

Facilicorp^{NB}

ANNUAL REPORT
2011-2012
RAPPORT ANNUEL





We Are:

New Brunswick's health care shared services agency.

We Provide:

Cost-effective, innovative and sustainable non-clinical support services for the Regional Health Authorities (RHAs), enabling them to focus on providing high quality clinical care. Our service lines include: Information Technology and Telecommunications (IT&T), Clinical Engineering, Supply Chain and Laundry and Linen services.

Quick facts – 2011-2012 fiscal year

Reinvested in health system 2011-2012: **\$3.3 million**

Savings realized in 2011-2012: **\$7.3 million**

2011 Client Satisfaction Survey results: IT&T: **B**

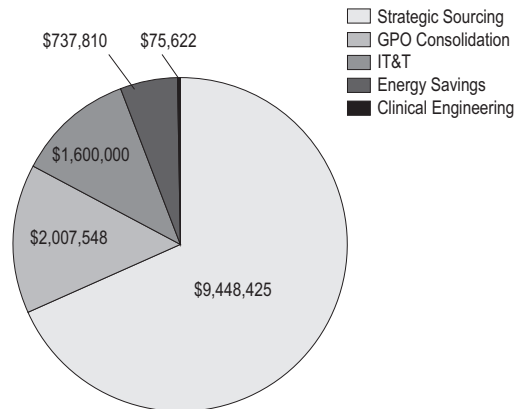
Clinical Engineering: **A-**

Supply Chain: **B-**

Fundy Linen: **B+**

Total annualized savings as at March 31, 2012: **\$13.9 million**

Total annualized savings as at March 31, 2012



Contact us:

www.FacilicorpNB.ca

Tel: 506-663-2500

Toll-free: 1-888-480-4404

Email: info@FacilicorpNB.ca

Facebook : www.facebook.com/FacilicorpNB

Twitter: www.twitter.com/FacilicorpNB

LinkedIn: www.linkedin.com/company/702857



Nous sommes :

L'agence de services partagés du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Nous offrons :

Des services de soutien non cliniques rentables, innovateurs et viables, aux régions régionales de la santé (RRS), afin de permettre à celles-ci de se concentrer sur la prestation de soins cliniques d'une grande qualité. Nos secteurs de services sont les suivants : Technologies de l'information et Télécommunications (TI et T), Ingénierie clinique, Chaîne d'approvisionnement, et Buanderie et lingerie.

Faits en bref – Exercice financier 2011-2012

Montant réinjecté dans le système de santé en 2011-2012 : **3,3 millions de dollars**

Économies réalisées en 2011-2012 : **7,3 millions de dollars**

Sondage 2011 du degré de satisfaction de la clientèle: TI et T : **B**

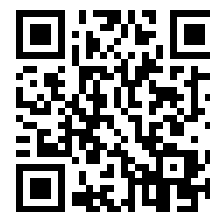
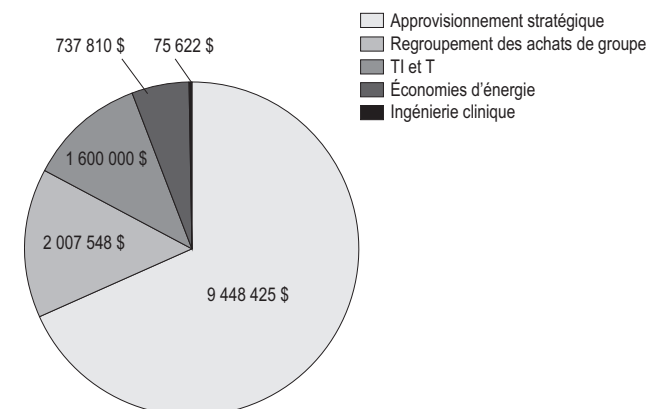
Ingénierie clinique : **A-**

Chaîne d'approvisionnement : **B-**

Fundy Linen : **B+**

Total des économies annualisées au 31 mars 2012 : **13,9 millions de dollars**

Total des économies annualisées au 31 mars 2012



Pour nous joindre

www.FacilicorpNB.ca

Tél. : 506-663-2500

Sans frais : 1-888-480-4404

Courriel : info@FacilicorpNB.ca

Facebook : www.facebook.com/FacilicorpNB

Twitter : www.twitter.com/FacilicorpNB

LinkedIn : www.linkedin.com/company/702857

Facilicorp^{NB}

A stylized logo graphic consisting of two overlapping, curved lines that form a shape resembling a lowercase 'e' or a similar abstract symbol.

ANNUAL REPORT **2011-2012** RAPPORT ANNUEL

Published By:
FacilicorpNB
1 Germain Street, Suite 902
Saint John NB
E2L 4V1
Canada

June 2012
Design and Production:
Communications and Public Relations Department, FacilicorpNB
Communications@FacilicorpNB.ca

Printed in New Brunswick

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

Juin 2012
Conception et production :
Service des communications et des relations publiques, FacilicorpNB
Communications@FacilicorpNB.ca

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Mission

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

Vision

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

Values

Integrity: We are ethical, honest, consistent and professional.

Teamwork: We cooperate and collaborate with our staff, customers and other stakeholders.

Accountability: We measure, monitor and report our performance in an open and transparent manner.

Respect: We treat all stakeholders with courtesy, fairness and dignity, and communicate with them in both official languages.

Pride: We have personal and professional pride in everything that we do.

Environmental Stewardship: We are diligent in identifying and adopting practices that will reduce our environmental footprint.

Mission

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

Vision

FacilicorpNB sera le chef de file des fournisseurs de services de santé partagés au Canada.

Valeurs

Intégrité : Nous sommes honnêtes, conséquents, professionnels et éthiques.

Travail d'équipe : Nous coopérons et collaborons avec notre personnel, notre clientèle et les autres intervenants.

Responsabilité : Nous mesurons et surveillons notre rendement et nous rendons compte de nos activités de manière ouverte et transparente.

Respect : Nous traitons tous les intervenants avec courtoisie, équité et dignité, et nous communiquons avec eux dans les deux langues officielles.

Fierté : Nous faisons preuve de fierté personnelle et professionnelle dans tout ce que nous faisons.

Respect de l'environnement : Nous faisons preuve de bienveillance quand vient le temps de choisir et d'adopter des pratiques qui limiteront notre empreinte écologique.

