED REQUEST FOR PROPOSAL PROCESS

A standardized, comprehensive Request for Proposal (RFP) process has been developed for Strategic Sourcing, ranging from the identification of an opportunity to contract management. A key component of the Strategic Sourcing Process is gathering and validating data in order to quantify the volume of items associated with a particular RFP.

DATA ANALYSIS TOOL

A “data mart” has been developed that links the information from eight different databases into a single database, which now enables sorting and data analysis. This information is fed into the RFP Analysis Tool that our Strategic Sourcing staff has developed and then made ready for distribution to the suppliers. The RFP Analysis tool also automates the analysis of supplier responses received against current data, which in turn allows us to generate award scenarios based on selected criteria.

5.4 Clinical Engineering

CONSOLIDATION PLAN

A consolidation plan was developed to:

- identify, standardize and implement best practices to enhance patient safety,
- consolidate parts inventory management,
- standardize policies and procedures,
- address employee training and retention issues,
- implement Key Performance Indicators and benchmarking initiatives with other regional Clinical Engineering services.

PROCESSUS DE DEMANDE DE PROPOSITION UNIFORMISÉE

Un processus exhaustif de demande de propositions (DP) uniformisée a été élaboré pour l'approvisionnement stratégique, allant de l'identification d'une possibilité jusqu'à la gestion du contrat. Une composante clé du processus d'approvisionnement stratégique est celle de la cueillette et de la validation de données en vue de quantifier le volume d'articles requis pour une DP en particulier.

OUTIL D'ANALYSE DES DONNÉES

On a élaboré un magasin de données reliant l'information de huit différentes bases de données à une base de données unique, ce qui permet désormais de trier et d'analyser les données. Cette information est introduite dans l'outil d'analyse des données, qui a été créé par notre personnel de l'Approvisionnement stratégique, avant d'être distribuée aux fournisseurs. L'outil d'analyse des DP automatise aussi l'analyse des soumissions reçues par rapport aux données actuelles, ce qui nous permet de créer divers scénarios d'attribution basés sur les critères sélectionnés.

5.4 Secteur de l'ingénierie clinique

PLAN DE REGROUPEMENT

Un plan de regroupement a été élaboré afin de :

- déterminer, uniformiser et mettre en œuvre des pratiques optimales pour accroître la sécurité des patients;
- regrouper la gestion des stocks de pièces;
- uniformiser les politiques et les procédures;
- se pencher sur les questions de formation et de rétention des employés;
- mettre en place des indicateurs de rendement clés et des chiffres repères avec les autres services d'ingénierie clinique régionaux.

5.5 Laundry and Linen

LAUNDRY SERVICES BUSINESS PLAN

A comprehensive provincial business plan for Laundry and Linen was developed to examine the current state of the laundries that service the Province's health system. Currently, there are eight healthcare laundry facilities servicing all of the hospitals in the Province. Seven of these facilities are on-site hospital laundries (Fredericton, Edmundston, Campbellton, Bathurst, Tracadie, Moncton City and Georges-L.-Dumont). The eighth (Fundy Linen) is an offsite facility in Saint John.

The Business Plan evaluated five options for upgrading and consolidating these operations. The Plan was developed in collaboration with the RHAs and has been approved by the Board of Directors. Implementation of the Plan will proceed when the required investment funds are identified and approved.

5.6 Green Initiatives

ENERGY MANAGEMENT PROGRAM

FacilicorpNB played a key role in the coordination of the first phase of an energy retrofit of the Province's health facilities. A sum of \$3.7 million was approved through the Department of Supply and Services to support improved energy management in healthcare facilities. These facilities were a priority this fiscal year due to the availability of energy audits completed for FacilicorpNB in February 2010 that identified projects that offered significant paybacks. Work completed during the year will generate annual energy savings in excess of \$500,000.

FUNDY LINEN — ENERGY MANAGEMENT SYSTEM

Since August 2010, the Fundy Linen facility has been using Energy Management software to monitor electricity, natural gas and water consumption. On-going analysis of the detailed energy consumption has led to energy savings initiatives in the following areas:

- **Lighting:** Savings generated by changing lighting technology as well as fine-tuning the timing of the lighting automation.

5.5 Secteur de la buanderie et lingerie

PLAN OPÉRATIONNEL DES SERVICES DE BUANDERIE

Un plan opérationnel provincial exhaustif concernant les services de buanderie et de lingerie a été élaboré afin d'examiner l'état actuel des buanderies qui servent le système de santé de la province. Actuellement, huit buanderies servent l'ensemble des hôpitaux de la province. Sept de ces buanderies se trouvent à l'intérieur de milieux hospitaliers (Fredericton, Edmundston, Campbellton, Bathurst, Tracadie, Moncton et Georges-L.-Dumont), tandis que la huitième est un établissement hors site (Fundy Linen) situé à Saint John.

Le plan opérationnel a évalué cinq différentes options de mise à niveau et de regroupement de ces activités. Le plan a été élaboré en collaboration avec les régies et a été approuvé par le conseil d'administration. La mise en œuvre du plan ira de l'avant lorsque les fonds d'investissement requis auront été déterminés et approuvés.

5.6 Initiatives vertes

PROGRAMME DE GESTION DE L'ÉNERGIE

FacilicorpNB a joué un rôle clé dans la coordination de la première phase d'un projet d'amélioration énergétique des établissements de santé de la province. Une somme de 3,7 millions de dollars a été approuvée par l'entremise du ministère de l'Approvisionnement et des Services en vue d'appuyer une gestion améliorée de l'énergie dans les établissements de santé. Ces établissements constituaient une priorité durant cet exercice financier en raison de la disponibilité des bilans énergétiques complétés pour FacilicorpNB en février 2010 identifiant des projets offrant un délai de récupération avantageux. Le travail effectué au cours de l'exercice pourra générer des économies d'énergie de plus de 500 000 \$.

FUNDY LINEN — SYSTÈME DE GESTION DE L'ÉNERGIE

Depuis août 2010, la buanderie Fundy Linen utilise un logiciel de gestion de l'énergie afin de contrôler sa consommation d'électricité, de gaz naturel et d'eau. L'analyse continue de la consommation détaillée d'énergie a permis de réaliser des initiatives d'économie d'énergie dans les domaines suivants :

- **Éclairage** – Économies réalisées en changeant de technologie d'éclairage et en effectuant un réglage de précision de l'automatisation de l'éclairage.

- Heating and Cooling: Adjustment of the HVAC (cooling) operating schedule as well as the temperature set points.
- Heat Recovery: The waste water heat recovery system design parameters have been validated against the reduced natural gas usage.

The combined impact of these initiatives has not only created a culture of energy awareness and conservation at the laundry facility, but has also reduced energy consumption by over 10% since their implementation.

GREENING TECHNOLOGY

FacilicorpNB's annual energy savings associated with the information technology initiatives completed to date total \$230,000. To achieve these savings, FacilicorpNB implemented "thin client technology" and "server virtualization" in New Brunswick's healthcare system during 2010-2011.

A "thin client" is a computer which depends heavily on another computer (its server) to fulfill its traditional computational roles. Thin clients are less expensive than personal computers, have a longer lifespan and use less energy.

Server "virtualization" is like "car pooling" in the IT world. It involves introducing software that allows servers to be used by a number of users. Industry research indicates that 50 to 70 % of servers can be "virtualized", resulting in lower energy consumption, less space needed, and lower costs and maintenance requirements, as well as ease of management.

