



**RAPPORT ANNUEL 2014-2015 DE FACILICORPNB**



---

## **RAPPORT ANNUEL DE FACILICORPNB 2014-2015**

---

Publié par :  
FacilicorpNB  
1, rue Germain, bureau 902  
Saint John NB  
E2L 4V1  
Canada

Pour nous joindre :  
[www.FacilicorpNB.ca](http://www.FacilicorpNB.ca)  
Tél. : 506-663-2500  
Sans frais : 1-888-480-4404  
Courriel : [info@FacilicorpNB.ca](mailto:info@FacilicorpNB.ca)  
Facebook: [www.facebook.com/FacilicorpNB](http://www.facebook.com/FacilicorpNB)  
Twitter: [www.twitter.com/FacilicorpNB](http://www.twitter.com/FacilicorpNB)  
LinkedIn: [www.linkedin.com/company/FacilicorpNB](http://www.linkedin.com/company/FacilicorpNB)

Juillet 2015

Conception et production :  
Communications, FacilicorpNB  
[Communications@FacilicorpNB.ca](mailto:Communications@FacilicorpNB.ca)

Imprimé au Nouveau-Brunswick



# TABLE DES MATIÈRES

Mission, vision, valeurs	4
Initiatives qui ont été menées à terme en 2014-2015	5
<b>1.0 Message du président du conseil d'administration</b>	<b>6</b>
1.1 Gouvernance	7
1.1.1 Comités du conseil	7
1.1.2 Conduite des affaires conforme à l'éthique	7
1.2 Conseil d'administration	8
<b>2.0 Message du président-directeur général</b>	<b>9</b>
2.1 Profil de l'organisation	10
2.2 Secteurs d'activité	10
2.2.1 Technologies de l'information et Télécommunications	10
2.2.2 Ingénierie clinique	11
2.2.3 Chaîne d'approvisionnement	11
2.2.4 Buanderie	12
2.3 <i>Loi sur les langues officielles</i>	12
2.4 <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i>	12
2.5 Organigramme	13
<b>3.0 Rapport sur le rendement</b>	<b>14</b>
3.1 Indicateurs de rendement clés	15
3.2 Moteurs de changement	16
3.2.1 Clientèle	16
3.2.2 Services	18
3.2.3 Résultats	20
3.2.4 Opérations	22
3.2.5 Employés	25
3.2.6 Ressources	28
<b>4.0 Rapport de gestion</b>	<b>29</b>
4.1 Aperçu des résultats financiers de 2014-2015	29
4.2 Recettes	29
4.3 Charges	30
4.4 Investissements	30
4.5 Risques	31
4.6 Perspectives d'avenir	31
<b>5.0 États financiers et notes complémentaires</b>	<b>32</b>



# MISSION, VISION, VALEURS

**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 des fournisseurs de 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.



# INITIATIVES QUI ONT ÉTÉ MENÉES À TERME EN 2014-2015

Au cours du dernier exercice financier, plusieurs initiatives d'envergure ont été menées à terme avec succès, et de nombreuses autres ont franchi une étape importante de leur planification. Grâce aux importantes initiatives suivantes, le système de santé du Nouveau-Brunswick continue d'avancer vers l'atteinte de son objectif de viabilité :

- Centre d'assistance informatique provincial
- Projet de dictée et transcription
- Projet de chaîne d'approvisionnement pharmaceutique
- Programme de gestion de l'énergie
- Mise à jour de Microsoft
- Programme de gestion de l'assiduité
- Initiative d'amélioration continue
- Phase I du projet de Renouveau de la Chaîne d'approvisionnement/Gestion par catégories



# 1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il me fait plaisir, au nom du conseil d'administration, de vous présenter le rapport annuel 2014-2015 de FacilicorpNB.

Le dernier exercice financier a confronté notre organisation à une variété de défis, depuis un changement de gouvernement jusqu'à une transformation importante de notre équipe de haute direction, et cela, dans un contexte d'évolution de nos relations avec les clients et les intervenants.

Il me fait plaisir de vous dire qu'à chaque occasion, nous nous sommes montrés à la hauteur de la situation et que nous nous sommes adaptés à ces nouvelles réalités. Notre conseil continue d'offrir un encadrement qui habilite notre équipe et maintient le cap sur nos objectifs.

Alors que nous poursuivons la mise en œuvre de notre deuxième plan stratégique, nous avons été témoins du mûrissement de notre organisation en une entreprise axée sur la clientèle. Nous avons fait nos preuves en termes d'objectifs financiers, et maintenant nous perfectionnons ces capacités avec le type de raisonnement créatif et de résolution de problèmes qui constitueront le fondement d'une culture de l'amélioration continue grâce à laquelle nous établirons des relations durables à long terme avec nos clients. Je suis fort emballé par cette évolution et il me tarde de voir des résultats encore plus tangibles au cours de la prochaine année.

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier le président-directeur général sortant, Gordon Gilman, pour tout ce qu'il a fait depuis la création de cette organisation. Ce n'est pas une mince tâche que de lancer une organisation; les bases qu'il a jetées pour FacilicorpNB nous permettront de continuer à bâtir pendant des années. Nous lui souhaitons bonne chance alors qu'il relève son nouveau défi.

Je souhaite également remercier Derrick Jardine, notre nouveau président-directeur général, d'avoir tenu la barre haut durant cette période de transition et d'avoir soutenu l'équipe de la haute direction pendant cette série d'importants changements de personnel. Enfin, merci à mes collègues du conseil d'administration, qui ont continué de fournir le type de gouvernance réfléchie qui permet à notre équipe de mettre à l'avant-plan le développement de relations et le service à la clientèle pour le bien de tous les Néo-Brunswickois.

Depuis sa création, FacilicorpNB n'a cessé de démontrer aux citoyens de la province à quel point son travail est précieux et utile. Nous sommes heureux que notre réussite ait inspiré au gouvernement la prochaine phase de sa démarche en matière de services partagés.

Je tire une très grande fierté de nos réalisations et je suis emballé face à l'avenir.

Je vous prie d'agréer mes salutations les plus sincères.



Marcus Goddard  
Président du conseil

## 1.1 GOUVERNANCE

Le conseil d'administration de FacilicorpNB adhère au principe voulant que de saines pratiques de gouvernance soient essentielles au bon fonctionnement de la corporation et à la mise en valeur des intérêts de son actionnaire unique, la Province du Nouveau-Brunswick.

Notre conseil s'acquitte de ses responsabilités directement et par l'entremise de ses comités, en conformité avec les règlements administratifs, la déclaration de l'actionnaire unique et le manuel 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.

### 1.1.1 COMITÉS DU CONSEIL

Le conseil d'administration est actuellement responsable de la gouvernance et du fonctionnement des deux comités suivants :

- le Comité de la vérification et des finances, chargé de se pencher sur toutes les questions touchant les finances, la vérification et les risques;
- le Comité de la gouvernance et des ressources humaines, chargé de se pencher sur toutes les questions touchant la gouvernance et les ressources humaines.

Nos comités du conseil ne prennent aucune mesure ou décision au nom du conseil à moins d'en avoir reçu le mandat spécifique.

### 1.1.2 CONDUITE DES AFFAIRES CONFORME À L'ÉTHIQUE

FacilicorpNB a adopté un code de conduite et une directive sur les conflits d'intérêts, qui régissent la conduite de tous les administrateurs et dirigeants et qui gèrent la divulgation et l'évitement des conflits d'intérêts.

Les administrateurs sont tenus de soumettre un document déclaratoire chaque année et de le mettre à jour lorsqu'il se doit.



## 1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom	Rôle	Présences aux réunions du conseil <sup>6</sup>	Membre des comités suivants	Présences aux réunions des comités <sup>6</sup>
Michael Coster	Administrateur	6/6	Vérification et finances	3/3
Christian Couturier	Administrateur	5/6	S/O	S/O
Paul Couturier	Administrateur	6/6	S/O	S/O
Kim Daley <sup>1</sup>	Administratrice	1/1	S/O	S/O
Lily Durepos	Administratrice	6/6	Gouvernance et RH	4/4
Dr David Elias	Administrateur	6/6	Vérification et finances	3/3
W. David Ferguson	Administrateur	5/6	S/O	S/O
Gordon A. Gilman <sup>2</sup>	Président-directeur général <sup>5</sup>	4/5 <sup>7</sup>	Vérification et finances Gouvernance et RH	2/2 2/3 <sup>8</sup>
Marcus Goddard	Président du conseil	6/6	Vérification et finances Gouvernance et RH	3/3 4/4
David T. Hashey, c.r.	Administrateur	5/6	Gouvernance et RH	4/4
Derrick Jardine <sup>3</sup>	Président-directeur général <sup>5</sup>	1/1	Vérification et finances Gouvernance et RH	1/1 1/1
Renée Laforest <sup>4</sup>	Administratrice	1/1	Vérification et finances	S/O jusqu'ici
Manon Losier	Administratrice	6/6	Gouvernance et RH (présidente du comité)	4/4
Tom Maston	Administrateur	3/6	Vérification et finances	1/3
Paula MacNeil	Administratrice	6/6	Vérification et finances (présidente du comité)	2/3
Sonia Roy	Administratrice	6/6	Gouvernance et RH	3/4

1 Kim Daley a été nommée au conseil le 24 juin 2014 et en a démissionné le 6 octobre 2014.

2 Gordon Gilman a été détaché au Bureau du Conseil exécutif le 1<sup>er</sup> décembre 2014.

3 Derrick Jardine a été nommé président-directeur général (par intérim) le 1<sup>er</sup> décembre 2014.

4 Renée Laforest a été nommée au conseil le 9 décembre 2014.

5 Membre d'office sans droit de vote.

6 En ce qui concerne les membres qui ont quitté le conseil ou un de ses comités ou qui s'y sont joints en cours d'exercice, le dossier de présences reflète les réunions qui ont eu lieu durant leur mandat respectif au conseil ou au comité.

7 Une (1) réunion du conseil a eu lieu spécifiquement sans la présence du PDG.

8 Une (1) réunion du Comité de la gouvernance et des RH a eu lieu spécifiquement sans la présence du PDG.

## 2.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom de la direction et du personnel de FacilicorpNB, il me fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel 2014-2015.

Notre organisation a subi d'importants changements cette année, tout en maintenant le cap sur ses priorités stratégiques. Nous avons vu le départ à la retraite de Guy Léger, notre vice-président à l'Exploitation et chef des opérations, et le départ d'Andrew Beckett, notre vice-président aux Services généraux et chef des finances. Nous leur souhaitons bonne chance dans leurs futurs projets et les remercions de leur contribution à notre organisation.

Nous avons également fait nos adieux au président-directeur général Gordon Gilman, qui a accepté un poste au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Gordon a posé notre organisation sur des bases solides et nous a légué un plan clair pour réaliser nos objectifs.

Je suis fier du chemin que nous avons parcouru en tant qu'organisation. Lorsque j'étais vice-président aux Solutions et services technologiques, j'ai participé à bon nombre des initiatives qui ont été achevées cette année ou qui ont franchi une étape importante de leur évolution. Le Centre d'assistance informatique provincial a beaucoup contribué à améliorer le service offert à notre clientèle à l'échelle de la province, tandis que la Chaîne d'approvisionnement pharmaceutique donne déjà d'excellents résultats. En tant que président, je suis fier de prendre part à une gamme étendue d'activités, notamment nos initiatives d'amélioration continue avec Lean Six Sigma, notre projet de Renouveau de la Chaîne d'approvisionnement et nos efforts soutenus en vue de regrouper efficacement et durablement nos opérations de buanderie.

Je suis constamment impressionné par la capacité de notre équipe à se concentrer sur l'atteinte des objectifs établis dans notre plan stratégique. En tant qu'organisation, nous avons fait la transition vers un accent sur la clientèle, ce qui a profondément touché notre manière de travailler, de fournir nos services et d'atteindre nos objectifs de rendement. En fin de compte, nous sommes encore plus tenus de répondre du travail que nous accomplissons, grâce au changement positif que nous apportons pour nos clients et pour notre province.

Merci à notre conseil d'administration pour sa gérance au cours de l'exercice, ainsi qu'à notre personnel pour son dévouement et ses efforts continus.

Avec le plan mis de l'avant par le gouvernement en vue de créer une nouvelle organisation de services partagés qui se chargera d'offrir des services communs à l'ensemble du gouvernement, nous voyons comme un pas vers l'avant la création de cette nouvelle corporation de services communs.

Depuis la création de FacilicorpNB, en 2008, nous avons prouvé que le modèle des services partagés fonctionne. Nous avons joué un rôle important dans l'amélioration de la sécurité et de l'efficacité des services de santé grâce à de nombreuses initiatives et à notre collaboration avec les intervenants du système de santé.