Table of Contents

1.0	Message from the Board Chair.....	3
1.1	Governance.....	4
1.2	Board Committees.....	5
1.3	Ethical Business Conduct.....	5
1.4	Board of Directors.....	6
2.0	Message from the President and CEO.....	8
2.1	Corporate Overview.....	9
2.2	Service Lines.....	9
	[In the four sections below you'll find statistics at a glance for each of our Service Lines.]	
2.2.1	<i>Information Technology and Telecommunications.....</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>Clinical Engineering.....</i>	<i>11</i>
2.2.3	<i>Supply Chain.....</i>	<i>11</i>
2.2.4	<i>Laundry and Linen.....</i>	<i>12</i>
2.3	Language Profile/Official Languages Act.....	12
2.4	Organizational Chart.....	13
3.0	Report on Performance.....	14
3.1	Key Performance Indicators.....	14
3.2	Annual Context.....	15
3.3	Strategic Pillars.....	15
	[In the four sections below you will find our desired outcomes, our actions taken, and our accomplishments for the year.]	
3.3.1	<i>Customer Relationships and Service.....</i>	<i>15</i>
3.3.2	<i>Operational Excellence.....</i>	<i>20</i>
3.3.3	<i>People and Culture.....</i>	<i>27</i>
3.3.4	<i>Accountability.....</i>	<i>30</i>
4.0	Management Discussion and Analysis.....	34
5.0	Financial Statements and Notes.....	38

Table des matières

1.0	Message de la présidente du conseil.....	3
1.1	Gouvernance.....	4
1.2	Comités du conseil.....	5
1.3	Conduite des affaires conforme à l'éthique.....	5
1.4	Conseil d'administration.....	7
2.0	Message du président-directeur général.....	8
2.1	Profil de l'entreprise.....	9
2.2	Secteurs de services.....	9
	[Dans les quatre sections ci-dessous, vous trouverez les statistiques en un coup d'oeil concernant chacun de nos secteurs de services.]	
2.2.1	<i>Technologies de l'information et Télécommunications.....</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>Ingénierie clinique.....</i>	<i>11</i>
2.2.3	<i>Chaîne d'approvisionnement.....</i>	<i>11</i>
2.2.4	<i>Buanderie et lingerie.....</i>	<i>12</i>
2.3	Profil linguistique/Loi sur les langues officielles.....	12
2.4	Organigramme.....	13
3.0	Rapport sur la performance.....	14
3.1	Indicateurs de rendement clés.....	14
3.2	Contexte de l'exercice.....	15
3.3	Piliers stratégiques.....	15
	[Dans les quatre sections ci-dessous, vous trouverez les résultats souhaités, les actions menées et nos réalisations de l'année.]	
3.3.1	<i>Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle.....</i>	<i>15</i>
3.3.2	<i>Notre excellence opérationnelle.....</i>	<i>20</i>
3.3.3	<i>Nos gens et notre culture.....</i>	<i>27</i>
3.3.4	<i>Notre responsabilisation.....</i>	<i>30</i>
4.0	Rapport de gestion.....	34
5.0	États financiers et notes complémentaires.....	38

1.0 Message from the Board Chair

On behalf of the Board of Directors at FacilicorpNB, I am pleased to present our 2011-2012 Annual Report.

The Board of Directors establishes the strategic direction for the company, which is captured in our three-year Strategic Plan, providing guidance to senior management. The Board also works closely with senior management to ensure that risk is properly managed, transparent financial due diligence processes are in place, and operational strategies are properly aligned with our goals.

Over the past four years, we have overseen the establishment of an appropriate and professional leadership structure for the organization, to accommodate an aggressive start-up phase for the company.

During that same time, and in accordance with our mandate, we transitioned a significant range of services from the Regional Health Authorities, and accrued significant savings for the health system. We reinvested those savings in the implementation of technologies that will realize additional efficiencies and create consistent service levels province wide.

During the fiscal year 2011-2012, we re-examined our governance structure to ensure it continues to be in alignment with the tasks set out for us. As a result of this effort, we restructured our Board Committees, and looked at the Board's composition to ensure we collectively represent a skill set complementary to the new functions recently transitioned into the organization. As well, in the fall of 2011, the Board Chairs of the Regional Health Authorities joined our Board of Directors.

We have worked in cooperation with management and staff to create an environment that promotes results. We have also continually emphasized the importance of a management approach based on effective communication and relationship building. After all, if everyone understands their role in the organization, and maintains a goal-oriented focus, we will continue our success in delivering on the mandate provided to us by Government.

1.0 Message de la présidente du conseil d'administration

Il me fait plaisir, au nom du conseil d'administration de FacilicorpNB, de vous présenter notre rapport annuel 2011-2012.

Le conseil d'administration a pour tâche de déterminer l'orientation stratégique de l'entreprise, qui est énoncée dans son Plan stratégique triennal et qui sert de guide aux cadres supérieurs. Le conseil travaille également de près avec les cadres supérieurs dans le but de s'assurer que les risques sont bien gérés, que des processus financiers transparents exercés avec diligence raisonnable sont en place, et que les stratégies opérationnelles sont bien alignées sur nos objectifs.

Au cours des quatre dernières années, nous avons encadré, pour l'organisation, la mise en place d'une structure de leadership adéquate et professionnelle capable de composer avec la phase de démarrage ambitieuse de l'entreprise.

Durant la même période, et conformément à notre mandat, nous avons effectué la transition d'une vaste gamme de services qui étaient auparavant offerts par les régies régionales de la santé, et nous avons cumulé d'importantes économies pour le système de santé. Nous avons réinjecté les sommes économisées dans l'implantation de technologies qui vont nous permettre d'atteindre des efficacités additionnelles et d'instaurer des niveaux de service uniformes dans toute la province.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, nous avons réexaminé notre structure de gouvernance dans le but de nous assurer qu'elle continue d'être en ligne avec les tâches qui nous ont été confiées. À la suite de ces efforts, nous avons restructuré les comités du conseil et nous avons étudié la composition du conseil afin de nous assurer que nous sommes bien représentatifs d'un ensemble de compétences correspondant aux nouvelles fonctions qui ont récemment fait la transition à l'organisation. Par ailleurs, depuis l'automne 2011, les personnes occupant la présidence des conseils des régies régionales de la santé font également partie de notre conseil d'administration.