PAPERLESS RECRUITING

FacilicorpNB adopted a paperless recruiting process aimed at improving the efficiency and timeliness of the recruiting process. All resumes received for various competitions are compiled electronically allowing them to be reviewed by interviewers online. In addition, all reply letters are now sent to applicants electronically. This eliminates the need to print multiple copies of resumes and letters for each competition, thus reducing printing, postage and paper costs.

- Chauffage et refroidissement – Ajustement de l'horaire de fonctionnement du système de chauffage, ventilation et climatisation, et des réglages de température.
- Récupération de chaleur – Les paramètres de conception du système de récupération de chaleur des eaux usées ont été validés en regard de la consommation réduite de gaz naturel.

En plus de favoriser une culture de la conscience énergétique et de la conservation à la buanderie, l'effet combiné de ces initiatives a également réduit de plus de 10 % la consommation d'énergie depuis leur mise en œuvre.

VIRAGE AU VERT DE LA TECHNOLOGIE

Les économies annuelles de FacilicorpNB associées aux initiatives des technologies de l'information réalisées jusqu'à maintenant totalisent 230 000 \$. Pour atteindre ce montant, FacilicorpNB a eu recours au déploiement de clients légers et à la virtualisation de serveurs dans le système de santé du Nouveau-Brunswick en 2010-2011.

Un « client léger » est un ordinateur qui dépend fortement d'un autre ordinateur (son serveur) pour effectuer ses tâches informatiques traditionnelles. Les clients légers sont moins coûteux que les ordinateurs personnels, ils ont une durée de vie plus longue et ils consomment moins d'énergie.

Quant à la « virtualisation » des serveurs, c'est un peu comme du « covoiturage » dans le monde des TI. Il s'agit d'employer un logiciel permettant aux serveurs d'être utilisés par plusieurs utilisateurs. La recherche effectuée au sein de l'industrie indique que de 50 à 70 % des serveurs pourraient être virtualisés, ce qui entraînerait une baisse de la consommation d'énergie, un moins grand besoin d'espace, ainsi que des coûts et des besoins d'entretien moins élevés, sans oublier une plus grande facilité de gestion.

RECRUTEMENT SANS PAPIER

FacilicorpNB a adopté un processus de recrutement sans papier ayant pour but d'améliorer l'efficacité et la ponctualité du processus de recrutement. Tous les curriculum vitae reçus sont compilés par voie électronique, ce qui permet aux intervieweurs de les consulter en ligne. De plus, toutes les lettres-réponses sont maintenant envoyées aux candidats par voie électronique. Cela élimine la nécessité d'imprimer de multiples copies de curriculum vitae et des lettres à chaque concours et entraîne ainsi une baisse des coûts d'impression, d'affranchissement et de papeterie.

5.7 General Administration

ACCOUNTING SYSTEMS UPGRADED

Recognizing the need to provide distributed services throughout the Province, FacilicorpNB converted its accounting records to an existing Meditech platform. This conversion allows our employees to enter and review accounting information at all sites throughout the Province, which supports better management of their respective lines of business.

INTERNAL CONTROLS

Our system of internal controls continued to evolve. All recommendations made by FacilicorpNB's external auditors as part of their annual audit process have been implemented.

PRIVACY POLICY UPDATES

A working group of the Chief Privacy Officers from each of the two RHAs, FacilicorpNB and Ambulance NB continued their work in 2010-2011 to develop common privacy policies for all organizations. The interest in having common policies is in recognition of the strong connection our organizations have with one another and the resulting need for policies that are consistent within these organizations.

This year, five privacy policies were approved by FacilicorpNB's Board of Directors:

5.7 Administration générale

MISE À NIVEAU DU SYSTÈME DE COMPTABILITÉ

Reconnaissant la nécessité de fournir des services répartis dans toute la province, FacilicorpNB a converti ses documents comptables à une plateforme Meditech existante. Cette conversion permet à nos employés d'enregistrer et de consulter les données comptables à partir de partout dans la province, ce qui contribue à une meilleure gestion de leurs secteurs d'activité respectifs.

CONTRÔLE INTERNE

Notre système de contrôle interne a continué d'évoluer. Toutes les recommandations faites par les vérificateurs externes de FacilicorpNB, dans le cadre de leur processus de vérification annuelle, ont été mises en œuvre.

MISE À JOUR DES POLITIQUES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le groupe de travail des agents de la protection de la vie privée de chacune des deux régions, de FacilicorpNB et d'Ambulance NB a poursuivi son travail en 2010-2011 en vue d'élaborer des politiques de protection des renseignements personnels qui soient communes à toutes les organisations. C'est en raison des liens solides qui unissent nos organisations les unes aux autres qu'on a établi la nécessité d'avoir des politiques qui soient uniformes dans l'ensemble des organisations.

Cette année, cinq politiques de protection des renseignements personnels ont été approuvées par le conseil d'administration de FacilicorpNB :

Privacy Policies	Politiques de protection des renseignements personnels
Corporate Privacy Policy	Politique générale sur la protection de la vie privée
Confidentiality Policy and Confidentiality Declaration of Understanding	Politique de confidentialité et Déclaration reconnaissant la confidentialité des renseignements
Privacy Impact Assessment Policy	Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
Privacy Breach Policy	Politique en cas d'atteinte à la vie privée
Confidential Information Sharing Policy	Politique sur le partage des renseignements confidentiels

Section 6.0 Official Languages

It is the policy of the Government of New Brunswick to promote the use of both official languages within the New Brunswick Public Service and to encourage and enable employees to work in their official language of choice. FacilicorpNB complies fully with the *Official Languages Act*, government policies on the use of official languages and our clients' directives regarding their working language. Our Company has not received any complaints under the *Official Languages Act*.

Section 7.0 Management Discussion and Analysis

The following discussion and analysis provides a summary of the operating results for FacilicorpNB for the year ended March 31, 2011. This review should be read in conjunction with the financial statements and accompanying notes.

FacilicorpNB's operational staff maintains accounting and internal control systems to provide reasonable assurance that financial information is complete, reliable and accurate and that assets are adequately protected. The Board of Directors, in conjunction with the Audit and Finance Committee, has an oversight role regarding the integrity of the reported information.

7.1 Overview of 2011 Financial Results

For the 2010-2011 fiscal period, FacilicorpNB generated a surplus available for investment of \$4,192,466.

It was the first fiscal year in which no funding was provided by the Department of Health to cover general administration costs of the Company. It is significant to note that FacilicorpNB was able to generate sufficient operational savings throughout the year to fund most of these costs. As a result, savings generated through the strategic sourcing and energy efficiency initiatives were available for re-investment in the healthcare system.

Section 6.0 Langues officielles

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a pour politique de promouvoir l'utilisation des deux langues officielles au sein de la Fonction publique du Nouveau-Brunswick et d'encourager et d'habilitier ses employés à travailler dans la langue officielle de leur choix. FacilicorpNB respecte en tout point la *Loi sur les langues officielles*, les politiques gouvernementales régissant l'utilisation des langues officielles et les directives de nos clients concernant leur langue de travail. Notre entreprise n'a reçu aucune plainte en lien avec la *Loi sur les langues officielles*.

Section 7.0 Rapport de gestion

Le rapport de gestion qui suit présente un sommaire des résultats d'exploitation de FacilicorpNB pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2011. Ces chiffres devraient être examinés en se référant aux états financiers et aux notes afférentes.

Le personnel opérationnel de FacilicorpNB entretient les systèmes de comptabilité et de contrôle interne de manière à fournir l'assurance raisonnable que l'information financière est complète, fiable et exacte, et que les biens sont adéquatement protégés. Le conseil d'administration, de concert avec le Comité de la vérification et des finances, joue un rôle de surveillance de l'intégrité des renseignements rapportés.