Il me tarde de voir ce que nous pourrons accomplir ensemble.

Je vous prie d'agréer mes salutations sincères.



Derrick Jardine  
Président-directeur général

## 2.1 PROFIL DE L'ORGANISATION

FacilicorpNB est une agence du secteur public qui a été créée en 2008 dans le but de gérer certains services non cliniques partagés pour le compte du système de santé du Nouveau-Brunswick. Notre mandat consiste à offrir au système de santé et à ses intervenants des services de soutien rentables, innovateurs et durables.

Nous nous acquittons de notre mandat en fournissant des services de qualité élevée, en regroupant la gestion des services, en uniformisant les processus et les produits, en adoptant des pratiques exemplaires, et en optimisant une masse critique plus importante en ce qui a trait à l'achat de produits et de services.

Notre fonctionnement est financé par le ministère de la Santé, par les frais perçus en retour des services de buanderie et par les économies réalisées grâce à nos activités.

## 2.2 SECTEURS D'ACTIVITÉ

Nos secteurs d'activité – les Technologies de l'information et Télécommunications (TI et T), l'Ingénierie clinique, la Chaîne d'approvisionnement et la Buanderie – offrent un registre complet de services au système de santé et à ses partenaires.

### 2.2.1 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Les professionnels de la santé comptent sur de l'information clinique et décisionnelle ponctuelle pour le traitement des patients et la prestation de services de santé aux gens du Nouveau-Brunswick. Les TI et T offrent ce fondement critique grâce à une gestion efficace, proactive et innovatrice de l'infrastructure des technologies et des communications de notre système de santé. Nous effectuons le développement, l'essai et la mise en œuvre de solutions provinciales de cybersanté pour le compte des régions régionales de la santé et du ministère de la Santé. Nous assurons également le dépannage, le soutien et la gestion du cycle de vie des produits matériels et logiciels employés au sein du système de santé d'un bout à l'autre de la province. De plus, les TI et T veillent à ce que les données et l'information soient stockées et gérées en toute sécurité.

Nous offrons un soutien tous les jours, 24 heures sur 24, au fonctionnement du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Statistiques en un coup d'œil	2013-2014	2014-2015	Variation
Nombre total de PC et portables	13 337	13 481	+144
Nombre total de serveurs	1 268	1 335	+67
Nombre total d'appels au Centre d'assistance informatique provincial	146 507	172 491	+25 984
Nombre total d'incidents rapportés	118 153	141 393	+23 240
Nombre total d'incidents résolus	113 667	139 854	+26 187

Remarques :

- Le nombre total de serveurs a augmenté en raison de la mise en place de systèmes d'envergure, tels que le programme Timekeeper de Kronos, et de divers petits systèmes-clients internes.
- Le nombre d'appels au Centre d'assistance informatique provincial et le nombre d'incidents rapportés ont augmenté pour diverses raisons. Le regroupement des ressources de soutien a permis d'offrir des pratiques plus uniformes, notamment l'exigence de consigner toutes les activités. La prestation de services 24 heures sur 24, tous les jours, à l'ensemble des zones et régions et l'accent sur la résolution au premier appel ont également eu un impact sur cette donnée mesurable.
- Le nombre d'incidents résolus a connu une croissance pour les raisons énumérées ci-haut, mais aussi parce qu'un projet de ceinture noire visant à résoudre les tickets plus rapidement a permis de réduire le retard accumulé des tickets d'incident.



## 2.2.2 INGÉNIERIE CLINIQUE

Les professionnels de la santé emploient une vaste gamme d'appareils médicaux diagnostiques et thérapeutiques dans leur travail de tous les jours. Ces appareils peuvent être très complexes et très coûteux.

L'Ingénierie clinique travaille avec les clients afin de planifier et d'évaluer les technologies des soins de santé, qu'elles soient nouvelles ou déjà en place. Nous effectuons l'inspection et la maintenance des appareils et nous veillons à ce que les technologies soient conformes à tous les règlements applicables. Nous soutenons les enquêtes sur les incidents relatifs aux appareils médicaux et nous participons activement à la formation et à l'éducation du personnel technique et médical à l'égard de leur utilisation. Enfin, nous aidons à déterminer à quel moment un appareil est rendu à sa phase de fin de vie, et nous jouons un rôle actif dans le processus de mise hors service.

Statistiques en un coup d'œil	2013-2014	2014-2015	Variation
Nombre total d'ordres de travail	62 691	68 466	+5 775
Nombre total d'ordres de service de maintenance préventive	21 154	23 652	+2 498
Nombre total d'alertes d'équipement nécessitant une action	1,007	733	-274

Remarques :

- L'augmentation du nombre total d'ordres de travail est due à deux facteurs. Tout d'abord, il y a eu une hausse de 6 % (+1 976) des travaux d'entretien correctif requis pour soutenir l'équipement, selon les demandes d'entretien et réparation de l'équipement par des utilisateurs. Durant cette période, il y a également eu une augmentation nette de 933 appareils inventoriés. Ensuite, une initiative d'amélioration de processus par une ceinture noire et des rapports améliorés se sont traduits par une hausse de 2 498 (+11,7 %) procédures de maintenance préventive effectuées, ce qui a permis d'atteindre les cibles stratégiques.
- Le nombre d'alertes traitées varie d'une année à l'autre parce que cela dépend de la quantité d'appareils en service et des détails entourant les alertes publiées.
- Des améliorations du programme de maintenance ont été mises en œuvre, ce qui a permis d'atteindre les cibles stratégiques touchant la maintenance de l'équipement médical au cours de l'exercice 2014-2015.

## 2.2.3 CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Sur une base quotidienne, une grande variété d'équipement, de fournitures et de services sont employés pour la prestation de soins de santé aux gens du Nouveau-Brunswick.

La Chaîne d'approvisionnement appuie les professionnels de la santé en veillant à ce que les bons produits et les bons services soient disponibles au bon moment et au bon endroit. Nous sommes chargés du sourcing, de l'achat, de l'entreposage, de la livraison et de la distribution de l'ensemble de l'équipement, des fournitures et des services employés par le système de santé dans tout le Nouveau-Brunswick. La Chaîne d'approvisionnement inclut les domaines suivants : approvisionnement stratégique, achats, gestion des stocks/magasins, expédition et réception, distribution, logistique, ateliers d'imprimerie et salles du courrier.

Statistiques en un coup d'œil	2013-2014	2014-2015	Variation
Nombre total de commandes d'achat	123 714	123 235	-479
Valeur monétaire totale des commandes d'achat	280 698 785 \$	258 820 975 \$	-21 877 809 \$
Nombre total de contrats	1 462	1 366	-96
Nombre total de DDP/appels d'offres	100	83	-17

Remarques :

- Les variations de chiffres représentent des fluctuations normales des activités.
- Au cours de l'exercice, l'organisation a préparé et publié 53 demandes de propositions, 18 demandes de renseignements et 30 demandes de prix.

## 2.2.4 BUANDERIE

Les nombreux établissements de soins de santé du Nouveau-Brunswick ont besoin chaque jour d'une grande variété de linge propre et stérile.

Le secteur de la Buanderie offre des services complets dans ce domaine (notamment le ramassage du linge sale et la livraison des articles propres) à nos clients d'un bout à l'autre de la province.

Statistiques en un coup d'œil	2013-2014	2014-2015	Variation
Nombre total de livres de linge/vêtements traités	23 091 408	22 419 372	-672 036
Nombre total de clients	75	79	+4

Remarques :

- La baisse du nombre de livres résulte du remplacement du linge chirurgical par des articles jetables au Réseau de santé Horizon.
- La hausse du nombre de clients reflète l'ajout de deux foyers de soins et de deux cliniques de santé.

## 2.3 LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

FacilicorpNB offre à ses clients des services de qualité dans la langue officielle de leur choix. Le Service des ressources humaines est chargé de la coordination de la politique en matière de langues officielles au sein de notre organisation. FacilicorpNB fait une mise à jour active de son profil linguistique à mesure que la réorganisation de ses activités le justifie.

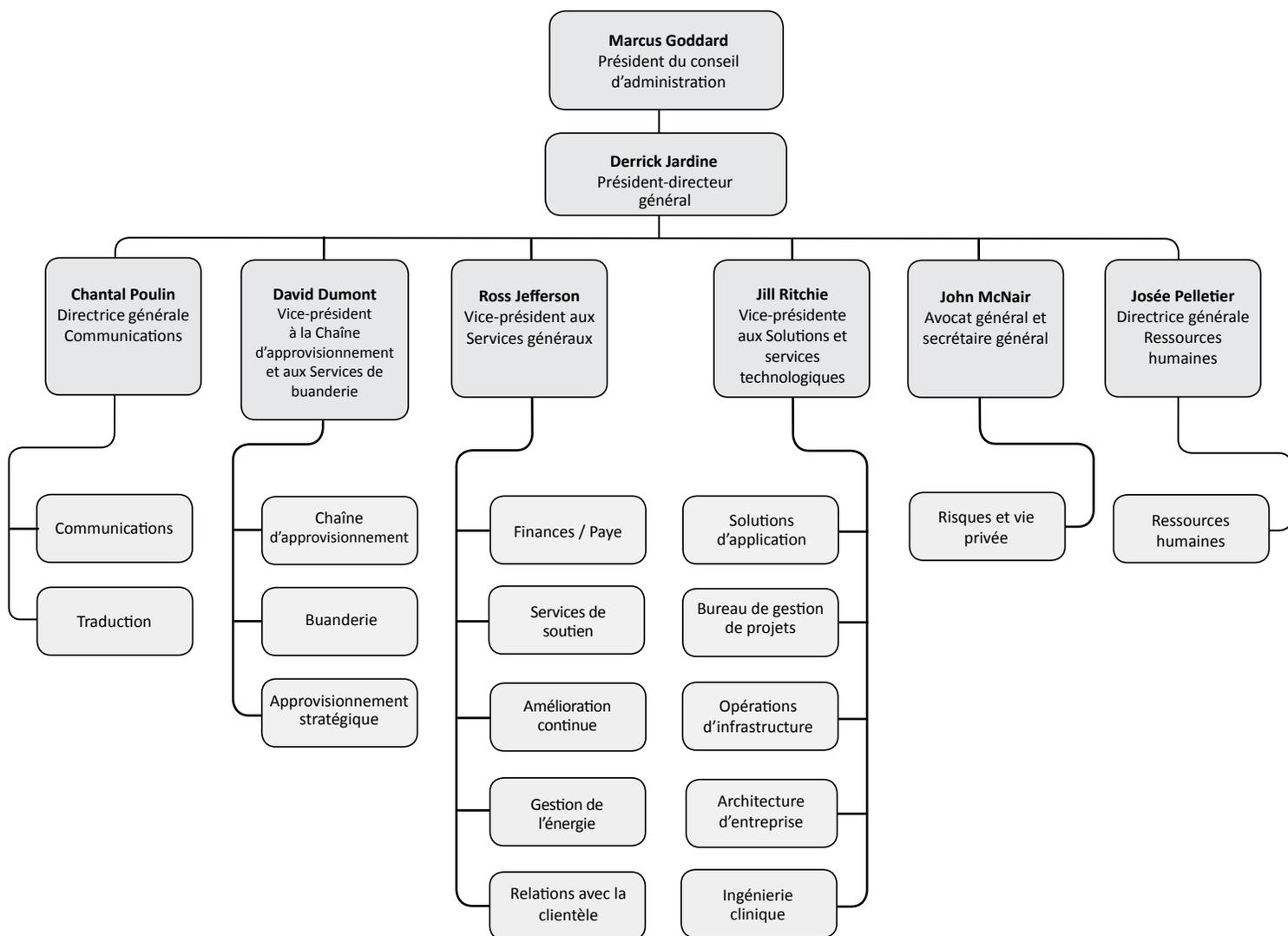
En février 2014, FacilicorpNB a reçu un avis écrit de la part de la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (« la commissaire ») à propos d'une plainte relativement à la langue de communication écrite entourant une demande de propositions lancée par FacilicorpNB à l'automne 2012. Nous avons répondu officiellement à l'avis de la commissaire, et en juin 2014, la commissaire nous a fait parvenir un exemplaire de son rapport d'enquête. Nous avons rencontré la commissaire et son personnel en août 2014 afin de discuter du rapport et de notre réponse. Dans une correspondance ultérieure, la commissaire a fait savoir que FacilicorpNB respectait la *Loi sur les langues officielles* et elle nous a encouragés à poursuivre sur la même voie.