Nous avons travaillé en coopération avec les cadres et le personnel afin de créer un environnement qui favorise l'atteinte des résultats. Nous avons également toujours insisté sur l'importance d'une démarche de gestion fondée sur une communication efficace et sur le développement de relations. Après tout, si tout le monde comprend son rôle au sein de l'organisation et maintient le cap sur les objectifs, nous allons continuer à remplir avec succès le mandat qui nous a été confié par le gouvernement.

The challenge represented by our savings goal is enormous. Our Board of Directors, our management and staff, and our customers have achieved a great deal for our shareholder in a short period of time.

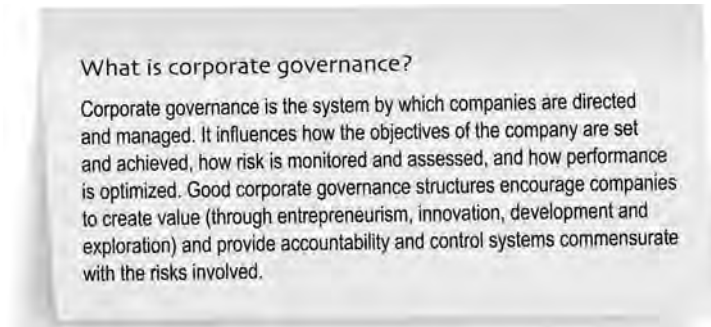
To that end, thanks go to my fellow Board Members for their service this year, to the Regional Health Authorities and the Department of Health for their support, and to management and staff at FacilicorpNB for their continued cooperation and commitment.

Sincerely,



Roxanne Fairweather

1.1 Governance



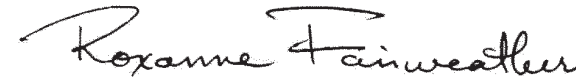
FacilicorpNB's Board of Directors unanimously endorses the principle that sound corporate governance practices are essential for the proper functioning of the corporation and for enhancing the interest of its sole shareholder, the Province of New Brunswick.

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

Le défi que représente l'atteinte de nos objectifs d'économies est énorme. Notre conseil d'administration, nos cadres, notre personnel, ainsi que nos clients, ont accompli de grandes choses pour notre actionnaire dans une courte période de temps.

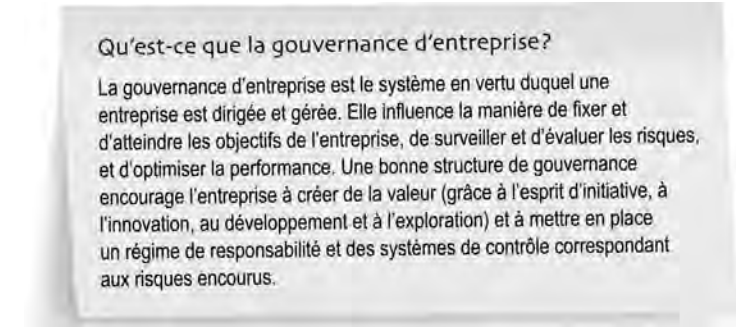
Pour cela, j'offre mes remerciements à mes collègues membres du conseil pour les services rendus cette année, aux régies régionales de la santé et au ministère de la Santé pour le soutien offert, et à la direction et au personnel de FacilicorpNB pour leur coopération et leur engagement continus.

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



Roxanne Fairweather

1.1 Gouvernance



Le conseil d'administration de FacilicorpNB adhère à l'unanimité 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, ou par l'entremise de ses comités, en vertu des règlements administratifs, de la déclaration de l'actionnaire unique et du manuel des politiques de gouvernance du conseil d'administration de FacilicorpNB. Le conseil tient au moins six réunions prévues chaque année et convoque des réunions exceptionnelles lorsque la situation l'exige.

1.2 Board Committees

On June 28, 2011, after three years of operation, the Board approved the restructuring of the existing committees of the Board of Directors. The responsibilities of two committees – IT and Risk Oversight Committee and the Special Committee – were redistributed, amongst three new committees, as follows:

- Audit and Finance Committee – reviews all finance, audit and risk items
- Governance Committee – reviews all governance items
- Human Resource Committee – reviews all human resource items

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

1.3 Ethical Business Conduct

FacilicorpNB has adopted a Code of Conduct and Conflict of Interest Guidelines designed to govern the conduct of all Directors and Officers, and manage the disclosure and avoidance of conflicts of interest. Directors are required to update their disclosure statement as necessary.

FacilicorpNB also has policies and processes designed to manage public interest disclosures as required by the *Public Interest Disclosure Act* (New Brunswick). In 2011-2012, no claims or disclosures of wrongdoing were made or received.

1.2 Comités du conseil

Le 28 juin 2011, après trois années de fonctionnement, le conseil a approuvé une restructuration des comités en place. Ainsi, les responsabilités incombant à deux des comités – le Comité des TI et de la surveillance des risques et le Comité spécial du conseil – ont été réparties au sein de trois nouveaux comités, soit :

- Le Comité de la vérification et des finances, qui se penche sur les questions touchant les finances, la vérification et les risques
- Le Comité de la gouvernance, qui se penche sur les questions touchant la gouvernance
- Le Comité des ressources humaines, qui se penche sur les questions touchant 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.

1.3 Conduite des affaires conforme à l'éthique

FacilicorpNB a adopté un code de conduite et une directive sur les conflits d'intérêts, conçus pour régir la conduite de tous les administrateurs et dirigeants ainsi que pour gérer la divulgation et l'évitement des conflits d'intérêts. Les administrateurs sont tenus de mettre à jour leur document déclaratoire selon les circonstances.

FacilicorpNB possède également des politiques et des processus concernant la gestion des divulgations faites dans l'intérêt public, comme l'exige la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* du Nouveau-Brunswick. En 2011-2012, aucune allégation ou divulgation d'acte répréhensible n'a été faite ou reçue.