7.1 Aperçu des résultats financiers de 2011

Pour l'exercice financier 2010-2011, FacilicorpNB a réalisé un excédent disponible pour investissement de 4 192 466 \$.

Il s'agit du premier exercice financier pour lequel aucun montant de financement n'a été fourni par le ministère de la Santé pour couvrir les frais généraux d'administration de l'entreprise. Il est important de noter que FacilicorpNB a pu générer suffisamment d'économies liées à l'exploitation au cours de l'année pour financer la plupart de ces frais. Par conséquent, les économies réalisées grâce aux initiatives d'approvisionnement stratégique et d'efficacité énergétique ont pu être réinvesties dans le système de santé.

In addition, FacilicorpNB absorbed a reduction of \$700,000 in funding from the Department of Health as part of the Province's efforts to reduce operating costs by 1% during the fiscal period.

The Company used the surplus funds to invest in Information Technology initiatives and to establish a Strategic Sourcing unit. Total investments for the year were \$4,288,900.

7.2 Revenues

Overall, the Company's revenues for the year were \$70,797,016. This was \$3,933,000 less than budgeted amounts. This shortfall largely relates to the savings initiatives. A Strategic Sourcing unit was established during the year to focus efforts on achieving savings through negotiating provincial contracts for goods and services used by the RHAs. There were delays in getting the unit up and running due to challenges associated with hiring qualified staff and data collection and analysis. These delays resulted in a shortfall of \$2,534,000.

Funding from the Department of Health was also less than budget by \$1,227,000. The shortfall was largely attributable to monies that had been budgeted to support the timely refresh of technology. A request was made to have monies transferred from the RHAs that had been historically used to fund technology replacement. In support of this request, an analysis showed that over a three-year period, approximately \$2 million was spent annually on technology replacement. The transfer did not occur as the funds used in the past were not part of the established budget of the RHAs, but were considered discretionary funds.

De plus, FacilicorpNB a absorbé une réduction de 700 000 \$ du financement offert par le ministère de la Santé dans le cadre des efforts de la Province visant à réduire de 1 % les frais d'exploitation au cours de l'exercice financier.

L'entreprise a utilisé les fonds excédentaires pour investir dans des initiatives de technologies de l'information et pour mettre sur pied une unité d'approvisionnement stratégique. Les sommes investies pendant l'exercice ont totalisé 4 288 900 \$.

7.2 Recettes

Dans l'ensemble, les recettes de l'entreprise pour l'exercice ont été de 70 797 016 \$. Il s'agit de 3 933 000 \$ de moins que le montant qui avait été prévu. Ce manque à gagner tient en grande partie aux initiatives d'économies. Une unité d'approvisionnement stratégique a été créée au cours de l'année afin de concentrer les efforts sur la réalisation d'économies par la négociation de contrats provinciaux pour les produits et services utilisés par les régies. Il y a eu des délais dans la mise en place de l'unité en raison de défis associés à l'embauche de personnel qualifié et à la cueillette et à l'analyse de données. Ces retards ont entraîné un manque à gagner de 2 534 000 \$.

Le financement en provenance du ministère de la Santé a également été inférieur de 1 227 000 \$ à ce qui avait été prévu. Cela est principalement dû à des sommes qui avaient été budgétées pour appuyer un rajeunissement technologique. Nous avons fait une demande de transfert des sommes traditionnellement employées par les régies pour financer le renouvellement de la technologie. En appui à cette demande, une analyse a démontré que sur une période de trois ans, le montant dépensé pour le renouvellement de la technologie était d'environ 2 millions de dollars par année. Le transfert n'a pas eu lieu parce que les montants employés dans le passé ne faisaient pas partie du budget établi pour les régies, mais étaient plutôt considérés comme des fonds discrétionnaires.

7.3 Expenses

Operating expenses for the year totalled \$66,604,550, resulting in a favourable variance of \$2,269,000 from budget.

Spending in the Information Technology and Telecommunications area was \$1,574,000 less than budget. Most of this favourable variance is attributable to equipment replacement expenditures that were less than budget as a result of the budget transfer noted earlier not being approved.

Spending for the Information Technology and Telecommunications area was \$3,620,000 less than previous year. In-sourcing of a major IT support contract from a third party provider resulted in savings of \$1,500,000. Equipment replacement was \$1,600,000 less than previous year as a result of funding for refresh program not being available. Staff vacancies accounted for an additional \$500,000 in savings.

Materials Management expenses were greater than budget by \$513,000. The over-expenditure was in personnel costs and relates to one-time costs associated with staffing changes and retiring allowance payments. In the case of retiring allowance payments, funding was received from the Province to offset the expenditure.

Clinical Engineering expenses were \$662,000 less than budget. At the time the budget was prepared, an estimate was made on the funding that would be transferred from the RHAs to cover non-personnel costs. Once the full details of the transfer were finalized, the actual transfer was less than initial estimates.

Administration expenses were \$410,000 less than budget. Personnel costs were less than budget by \$151,000 as a result of vacant positions, and spending on consulting services was \$300,000 less than budget.

7.3 Charges

Les frais d'exploitation pour l'exercice ont totalisé 66 604 550 \$, ce qui représente un écart favorable de 2 269 000 \$ par rapport au budget.

Les dépenses dans le secteur des technologies de l'information et télécommunications ont été de 1 574 000 \$ de moins que le montant prévu. La majeure partie de cet écart favorable peut être attribuée au fait que les dépenses de renouvellement de l'équipement ont été inférieures à ce qui avait été prévu dans le budget en raison de la non-approbation du virement budgétaire mentionné ci-haut.

Les dépenses pour le secteur des technologies de l'information et télécommunications ont été inférieures de 3 620 000 \$ à celles de l'année précédente. L'internalisation d'un important contrat de soutien des TI, précédemment attribué à un tiers fournisseur, a permis d'économiser 1 500 000 \$. Le remplacement d'équipement a coûté 1 600 000 \$ de moins que l'année précédente parce que les fonds du programme de rajeunissement n'étaient pas disponibles. Les postes vacants ont permis d'économiser une somme additionnelle de 500 000 \$.

Les dépenses dans le secteur de la gestion du matériel ont dépassé de 513 000 \$ le montant prévu au budget. Ce dépassement de crédit résulte de frais relatifs au personnel découlant de changements de personnel et du versement d'allocations de retraite. En ce qui concerne le versement d'allocations de retraite, nous avons reçu une somme de la Province afin de contrebalancer cette dépense.

Les dépenses dans le secteur de l'ingénierie clinique ont été de 662 000 \$ inférieures aux prévisions budgétaires. Au moment de la préparation du budget, nous avons estimé le montant qui serait transféré depuis les régies pour couvrir les dépenses de fonctionnement non liées au personnel. Une fois que les détails entourant le transfert ont été finalisés, le transfert réel était inférieur à l'estimation initiale.

Les frais d'administration ont été de 410 000 \$ de moins que le montant budgété. Les coûts relatifs au personnel ont été de 151 000 \$ de moins que prévu en raison de postes vacants, et les services de consultation ont coûté 300 000 \$ de moins que prévu.

7.4 Investments

Investments for the year totalled \$4,288,900.