Aucune autre plainte relative aux langues officielles n'a été reçue ou n'était en cours en lien avec l'organisation pendant l'exercice financier 2014-2015.

## 2.4 LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC

FacilicorpNB possède des politiques et des processus conçus pour gérer les divulgations faites dans l'intérêt public, comme l'exige la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* du Nouveau-Brunswick. En 2014-2015, aucune allégation ou divulgation d'actes répréhensibles n'a été faite ou reçue.

## 2.5 ORGANIGRAMME EN DATE DU 31 MARS 2015



## 3.0 RAPPORT SUR LE RENDEMENT

Notre plan stratégique 2013-2016 désigne une série de résultats souhaités et les organise en moteurs de changement, que voici :

- **Du point de vue de la clientèle**, nous allons passer de niveaux de service variables à des niveaux de service uniformes de grande qualité.
- **Du point de vue des services**, nous allons développer nos services pour y ajouter de nouveaux services et de nouveaux clients.
- **Du point de vue des résultats**, nous allons passer d'un accent sur les économies de coûts à un accent sur la valeur à long terme.
- **Du point de vue des opérations**, nous allons remplacer les processus indépendants par des processus harmonisés.
- **Du point de vue des employés**, nous allons inculquer un sentiment plus fort de fierté et d'appartenance.
- **Du point de vue des ressources**, nous allons réorienter l'attention vers une stratégie qui influence le budget, plutôt que le contraire.

Les sections qui suivent décrivent brièvement nos activités et nos réalisations de la dernière année à l'égard des moteurs de changement.



## 3.1 INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

MOTEUR	MESURE	FRÉQUENCE DE MESURE	CIBLE	RÉSULTATS DE 2014-2015
Clientèle	Sondage du degré de satisfaction de la clientèle par l'organisation	Annuelle	Satisfaction à 90 %	85 %
Services	Revenus provenant de clients actuels et de nouveaux clients	Mensuelle	626 000 \$	Des retards dans l'ouverture de nouveaux foyers de soins ont retardé les revenus attendus.
Résultats	Valeur totale des économies et des efficacités du système résultant de nos activités	Mensuelle	875 000 \$	1 316 883 \$
Résultats	Valeur des projets d'amélioration de la performance	Trimestrielle	200 000 \$	238 000 \$
Opérations	Taux d'achèvement des éléments du plan de travail	Trimestrielle	90 %	Conforme au plan
Opérations	Taux d'abandon d'appels au centre d'assistance informatique	Mensuelle	Moins de 10 %	8 %
Opérations	Taux de réponse aux incidents de TI	Mensuelle	90 %	94,8 %
Opérations	Taux de résolution des incidents de TI	Mensuelle	90 %	92,7 %
Opérations	Rajeunissement des appareils d'utilisateur final de TI	Mensuelle	2 400	1 888
Opérations	Maintenance préventive effectuée par l'IC sur l'équipement vital	Mensuelle	100 %	100 %
Opérations	Taux d'exécution de la buanderie	Mensuelle	99 %	98,7 %
Opérations	Livres de buanderie par heure d'opérateur	Mensuelle	100 lb	83,5 lb
Opérations	Coût par commande d'achat à la Chaîne d'approvisionnement	Mensuelle	15,49 \$	17,25 \$
Opérations	Coefficient de rotation des stocks à la Chaîne d'approvisionnement	Mensuelle	1,0	1,02
Employés	Assiduité des employés	Mensuelle	9,5 jours de maladie	10,66 jours
Employés	Revenus par employé	Mensuelle	8 100 \$ par employé	8 900 \$

## 3.2 MOTEURS DE CHANGEMENT

### 3.2.1 Clientèle

#### **Résultat souhaité**

Nous allons passer de niveaux de service variables à des niveaux de service uniformes de grande qualité.

#### **Mesures prises**

##### **Sondage du degré de satisfaction de la clientèle**

Le sondage du degré de satisfaction de la clientèle a été complété en décembre 2014. En tout, 97 répondants nous ont retourné le questionnaire dans lequel ils ont répondu à une variété de questions qui nous aideront à trouver des possibilités d'améliorer nos services à la clientèle en général.

Le score obtenu est de 85 % de satisfaction envers notre service à la clientèle, une hausse d'un point de pourcentage sur le score de l'an dernier.

#### **> Prochaines étapes**

Selon les résultats obtenus lors de ce sondage du degré de satisfaction de la clientèle, FacilicorpNB a établi un certain nombre de mesures à prendre pour se pencher sur quelques-uns des thèmes ou sujets de préoccupation.

#### **Relations avec la clientèle**

Dans le cadre de notre engagement continu à mettre en place et à maintenir des relations de travail fondées sur la collaboration avec nos clients, en l'occurrence le ministère de la Santé et les régies régionales de la santé, nous poursuivons notre travail de rationalisation de la gouvernance afin de soutenir l'efficacité, la reddition de comptes et l'obtention de résultats.

À l'échelle du système, FacilicorpNB dirige le Conseil du partenariat sur les technologies de la santé, qui compte des représentants du Réseau de santé Horizon, du Réseau de santé Vitalité et du ministère de la Santé. Les cadres supérieurs des TI de FacilicorpNB participent également à des comités de gouvernance des technologies, qui ont été mis sur pied par les deux régies. Une structure de gouvernance semblable est en place pour l'Ingénierie clinique.

Un groupe de gouvernance de la Chaîne d'approvisionnement, composé de cadres supérieurs du secteur de la Chaîne d'approvisionnement de FacilicorpNB et de cadres supérieurs du Réseau de santé Horizon, se réunit six fois par an dans le but de voir à ce que l'on soit en harmonie avec l'orientation stratégique telle qu'établie par le Réseau de santé Horizon, FacilicorpNB et le plan stratégique du ministère de la Santé. Ces rencontres constituent un forum permettant d'encadrer la planification, la priorisation, l'exécution et l'évaluation des projets liés aux initiatives de la Chaîne d'approvisionnement au sein du Réseau de santé Horizon. Une approche semblable est employée individuellement avec le vice-président aux Finances du Réseau de santé Vitalité.

Pour que la prestation de services et les relations avec la clientèle soient une réussite, il faut un esprit de partenariat, un dialogue ouvert et un partage d'information en continu. En collaboration avec nos partenaires, nous continuons d'adopter un cadre de pratiques exemplaires et d'opter pour une démarche d'amélioration continue en matière de prestation de services.

#### **Implantation de Microsoft Windows 7**

En 2013-2014, suite à la décision de Microsoft de mettre fin au soutien offert pour le système d'exploitation Windows XP, le personnel de FacilicorpNB avait installé le système d'exploitation Windows 7 sur 85 % des PC dans l'ensemble de la province. Cette mise à jour à grande échelle a fait en sorte que l'ensemble des systèmes demeure protégé contre d'éventuelles menaces à la sécurité. En raison d'une incompatibilité avec certaines applications, 15 % des appareils avaient dû rester sous Windows XP et recevoir un logiciel de protection additionnel afin d'atténuer les risques.

En 2014-2015, la majorité de ces systèmes ont été mis à jour ou remplacés. Moins de 1 % des appareils nécessitent encore des mesures d'atténuation des risques.

Parmi les systèmes mis à jour, il y a les applications pharmaceutiques, la solution de numérisation et d'archivage, les systèmes cliniques, les dossiers de santé et les systèmes administratifs relatifs aux patients.

### **Centre d'assistance informatique provincial entièrement fonctionnel**

Le projet de Centre d'assistance informatique provincial a été lancé en janvier 2012, dans le but d'uniformiser et d'améliorer la qualité des services offerts aux clients. Les étapes finales du projet ont été complétées en novembre 2014. Toutes les zones et régions du système de santé provincial bénéficient maintenant d'un service de soutien bilingue et uniformisé, 24 heures sur 24, offert au personnel clinique et administratif des régies et de FacilicorpNB.

« L'achèvement de ce projet démontre notre engagement à améliorer nos services et à soutenir le personnel clinique et administratif dans la prestation des services de santé. C'est là le résultat d'un travail exhaustif ayant nécessité la collaboration de nombreuses personnes. Le groupement de huit différents centres d'assistance en une seule unité opérationnelle efficace est une réussite importante pour notre organisation et pour le système de santé », estime Derrick Jardine, président-directeur général.

Les préposés au Centre d'assistance répondent aux demandes de soutien de nos clients et leur offrent des services essentiels. Les demandes qui ne peuvent pas être résolues à distance, par téléphone, sont transmises au personnel de soutien des TI qui est stationné sur place, dans les différentes zones et régions de la province.

### **Projet de gestion des accès**

Des services de gestion des accès sont offerts par les TI et T aux régies et au personnel de FacilicorpNB. Les processus, outils et ressources qui sont employés pour ajouter, modifier ou retirer les droits d'accès aux systèmes et applications requis par les utilisateurs autorisés (employés et non-employés) peuvent varier selon les zones et régions. L'absence de processus communs de gestion des accès entraîne des retards, des travaux de reprise et des incohérences. Dans certains cas, cela occasionne même des expériences client insatisfaisantes, en plus d'exiger beaucoup de la part des ressources des Applications, du Centre d'assistance informatique provincial et des utilisateurs clés.

Dans un effort visant à rationaliser et à simplifier le processus de gestion des accès pour tous les intervenants, on a élaboré un processus normalisé faisant appel aux méthodes et aux principes « Lean ». Ce processus avait fait l'objet d'un essai concluant à l'Hôpital de Moncton en 2013-2014.

En 2014-2015, nous avons élaboré et perfectionné des processus basés sur cet essai et nous avons élaboré un plan de mise en œuvre en vue du déploiement complet dans l'ensemble des établissements, à commencer par Miramichi. Ce projet devrait améliorer grandement l'expérience client et accroître l'efficacité opérationnelle du personnel des TI.

## 3.2.2 Services

### **Résultat souhaité**

Nous allons développer nos services pour y ajouter de nouveaux services et de nouveaux clients.

### **Mesures prises**

#### **Foyers de soins clients – Approvisionnement**

En 2014-2015, nous avons continué de travailler avec de nouveaux foyers de soins clients en leur présentant notre organisation de groupement d'achats (OGA) nationale et en les aidant avec le processus de demande d'adhésion comme membres associés. Jusqu'ici, 47 des 61 foyers de soins publics ont opté pour y adhérer.

Durant l'exercice, nous avons travaillé avec des foyers de soins membres associés qui ont fait la transition à 12 contrats de l'OGA, ce qui leur a permis de réaliser des économies d'échelle à l'achat de fournitures médicales et non médicales.

#### **Projet de chaîne d'approvisionnement pharmaceutique**

Le projet de chaîne d'approvisionnement pharmaceutique a mis en place un modèle de distribution à source unique qui permet aux deux régions d'automatiser et de suivre la distribution des produits pharmaceutiques à compter de leur date d'achat par l'intermédiaire des canaux traditionnels de distribution jusqu'à leur livraison sur les lieux de soins aux patients.

En 2014-2015, la phase de mise en œuvre du projet s'est concentrée sur le déploiement des cabinets de distribution automatisés. Les hôpitaux d'un bout à l'autre de la province ont été munis de ces nouveaux cabinets de haute technologie qui distribuent automatiquement les médicaments adéquats, réduisant ainsi le risque d'erreur humaine. Ces cabinets sécurisés ont été déployés dans 265 aires de soins aux patients situées dans 22 hôpitaux de la province. Le cabinet exige une authentification électronique (via nom d'utilisateur ou biométrie) avant de pouvoir l'ouvrir et prendre (ou retourner) des médicaments. Un processus automatisé est en place pour assurer le maintien d'un inventaire adéquat.

La collaboration entre FacilicorpNB et les régions est une composante essentielle de l'évolution de cette importante initiative provinciale. En plus de la gestion générale du projet, les équipes des TI et T et de l'Ingénierie clinique de FacilicorpNB ont offert leur soutien au déploiement des nouveaux éléments de matériel et de logiciel.

#### **Solution commune de dictée, transcription et reconnaissance vocale**

En octobre 2013, un contrat a été signé avec Lanier Health Care Canada pour la fourniture d'une solution complète de dictée, transcription et reconnaissance vocale pour le système de santé. Les principaux secteurs visés par cette initiative sont ceux des Archives médicales, de l'Imagerie diagnostique et des Laboratoires dans les deux régions.

Cette solution commune remplacera les huit systèmes actuels par un seul service uniformisé et fiable pour les médecins et les patients. Le nouveau système offrira la dictée, la transcription et la reconnaissance vocale en français et en anglais, et il est conçu de manière à être modifiable afin de répondre aux besoins futurs.