1.4 Board of Directors

Name	Role	Board meeting attendance ⁵	Committee memberships	Committee meeting attendance ⁵
Roxanne R. Fairweather	Board Chair	5/7	Audit and Finance Committee Governance and HR Committee ⁷ Governance Committee Human Resource Committee	4/5 1/1 3/4 3/3
Gilles Lepage ¹	Board Vice Chair	3/3	Audit and Finance Committee	1/1
Malcolm Little	Director	6/7	IT & Risk Oversight Committee ⁶ Audit and Finance Committee (Chair) ⁴ Governance Committee	n/a 4/4 4/4
Odette Snow, Q.C.	Director	6/7	Governance and HR Committee ⁷ Governance Committee (Chair)	1/1 4/4
Rod Borden ¹	Director	3/3	IT & Risk Oversight Committee ⁶	n/a
Philippe Desrosiers	Director	7/7	Audit and Finance Committee	5/5
David Ferguson ²	Director	4/4		n/a
Don Ferguson	Director	2/7	Audit and Finance Committee Human Resource Committee	0/1 1/3
Gordon A. Gilman	President & CEO ⁴	7/7	Audit and Finance Committee Governance and HR Committee ⁷ Governance Committee Human Resource Committee	5/5 1/1 4/4 3/3
Curtis I. Howe ³	Director	0/1	IT & Risk Oversight Committee ⁶	n/a
Alfred W. Lacey	Director	7/7	Governance and HR Committee ⁷ Governance Committee Human Resource Committee (Chair)	1/1 4/4 3/3
Tom Maston	Director	5/7	IT & Risk Oversight Committee ⁶ Audit and Finance Committee	n/a 1/4
Donna Mazerolle ²	Director	2/4	Human Resource Committee	3/3
Gerald W. O'Brien, Q.C.	Director	7/7	Audit and Finance Committee Governance Committee	5/5 4/4
Suzanne Roussel	Director	7/7	Governance and HR Committee ⁷ Human Resource Committee	1/1 3/3
Rino Volpé ²	Director	4/4		n/a

1 Gilles LePage's and Rod Borden's terms ended as of August 11, 2011.

2 David Ferguson, Donna Mazerolle and Rino Volpé were appointed as of August 11, 2011.

3 Curtis Howe resigned as of June 13, 2011.

4 Ex officio non-voting.

5 For those Directors who left or joined the Board or Board Committees part way through the year, the attendance record above reflects the number of meetings attended during their respective tenures.

6 The IT & Risk Oversight Committee did not hold any meetings in 2011.

7 The Governance and Human Resource Committee was split into two separate committees as of June 28, 2011.

1.4 Conseil d'administration

Nom	Rôle	Présences aux réunions du conseil ⁵	Membre des comités suivants	Présences aux réunions des comités ⁵
Roxanne R. Fairweather	Présidente du CA	5/7	Vérification et finances Gouvernance et RH ⁷ Gouvernance Ressources humaines	4/5 1/1 3/4 3/3
Gilles Lepage ¹	Vice-président du CA	3/3	Vérification et finances	1/1
Malcolm Little	Administrateur	6/7	TI et surveillance des risques ⁶ Vérification et finances (prés.) ⁴ Gouvernance	S/O 4/4 4/4
Odette Snow, c.r.	Administratrice	6/7	Gouvernance et RH ⁷ Gouvernance (prés.)	1/1 4/4
Rod Borden ¹	Administrateur	3/3	TI et surveillance des risques ⁶	S/O
Philippe Desrosiers	Administrateur	7/7	Vérification et finances	5/5
David Ferguson ²	Administrateur	4/4		S/O
Don Ferguson	Administrateur	2/7	Vérification et finances Ressources humaines	0/1 1/3
Gordon A. Gilman	Président-directeur général ⁴	7/7	Vérification et finances Gouvernance et RH ⁷ Gouvernance Ressources humaines	5/5 1/1 4/4 3/3
Curtis I. Howe ³	Administrateur	0/1	TI et surveillance des risques ⁶	S/O
Alfred W. Lacey	Administrateur	7/7	Gouvernance et RH ⁷ Gouvernance Ressources humaines (prés.)	1/1 4/4 3/3
Tom Maston	Administrateur	5/7	TI et surveillance des risques ⁶ Vérification et finances	S/O 1/4
Donna Mazerolle ²	Administratrice	2/4	Ressources humaines	3/3
Gerald W. O'Brien, c.r.	Administrateur	7/7	Vérification et finances Gouvernance	5/5 4/4
Suzanne Roussel	Administratrice	7/7	Gouvernance et RH ⁷ Ressources humaines	1/1 3/3
Rino Volpé ²	Administrateur	4/4		S/O

1 Les mandats de Gilles LePage et de Rod Borden ont pris fin le 11 août 2011.

2 David Ferguson, Donna Mazerolle et Rino Volpé ont été nommés le 11 août 2011.

3 Curtis Howe a démissionné de son poste le 13 juin 2011.

4 Membre d'office sans droit de vote.

5 En ce qui concerne les membres qui ont quitté le conseil ou un de ses comités ou qui s'y sont joints au courant de l'année, le dossier de présences ci-dessus reflète les réunions qui ont eu lieu pendant leur mandat respectif au conseil ou au comité.

6 Le Comité des TI et de la surveillance des risques n'a pas tenu de réunion en 2011.

7 Le Comité de la gouvernance et des ressources humaines a été divisé en deux différents comités le 28 juin 2011.

2.0 Message from the President and CEO

On behalf of the management and staff at FacilicorpNB, I am pleased to present our 2011-2012 annual report.

Over the past four years our responsibilities have grown significantly. Throughout that growth, one thing that has remained the same is our commitment to managing our services and our relationships in a professional, transparent manner. After all, we manage non-clinical shared services that are critical to health care delivery for taxpayers province-wide – and that is a public trust we are privileged to hold.

Our mandate and the economy require that we achieve efficiencies and savings according to an aggressive set of goals. Managing change on that scale requires trust, earned through the successful achievement of incremental objectives. Our team makes this happen on a day-to-day basis through effective management, long-term relationship building, and a commitment to accountability.

This year we successfully completed several large-scale projects, including the consolidation of group purchasing functions for the health care system, launch of the health system's large-scale Intranet project and transition of the remaining laundries.

Although there is more work to do, we have made considerable progress toward the goals set out in our strategic plan, and toward our over-arching goal of achieving \$20 million in annual savings. The pages that follow will illustrate our achievements and results in further detail. I am confident that the skills and abilities of our partners, our suppliers and our team will help us reach our short- and long-term objectives.