The major focus for investments was in the Information Technology area as follows:

- Software licensing and maintenance investments: \$2,989,500
- Consolidation of IT infrastructure: \$380,000
- Development of a Common Healthcare Intranet Portal for the RHAs and FacilicorpNB: \$260,000
- Development of a roadmap for consolidated enterprise resource software: \$109,000

Included in the Information Technology investments noted above is the cost related to the upgrading of software licenses with one of the healthcare system's largest software suppliers. The total investment for the software licenses was \$1,787,229. The software upgrades will be rolled out over a three-year period commencing in 2010-11. The contract for these licenses was expedited in the current year to ensure best advantage could be taken of favourable institutional pricing which was being phased out by the supplier.

Annual funding has also been provided for the establishment of a Strategic Sourcing unit: \$549,000.

7.5 Risks

Like any other organization, FacilicorpNB is subject to risks that, if unmitigated, could lead to significant financial and operational impacts. As part of a systematic approach to risk management, we have assessed the key risks associated with the Company's business. We have also considered and implemented appropriate mitigation strategies and systems to address these risks. The risks that could potentially have the most severe impact for FacilicorpNB are described below.

7.4 Investissements

Les investissements au cours de l'exercice ont totalisé 4 288 900 \$.

C'est surtout dans les technologies de l'information qu'ont été concentrés les investissements :

- licences et maintenance de logiciels : 2 989 500 \$
- regroupement de l'infrastructure des TI : 380 000 \$
- développement d'un portail intranet commun du système de santé pour les régions et FacilicorpNB : 260 000 \$
- élaboration d'un plan directeur pour un logiciel regroupé de ressources de l'entreprise : 109 000 \$

Les investissements dans les technologies de l'information comprennent aussi le coût associé à la mise à jour des licences de logiciels avec l'un des principaux fournisseurs de logiciels du système de santé. L'investissement total pour les licences de logiciels a été de 1 787 229 \$. La mise à jour des logiciels se fait sur une période de trois ans et a commencé en 2010-11. Le contrat régissant ces licences a été exécuté rapidement durant l'exercice en cours afin de s'assurer de pouvoir profiter de prix favorables pour nos établissements, qui allaient bientôt être augmentés.

Un financement annuel a également été prévu pour la création d'un secteur d'approvisionnement stratégique : 549 000 \$.

7.5 Risques

Comme toute autre organisation, FacilicorpNB est soumise à des risques qui, sans stratégie d'atténuation, pourraient avoir des impacts financiers et opérationnels sérieux. Dans le cadre d'une démarche systématique en matière de gestion des risques, nous avons évalué les principaux risques associés aux activités de l'entreprise. Nous avons également envisagé et mis en place des stratégies et des systèmes d'atténuation appropriés afin de réagir à ces risques. Les risques qui pourraient avoir le plus d'impact grave pour FacilicorpNB sont décrits ci-après.

INFORMATION TECHNOLOGY & TELECOMMUNICATIONS

At the time of assuming responsibility for delivering Information Technology & Telcommunications services, an inventory of current devices in the healthcare system found that over 30% of the devices were older than five years and in risk of operational failure. Timely refresh of all devices is a priority but funding was not available within the RHAs. Detailed province-wide refresh plans have been developed and this area is a priority for investment as savings are being generated and approved for reinvestment.

FINANCIAL

Achievement of savings targets as per our mandate is a significant risk both in terms of the ability to make needed reinvestments in the healthcare system and the reputation of the Company. A detailed multi-year savings plan has been developed and resources have been allocated to implement this plan. A critical success factor to achieving the targeted savings is active cooperation and support from stakeholders in the health-care system.

7.6 Future Outlook

FacilicorpNB's challenge in the short-term will be to maintain a disciplined and focused approach to achieving savings objectives. In light of the current fiscal challenges faced by the Province, there is an added urgency to achieve savings targets. The Company's strategic sourcing activities will be vital in reaching our savings target. For the coming year, these activities are expected to generate approximately \$9 million in annual savings.

Equally important will be to maintain a high quality of service delivery and customer satisfaction. Further development of our customer experience program, along with supporting continuous improvement efforts, will be critical to success in this area.

Over the past year, FacilicorpNB was able to generate operating savings that were sufficient to fund the general administrative costs of the Company. Maintaining this balance on an annual basis is a key financial objective. The most crucial challenge is that operational savings will be needed to cover costs and liabilities that were assumed by the Company when services were transitioned from the

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Au moment d'assumer la responsabilité de fournir les services de technologies de l'information et télécommunications, nous avons dressé un inventaire des appareils en place dans le système de santé et découvert que plus de 30 % d'entre eux étaient âgés de plus de cinq ans et risquaient une défaillance. Il est prioritaire de procéder à un rajeunissement de tous les appareils, mais les fonds n'étaient pas disponibles au sein des régions. Des plans détaillés de rajeunissement à l'échelle provinciale ont été élaborés; ce secteur constitue une priorité en matière d'investissements à mesure que des économies seront réalisées et que leur réinvestissement sera approuvé.

FINANCES

La non-atteinte des économies ciblées en vertu de notre mandat constitue un risque important en termes de capacité de faire les investissements requis dans le système de santé et aussi en termes de réputation de l'entreprise. Un plan détaillé d'économies pluriannuelles a été élaboré et des ressources ont été affectées à la mise en œuvre de ce plan. La coopération et le soutien actifs des intervenants du système de santé représentent des facteurs indispensables à l'atteinte des économies ciblées.

7.6 Perspectives d'avenir

Le défi que FacilicorpNB devra relever à court terme sera celui de conserver une démarche disciplinée et concentrée afin d'atteindre ses objectifs d'économies. À la lumière du défi financier auquel la Province doit faire face, il y a urgence accrue d'atteindre les économies ciblées. Les activités d'approvisionnement stratégique de l'entreprise auront une importance vitale si nous voulons atteindre nos économies ciblées. Pour l'exercice qui s'en vient, on s'attend à ce que ces activités génèrent des économies annuelles d'environ 9 millions de dollars.

En outre, il sera tout aussi important de maintenir la qualité élevée des services offerts et le degré de satisfaction de la clientèle. Il sera essentiel à notre réussite dans ce domaine de poursuivre le développement de notre Programme d'expérience client, en plus d'appuyer les efforts d'amélioration continue.

Au cours de la dernière année, FacilicorpNB a réussi à réaliser des économies liées à l'exploitation qui lui ont permis de financer ses frais généraux d'administration. Le maintien de cet équilibre sur une base annuelle est un objectif financier clé. Le défi le plus significatif est lié au fait que des économies liées à l'exploitation devront servir à couvrir des frais et des dettes qui ont été pris en charge par l'entreprise lorsque

RHAs for which no funding was transferred. Approximately \$5 million in annual salaries and operating costs have been identified for which no funding was transferred.

Looking ahead, FacilicorpNB has a highly motivated team of employees that are focused on delivering results that will benefit the healthcare system and New Brunswick taxpayers. We have detailed work plans and monitoring systems with KPIs to allow the ongoing monitoring of our progress.

We look forward to regularly reporting on our progress and encourage you to follow our successes through our newsletter, website, Facebook, LinkedIn and Twitter feeds. Guided by its long-term Vision of being the best shared services organization in Canada, FacilicorpNB will continue to play an important part in advancing the long-term sustainability of New Brunswick's health system.

ces services ont fait la transition depuis les régies, et pour lesquels aucun transfert de financement n'a été effectué. On a déterminé que des montants annuels d'environ 5 millions de dollars en frais de salaires et d'exploitation n'ont pas été accompagnés d'un transfert de financement.