Ce projet s'échelonnant sur de multiples années a été lancé au printemps de 2014. Le nouveau système est actuellement installé dans trois zones/régions, soit Saint John, Beauséjour et Moncton. Le reste des déploiements se fera au cours de 2015-2016.

### **Projet TéléAVC**

En 2014-2015, FacilicorpNB a travaillé en collaboration avec le ministère de la Santé, les régies, Ambulance Nouveau-Brunswick et la Fondation des maladies du coeur pour la mise en place d'un système provincial uniformisé de TéléAVC.

Les victimes d'accident vasculaire cérébral (AVC) doivent avoir un accès rapide à un traitement pharmacologique permettant de dissoudre les caillots sanguins. Ce traitement doit être administré dans les 4,5 heures suivant l'apparition des symptômes d'un AVC; plus le médicament est administré rapidement, plus il est efficace.

Le système TéléAVC se sert de solutions technologiques pour améliorer les soins et accélérer le diagnostic pour les patients qui se pointent en salle d'urgence avec les symptômes d'un AVC.

Nos équipes des TI et T et de l'Ingénierie clinique ont mis en place la technologie requise pour relier les dix principales salles d'urgence de la province à un système de disponibilité d'un neurologue sur appel en tout temps.

« La mise en place de cette technologie aura une valeur incommensurable pour les patients. Le diagnostic et le traitement plus rapides d'un AVC augmentent de beaucoup les chances du patient de bien récupérer. À lui seul, cet élément a joué un rôle moteur pour cette initiative, et nous sommes plus que satisfaits de constater que le projet devient réalité », affirme Richard Losier, chef des opérations de la zone Beauséjour au Réseau de santé Vitalité.

« TéléAVC est un parfait exemple de la façon dont la technologie peut servir à mieux intégrer le système de santé, explique le ministre de la Santé, Victor Boudreau. Le ministère de la Santé est heureux d'être un partenaire de ce projet améliorant l'accès au traitement et contribuant à améliorer le pronostic des patients. »

### **Préparatifs contre la maladie à virus Ebola**

FacilicorpNB a travaillé de concert avec ses partenaires du système de santé provincial et vue de se préparer à l'apparition éventuelle de cas de maladie à virus Ebola au Nouveau-Brunswick.

Nous avons également participé activement au sourçage et à l'acquisition de stocks adéquats de matériel et de fournitures servant à protéger le personnel et les clients, en réponse à l'éventualité d'une pandémie de maladie à virus Ebola.

### 3.2.3 Résultats

#### **Résultat souhaité**

Nous allons passer d'un accent sur les économies de coûts à un accent sur la valeur à long terme.

#### **Mesures prises**

##### **Gestion de l'énergie**

L'exercice 2014-2015 était le premier exercice financier complet de notre stratégie intégrée de gestion de l'énergie. Durant cette année, nous avons soutenu les régies pour ce qui est d'identifier des initiatives d'économie d'énergie, de les hiérarchiser et de les exécuter. Des plans de gestion de l'énergie ont été élaborés pour cinq hôpitaux, des exercices d'analyse comparative se sont poursuivis dans 21 établissements, des systèmes informatiques de gestion de l'énergie ont été installés dans cinq établissements de soins de santé, et nos groupes de travail ont diffusé les pratiques exemplaires en matière d'énergie.

Résultats des efforts de collaboration avec les régies :

- 1,1 M\$ en évitements de coûts énergétiques réels;
- Investissement de 300 000 \$ dans des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique dans huit établissements, qui engendreront des évitements de coûts additionnels de 140 000 \$ par année; et
- plus de 220 000 \$ en évitements de coûts par l'entremise d'améliorations opérationnelles décelées au moyen des systèmes informatiques de gestion de l'énergie.

#### **> Prochaines étapes**

Au cours du prochain exercice, nous allons continuer à travailler avec le personnel de gestion des établissements des deux régies, ainsi qu'avec le ministère des Transports et de l'Infrastructure, dans le but de trouver et de mettre en œuvre d'autres projets de gestion de l'énergie. Nous ferons une mise à jour et une analyse comparative des données concernant les coûts d'énergie et des plans actuels de gestion de l'énergie, puis nous allons élaborer des plans de gestion de l'énergie pour deux autres établissements. Par ailleurs, nous comptons promouvoir l'utilisation des systèmes informatiques de gestion de l'énergie afin de continuer à accroître nos économies en matière de fonctionnement et de maintenance.

#### **Centralisation des systèmes financiers des régies**

Cette année, les régies ont entrepris une initiative de centralisation des systèmes financiers qui permettra de réaliser des économies et d'améliorer l'accès à de l'information à jour et exacte aidant à la prise de décisions. Cette initiative engendrera également des efficacités dans le fonctionnement de la Chaîne d'approvisionnement, en uniformisant les données et en rationalisant les processus.

On a examiné plusieurs options pour ce nouveau système et on a retenu une solution qui permettra de regrouper quatre différents systèmes des secteurs des Finances, de la Chaîne d'approvisionnement et de la Planification des ressources sous un seul plan de comptes. On a mis sur pied des équipes de travail au sein de chacune des régies et de FacilicorpNB pour qu'elles procèdent à l'uniformisation des processus, des flux de travail et des rapports avant la mise en œuvre. Le regroupement se fera au moyen d'une démarche par étapes, en établissant une instance maîtresse et en la reproduisant dans chaque zone au fil d'une année.

La phase initiale est en cours dans chacune des organisations et nous nous attendons à ce que le processus soit terminé durant l'exercice financier 2015-2016.

#### **Initiative du Renouveau de la Chaîne d'approvisionnement**

Chaque année, FacilicorpNB gère l'achat de produits, d'équipement et de services pour une valeur de près de 325 millions de dollars.

Dans le but de rationaliser ce processus, FacilicorpNB lançait une initiative de Renouveau de la Chaîne d'approvisionnement en janvier 2013. Cela comprenait la création d'un nouveau cadre de gestion par catégories avec un accent sur deux secteurs : le sourcing et la logistique.

Le processus de renouveau va moderniser notre système, qui est fondé sur des zones et régions, et qui comporte actuellement des pratiques manuelles disparates, pour le transformer en un modèle provincial stratégique, uniformisé et regroupé, qui reflétera les pratiques exemplaires que l'on trouve dans des initiatives semblables ayant du succès dans les secteurs public et privé.

En général, ce projet va rehausser le niveau de notre service à la clientèle grâce à la production d'économies et à la rationalisation des activités d'achats.

La mise en place du modèle de gestion par catégories a été complétée pour les Services de laboratoire d'Horizon en 2014.

« Nous avons reçu de bons commentaires jusqu'ici de la part des intervenants des Services de laboratoire, affirme Nancy Butler-Rioux, directrice du Renouveau de l'approvisionnement à FacilicorpNB. Les avantages parlent d'eux-mêmes, à tel point que d'autres départements nous ont contactés afin de passer à la gestion par catégories dès que possible! »

Daryl Steeves, alors directeur administratif régional des Services de laboratoire au Réseau de santé Horizon, n'a que des louanges pour le modèle de la gestion par catégories : « Cela a révolutionné notre approche en matière d'obtention de produits et services. »

« L'intégration de la gestionnaire de la catégorie Laboratoires au sein de notre équipe de gestion des programmes lui a permis d'entrer dans notre famille et de comprendre nos besoins encore mieux que nous, parfois, explique M. Steeves. Nos processus sont désormais clairement définis et bien compris par notre personnel, et en cas de doute, il suffit d'un simple appel à l'équipe de la gestion par catégories pour obtenir une résolution rapide. Ce qui était autrefois un processus fastidieux et difficile est devenu une expérience efficace et positive. Il s'agit de l'un des changements les plus efficaces apportés à notre structure dans le cadre de notre évolution vers un service régional. »

#### **> Prochaines étapes**

La prochaine étape consiste à faire passer l'ensemble des départements des deux régies à ce nouveau modèle d'achat.

#### **Solution provinciale de gestion des horaires, des heures et des présences**

L'implantation de Kronos Workforce Timekeeper pour certains groupes d'employés de FacilicorpNB sera complétée d'ici l'automne 2015.

Cette nouvelle application permettra une meilleure planification des horaires et un meilleur contrôle des présences du personnel, tout en réduisant le risque d'erreurs sur la paye.

#### **Migration des intranets terminée**

Nous avons complété avec succès la migration des principaux contenus et applications des intranets des zones et régions vers Skyline, Boulevard et Rendezvous à l'été 2014. L'achèvement de cette phase permet la réalisation d'un objectif à long terme : celui de fournir de l'information et des ressources clés à l'ensemble du personnel par l'entremise d'une plateforme commune centrale, et ainsi d'améliorer l'accès à l'information et la gestion de cette information.

Le processus de migration avait débuté en janvier 2014. L'encadrement du projet a été effectué par le Comité mixte de gouvernance des intranets, et chaque régie a participé directement à la planification et à l'exécution du lancement dans son organisation respective. Grâce au dévouement des responsables clés, des propriétaires de contenu nouveaux ou existants et des membres des équipes du projet provenant des trois organisations, le projet s'est terminé avec succès en août 2014, ce qui a permis la mise hors service des anciens intranets des zones et régions.



## 3.2.4 Opérations

### **Résultat souhaité**

Nous allons remplacer les processus indépendants par des processus harmonisés.

### **Mesures prises**

#### **Regroupement des buanderies**

En mars 2013, le GNB a approuvé le plan de FacilicorpNB visant à regrouper les buanderies de la province et à faire passer leur nombre de huit à quatre. Cela avait pour but d'engendrer des économies en déplaçant les volumes vers nos buanderies les plus productives, et de réduire les risques opérationnels et financiers en fermant les buanderies qui nécessitaient des investissements majeurs pour le remplacement ou la mise à jour d'équipement en fin de vie.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, la buanderie de l'Hôpital de Moncton a été fermée et ses volumes ont été transférés à la Buanderie de Saint John. La buanderie de l'Hôpital de Tracadie-Sheila a également été fermée et ses volumes ont été transférés à la buanderie de l'Hôpital régional de Campbellton.

La fermeture de la buanderie de l'Hôpital régional Chaleur a été reportée, tandis que nous examinons les opérations à la suite de la première expérience de regroupement. Le plan consistant à fermer la buanderie du Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont a également été reporté.

Comme les volumes de l'hôpital Dumont n'ont pas été transférés et les volumes de linge chirurgical de l'Hôpital régional de Saint John ont été réduits (en raison de l'adoption de produits jetables), un réaménagement des effectifs a été effectué à la Buanderie de Saint John en mars 2015.

Au cours de l'exercice, nous avons lancé des projets Lean Six Sigma et de recherche du gaspillage dans nos installations de buanderie. Dans le contexte des fermetures et de la hausse des volumes, les services d'un consultant ont été retenus afin d'effectuer une étude de l'infrastructure et des activités actuelles. L'étude sert de ressource informationnelle pour élaborer le plan opérationnel des activités de buanderie en vue d'assurer la viabilité à long terme de la prestation de services efficaces au secteur de la santé du N.-B.

#### **Amélioration des processus**

Au cours de l'exercice financier, FacilicorpNB a continué d'accroître ses activités dans le domaine de l'amélioration des processus. Huit employés ont terminé leur formation Lean Six Sigma et ont reçu leur certification de ceinture noire.

FacilicorpNB a également mis en place un nouveau plan d'amélioration des processus en vertu duquel deux employés se sont vu confier la tâche de diriger des projets Lean Six Sigma dans l'ensemble de l'organisation. Ils s'intéressent surtout actuellement à des projets d'amélioration au sein de la division de la Buanderie. Des projets additionnels seront entrepris lorsqu'on les aura précisés et qu'on aura validé leurs avantages.

Le plan prévoit également la création de deux équipes de recherche du gaspillage, chacune composée de quatre employés. La formation de ces employés s'est terminée en décembre 2014. Au cours du 4<sup>e</sup> trimestre, ces équipes ont effectué trois exercices de recherche du gaspillage et on était en train d'apporter des améliorations en date du 31 mars. D'autres exercices de recherche du gaspillage seront prévus tout au long de 2015-2016. Nous avons hâte de pouvoir vous faire part des résultats de ces diverses initiatives d'amélioration des processus.

Voici les grandes lignes de quatre de ces projets de formation liés à l'amélioration des processus :

#### **> Reconstitution des stocks dans la région de Fredericton**

Un examen du processus de ravitaillement dans les unités de soins infirmiers a été entrepris, avec comme objectif de réduire le temps requis pour compléter le processus. En ayant recours à la méthode Lean Six Sigma, on a réduit de beaucoup le temps requis pour compter les stocks, ce qui a permis d'économiser 22 965 \$. Le projet a également engendré des économies d'inventaire de 26 466 \$ pour le Réseau de santé Horizon. La méthodologie va être répliquée dans les autres hôpitaux.