Thank you to our Board of Directors, our senior executive team and each and every one of our employees for their ongoing commitment over the past year. Together we are building a fair and respectful place to work – a place where people feel confident about bringing their knowledge and expertise to bear on our collective goals – and a place where our corporate values consistently flow through the work that we do. I'd also like to thank the senior executive teams and staff of the RHAs for their on-going support.

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 2011-2012.

Au cours des quatre dernières années, nos responsabilités se sont accrues considérablement. Tout au long de cette croissance, une chose est restée intacte : notre engagement à gérer nos services et nos relations d'une manière professionnelle et transparente. Après tout, nous gérons des services partagés non cliniques qui sont essentiels à la prestation de soins de santé aux contribuables de toute la province. Nous sommes privilégiés de pouvoir bénéficier de la confiance du public pour cette tâche.

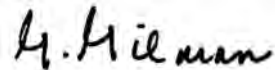
Notre mandat et la conjoncture économique exigent que nous atteignions des efficacités et que nous réalisions des économies en visant un ensemble d'objectifs audacieux. La gestion de changements de cette envergure nécessite la confiance, une confiance qui se mérite quand on réussit à atteindre des objectifs qui augmentent peu à peu. C'est ce que notre équipe fait au quotidien grâce à une gestion efficace, à l'établissement de relations à long terme et à l'engagement envers l'obligation de rendre compte.

Cette année, nous avons réussi à compléter plusieurs projets de grande ampleur, dont le regroupement des fonctions d'achats de groupe pour le système de santé, le lancement du projet d'intranet du système de santé et la transition des buanderies restantes.

Bien qu'il reste encore du travail à faire, nous avons fait des progrès considérables vers l'atteinte des objectifs fixés dans notre plan stratégique et de notre objectif global d'économiser 20 millions de dollars par année. Les pages qui suivent vous présentent en détail nos réalisations et nos résultats. J'ai confiance que les aptitudes et les habiletés de nos partenaires, de nos fournisseurs et de notre équipe nous aideront à atteindre nos objectifs à court et à long termes.

Je remercie notre conseil d'administration, nos cadres supérieurs et chacun et chacune de nos employés pour leur engagement soutenu au cours de la dernière année. Ensemble, nous sommes en train de bâtir des lieux de travail justes et respectueux, où les gens se sentent confiants de pouvoir apporter leurs connaissances et leur expertise afin de contribuer à nos objectifs collectifs, et où nos valeurs d'entreprise circulent en permanence dans le travail que nous effectuons. Je désire également remercier les cadres supérieurs et le personnel des RRS pour leur soutien continu.

Thank you for taking the time to review our 2011-2012 Annual Report. And if you would like to learn more about FacilicorpNB, you can look us up at www.FacilicorpNB.ca.



Gordon Gilman
President & CEO

2.1 Corporate Overview

FacilicorpNB is a public sector agency, created in 2008 to manage specific non-clinical shared services for the New Brunswick health care system. Our mandate is to provide cost-effective, innovative and sustainable support services to the Regional Health Authorities (RHAs), enabling them to focus on providing high quality clinical care.

We currently provide Information Technology and Telecommunications (IT&T), Clinical Engineering, Supply Chain, and Laundry and Linen services.

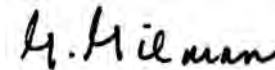
We fulfill our mandate by consolidating service management; standardizing processes and products; developing best practices; and leveraging greater critical mass in the procurement of goods and services.

Our operations are funded by the Department of Health and by savings generated by our activities. It is our overall objective to achieve annual savings of \$20 million within five years of assuming responsibility for service delivery. In accordance with our mandate, our savings are initially to be reinvested in operational efficiencies, and then reinvested into new and enhanced information technology systems, including those needed to build our province's "one patient, one record" vision.

2.2 Service Lines

On April 1, 2009 the Materials Management (now called Supply Chain) and Information Technology and Telecommunications Departments at the RHAs were transitioned to FacilicorpNB. The first of the laundry operations, Fundy

Merci à vous de prendre le temps de lire notre rapport annuel 2011-2012. Et si vous voulez en savoir plus à propos de FacilicorpNB, vous pouvez consulter notre site Web, au www.FacilicorpNB.ca.



Gordon Gilman
Président-directeur général

2.1 Profil de l'entreprise

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 des services de soutien rentables, innovateurs et viables aux régies régionales de la santé (RRS), afin de permettre à celles-ci de se concentrer sur la prestation de soins cliniques d'une grande qualité.

Nous offrons actuellement des services dans les secteurs des Technologies de l'information et Télécommunications (TI et T), de l'Ingénierie clinique, de la Chaîne d'approvisionnement et de la Buanderie et lingerie.

Nous remplissons notre mandat en regroupant la gestion des services, en uniformisant les processus et les produits, en adoptant des pratiques optimales, 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 et par les économies réalisées grâce à nos activités. Notre objectif global est de réaliser des économies annuelles de 20 millions de dollars d'ici la fin de notre cinquième année de responsabilité à l'égard de la prestation de services. Conformément à notre mandat, nos économies devront d'abord être réinjectées dans les efficacités opérationnelles, après quoi elles serviront à l'acquisition de nouveaux systèmes informatiques et technologiques ou à l'amélioration des systèmes existants, y compris ceux qui seront nécessaires à la mise en œuvre de notre vision provinciale « Un patient, un dossier ».

2.2 Secteurs de services

Le 1^{er} avril 2009, les services de la Gestion du matériel (maintenant appelée Chaîne d'approvisionnement) et ceux des Technologies de l'information et Télécommunications des RRS ont fait la transition vers FacilicorpNB.

Linen, was transitioned on January 1, 2010. A few months later, on April 1, Clinical Engineering services were also transitioned. The remaining hospital laundries are to be transitioned to FacilicorpNB on April 2, 2012.

2.2.1 Information Technology & Telecommunications

Health professionals rely on timely clinical and decision-support information to treat patients and administer health services to New Brunswickers.

Our IT&T Division provides that critical foundation through effective, proactive and innovative management of our health system's technology and communications infrastructure.

We develop, test and implement provincial e-health solutions for the RHAs and for the Department of Health. We also troubleshoot, support and manage the lifecycle of both hardware and software products in use across the province. Our team also ensures that data and information are safely and securely stored and managed.