En ce qui concerne l'avenir, FacilicorpNB peut compter sur une équipe d'employés très motivés et voués à obtenir des résultats qui profiteront au système de santé et aux contribuables du Nouveau-Brunswick. Nous avons des plans de travail détaillés et des systèmes de surveillance accompagnés d'indicateurs de rendement clés qui nous permettent de suivre nos progrès en permanence.

Nous serons heureux de vous tenir au courant de nos progrès et nous vous encourageons à en suivre l'évolution par l'entremise de notre bulletin, de notre site Web et des réseaux sociaux Facebook, LinkedIn et Twitter. Guidée par sa vision à long terme d'être le leader des services partagés au Canada, FacilicorpNB continuera de jouer un rôle important pour faire avancer la viabilité à long terme du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Section 8.0 Financial Statements and Notes

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

Section 8.0 États financiers et notes afférentes

Cette section comprend le rapport de l'auditeur, 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

8.1 Independent Auditor's Report

To the Members of the Board of Directors of FacilicorpNB Ltd./Ltée

We have audited the accompanying financial statements of FacilicorpNB Ltd./Ltée, which comprise the statement of financial position as at March 31, 2011, the statement of financial activities, statement of changes in net debt and statement of cash flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's Responsibility for the Financial Statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with Canadian public sector accounting standards, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Auditor's Responsibility

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 comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditor's judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditor considers internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our audit opinion.

Opinion

In our opinion, the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of FacilicorpNB Ltd./Ltée as at March 31, 2011 and the results of its operations, changes in net debt and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian public sector accounting standards.



Chartered Accountants
June 14, 2011

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

8.1 Rapport de l'auditeur indépendant

À l'intention des conseil d'administration de FacilicorpNB Ltd./Ltée

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de FacilicorpNB Ltd./Ltée, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars, 2011 et les états des résultats, de la variation de la dette nette, et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

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

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de FacilicorpNB Ltd./Ltée au 31 mars, 2011, ainsi que de ses résultats d'exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.



Comptables agréés
14 juin 2011

8.2 Financial Statements

FacilicorpNB Ltd./Ltée
Statement of financial position
as at March 31, 2011

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Financial assets		
Cash and cash equivalents	\$ 5,656,433	\$ 4,745,806
Accounts receivable and advances (Note 3)	11,675,956	39,698,495
Total financial assets	17,332,389	44,444,301
Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 5)	17,026,311	43,817,821
Loan payable (Note 6)	168,684	255,880
Deferred capital contributions (Note 7)	408,958	480,081
Employee future benefits (Note 8)	417,160	421,525
Other liabilities (Note 9)	930,158	694,099
Total liabilities	18,951,271	45,669,406
 Net debt	 (1,618,882)	 (1,225,105)
Non-financial assets		
Capital assets (Note 4)	3,086,695	3,484,510
Inventory of supplies	167,611	252,616
Prepaid and deferred charges	2,662,932	1,882,768
Total non-financial assets	5,917,238	5,619,894
 Accumulated surplus (Note 10)	 \$ 4,298,356	 \$ 4,394,789

Commitments (Note 19)

APPROVED BY THE BOARD

Roxanne Fairweather Director

Alles Lepage Director

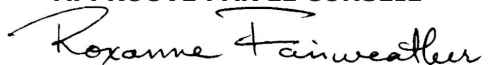
8.2 États financiers

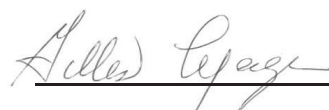
FacilicorpNB Ltd./Ltée
État de la situation financière
 au 31 mars 2011

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	5 656 433 \$	4 745 806 \$
Débiteurs et avances (Note 3)	11 675 956	39 698 495
Actif financier total	17 332 389	44 444 301
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (Note 5)	17 026 311	43 817 821
Emprunts (Note 6)	168 684	255 880
Apports de capital reportés (Note 7)	408 958	480 081
Avantages futurs des employés (Note 8)	417 160	421 525
Autres passifs (Note 9)	930 158	694 099
Passif total	18 951 271	45 669 406
 Dette nette	 (1 618 882)	 (1 225 105)
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (Note 4)	3 086 695	3 484 510
Inventaires d'approvisionnement	167 611	252 616
Charges payées d'avance et reportées	2 662 932	1 882 768
Actifs non financiers total	5 917 238	5 619 894
Excédent accumulé (Note 10)	4 298 356 \$	4 394 789 \$

Engagements (Note 19)

APPROUVÉ PAR LE CONSEIL

 Administrateur

 Administrateur

FacilicorpNB Ltd./Ltée
Statement of financial activities
for the year ended March 31, 2011

	Budget (unaudited)	2011	2010
Revenue			
Department of Health (Note 11)	\$ 59,716,237	\$ 58,489,374	\$ 51,061,758
E-health initiatives (Note 11)	1,178,292	593,545	1,379,434
Savings initiatives	6,831,761	4,297,286	2,438,580
Laundry	7,004,110	7,053,420	6,525,113
Other recoveries	-	261,842	-
Amortization of deferred capital contributions (Note 7)	-	71,123	71,123
Investment income	-	30,426	5,056
Total revenues	74,730,400	70,797,016	61,481,064
Expenses			
Information technology and telecommunications (Note 12)	38,506,586	36,932,988	40,552,723
Materials management (Note 13)	10,638,878	11,152,006	10,582,006
Laundry services (Note 14)	7,004,110	6,867,594	6,506,665
Clinical engineering (Note 15)	8,537,233	7,874,813	55,795
Administration (Note 16)	4,186,833	3,777,149	3,087,243
Total service cost	68,873,640	66,604,550	60,784,432
Surplus available for investment	5,856,760	4,192,466	696,632
Investments (Note 17)			
Strategic sourcing	610,000	549,002	-
Information technology	2,972,200	3,739,897	-
Total investments	3,582,200	4,288,899	-
Annual (deficit) surplus	2,274,560	(96,433)	696,632
Accumulated surplus, beginning of year	4,394,789	4,394,789	3,698,157
Accumulated surplus, end of year	\$ 6,669,349	\$ 4,298,356	\$ 4,394,789

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

pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

	Budget (non vérifié)	2011	2010
Recettes			
Ministère de la Santé (Note 11)	59 716 237 \$	58 489 374 \$	51 061 758 \$
Initiatives cybersanté (Note 11)	1 178 292	593 545	1 379 434
Économies réalisées	6 831 761	4 297 286	2 438 580
Buanderie	7 004 110	7 053 420	6 525 113
Autres Recouvrements	-	261 842	-
Amortissement des contributions reportées pour dépenses en capital	-	71 123	71 123
Revenus de placements	-	30 426	5 056
Recette totales	74 730 400	70 797 016	61 481 064
Charges			
Technologies de l'information et télécommunications (Note 12)	38 506 586	39 932 988	40 552 723
Gestion du matériel (Note 13)	10 638 878	11 152 006	10 582 006
Buanderie (Note 14)	7 004 110	6 867 594	6 506 665
Ingénierie clinique (Note 15)	8 537 233	7 874 813	55 795
Administration (Note 16)	4 186 833	3 777 149	3 087 243
Coûts des services totaux	68 873 640	66 604 550	60 784 432
Surplus disponible pour investissements	5 856 760	4 192 466	696 632
Investissements (Note 17)			
L'Approvisionnement stratégique	610 000	549 002	-
Technologie informatique	2 972 200	3 739 897	-
Investissement totaux	3 582 200	4 288 899	-
Excédent (déficit) de l'exercice	2 274 560	(96 433)	696 632
Excédent accumulé - début d'exercice	4 394 789	4 394 789	3 698 157
Excédent accumulé - fin d'exercice	6 669 349 \$	4 298 356 \$	4 394 789 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée
Statement of changes in net debt
for the year ended March 31, 2011