« Le projet connaît du succès et les employés sont favorables à l'utilisation des balayeurs optiques, assure Bill Burns, gestionnaire de la Logistique. Tous les employés de la Logistique sont d'avis que cela fait une énorme différence et se demandent comment ils ont bien pu s'en passer! »

#### **> Délai de réponse aux incidents et durée des incidents de TI**

Ce projet a été conçu dans le but de réduire le temps que passent les clients à attendre une réponse, puis à attendre une solution concernant leurs incidents de TI. Le projet a permis de réduire de 19 % à 2 % le taux d'incidents pour lesquels il faut plus de trois jours pour obtenir une réponse. Il a également réduit de 17 % à 5 % le pourcentage d'incidents qui durent plus de sept jours.

#### **> Processus de déploiement d'ordinateurs**

Un examen du processus de déploiement d'ordinateurs a abouti au regroupement de huit processus différents en un seul. L'objectif était de fournir un service uniforme et de réduire la quantité de travaux de reprise requis au moment de fournir de nouveaux ordinateurs. Le projet a eu pour résultat de réduire de 32 % à 6 % le taux des travaux de reprise requis. Le coût de ces travaux de reprise a également été réduit, passant de 22 500 \$ à 4 320 \$ par année.

#### **> Processus d'autorisation pour l'acquisition de biens d'équipement**

En 2014-2015, le secteur des Achats de FacilicorpNB et le Réseau de santé Horizon ont collaboré à un projet d'amélioration continue concernant le processus d'approbation pour l'acquisition de biens d'équipement. Le projet a été mis à l'essai à l'Hôpital régional de Saint John, avec pour objectif de réduire les retards associés au processus d'approbation afin d'accroître le temps disponible pendant la phase d'achat.

Un résultat clé a été l'adoption d'un formulaire unique de demande d'achat avec approbations électroniques en remplacement de quatre formulaires papier avec approbations manuelles redondantes. Non seulement l'utilisation d'un formulaire unique réduit le nombre de signatures requis par acquisition, mais cela améliore également la traçabilité pour le demandeur (lui permettant ainsi de savoir à quel stade du processus d'approbation est rendue sa demande) et permet de produire des rapports améliorés. Au bout du compte, le délai d'autorisation des biens d'équipement a été réduit de 211 à 91 jours, ce qui augmente la quantité de temps disponible pour le processus d'achat. Nous avons reçu des commentaires positifs de la part des intervenants à propos de cette amélioration.

La réussite de ce projet a fait en sorte qu'Horizon a adopté cette méthodologie pour toutes ses régions, avec mise en service au cours de l'exercice 2015-2016.

#### **Logiciel de gestion des ressources RMS de l'Ingénierie clinique**

Le secteur de l'Ingénierie clinique (IC) de FacilicorpNB a la responsabilité de plus de 50 000 pièces d'équipement dans l'ensemble des établissements de santé du Nouveau-Brunswick. Pour gérer toute l'information associée à cet équipement, l'IC a recours à une base de données appelée Resource Management Software (RMS), un outil comprenant 14 modules, tels que les modules des biens matériels et de la gestion des stocks, de l'historique des ordres de travail, de la gestion des pièces de rechange et des contrats de services. Le logiciel RMS a été élaboré par l'IC et il a subi depuis 20 ans de nombreuses améliorations qui lui ont permis de s'adapter à l'évolution de notre système de santé.

En 2014, une mise à jour du logiciel RMS a permis d'y intégrer le calendrier de maintenance provincial, une méthode standard de l'industrie qui permet d'identifier les tâches et de les hiérarchiser. La prochaine étape de l'évolution du logiciel RMS, attendue pour le premier trimestre de 2015, fournira des rapports informatifs et des tableaux de bord qui permettront au personnel, aux gestionnaires et aux intervenants d'avoir accès à des informations à jour pour la prise de décisions.

### **Gestion des risques**

Dans le cadre de notre processus continu de gestion des risques, les principaux risques associés à nos activités font l'objet d'une surveillance continue au moyen d'un registre des risques. Ce registre contient une évaluation de chaque risque et prévoit la mise en œuvre de stratégies d'atténuation adéquates.

La question du registre des risques est un point permanent à l'ordre du jour de chaque réunion du conseil d'administration et du Comité de la vérification et des finances, ainsi que des réunions trimestrielles de l'équipe de la haute direction.

Un processus d'examen périodique avec le conseil aide à déterminer si les risques sont bel et bien identifiés et si les stratégies d'atténuation prévues demeurent adéquates ou si elles doivent être ajustées.

### **Protection des renseignements personnels**

Dans certaines circonstances, nous avons à manipuler des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé. Le maintien du caractère privé de ces renseignements est une responsabilité que nous prenons très au sérieux.

Par conséquent, nous avons élaboré et mis en place les politiques suivantes :

- Politique générale sur la protection de la vie privée
- Politique de confidentialité
- Politique en cas d'atteinte à la vie privée
- Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée
- Politique sur le partage de renseignements confidentiels

Ces politiques ont pour but de veiller à ce que nous respectons pleinement nos obligations en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* du Nouveau-Brunswick et de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* du Nouveau-Brunswick.



## 3.2.5 Employés

### **Résultat souhaité**

Nous allons inculquer un sentiment plus fort de fierté et d'appartenance.

### **Mesures prises**

#### **Gala provincial de reconnaissance et Conférence des leaders**

Nous avons tenu notre quatrième Gala provincial annuel de reconnaissance, le 1<sup>er</sup> octobre, afin de souligner les récents départs à la retraite ainsi que les employés ayant atteint 25, 30, 35 et 40 ans de service. Environ 60 employés ont ainsi été honorés.

Les gestionnaires de FacilicorpNB ont également assisté à la Conférence des leaders 2014, qui a eu lieu les 2 et 3 octobre, à Moncton, afin de discuter notamment des grands projets en cours au sein de l'organisation. Durant ces deux jours, il a été question des 16 initiatives découlant du Plan stratégique 2013-2016, du sondage sur les Employeurs de choix au Canada et du plan d'action préparé suite aux résultats, et de nos projets d'amélioration continue. Les participants ont également été invités à assister à des ateliers portant sur les nouvelles technologies, l'animation de réunions, la gestion de la performance et les communications internes.

#### **Formation et perfectionnement**

Durant l'exercice, nous avons investi près de 268 000 \$ dans la formation et le perfectionnement de nos employés. Ce montant n'inclut pas le coût des heures prises pour assister à diverses séances de formation.

Voici quelques-unes de nos initiatives de formation majeures :

##### **> Formation en langue seconde**

Quinze employés ont complété une formation en français. Les cours qu'ils ont suivis correspondaient à leur niveau de compréhension du français et étaient offerts par séances et activités d'apprentissage virtuelles hebdomadaires comportant des éléments vidéo et audio, ainsi que des scénarios et des outils d'enregistrement.

##### **> Coaching**

Les gestionnaires de FacilicorpNB ont assisté à une séance de coaching d'une journée complète en février 2015. Le programme a permis aux participants de se familiariser avec la notion de coaching et avec les habiletés qui y correspondent et leur a présenté la formule 5-5-5 de coaching à succès : les cinq compétences de base en coaching, les cinq étapes du processus d'échange par coaching et les cinq principes directeurs d'un coaching réussi.

##### **> Plate-forme provinciale d'apprentissage en ligne CompétencesNB**

En septembre 2014, le gouvernement provincial a mis en œuvre une nouvelle plate-forme d'apprentissage qui offre des cours gratuits de formation et de perfectionnement à tous les citoyens de la province.

La bibliothèque de CompétencesNB contient plus de 6 000 outils en ligne, y compris des cours, des vidéos, des simulations interactives et des livres en texte intégral, en français et en anglais. Ces ressources portent sur des sujets très variés, tels que les affaires, les technologies de l'information, le leadership, la gestion et les certifications. Les participants au programme CompétencesNB ont accès gratuitement à toute la collection de ressources ainsi qu'à des parcours d'apprentissage ciblés. FacilicorpNB encourage son personnel à profiter de ces ressources d'apprentissage.

#### **Programme de gestion de l'assiduité**

FacilicorpNB reconnaît l'importance de soutenir et de souligner l'assiduité au travail et elle s'efforce de promouvoir l'idée que l'assiduité est la responsabilité de tout le monde : celle des employés, des syndicats et de l'employeur. En tant qu'employés, nous avons un rôle essentiel à jouer dans la prestation de services de qualité supérieure à nos clients. Notre présence au travail fait en sorte que nous contribuons à l'efficacité de notre organisation en assurant la stabilité de la prestation des services.



Le Programme de soutien à l'assiduité, ainsi que la Politique d'assiduité qui l'accompagne, fixent les attentes et les normes de FacilicorpNB à l'égard de ses employés en matière d'assiduité au travail. De nombreux employeurs ont adopté en tant que pratique exemplaire cette approche non disciplinaire comme outil permettant d'aider leur personnel à être présent et productif au travail.

Objectifs du Programme de soutien à l'assiduité :

- Développer des outils et des processus pour aborder l'absentéisme
- Aider les employés à se présenter au travail de façon régulière en leur offrant du soutien et des accommodements raisonnables et en les sensibilisant aux ressources disponibles afin de promouvoir des lieux de travail sains

Avantages du programme :

- Favorise la mobilisation du personnel grâce à des pratiques de gestion efficaces
- Fait prendre conscience des effets de l'absentéisme
- Améliore le moral des employés
- Contribue à améliorer la santé des personnes, des lieux de travail et des finances

### **Initiatives de mieux-être des employés**

#### **> Défi mieux-être 2014**

Dans le but de favoriser de saines habitudes de vie, FacilicorpNB a mis ses employés au défi de marcher autour du Nouveau-Brunswick. En septembre 2014, FacilicorpNB a lancé le Défi mieux-être 2014 afin de promouvoir de saines habitudes de vie chez ses employés. Le défi, qui a pris fin le 6 février, était de parcourir en quatre mois un peu plus de 1000 km, soit l'équivalent du tour de la province.

Plus de 35 millions de pas ont ainsi été inscrits. Cela veut dire que nos employés ont marché ou couru 26 638 kilomètres, ce qui équivaut à trois fois la distance entre Vancouver et St. John's (Terre-Neuve)!

L'adoption de saines habitudes de vie, comme celle de faire de l'activité physique régulièrement, contribue à maintenir son poids, à réduire son stress, à renforcer son système immunitaire et à augmenter son niveau d'énergie.

#### **> Gestion du rendement**

Notre système de gestion du rendement est un outil servant à encourager une discussion franche avec les employés à propos de leur rendement et à leur fournir un coaching continu.

En suivant le taux d'exécution, l'organisation peut déterminer le nombre d'employés qui reçoivent un retour d'information et une reconnaissance à l'égard de leur rendement. Pour la période comptable 2014-2015, nous avons atteint un taux d'exécution de 90 %.

#### **> Planification de la relève**

Notre Guide de planification de la relève explique quels rôles sont disponibles et quelles sont les responsabilités qui s'y rattachent, et il fournit un cadre d'évaluation des candidats. Un plan de communication sera élaboré afin de présenter le programme, ainsi que les procédures permettant aux candidats de manifester leur intérêt.



### **Audit des communications internes**

Notre plan stratégique 2013-2016 prévoyait l'examen des processus et outils de communication internes de l'organisation. Pour ce faire, on a effectué un audit des communications internes à l'échelle de l'organisation à l'été de 2014. L'audit prévoyait un sondage en ligne et sur papier, en plus d'une série de groupes de discussion.

Les résultats du sondage et des discussions nous ont fourni une bonne base de référence concernant notre fonctionnement, nos méthodes, processus et outils actuels. On les a comparés aux pratiques exemplaires de l'industrie, puis on a élaboré et mis en œuvre un plan d'action en vue de résoudre les problèmes relevés et d'accroître l'engagement des employés.

Parmi les initiatives d'amélioration, il y a la mise en place d'un processus continu de communication interne comprenant des outils pour les gestionnaires et des rapports pour les employés.



## 3.2.6 Ressources

### **Résultat souhaité**

Nous allons réorienter l'attention vers une stratégie qui influence le budget, plutôt que le contraire.