We provide 24/7 support for the operations of New Brunswick's health system.

Statistics at a glance	Change	2011-2012	2010-2011
Total number of PCs and laptops	↑	12,554	12,185
Total number of servers	↑	1,068	815
Total calls to Service Desk	↑	123,169	123,125
Total incidents reported	↑	110,371	86,243
Total incidents resolved	↑	101,265	79,067

Notes:

- The number of servers increased due to the implementation of a number of new applications.
- Incidents are generally caused by new applications, system outages and system upgrades. There was, however, an increase in the number of incidents reported this year due to the launch of the Common Health Intranet Portal (CHIP) project, and the fact that incidents are now consistently being recorded and tracked due to the implementation of a standardized tracking system.
- We remain constant at approximately 94% resolution of reported incidents.

La première buanderie, soit Fundy Linen, a fait la transition le 1^{er} janvier 2010. Quelques mois plus tard, le 1^{er} avril, les services de l'Ingénierie clinique faisaient également la transition. La transition des autres buanderies des hôpitaux vers FacilicorpNB est prévue pour le 2 avril 2012.

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.

Notre division des TI et T offre 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 RRS et du ministère de la Santé. Nous assurons également le dépannage, le soutien et la gestion du cycle de vie du matériel et des logiciels employés dans l'ensemble de la province. De plus, notre équipe veille 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, pour le bon fonctionnement du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Statistiques en un coup d'œil	Variation	2011-2012	2010-2011
Nombre total de PC et de portables	↑	12 554	12 185
Nombre total de serveurs	↑	1 068	815
Nombre total d'appels au centre de services	↑	123 169	123 125
Nombre total d'incidents rapportés	↑	110 371	86 243
Nombre total d'incidents résolus	↑	101 265	79 067

Remarques :

- Le nombre de serveurs s'est accru en raison de l'implantation d'un certain nombre de nouvelles applications.
- Les incidents sont généralement causés par de nouvelles applications, des pannes et des mises à niveau des systèmes. Il y a cependant eu une augmentation cette année du nombre d'incidents rapportés en raison du lancement du projet de Portail intranet commun du système de santé (PIC), et aussi du fait que les incidents sont maintenant toujours consignés et suivis grâce à la mise en place d'un système de suivi uniformisé.
- Le pourcentage de résolution des incidents rapportés demeure constant, à environ 94 %.

2.2.2 Clinical Engineering

Health care professionals use a wide array of diagnostic and therapeutic medical equipment in their day-to-day work. This equipment can be very complex and costly.

Our Clinical Engineering Department works with our customers to plan for and evaluate new and existing health care technologies. We inspect and maintain the equipment and we ensure the technology complies with all applicable regulations. We also support the investigation of incidents related to medical equipment and participate actively in the training and education of technical and medical personnel regarding its use. Finally, we help determine when equipment has reached end-of-life status, and take a significant role in the decommissioning process.

Statistics at a glance	Change	2011-2012	2010-2011
Total number of work orders	↑	63,521	60,039
Total number of preventive maintenance service orders	↑	17,080	16,726
Total number of completed actions following alerts about equipment	↑	851	757

Notes:

- The increased number of work orders was mainly due to a 16% increase in corrective work required to support aging equipment and in new services performed.
- The number of alerts handled will rise and fall from year to year as it is dependent on the quantity of equipment in service, and the details of the published alert.

2.2.3 Supply Chain

On a day-to-day basis, a wide variety of equipment, supplies and services are used in the delivery of health care to New Brunswickers.

Our Supply Chain Department (formerly Materials Management) supports health care professionals by ensuring the right goods and services are available at the right time and place. This Department is responsible for sourcing, procurement, storage, delivery and distribution of all equipment, supplies and services for the health system throughout New Brunswick. Supply Chain includes the following: inventory management/stores, distribution, shipping and receiving, motor services, strategic sourcing, print shops, mail rooms and purchasing.

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.

Notre personnel de l'Ingénierie clinique travaille avec nos 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 la technologie soit conforme à tous les règlements applicables. En outre, nous appuyons 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 contribuons 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	Variation	2011-2012	2010-2011
Nombre total de commandes de travail	↑	63 521	60 039
Nombre total de commandes de service de maintenance préventive	↑	17 080	16 726
Nombre total d'actions complétées à la suite d'alertes concernant des appareils	↑	851	757

Remarques :

- Le nombre accru de commandes de travail est principalement dû à une augmentation de 16 % des travaux d'entretien correctif requis pour des appareils vieillissants, ainsi qu'à l'exécution de nouveaux services.
- Le nombre d'alertes traité monte et descend d'une année à l'autre, puisqu'il dépend de la quantité d'appareils en service et des détails entourant les alertes publiées.

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.

Notre secteur de la Chaîne d'approvisionnement (anciennement la Gestion du matériel) 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. Ce secteur est chargé de l'approvisionnement, 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 éléments suivants : gestion des stocks/magasins, distribution, expédition et réception, services de transport, approvisionnement stratégique, ateliers d'imprimerie, salles du courrier et achats.

Statistics at a glance	Change	2011-2012	2010-2011
Total number of purchase orders	↑	125,897	125 419
Total dollar value of purchase orders	↑	\$272,325,532	\$262,400,000
Total number of contracts	↑	2,346	2,147
Total number of RFPs/tenders	↓	92	113

Notes:

- The increase in the number of contracts was a result of local efforts to formalize procurement agreements.
- The decrease in the number of RFPs/tenders was the result of new procedures allowing for “piggy-backing” on existing contracts with vendors.

2.2.4 Laundry and Linen

New Brunswick's many health care facilities require a wide variety of clean and/or sterile linens on a daily basis.

Our Laundry and Linen Department offers a complete range of products, including white linen, surgical gowns, drapes, scrubs, incontinent care products, and a surgical pack service. We also manage the pickup, laundering and delivery of these items.

Statistics at a glance	Change	2011-2012	2010-2011
Total poundage of laundry processed	↓	6,735,879	6,864,431
Total number of customers	↓	36	37

Notes:

- The poundage reduction was a result of decreased demand from the Saint John Regional Hospital, due to cost containment efforts and a changing patient mix.