	Budget (unaudited)	2011	2010
Net debt, beginning of year	\$ (1,225,105)	\$ (1,225,105)	\$ (560,631)
Changes in year			
Annual (deficit) surplus	2,274,560	(96,433)	696,632
Acquisition of capital assets	-	(98,522)	(96,521)
Write-off of equipment	-	-	19,900
Inventory of supplies	-	85,005	(76,545)
Amortization of tangible capital assets	620,916	496,337	574,815
Net change in prepaid expenses and deferred charges	-	(780,164)	(1,782,755)
Increase in net debt	2,895,476	(393,777)	(664,474)
Net debt, end of year	\$ 1,670,371	\$ (1,618,882)	\$ (1,225,105)

FacilicorpNB Ltd./Ltée**État de la variation de la dette nette**

pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

	Budget (non vérifié)	2011	2010
Dette nette - début de l'exercice	(1 225 105) \$	(1 225 105) \$	(560 631) \$
Changements durant l'exercice			
Excédent (déficit) de l'exercice	2 274 560	(96 433)	696 632
Acquisitions des actifs immobilisés	-	(98 522)	(96 521)
Radiation d'équipement	-	-	19 900
Changement net de l'inventaire d'approvisionnement	-	85 005	(76 545)
Amortissement	620 916	496 337	574 815
Changement net dans les charges payées d'avance et reportées	-	(780 164)	(1 782 755)
Augmentation de la dette nette	2 895 476	(393 777)	(664 474)
Dette nette - fin de l'exercice	1 670 371 \$	(1 618 882) \$	(1 225 105) \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée**Statement of cash flows**

for the year ended March 31, 2011

	2011	2010
Operating activities		
Annual (deficit) surplus	\$ (96,433)	\$ 696,632
Non cash items:		
Amortization of tangible capital assets	496,337	574,815
Amortization of deferred capital contributions	(71,123)	(71,123)
Employee future benefits	(4,365)	(149,896)
Write-off of equipment	-	19,900
Change in non-cash working capital balances related to operations:		
Accounts receivable and advances	28,022,539	(39,064,400)
Inventory of supplies	85,005	(76,545)
Prepaid and deferred charges	(780,164)	(1,782,755)
Accounts payable and accrued liabilities	(26,791,510)	42,602,045
Other liabilities	236,059	586,059
	1,096,345	3,334,732
Capital transactions		
Acquisition of capital assets	(98,522)	(96,521)
Financing activity		
Repayment of loan payable	(87,196)	(82,334)
Increase in cash during the year	910,627	3,155,877
Cash position, beginning of year	4,745,806	1,589,929
Cash position, end of year	\$ 5,656,433	\$ 4,745,806

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

pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Activités de fonctionnement		
Excédent (déficit) de l'exercice	(96 433) \$	696 632 \$
Postes hors caisse:		
Amortissement des immobilisations corporelles	496 337	574 815
Amortissement des contributions reportées pour dépenses en capital	(71 123)	(71 123)
Avantages futurs des employés	(4 365)	(149 896)
Radiation d'équipement	-	19 900
Changement des soldes du fonds de roulement hors trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Débiteurs et avances	28 022 539	(39 064 400)
Inventaires d'approvisionnement	85 005	(76 545)
Charges payées d'avance et reportées	(780 164)	(1 782 755)
Créditeurs et charges à payer	(26 791 510)	42 602 045
Autres passifs	236 059	586 059
	1 096 345	3 334 732
Activités d'investissement		
Acquisition des actifs immobilisés corporels	(98 522)	(96 521)
Activités de financement		
Remboursement de la dette à long terme	(87 196)	(82 334)
Augmentation des fonds au cours de l'exercice	910 627	3 155 877
Trésorerie et équivalents de trésorerie - debut de l'exercice	4 745 806	1 589 929
Trésorerie et équivalents de trésorerie - fin de l'exercice	5 656 433 \$	4 745 806 \$

8.3 Notes to the Financial Statements

year ended March 31, 2011

1. Description of business

FacilicorpNB Ltd./Ltée (the “Company” or “Facilicorp”) was incorporated and commenced operations in April 2008. The sole shareholder of the Company is the Province of New Brunswick (the “Province”). A sole shareholder declaration governs the operations of the Company. The business purpose of the Company 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 Company 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 Company is provided by the New Brunswick Department of Health.

2. Significant accounting policies

These financial statements are the representations of management, prepared in accordance with Canadian public sector accounting standards 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 Company.

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.

8.3 Notes afférentes aux états financiers

pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

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. 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 ») 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.

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.

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 public sector accounting standards 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.

3. Accounts receivable and advances

	2011	2010
Due from Department of Health	\$ 10,607,916	\$ 39,048,203
HST receivable	625,707	420,726
Accounts receivable	428,455	210,500
Advances to employees	13,878	19,066
	\$ 11,675,956	\$ 39,698,495

Funding for the Company's services is provided by the Province. The due from Department of Health balance consists principally of outstanding budget transfers less funds advanced to the Company during the year.

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.

3. Débiteurs et avances

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Débiteur - Ministère de la Santé	10 607 916 \$	39 048 203 \$
TVH à recevoir	625 707	420 726
Débiteurs	428 455	210 500
Avances aux employés	13 878	19 066
	11 675 956 \$	39 698 495 \$

Le financement pour ces services a été fourni par la Province par un transfert de budget de financement. 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.

4. Capital assets

	Cost	Accumulated amortization	Net book value	
			2011	2010
Land	\$ 66,540	\$ -	\$ 66,540	\$ 66,540
Paving	76,863	45,712	31,151	33,116
Building	3,520,497	2,976,936	543,561	517,610
Equipment	9,947,139	7,930,980	2,016,159	2,387,163
Leasehold improvements	620,713	191,429	429,284	480,081
	\$ 14,231,752	\$ 11,145,057	\$ 3,086,695	\$ 3,484,510

5. Accounts payable and accrued expenses

	2011	2010
Due to RHAs	\$ 8,515,017	\$ 37,009,204
Accrued vacation payable	2,856,876	1,615,878
Accrued liabilities	2,687,164	640,228
Accounts payable	1,663,940	3,655,587
Accrued payroll	1,303,314	896,924
	\$ 17,026,311	\$ 43,817,821

During the transition of Clinical Engineering to the Company in April 2010, the RHAs made payments for payroll and operating expenses on the Company's behalf. The due to RHAs balance consists principally of these amounts.

6. 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 \$1,238,004.

Principal payments required to maturity are as follows:

2012 \$ 168,684

7. Deferred capital contributions

	2011	2010
Balance, beginning of year	\$ 480,081	\$ 551,204
Amortization for the year	(71,123)	(71,123)
Balance, end of year	\$ 408,958	\$ 480,081

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

4. Immobilisations corporelles

	Coûts	Amortissement Cumulé	Valeur comptable nette 2011	2010
Terrains	66 540 \$	- \$	66 540 \$	66 540 \$
Asphalte	76 863	45 712	31 151	33 116
Bâtiments	3 520 497	2 976 936	543 561	517 610
Équipement	9 947 139	7 930 980	2 016 159	2 387 163
Améliorations locatives	620 713	191 429	429 284	480 081
	14 231 752 \$	11 145 057 \$	3 086 695 \$	3 484 510 \$

5. Créditeurs et charges à payer

	2011	2010
Dû aux RRS	8 515 017 \$	37 009 204 \$
Charges des Vacances	2 856 876	1 615 878
Charges à payer	2 687 164	640 228
Créditeurs	1 663 940	3 655 587
Charges du personnel à payer	1 303 314	896 924
	17 026 311 \$	43 817 821 \$

Au cours de la transition de division d'ingénierie clinique 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.