### **Mesures prises**

#### **Tableau de bord équilibré**

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, nous avons poursuivi notre utilisation de la méthodologie du tableau de bord équilibré pour suivre le rendement opérationnel et en rendre compte. Cette approche, également largement employée au sein du gouvernement, est un outil de gestion du rendement qui aligne les activités opérationnelles à la source avec les objectifs, la stratégie et la gouvernance à long terme de l'organisation.

L'utilisation du tableau de bord équilibré nous aide à :

- améliorer la diffusion de la stratégie organisationnelle;
- améliorer la gestion du rendement à tous les niveaux;
- réduire le dédoublement des efforts grâce à une meilleure planification;
- prendre des mesures correctives rapides en cas de non-respect du rendement attendu; et
- améliorer l'efficacité et la productivité.

#### **> Prochaines étapes**

En 2015-2016, nous allons poursuivre notre examen régulier des mesures du rendement opérationnel et des progrès de notre plan de travail à l'occasion des réunions ordinaires de la direction. Les résultats de nos indicateurs de rendement clés sont rapportés et diffusés périodiquement à l'ensemble de l'organisation et au conseil d'administration.

#### **Processus budgétaire**

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, notre processus budgétaire s'est harmonisé parfaitement avec les objectifs tels que fixés dans notre plan stratégique. Les plans de travail ont été harmonisés avec les objectifs stratégiques, et des ressources ont été allouées aux initiatives qui soutiennent l'atteinte de ces objectifs pour chacun des six moteurs de changement.

#### **Programme d'excellence du rendement**

Depuis quelques années, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a entrepris un examen opérationnel à grande échelle. Cet effort de renouveau est conçu pour s'assurer que le gouvernement a la capacité de fournir des services adéquats et abordables aux citoyens du Nouveau-Brunswick, et ce, de manière durable.

L'un des objectifs de ce renouveau est l'élaboration et l'implantation d'un système de gestion durable axé sur la formulation d'une stratégie, l'alignement des processus et des mesures du rendement, le perfectionnement des leaders et l'instauration d'une culture de l'amélioration continue, ce qui s'étendra éventuellement à l'ensemble de l'organisation.

FacilicorpNB a adhéré au programme du Processus d'excellence du rendement en juin 2013. Depuis, notre équipe de la direction a suivi une formation officielle à l'égard du processus d'excellence et nous avons révisé notre plan stratégique pour nous assurer qu'il est en harmonie avec les plans du ministère de la Santé et avec les objectifs stratégiques de la Province.

#### **> Prochaines étapes**

Nous allons continuer à travailler avec le ministère de la Santé et les régies pour assurer la coordination des processus de planification.

## 4.0 RAPPORT DE GESTION

### Pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2015

Le présent sommaire des résultats d'exploitation de FacilicorpNB pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2015 doit être lu en se référant à nos états financiers et aux notes afférentes.

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité de ces états financiers relève de la direction. La préparation d'états financiers repose nécessairement sur l'utilisation d'estimations fondées sur le jugement de la direction, particulièrement lorsque des opérations visant l'exercice financier en cours ne peuvent être finalisées avec certitude qu'au cours d'une période ultérieure.

Afin de s'assurer de la fiabilité et de la rapidité de diffusion de l'information financière, la corporation maintient un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est exacte, que les actifs sont protégés et que les opérations sont effectuées en conformité avec les politiques de la corporation.

Le conseil d'administration de la corporation, par le biais de son Comité de la vérification et des finances, veille à ce que la direction s'acquitte de ses responsabilités en matière de présentation de l'information financière et de contrôle interne. Le Comité de la vérification et des finances passe en revue les états financiers internes sur une base régulière, tout comme les états financiers annuels vérifiés par un auditeur externe.

### 4.1 APERÇU DES RÉSULTATS FINANCIERS DE 2014-2015

Le budget approuvé pour l'exercice 2014-2015 prévoyait un déficit de 0,1 million de dollars. La corporation a réussi à réaliser un excédent de 0,5 million de dollars, ce qui représente une amélioration de 0,6 million de dollars par rapport aux prévisions budgétaires.

La section qui suit contient davantage de détails sur les écarts budgétaires.

### 4.2 RECETTES

Les recettes de la corporation pour l'exercice ont totalisé 93,4 millions de dollars, soit 0,6 million de dollars de plus que les prévisions budgétaires.

Le financement total en provenance du ministère de la Santé a été de 79,9 millions de dollars, soit 0,4 million de dollars de plus que ce qui avait été prévu. Les recettes provenant de remises et de recouvrements ont été de 10,5 millions de dollars, ce qui dépasse les prévisions budgétaires par 0,2 million de dollars. Les recettes provenant de foyers de soins clients et d'autres agences du N.-B. pour des services de buanderie ont été de 3,0 millions de dollars, ce qui dépasse de peu les prévisions budgétaires. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, les recettes provenant des initiatives d'économies, qui totalisaient 0,6 million de dollars pour l'exercice précédent, sont comptabilisées directement par les régies.

## 4.3 CHARGES

Les coûts de fonctionnement pour l'exercice ont totalisé 91,9 millions de dollars, ce qui est dans le budget établi.

Le total des dépenses des TI et T a été de 1,3 million de dollars de moins que le montant prévu. Les coûts relatifs au personnel, qui comptent pour presque 50 % du budget total des TI et T, ont été de 1,4 million de dollars de moins que prévu en raison surtout de postes laissés vacants. Les taux favorables concernant le renouvellement des contrats de maintenance logicielle et une réduction des dépenses relatives aux serveurs ont contribué à un écart budgétaire positif de 1,2 million de dollars des dépenses pour *Matériel et fournitures*. Ces économies ont été réinvesties, en partie, dans l'achat de logiciels et de licences. Les honoraires pour les TI et T ont dépassé les prévisions budgétaires par 0,4 million de dollars en raison de projets internes.

Les dépenses de la Buanderie ont été de 2,5 millions de dollars supérieures au montant budgété. Les coûts relatifs au personnel ont dépassé le montant budgété par 1,9 million de dollars, surtout en raison de la décision de reporter la fermeture des buanderies du Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont et de l'Hôpital régional Chaleur, et des efforts infructueux en vue d'atteindre les objectifs d'amélioration du rendement tels que planifiés. En outre, le budget 2014-2015 de la division de la Buanderie était fondé sur l'arrêt du traitement de tout le linge chirurgical d'Horizon; toutefois, une partie du linge chirurgical a continué d'être traitée jusqu'en octobre 2014. Un autre facteur a été celui des coûts de main-d'œuvre additionnels dus au traitement de la buanderie provenant des foyers de soins, en raison de contraintes de capacité du système. Les coûts de l'énergie ont contribué pour 0,3 million de dollars à l'écart défavorable en raison de la hausse importante du prix du gaz naturel durant l'année. Les frais de livraison ont dépassé de 0,4 million de dollars les prévisions budgétaires en raison de la nécessité de louer des véhicules lors d'un processus de demande de propositions qui s'est prolongé.

Les dépenses de la Chaîne d'approvisionnement ont été inférieures de 0,5 million de dollars aux prévisions budgétaires, surtout en raison d'économies au chapitre des coûts relatifs au personnel.

Les dépenses de l'Ingénierie clinique ont été inférieures de 0,5 million de dollars aux prévisions budgétaires. Le coût des prestations de retraite de ces employés syndiqués est pris en charge par la Province.

Les frais d'administration ont été de 0,3 million de dollars de moins que prévu au budget. Les coûts relatifs au personnel ont été inférieurs au montant budgété surtout en raison de postes vacants.

Les dépenses liées aux achats de groupe et à l'approvisionnement stratégique ont dépassé de 0,2 million de dollars les prévisions budgétaires. La corporation est membre d'une organisation de groupement d'achats (OGA) nationale. Les frais de gestion ont été plus élevés que prévu en raison d'une augmentation des activités d'achat par les régies membres et d'une hausse des frais d'administration de l'OGA.

## 4.4 INVESTISSEMENTS

Traditionnellement, la corporation planifie des investissements stratégiques dans les technologies et l'équipement et elle prévoit un montant à cette fin. Ces investissements visent la modernisation continue de la technologie et l'amélioration des niveaux de service offerts à nos clients. Les investissements en TI ont totalisé 1,0 million de dollars au cours de l'exercice financier 2014-2015, ce qui correspondait au montant prévu dans le budget.

## 4.5 RISQUES

FacilicorpNB, comme toute autre organisation, est exposée à des risques qui, sans stratégie d'atténuation, pourraient avoir de fâcheuses conséquences financières et opérationnelles. Dans le cadre d'une démarche systématique en matière de gestion des risques, nous avons évalué les principaux risques associés aux activités de la corporation. Nous avons également envisagé et mis en place des stratégies et des systèmes d'atténuation adéquats en réponse à ces risques.

## 4.6 PERSPECTIVES D'AVENIR

Le 28 mai 2015, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé son intention de créer une nouvelle corporation de la Couronne chargée des services partagés, qui centralisera les services financiers, les technologies de l'information et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Cette nouvelle entité, qui sera connue sous le nom de Service Nouveau-Brunswick, absorbera les fonctions de FacilicorpNB, de Service Nouveau-Brunswick, de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick et du ministère des Services gouvernementaux, tout en continuant la prestation de services gouvernementaux au public. Les employés de FacilicorpNB sont résolus à continuer de rechercher des efficacités dans le cadre de leurs activités quotidiennes tout au long de cette période de transition.



## 5.0 ÉTATS FINANCIERS ET NOTES COMPLÉMENTAIRES

États financiers consolidés de

**FacilicorpNB Ltd./Ltée**

31 mars 2015



## Rapport de l'auditeur indépendant

À l'intention de l'actionnaire de FacilicorpNB Ltd /Ltée

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de FacilicorpNB Ltd /Ltée, qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2015 et les états consolidés des activités financières, 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 consolidés*

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

### *Responsabilité de l'auditeur*

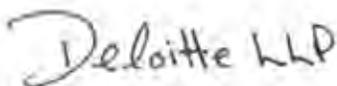
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions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

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés 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 consolidés 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 consolidés.

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 consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de FacilicorpNB Ltd /Ltée au 31 mars 2015, ainsi que de ses résultats d'exploitation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.



Comptables professionnels agréés  
Le 24 juin 2015

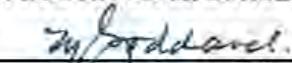
# FacilicorpNB Ltd./Ltée

État consolidé de la situation financière  
au 31 mars 2015

	2015	2014
<b>Actifs financiers</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4 281 905 \$	1 674 711 \$
Débiteurs et avances (Note 3)	13 134 178	15 117 596
<b>Total des actifs financiers</b>	<b>17 416 083</b>	<b>16 792 307</b>
<b>Passifs</b>		
Créditeurs et charges à payer (Note 6)	13 830 629	13 611 727
Avantages sociaux futurs (Note 7)	3 348 864	3 133 465
Autres passifs (Note 8)	109 329	314 992
<b>Total des passifs</b>	<b>17 288 822</b>	<b>17 060 184</b>
<b>Actif financier net (dette nette)</b>	<b>127 261</b>	<b>(267 877)</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
Actifs immobilisés (Note 4)	6 782 813	6 673 535
Charges payées d'avance	2 978 125	2 963 621
<b>Total des actifs non financiers</b>	<b>9 760 938</b>	<b>9 637 156</b>
<b>Excédent accumulé (Note 9)</b>	<b>9 888 199 \$</b>	<b>9 369 279 \$</b>

Événements postérieurs (Note 1)  
Engagements (Note 20)

**APPROUVÉ PAR LE CONSEIL**

  
\_\_\_\_\_  
Administrateur

  
\_\_\_\_\_  
Administrateur

**FacilicorpNB Ltd./Ltée**  
 État consolidé des activités financières  
 pour l'exercice clos le 31 mars 2015

	<u>Budget</u> (non audité)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
<b>Recettes</b>			
Ministère de la Santé (Note 10)	79 529 806 \$	79 860 099 \$	82 094 881 \$
Rabais et recouvrements	10 334 410	10 534 874	10 500 405
Services de buanderie	2 938 000	2 982 510	2 583 099
Revenus de placements	-	27 136	36 663
Économies découlant d'initiatives	-	-	635 880
<b>Recettes totales</b>	<b>92 802 216</b>	<b>93 404 619</b>	<b>95 850 928</b>
<b>Charges</b>			
Technologies de l'information et télécommunications (Note 11)	50 638 805	49 288 072	48 969 198
Services de buanderie (Note 12)	14 112 199	16 565 650	17 149 476
Chaîne d'approvisionnement (Note 13)	11 701 039	11 248 933	11 699 511
Ingénierie clinique (Note 14)	8 854 357	8 324 580	8 588 613
Administration (Note 15)	4 125 911	3 810 951	3 650 396
Achats groupés et approvisionnement stratégique (Note 16)	2 387 180	2 630 330	2 372 838
<b>Coûts des services totaux</b>	<b>91 819 491</b>	<b>91 868 516</b>	<b>92 430 032</b>
<b>Excédent disponible pour investissements</b>	<b>982 725</b>	<b>1 536 103</b>	<b>3 420 896</b>
<b>Investissements (Note 17)</b>			
Technologies de l'information	1 100 000	1 017 183	1 483 081
Services de buanderie	-	-	1 318 507
<b>Investissements totaux</b>	<b>1 100 000</b>	<b>1 017 183</b>	<b>2 801 588</b>
<b>Excédent (déficit) de l'exercice</b>	<b>( 117 275)</b>	<b>518 920</b>	<b>619 308</b>
<b>Excédent accumulé - début de l'exercice</b>	<b>9 369 279</b>	<b>9 369 279</b>	<b>8 749 971</b>
<b>Excédent accumulé - fin de l'exercice</b>	<b>9 252 004 \$</b>	<b>9 888 199 \$</b>	<b>9 369 279 \$</b>