2.3 Language Profile/Official Languages Act

FacilicorpNB provides quality services to its customers in their language of choice. The Human Resource Department is responsible for the coordination of the Official Languages policy for the corporation. FacilicorpNB actively updates its language profiles, as new lines of business are added to the organization or as they re-organize internally.

No official language complaints were received by the organization during the fiscal year 2011-2012.

Statistiques en un coup d'œil	Variation	2011-2012	2010-2011
Nombre total de commandes d'achat	↑	125 897	125 419
Valeur totale des commandes d'achat	↑	272 325 532 \$	262 400 000 \$
Nombre total de contrats	↑	2 346	2 147
Nombre total de DDP/appels d'offres	↓	92	113

Remarques :

- L'augmentation du nombre de contrats est le résultat des efforts locaux en vue de formaliser les accords en matière d'achats.
- La diminution du nombre de demandes de propositions (DDP)/appels d'offres est le résultat de nouvelles procédures permettant le jumelage de marchés déjà conclus avec des fournisseurs.

2.2.4 Buanderie et lingerie

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

Notre secteur de la Buanderie et lingerie offre une gamme complète de produits, notamment du linge blanc, des sarraus de chirurgie, des champs opératoires, des tenues chirurgicales, des articles d'incontinence, ainsi qu'un service de préparation de plateaux chirurgicaux. Nous gérons également le ramassage, le lavage et la livraison de ces articles.

Statistiques en un coup d'œil	Variation	2011-2012	2010-2011
Nombre total de livres de linge nettoyé	↓	6 735 879	6 864 431
Nombre total de clients	↓	36	37

Remarques :

- La diminution du nombre de livres est le résultat d'une baisse de la demande de la part de l'Hôpital régional de Saint John, en raison de ses mesures de limitation des coûts et de l'évolution de ses catégories de patients.

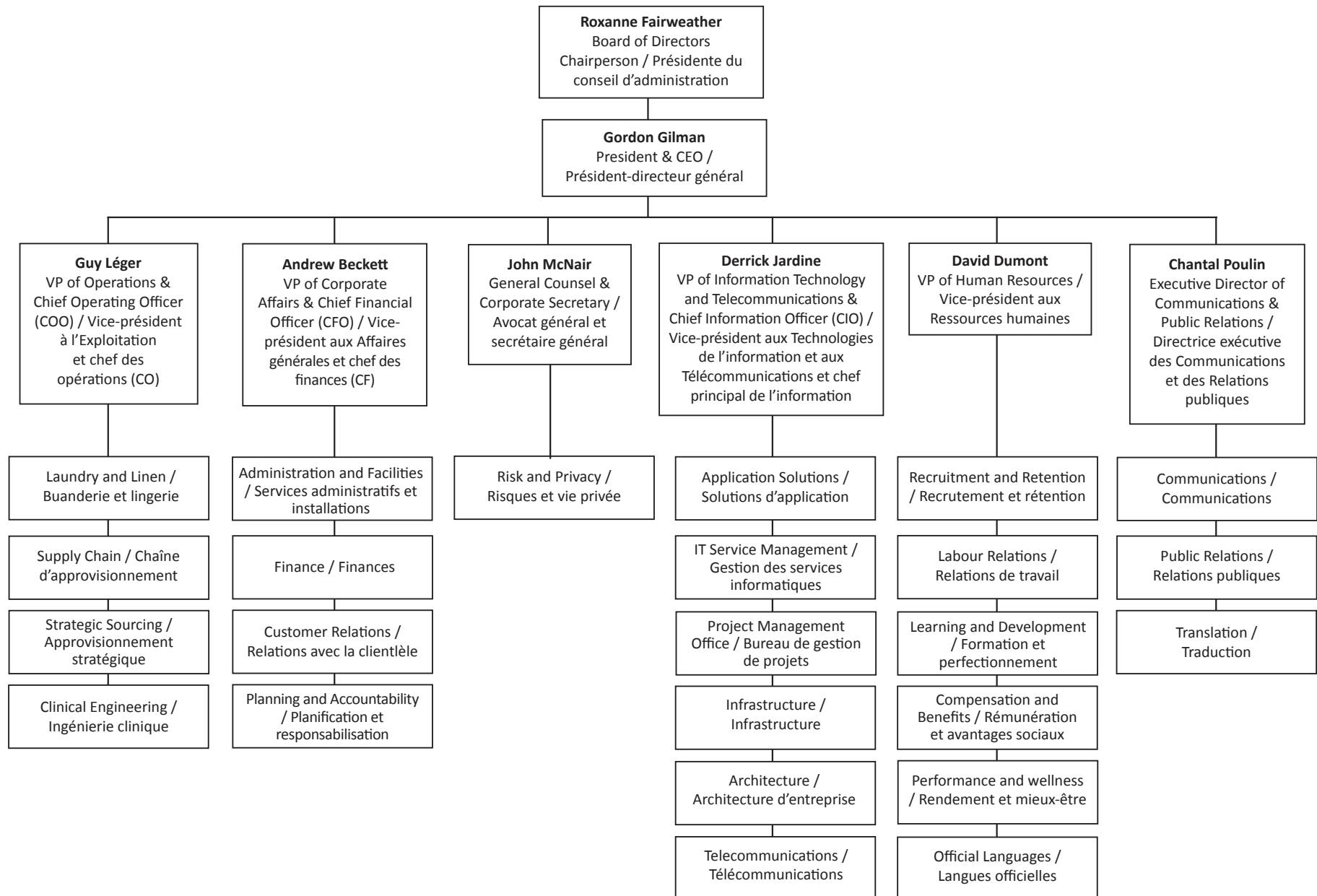
2.3 Profil linguistique/Loi sur les langues officielles

FacilicorpNB offre à ses clients des services de qualité dans la langue de leur choix. Le Service des ressources humaines est chargé de la coordination de la politique en matière de langues officielles au sein de l'entreprise. FacilicorpNB fait une mise à jour active de son profil linguistique à mesure qu'elle ajoute de nouveaux secteurs d'activité ou qu'elle réorganise ses activités.

L'organisation n'a reçu aucune plainte en relation avec la *Loi sur les langues officielles* au cours de l'exercice 2011-2012.