6. 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 2011. Le prêt est garanti par un équipement d'une valeur comptable de 1 238 004 \$.

Les remboursements de capital à échéance sont les suivants:

2012 168 684 \$

7. Apports de capital reportés

	2011	2010
Solde - début de l'exercice	480 081 \$	551 204 \$
Amortissement pour l'exercice	(71 123)	(71 123)
Solde - fin de l'exercice	408 958 \$	480 081 \$

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

8. Employee future benefits

PENSION PLAN

Employees of the Company 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 Company during the year totaled \$2,044,901 (2010 - \$1,527,288).

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 funded by Fundy Linen. The total estimated retirement allowance payable at December 31, 2009 has been recognized as a liability. Future funding of these benefits post amalgamation is the responsibility of the Province.

9. Other liabilities

	2011	2010
Deferred savings initiative revenue	\$ 600,000	\$ 600,000
Deferred project revenue	250,000	-
Future rent benefit	80,158	94,099
	\$ 930,158	\$ 694,099

The future rent benefit is amortized over the life of the rental agreement. The benefit recognized during the year was \$13,941 (2009 - \$13,941).

10. 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:

	Restricted	Unrestricted	Total	2010
	2011			
Balance, beginning of year	\$ 273,230	\$ 4,121,559	\$ 4,394,789	\$ 3,698,157
Annual (deficit) surplus	-	(96,433)	(96,433)	696,632
Funds used to purchase capital assets	(76,428)	76,428	-	-
Transfer to net assets restricted for capital	423,447	(423,447)	-	-
Balance, end of year	\$ 620,249	\$ 3,678,107	\$ 4,298,356	\$ 4,394,789

The terms of the sole shareholder declaration require, if requested by the Minister of Finance of the Province of New Brunswick, the Company to return the surplus or any portion of the surplus or retained earnings or any portion of retained earnings.

8. 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 2 044 901 \$ (2010 – 1 527 288 \$).

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, à l'exception des montants notés au paragraphe suivant.

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 bénéfices après la fusion sont la responsabilité de la Province.

9. Autres passifs

	2011	2010
Apports des économies réalisées	600 000 \$	600 000 \$
Apports des recettes du projects	250 000	-
L'avantage relatif au bail	80 158	94 099
	930 158 \$	694 099 \$

L'avantage relatif au bail amorti sur la durée du contrat. Le montant attribué à l'exercice est 13 941 \$ (2009- 13 941 \$).

10. 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 :

	Restreints	Sans restriction	Total	
			2011	2010
Solde - début de l'exercice	273 230 \$	4 121 559 \$	4 394 789 \$	3 698 157 \$
(Déficit) excédent annuel	-	(96 433)	(96 433)	696 632
Fonds (déficit) utilisés pour l'acquisition d'actifs immobilisés	(76 428)	76 428	-	-
Transfert aux actifs nets restreints pour capital	423 447	(423 447)	-	-
Solde - fin de l'exercice	620 249 \$	3 678 107 \$	4 298 356 \$	4 394 789 \$

Les conditions de la convention avec l'actionnaire ordonnent, si demandé par le ministre des finances de la province du Nouveau-Brunswick, que la société retourne le surplus ou des parties du surplus ou l'excédent accumulé ou des parties de l'excédent accumulé.

11. Budget figures

The Administration, Information Technology and Telecommunications, Materials Management, Laundry Services and Savings initiatives budgets are approved by the Board of Directors. The Clinical Engineering operational budget is 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 operations budget	\$	51,179,017
Initial budget transfers from RHAs		8,537,220
		59,716,237
E-health initiatives		1,178,292
In year adjustments for budget transfers		(1,226,863)
In year adjustments for budget for E-health		(584,747)
Total funding	\$	59,082,919

Presented in the Statement of financial activities as follows:

Department of Health	\$	58,489,374
E-health initiatives		593,545
Total funding	\$	59,082,919

The budget for Savings Initiatives revenue is approved by the Board of Directors, 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.

12. Information technology and telecommunications

		Actual	
	Budget	2011	2010
	(Unaudited)		
Expenses			
Personnel	\$ 20,733,972	\$ 20,391,560	\$ 20,183,781
Operations and administration			
Equipment and supplies	13,665,854	12,286,926	13,830,616
Software, licenses and data charges	3,772,260	3,522,798	4,432,298
Telecom expense	219,480	523,070	1,278,466
Office expense	115,020	130,523	178,094
Professional fees	-	76,515	628,094
Occupancy costs	-	1,596	21,374
Total operations and administration	17,772,614	16,541,428	20,368,942
Total information technology and telecommunications	\$ 38,506,586	\$ 36,932,988	\$ 40,552,723

11. Budget

L'administration, les services de buanderie, les services de technologies de l'information et télécommunications et la gestion du matériel sont dérivés des transferts de budgets sont approuvés par le conseil. Le budget d'ingénierie technologique est dérivé 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	51 179 017 \$
Transferts de budgets initial des RRS	8 537 220
	59 716 237
Initiatives cybersanté	1 178 292
Ajustement durant l'exercice pour les transferts de budgets	(1 266 863)
Ajustement durant l'exercice sur le budget cybersanté	(584 747)
Financement total	59 082 919 \$

Présenté dans l'état des résultats comme suit:

Ministère de la Santé	58 489 374 \$
Initiatives cybersanté	593 545
Financement total	59 082 919 \$

Le budget pour les économies réalisées est approuvé par le conseil, pour lesquelles l'objectif est de recouvrir une partie des dépenses planées au travers des économies opérationnelles. La variance du montant budgété dépend sur des négociations efficaces et des contrats qui couvrent la province au complet.

12. Technologies de l'information et télécommunications

	Montants réels		
	Budget (non vérifié)	2011	2010
Charges			
Personnel	20 733 972 \$	20 391 560 \$	20 183 781 \$
Exploitation et administration			
Matériel informatique, petits appareils et fournitures	13 665 854	12 286 926	13 830 616
Frais de logiciel, licences et données	3 772 260	3 522 798	4 432 298
Frais de télécommunication	219 480	523 070	1 278 466
Frais de bureau	115 020	130 523	178 094
Honoraires	-	76 515	628 094
Coûts d'occupation	-	1 596	21 374
Total exploitation et administration	17 772 614	16 541 428	20 368 942
Total technologies de l'information et télécommunications	38 506 586 \$	36 932 988 \$	40 552 723 \$

13. Materials management

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2011	2010
Expenses			
Personnel	\$ 10,097,953	\$ 10,660,934	\$ 9,707,671
Operations and administration			
Equipment and supplies	308,588	311,175	693,831
Office expense	111,837	94,077	7,165
Telecom expense	91,200	64,264	50,192
Occupancy costs	29,300	19,556	29,679
Software, licenses and data charges	-	2,000	3,543
Professional fees	-	-	89,925
Total operations and administration	540,925	491,072	874,335
Total materials management	\$ 10,638,878	\$ 11,152,006	\$ 10,582,006