# FacilicorpNB Ltd./Ltée

État consolidé de la variation de la dette nette  
pour l'exercice clos le 31 mars 2015

	<u>Budget</u> <u>(non audité)</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>
<b>Dette nette – début de l'exercice</b>	<b>(267 877) \$</b>	<b>(267 877) \$</b>	( 982 941) \$
<b>Variations durant l'exercice</b>			
Excédent (déficit) de l'exercice	(117 275)	518 920	619 308
Acquisition d'actifs immobilisés	(2 789 815)	(2 338 508)	(1699 372)
Stocks	-	-	201 353
Amortissement	2 217 510	2 229 230	1 757 097
Variation nette des charges payées d'avance	-	(14 504)	(163 322)
(Augmentation) diminution de la dette nette	( 689 580)	395 138	715 064
<b>Actif financier net (dette nette) – fin de l'exercice</b>	<b>( 957 457) \$</b>	<b>127 261 \$</b>	(267 877) \$



# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## État consolidé des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2015

	<b>2015</b>	2014
<b>Activités d'exploitation</b>		
Excédent de l'exercice	<b>518 920 \$</b>	619 308 \$
Postes hors caisse :		
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>2 229 230</b>	1 757 097
Avantages sociaux futurs	<b>215 399</b>	53 577
Variation des soldes du fonds de roulement hors trésorerie liés aux activités de fonctionnement :		
Débiteurs et avances	<b>1 983 418</b>	( 346 073)
Stocks	-	201 353
Charges payées d'avance	<b>(14 504)</b>	(163 322)
Créditeurs et charges à payer	<b>218 902</b>	(2 589 616)
Autres passifs	<b>(205 663)</b>	(932 361)
	<b>4 945 702</b>	(1 400 037)
<b>Activités d'investissement</b>		
Acquisition d'actifs immobilisés	<b>(2 338 508)</b>	(1 699 372)
<b>Diminution de la trésorerie et des équivalents</b>	<b>2 607 194</b>	(3 099 409)
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie – début de l'exercice</b>	<b>1 674 711</b>	4 774 120
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie – fin de l'exercice</b>	<b>4 281 905 \$</b>	1 674 711 \$



# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

---

### 1. Description des opérations

FacilicorpNB Ltd/Ltée (la « Société » ou « FacilicorpNB ») a été constituée en société par actions et a commencé ses activités en avril 2008. Le seul actionnaire de la Société est la province du Nouveau-Brunswick (la « 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 et de réinvestir les épargnes ainsi obtenues dans la mise en œuvre 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 (les « RRS ») et à leurs organismes, au ministère de la Santé et à ses organismes et aux établissements de soins de longue durée financés par le gouvernement provincial (les « 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, 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.

En mai 2011, la Province a confié à FacilicorpNB la responsabilité de coordonner les travaux nécessaires à l'adoption d'une structure d'organisme de groupement d'achats unique en vue de garantir des économies substantielles sur de nombreux produits, y compris les fournitures médicales et pharmaceutiques. Avec prise d'effet le 31 janvier 2012, FacilicorpNB est devenue l'unique actionnaire de Services de gestion de contrats limitée («SGCL»), un organisme de groupement d'achats établi au Nouveau-Brunswick mis en place pour obtenir des prix avantageux en tirant parti du pouvoir d'achat groupé et de l'uniformisation de l'utilisation des produits. FacilicorpNB consolide les états financiers de SGCL.

Le 28 mai 2015, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé son intention de créer une nouvelle société de la Couronne responsable des services partagés, notamment les finances, technologies de l'information et de l'approvisionnement. La nouvelle entité sera connue sous le nom de Services Nouveau-Brunswick et absorbera ces fonctions, ce qui inclut tous les accords et les contrats existants, de la Société, Services Nouveau-Brunswick, l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick et le ministère des services gouvernementaux. La nouvelle entité devrait être opérationnelle à l'automne de 2015.

### 2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers consolidés reflètent les déclarations de la direction. Ils ont été dressés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public et reflètent les conventions comptables principales suivantes :

#### *Méthode de comptabilité*

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

# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

---

### 2. Principales conventions comptables (suite)

#### *Périmètre de consolidation*

Les états financiers consolidés reflètent les actifs, les passifs, les recettes et les charges de la Société et de sa filiale en propriété exclusive, SGCL. Tous les comptes et les opérations interservices et inter entités entre celles-ci sont éliminés lors de la consolidation.

#### *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 requièrent l'approbation de la Province et sont considérés comme des activités de financement.

#### *Charges payées d'avance*

Les dépenses qui donnent lieu à des avantages futurs sont inscrites à titre de charges payées d'avance à la fin de l'exercice financier et, par la suite, à titre de charges au cours des périodes futures auxquelles elles s'appliquent. Les charges payées d'avance sont principalement liées à des licences de technologies de l'information et aux contrats de maintenance et de soutien.

#### *Instruments financiers*

Les actifs financiers et les passifs financiers sont constatés initialement à la juste valeur et leur évaluation subséquente est fonction de leurs caractéristiques, du motif pour lequel les instruments financiers ont été acquis ou émis et de la façon de les évaluer et de les gérer.

Les titres de capitaux propres et les dérivés pour lesquels on dispose de prix cotés sur un marché actif doivent être subséquemment évalués à la juste valeur, et les variations sont comptabilisées dans l'état des gains et pertes de réévaluation. À l'heure actuelle, FacilicorpNB ne détient ni titres de capitaux propres ni positions sur dérivés négociés sur un marché actif.

Tous les autres actifs financiers et passifs financiers, y compris la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les débiteurs, les créditeurs et les autres passifs, sont évalués subséquemment au coût ou au coût après amortissement. Dans le cas des instruments financiers évalués au coût après amortissement, la méthode du taux d'intérêt effectif est utilisée pour déterminer les intérêts créditeurs ou débiteurs. Tous les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation annuel. Lorsque des actifs financiers ont subi une perte de valeur, ces pertes doivent être comptabilisées dans l'état des résultats.

Les coûts de transaction sont une composante du coût des instruments financiers évaluée au coût ou au coût après amortissement. Les coûts de transaction des instruments financiers évalués à la juste valeur sont passés en charges.

#### *Immobilisations corporelles*

Les immobilisations corporelles sont inscrits au coût, qui inclut les coûts directement engagés lors de l'acquisition, de la planification, de la construction, du développement ou de l'amélioration des immobilisations corporelles. Les améliorations qui augmentent ou prolongent la vie de service ou la capacité des immobilisations corporelles sont capitalisées.

# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

---

### 2. Principales conventions comptables (suite)

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

Les coûts d'entretien ou de réparation sont constatés à titre de charges lorsqu'ils sont engagés.

Les immobilisations corporelles sont inscrits au coût duquel est déduit l'amortissement cumulé. Les immobilisations corporelles 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
Matériel informatique	méthode de l'amortissement linéaire pendant 5 années
Équipement de buanderie	méthode de l'amortissement linéaire pendant 15 années
Véhicules	méthode de l'amortissement linéaire pendant 10 années

#### *Financement et recettes*

Le financement est fourni par la Province conformément aux mesures budgétaires établies par le ministère de la Santé. Les paiements de transfert sont comptabilisés comme des recettes lorsque le transfert est autorisé et que les critères d'admissibilité sont atteints, sauf dans la mesure où les stipulations relatives au transfert créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Les transferts sont comptabilisés à titre de produits reportés lorsque les stipulations relatives au transfert donnent lieu à un passif. Les recettes liées aux transferts sont comptabilisées dans l'état des activités financières lorsque les passifs au titre des stipulations sont réglés. 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 subventions au fonctionnement sont comptabilisées comme des recettes dans l'exercice financier correspondant.

Des économies découlant d'initiatives sont générées par la négociation et la conclusion de contrats couvrant toute la Province qui réduisent les coûts des services et produits fournis aux RRS. Les économies découlant d'initiatives sont comptabilisées à titre de recettes dans la période correspondante. Le calcul des économies découlant d'initiatives est assujéti à l'approbation des RRS et du ministère de la Santé. À compter du 1 Avril 2014, les recettes provenant des initiatives d'épargne sont comptabilisés directement par les RRS.

Les recettes des services de buanderie sont constatées lorsqu'il y a des preuves convaincantes qu'un accord existe, que la livraison de la lessive a eu lieu, que le prix est déterminé ou déterminable ou que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Recettes de rabais et recouvrements sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice lorsque le recouvrement est raisonnablement assuré.

#### *Avantages sociaux futurs*

##### 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 fournit des prestations constituées ainsi que d'autres avantages postérieurs à l'emploi, et est sous la responsabilité de la Province. Les cotisations de la Société pendant l'exercice ont totalisé 2 995 503 \$ (2014 - 2 626 726 \$).

# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

---

### 2. Principales conventions comptables (suite)

#### *Avantages sociaux futurs*

##### Congés de maladie

Les employés de la Société ont droit à des avantages découlant des congés de maladie qui s'accumulent mais ne s'acquièrent pas. FacilicorpNB constate un passif dans l'exercice au cours duquel les salariés fournissent des services.

##### 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 selon les modalités précisées dans 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 présents états financiers consolidés à l'exception des montants indiqués dans le paragraphe suivant.

Avant la date de la fusion du 31 décembre 2009, les allocations de retraite des employés de Fundy Linen Service Inc. («Fundy Linen») étaient financées par Fundy Linen. Le total estimatif de l'allocation de retraite payable au 31 décembre 2009 a été comptabilisé comme un passif. Depuis la fusion, le financement futur de ces avantages est sous la responsabilité de la Province.

##### Utilisation d'estimations

L'élaboration des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction effectue des estimations et formule des hypothèses qui ont des effets sur le montant inscrit des actifs et des passifs, la présentation 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 matériellement de ces estimations. Les éléments importants faisant appel à des estimations comprennent la durée de vie utile des immobilisations corporelles, l'obligation au titre des allocations de retraite et congés de maladie, ainsi que les rabais d'exercice.



# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

### 3. Débiteurs et avances

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Ministère de la Santé	<b>9 412 150 \$</b>	11 205 927 \$
Débiteurs	<b>2 747 136</b>	2 948 122
TVH à recevoir	<b>935 425</b>	935 455
Avances aux employés	<b>39 467</b>	28 092
	<b>13 134 178 \$</b>	15 117 596 \$

Le financement pour les services de la Société a été fourni par la Province. Le montant à recevoir du ministère de la Santé se compose principalement de budgets n'ayant pas encore été transférés, moins les fonds avancés à la Société au cours de l'exercice.

### 4. Immobilisations corporelles

	<u>Coûts</u>	<u>cumulé</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Terrains	<b>66 540 \$</b>	-	<b>66 540 \$</b>	66 540 \$
Asphalte	<b>76 863</b>	<b>53 573</b>	<b>23 290</b>	25 255
Bâtiments	<b>3 612 786</b>	<b>3 138 430</b>	<b>474 356</b>	511 998
Véhicules	<b>29 279</b>	<b>2 091</b>	<b>27 188</b>	-
Matériel	<b>17 604 428</b>	<b>11 569 978</b>	<b>6 034 450</b>	5 864 432
Améliorations locatives	<b>650 528</b>	<b>493 539</b>	<b>156 989</b>	205 310
	<b>22 040 424 \$</b>	<b>15 257 611 \$</b>	<b>6 782 813 \$</b>	6 673 535 \$

### 5. Ligne de crédit

La Société maintient une ligne de crédit autorisée de \$ 1,5 millions avec une banque à charte canadienne, qui porte intérêt au taux préférentiel de la banque moins 0,25%. Au 31 mars 2015, aucun montant n'avait été tiré sur la ligne de crédit (2014 – aucun).