14. Laundry services

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2011	2010
Expenses			
Personnel	\$ 3,681,589	\$ 3,802,226	\$ 3,321,846
Operations and administration			
Equipment and supplies	1,364,462	1,326,000	1,414,087
Utilities	750,369	670,004	715,801
Amortization	520,992	423,447	503,692
Occupancy costs	397,724	397,997	189,954
Delivery	143,665	149,008	149,158
Office expense	45,396	39,470	40,697
Telecom expense	38,004	28,238	36,108
Professional fees	49,304	18,741	88,129
Interest on long-term debt	12,605	12,463	17,324
Software, licenses and data charges	-	-	29,869
Total operations and administration	3,322,521	3,065,368	3,184,819
Total laundry services	\$ 7,004,110	\$ 6,867,594	\$ 6,506,665

13. Gestion de matériel

	Budget (non vérifié)	Montants réels	
		2011	2010
Charges			
Personnel	10 097 953 \$	10 660 934 \$	9 707 671 \$
Exploitation et administration			
Matériel informatique, petits appareils et fournitures	308 588	311 175	693 831
Frais de bureau	111 837	94 077	7 165
Frais de télécommunication	91 200	64 264	50 192
Coûts d'occupation	29 300	19 556	29 679
Frais de logiciel, licences et données	-	2 000	3 543
Honoraires	-	-	89 925
Total exploitation et administration	540 925	491 072	874 335
Total gestion de matériel	10 638 878 \$	11 152 006 \$	10 582 006 \$

14. Services de buanderie

	Budget (non vérifié)	Montants réels	
		2011	2010
Charges			
Personnel	3 681 589 \$	3 802 226 \$	3 321 846 \$
Exploitation et administration			
Matériel informatique, petits appareils et fournitures	1 364 462	1 326 000	1 414 087
Utilitaires	750 369	670 004	715 801
Amortissement	520 992	423 447	503 692
Coûts d'occupation	397 724	397 997	189 954
Livraison	143 665	149 008	149 158
Frais de bureau	45 396	39 470	40 697
Frais de télécommunication	38 004	28 238	36 108
Honoraires	49 304	18 741	88 129
Intérêts sur la dette à long terme	12 605	12 463	17 324
Frais de logiciel, licences et données	-	-	29 869
Total exploitation et administration	3 322 521	3 065 368	3 184 819
Total services de buanderie	7 004 110 \$	6 867 594 \$	6 506 665 \$

15. Clinical engineering

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2011	2010
Expenses			
Personnel	\$ 6,758,436	\$ 7,526,530	\$ 55,795
Operations and administration			
Equipment and supplies	1,607,286	198,798	-
Office expense	115,630	74,199	-
Telecom expense	55,881	50,066	-
Occupancy costs	-	25,220	-
Total operations and administration	1,778,797	348,283	-
Total clinical engineering	\$ 8,537,233	\$ 7,874,813	\$ 55,795

The Company assumed responsibility for the management of Clinical Engineering effective April 1, 2010.

16. Administration

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2011	2010
Expenses			
Personnel	\$ 2,734,625	\$ 2,583,828	\$ 2,125,666
Operations and administration			
Professional fees	855,292	552,649	504,816
Office expense	185,888	268,539	117,970
Occupancy costs	267,204	205,342	200,862
Amortization	99,924	72,890	71,123
Equipment and supplies	6,700	56,089	(3,766)
Telecom expense	37,200	27,753	30,985
Software, licenses and data charges	-	10,059	39,587
Total operations and administration	1,452,208	1,193,321	961,577
Total administration	\$ 4,186,833	\$ 3,777,149	\$ 3,087,243

15. Ingénierie clinique

	Budget (non vérifié)	Montants réels	
		2011	2010
Charges			
Personnel	6 758 436 \$	7 526 530 \$	55 795 \$
Exploitation et administration			
Matériel informatique, petits appareils, et fournitures	1 607 286	198 798	-
Frais de bureau	115 630	74 199	-
Frais de télécommunication	55 881	50 066	-
Coûts d'occupation	-	25 220	-
Total des frais d'exploitation et d'administration	1 778 797	348 283	-
Total Ingénierie clinique	8 537 233 \$	7 874 813 \$	55 795 \$

16. Administration

	Budget (non vérifié)	Montants réels	
		2011	2010
Charges			
Personnel	2 734 625 \$	2 583 828 \$	2 125 666 \$
Exploitation et administration			
Honoraires	855 292	552 649	504 816
Frais de bureau	185 888	268 539	117 970
Coûts d'occupation	267 204	205 342	200 862
Amortissement	99 924	72 890	71 123
Matériel informatique, petits appareils et fournitures	6 700	56 089	(3 766)
Frais de télécommunication	-	10 059	39 587
Frais de logiciel, licences et données	37 200	27 753	30 985
Total des frais d'exploitation et d'administration	1 452 208	1 193 321	961 577
Total administration	4 186 833 \$	3 777 149 \$	3 087 243 \$

17. Investments

In accordance with the Company's sole shareholder declaration, any surplus or retained earnings of the Company shall be retained to first fund the implementation of operational efficiencies for the Company and then to fund the development or enhancement of information systems supporting clinical and non-clinical services or enable operational efficiencies within the healthcare system.

Proposed investments are presented to the Company's Board of Directors as part of the annual budget process.

18. Related parties

PROVINCE OF NEW BRUNSWICK

During the year the Province provided the Company funding of \$61,972,796 (2010 - \$53,279,772) and funded capital expenditures of nil (2010 - nil).

HORIZON HEALTH NETWORK

During the year the Company recorded sales of \$6,354,961 (2010 - \$6,118,685) to Horizon Health Network (formerly Regional Health Authority B) for linen and laundry services.

19. Commitments

The Company 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, 2012	\$ 12,210,300	\$ 188,600	\$ 99,200	\$ 12,498,100
2013	11,335,600	176,000	101,700	11,613,300
2014	10,423,700	176,000	98,200	10,697,900
2015	3,026,600	176,000	46,900	3,249,500
2016	2,272,400	176,000	2,600	2,451,000
Thereafter	61,200	132,000	-	193,200
	\$ 39,329,800	\$ 1,024,600	\$ 348,600	\$ 40,703,000

17. Investissements

Selon la convention de l'actionnaire, tout surplus ou excédent accumulé de la société doit être retenu pour financer les économies opérationnelles de la société en premier et en second pour financer le développement ou l'amélioration des systèmes informatiques qui supportent les services cliniques et non-cliniques ou de permettre les économies opérationnelles dans le système de la Santé.

Les investissements proposés sont présentés au conseil de la société au cours la préparation du budget annuel.

18. Parties apparentées

PROVINCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Au cours de l'exercice, la Province a fourni le financement à la Société pour un montant de 61 972 796 \$ (2010 – 53 279 772 \$) et a financé les immobilisations corporelles pour un montant de zéro (2010 – 0 \$).

RÉSEAU DE SANTÉ HORIZON

Au cours de l'exercice, la Société avait des ventes totalisant 6 364 961 \$ (2010 – 6 118 685 \$) au Réseau de santé Horizon (formellement Régie Régionale de la Santé B) pour du linge et des services de buanderie.

19. Engagements

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 ré

		Technologie	Locaux	Véhicules	Total
31 mars	2012	12 210 300 \$	188 600 \$	99 200 \$	12 498 100 \$
	2013	11 335 600	176 000	101 700	11 613 300
	2014	10 423 700	176 000	98 200	10 697 900
	2015	3 026 600	176 000	46 900	3 249 500
	2016	2 272 400	176 000	2 600	2 451 000
et par la suite		61 200	-	-	193 200
		39 329 800 \$	1 024 600 \$	348 600 \$	40 703 000 \$



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