### 6. Crédoeurs et charges à payer

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Crédoeurs	<b>6 079 732 \$</b>	5 388 756 \$
Charges liées aux vacances	<b>3 124 378</b>	3 235 735
Charges du personnel à payer	<b>2 680 685</b>	2 316 729
Charges à payer	<b>1 415 878</b>	1 761 744
Dû aux RRS	<b>529 956</b>	908 763
	<b>13 830 629 \$</b>	13 611 727 \$

# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

### 7. Avantages sociaux futurs

Les avantages sociaux futurs consistent en une allocation de retraite pour certains employés des services de buanderie et de lingerie et en une obligation au titre de congés de maladie :

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Obligation au titre de congés de maladie	<b>3 109 500 \$</b>	2 896 500 \$
Allocation de retraite	<b>239 364</b>	236 965
	<b>3 348 864 \$</b>	3 133 465 \$

#### *Congés de maladie*

Les salariés de FacilicorpNB accumulent chaque mois des congés de maladie en nombre variés selon le groupe d'employés auquel ils appartiennent. Les heures non utilisées peuvent être reportées pour de futures absences rémunérées, jusqu'à concurrence d'un maximum de 1 800 heures. Une estimation actuarielle de ce passif futur a été réalisée sur la base d'une évaluation actuarielle effectuée au 31 Décembre 2012 et extrapolée au 31 Mars 2015.

Le passif estimatif présenté dans ces états financiers consolidés se fonde sur l'évaluation actuarielle effectuée à l'égard de ce passif futur.

Les hypothèses économique et démographique importantes utilisées aux fins de l'évaluation actuarielle sont les suivantes :

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Taux d'actualisation	<b>2,65%</b>	3,81%
Taux de croissance des salaires	<b>3 % par année</b>	3 % par année
Durée moyenne estimative du reste de la carrière active	<b>11 ans</b>	11 ans

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Obligation au titre des congés de maladie à payer	<b>3 491 000 \$</b>	2 976 000 \$
Perte actuariel non amorti	<b>(381 500)</b>	(79 500)
Total de l'obligation au titre des prestations constituées - congés de maladie	<b>3 109 500 \$</b>	2 896 500 \$

La charge totale liée à l'obligation constituée à l'égard des autres soldes au titre des absences rémunérées comprend les éléments suivants :

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Coût des avantages pour les services rendus au cours de l'exercice	<b>431 000 \$</b>	427 000 \$
Amortissement de la perte actuarielle	<b>9 000</b>	17 000
Charge d'intérêts	<b>115 000</b>	99 000
Total de la charge liée à l'obligation	<b>555 000 \$</b>	543 000 \$

# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

### 8. Autres passifs

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Recettes découlant d'un projet, montant reporté	<b>84 933 \$</b>	276 656 \$
Avantage futur relatif au bail	<b>24 396</b>	38 336
	<b>109 329 \$</b>	314 992 \$

### 9. Excédent accumulé

Les conditions de la convention d'actionnaire unique exigent que la Société retourne le surplus ou des parties du surplus ou l'excédent accumulé ou des parties de l'excédent accumulé, si le ministre des Finances de la province du Nouveau-Brunswick en fait la demande.

### 10. Budget

Le budget annuel est approuvé par le conseil d'administration et le ministère de la Santé. Au cours de l'exercice, la Province a approuvé des ajustements budgétaires aux changements opérationnels.

Le financement budgétaire total inclut les éléments suivants :

Budget d'administration initial	<b>75 954 676 \$</b>
Ajustements durant l'exercice	<b>3 905 423</b>
Total du financement - ministère de la Santé	<b>79 860 099 \$</b>

### 11. Technologies de l'information et télécommunications

	<u>Budget</u> (non audité)	<u>Montants réels</u>	
		<u>2015</u>	<u>2014</u>
Charges			
Personnel	<b>23 762 904 \$</b>	<b>22 368 747 \$</b>	24 316 401 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	<b>17 799 261</b>	<b>16 555 755</b>	15 854 308
Frais de logiciel, de licences et de données	<b>5 200 870</b>	<b>5 811 769</b>	5 569 865
Amortissement	<b>1 857 510</b>	<b>1 871 452</b>	1 398 207
Honoraires	<b>1 311 469</b>	<b>1 727 633</b>	1 056 914
Frais de bureau	<b>244 708</b>	<b>459 133</b>	271 523
Frais de télécommunications	<b>362 689</b>	<b>439 943</b>	487 135
Coûts d'occupation	<b>96 910</b>	<b>52 399</b>	3 377
Livraison	<b>2 484</b>	<b>1 241</b>	11 468
Total - Exploitation et administration	<b>26 875 901</b>	<b>26 919 325</b>	24 652 797
Total - Technologies de l'information et télécommunications	<b>50 638 805 \$</b>	<b>49 288 072 \$</b>	48 969 198 \$

# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

### 12. Services de buanderie

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2015	2014
Charges			
Personnel	8 510 633 \$	10 434 871 \$	11 020 648 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	3 176 631	3 187 437	3 928 932
Services publics	1 060 542	1 402 550	777 909
Livraison	722 779	903 929	761 307
Amortissement	285 000	281 520	284 232
Coûts d'occupation	270 617	243 936	274 379
Frais de bureau	37 468	46 445	46 108
Frais de télécommunications	26 729	31 269	31 764
Frais de logiciel, de licences et de données	21 800	24 047	22 404
Honoraires	-	9 646	1 793
Total - Exploitation et administration	5 601 566	6 130 779	6 128 828
Total - Services de buanderie	14 112 199 \$	16 565 650 \$	17 149 476 \$

### 13. Chaîne d'approvisionnement

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2015	2014
Charges			
Personnel	11 169 035 \$	10 755 534 \$	11 190 145 \$
Exploitation et administration			
Coûts de livraison	191 738	168 012	178 765
Matériel et fournitures	137 182	174 323	166 567
Frais de télécommunications	81 256	77 504	70 221
Frais de bureau	72 835	55 588	58 702
Coûts d'occupation	32 743	11 909	28 211
Honoraires	-	3 699	6 900
Frais de logiciel, de licences et de données	16 250	2 364	-
Total - Exploitation et administration	532 004	493 399	509 366
Total - Chaîne d'approvisionnement	11 701 039 \$	11 248 933 \$	11 699 511 \$

### 14. Ingénierie clinique

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2015	2014
Charges			
Personnel	8 440 001 \$	7 847 905 \$	8 199 086 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	250 591	334 934	239 637
Frais de télécommunications	82 600	63 207	72 293
Frais de bureau	73 255	59 934	27 478
Coûts d'occupation	6 910	14 025	8 607
Honoraires	-	4 305	41 406
Frais de logiciel, de licences et de données	1 000	270	106
Total - Exploitation et administration	414 356	476 675	389 527
Total - Ingénierie clinique	8 854 357 \$	8 324 580 \$	8 588 613 \$



# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

### 15. Administration

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2015	2014
Charges			
Personnel	3 279 660 \$	3 013 260 \$	2 916 050 \$
Exploitation et administration			
Honoraires	315 200	314 105	234 562
Coûts d'occupation	218 740	213 447	205 164
Frais de bureau	132 380	106 235	124 446
Amortissement	75 000	75 736	74 658
Frais de télécommunications	46 851	43 748	60 205
Frais de logiciel, de licences et de données	43 300	31 074	13 092
Matériel et fournitures	14 780	13 346	22 219
Total - Exploitation et administration	846 251	797 691	734 346
Total - Administration	4 125 911 \$	3 810 951 \$	3 650 396 \$

### 16. Achats groupés et approvisionnement stratégique

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2015	2014
Charges			
Personnel	953 393 \$	936 591 \$	809 876 \$
Exploitation et administration			
Frais de gestion	1 300 000 \$	1 549 730 \$	1 311 323 \$
Coûts d'occupation	108 997	94 250	115 186
Honoraires (recouvrement)	-	24 333	86 317
Frais de télécommunications	12 690	13 731	14 154
Frais de bureau	8 600	8 160	29 656
Matériel et fournitures	3 500	3 535	1 396
Frais de logiciel, de licences et de données	-	-	4 930
Total - Exploitation et administration	1 433 787	1 693 739	1 562 962
Total - Achats groupés et approvisionnement stratégique	2 387 180 \$	2 630 330 \$	2 372 838 \$

### 17. Investissements

Selon la convention de l'actionnaire unique de la Société, tout surplus ou excédent accumulé de la Société doit être conservé pour financer des économies opérationnelles pour la Société en premier lieu et, en second lieu, pour financer le développement ou l'amélioration des systèmes informatiques qui soutiennent les services cliniques et non-cliniques ou qui permettent de réaliser des économies opérationnelles dans le système de la santé.

Les investissements proposés sont présentés au conseil d'administration de la Société dans le cadre de la préparation du budget annuel.

# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

---

### 18. Gestion des risques financiers

Les activités de la Société sont exposées à différents risques financiers, dont le risque de crédit et le risque de liquidité. Le programme général de gestion des risques de la Société place au centre de ses préoccupations l'imprévisibilité de l'économie et des marchés des capitaux et vise à atténuer leurs incidences potentielles sur la performance financière de la Société. La gestion des risques est réalisée selon des pratiques de gestion financière qui vont de pair avec la gouvernance générale de la Société.

#### *Risque de crédit*

Le risque de crédit correspond au risque qu'une contrepartie ne respecte pas ses obligations contractuelles et que ce manquement entraîne une perte financière pour la Société. L'exposition au risque de crédit est limitée, étant donné que la plupart des contreparties sont des parties liées au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick ou des banques à charte affichant une notation du crédit de grande qualité qui leur a été attribuée par des agences de notation nationales.

#### *Risque de liquidité*

Le risque de liquidité est le risque que la Société éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. L'approche de la Société à l'égard de la gestion du risque de liquidité consiste à s'assurer qu'elle dispose de liquidités suffisantes, dans la mesure du possible, pour satisfaire à ses obligations lorsqu'elles deviennent exigibles. La Société gère en outre le risque de liquidité en surveillant constamment les flux de trésorerie réels et prévisionnels. De plus, le conseil d'administration examine et approuve le budget de fonctionnement et le budget des immobilisations de la Société, de même que les opérations d'envergure menées par cette dernière. Les montants des flux de trésorerie contractuels non actualisés qui sont associés aux créanciers, aux charges à payer et aux autres passifs sont tous payables au cours de l'année.

#### *Risque de marché*

La Société n'est pas exposée au risque de marché.

### 19. Parties liées

#### *Province du Nouveau-Brunswick*

Au cours de l'exercice, la Province a fourni un financement à la Société pour un montant de 82 610 911 \$ (2014 – 85 005 100 \$).



# FacilicorpNB Ltd./Ltée

## Notes aux états financiers consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2015

---

### 20. Engagements

La Société a plusieurs engagements en vertu de divers contrats de location-exploitation liés à la technologie, à des locaux et à des véhicules. En plus, la Société a un engagement pour les frais de services en vertu d'un accord de la chaîne d'approvisionnement pharmaceutique intégrée.

Les paiements minimaux pour ces contrats se répartissent comme suit:

Pour les exercices se clôturent les	Technologie	Chaîne d'approvisionnement pharmaceutique	Espace de bureau	Véhicules	Total
31 mars					
2016	10 542 000 \$	2 998 600 \$	336 900 \$	18 800 \$	13 896 300 \$
2017	9 678 900	3 047 400	292 900	7 000	13 026 200
2018	-	3 105 900	160 900	-	3 266 800
2019	-	3 165 600	104 200	-	3 269 800
2020	-	3 226 400	42 600	-	3 269 000
Et par la suite	-	10 914 300	-	-	10 914 300
	20 220 900 \$	26 458 200 \$	937 500 \$	25 800 \$	47 642 400 \$

---

## **RAPPORT ANNUEL DE FACILICORPNB 2014-2015**

---

[www.FacilicorpNB.ca](http://www.FacilicorpNB.ca)  
Tél. : 506-663-2500  
Sans frais : 1-888-480-4404  
Courriel : [info@FacilicorpNB.ca](mailto:info@FacilicorpNB.ca)  
Facebook: [www.facebook.com/FacilicorpNB](http://www.facebook.com/FacilicorpNB)  
Twitter: [www.twitter.com/FacilicorpNB](http://www.twitter.com/FacilicorpNB)  
LinkedIn: [www.linkedin.com/company/FacilicorpNB](http://www.linkedin.com/company/FacilicorpNB)