2.4 Organizational Chart – as at March 31, 2012

2.4 Organigramme – En date du 31 mars 2012.



3.0 Report on Performance

The following sections will outline our activities and accomplishments over the past year, as we move toward achieving the outcomes set out in our strategic plan. These outcomes are organized into four pillars:

- i) Customer Relationships and Service
- ii) Operational Excellence
- iii) People and Culture
- iv) Accountability

3.1 Key Performance Indicators

Key performance indicators have been developed at both the corporate and operational levels to monitor our performance. The following table provides an overview of the corporate indicators for the year ending March 31, 2012.

3.0 Rapport sur la performance

Ce qui suit donne un aperçu de nos activités et de nos réalisations au cours du dernier exercice, alors que nous progressons vers l'atteinte des résultats fixés dans notre plan stratégique. Ces résultats sont répartis sous quatre piliers :

- i) Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle
- ii) Notre excellence opérationnelle
- iii) Nos gens et notre culture
- iv) Notre responsabilisation

3.1 Indicateurs de rendement clés

Des indicateurs de rendement clés ont été créés au niveau de l'entreprise et au niveau de ses activités dans le but de surveiller notre performance. Le tableau qui suit présente un aperçu des indicateurs concernant l'entreprise, valables en date du 31 mars 2012.

Measurement / Mesure	Strategic priority / Priorité stratégique	Calculation / Calcul	Target / Cible	Annual results / Résultats de l'exercice
Savings / Économies	Accountability and Operational Excellence / Responsabilisation et excellence opérationnelle	Total realized savings / Total des économies réalisées	\$13,279,500	\$ 7,287,493
Savings available for investments / Économies disponibles pour investissements	Accountability and Operational Excellence / Responsabilisation et excellence opérationnelle	Savings less head office expenses / Économies moins les dépenses du siège social	\$9,607,073	\$7,448,818
Total investments / Total des investissements	Accountability and Operational Excellence / Responsabilisation et excellence opérationnelle	Total investments for year / Total des investissements pour l'exercice	\$2,992,606	\$3,269,567
Overall operational budget attainment / Atteinte de l'équilibre général du budget d'exploitation	Accountability / Responsabilisation	Annual Surplus (deficit) / Excédent (déficit) de l'exercice	\$6,614,467	\$4,179,251
Customer satisfaction / Satisfaction de la clientèle	Customer Relationships / Relations avec la clientèle	Customer survey results by service area / Résultats du sondage de la clientèle par secteur de services :		
		IT&T / TI et T : Clinical Engineering / Ingénierie clinique : Supply Chain / Chaîne d'approvisionnement : Fundy Linen / Buanderie Fundy Linen :	B A- B- B+	
Employee engagement survey / Sondage sur l'engagement des employés	People and culture / Les gens et la culture	Survey completed by June 2011 / Sondage complété avant juin 2011	Employee engagement level / Niveau d'engagement des employés 2011-2012 42 %	

3.2 Annual Context

Fiscal 2011-2012 saw continued financial stress upon our provincial economy. The economic challenges faced by taxpayers and Government alike have fostered a renewed emphasis on the importance of realizing savings and identifying opportunities to create efficiencies in service delivery. This approach is in alignment with our corporate mandate and with the goals outlined in our strategic plan. We have responded by seeking sustainable, cost effective ways to accelerate our progress toward our goals.

3.3 Strategic Pillars

3.3.1 Customer Relationships and Service

Desired Outcome

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

Actions Taken

Client Satisfaction Survey

In November 2011, 1,842 RHA employees and physicians answered the third annual FacilicorpNB Customer Satisfaction Survey. We are pleased to report that we have either held steady or improved satisfaction with all of our services, compared to previous years.

Service Line	2009	2010	2011
IT&T	C+	B-	B
Detail:			
6 Number of services evaluated			
↑ Deskside support, service desks, infrastructure operations and application solutions received the biggest improvement in their rate.			
↑ Service Desks experienced the best progress among IT services.			
↑ Satisfaction with computer equipment used at work.			

3.2 Contexte de l'exercice

L'économie de la province a encore une fois ressenti un stress financier au cours de l'exercice 2011-2012. Les défis économiques confrontant les contribuables et le gouvernement ont favorisé l'importance accrue accordée à la réalisation d'économies et à la recherche de possibilités de créer des efficacités dans la prestation des services. Cette démarche est en ligne avec le mandat de l'entreprise et avec les objectifs énoncés dans notre plan stratégique. Nous avons réagi en cherchant des moyens viables et rentables d'accélérer notre progression vers l'atteinte de nos objectifs.

3.3 Piliers stratégiques

3.3.1 Nos relations avec la clientèle et notre service à la clientèle

Résultat souhaité

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

Actions menées

Sondage du degré de satisfaction de la clientèle

En novembre 2011, 1 842 employés et médecins des RRS ont répondu au troisième sondage annuel du degré de satisfaction de la clientèle de FacilicorpNB. Nous avons le plaisir de rapporter que, par comparaison aux années précédentes, tous nos services ont fourni un degré de satisfaction égal ou supérieur.

Secteur de services	2009	2010	2011
TI et T	C+	B-	B
Detail:			
6 Nombre de services évalués			
↑ Le soutien sur place, les centres de services, les opérations d'infrastructure et les solutions d'application ont connu la meilleure amélioration du taux de satisfaction.			
↑ Les centres de services ont connu le meilleur progrès parmi les services de TI.			
↑ Satisfaction à l'égard du matériel informatique employé au travail.			

Service Line	2009	2010	2011
Clinical Engineering	---	B+	A-
Detail: ↓ Despite the high score, lower satisfaction rates were identified for a few categories such as participation in incident investigations involving medical equipment.			
Supply Chain	B-	B-	B-
Detail: <ul style="list-style-type: none"> Overall satisfaction towards Supply Chain services remained stable in 2011. Respondents suggested that improvements should be made, among other things, in the speed of delivery and procurement of materials and supplies, and to the accuracy of deliveries (right article at the right place). 			
Laundry and Linen	---	---	B+
Detail: <ul style="list-style-type: none"> This was the first year Fundy Linen participated in the survey and users said they want to see the current service delivery maintained in its present form. 			

Improved Collaboration with the RHAs

In 2011 we continued to build upon our partnership with the RHAs. The RHAs have representation on our Board of Directors, making them an important part of our planning, decision-making and budget processes. A governance structure is also in place to manage decision making related to priority setting, transition planning, major projects and collaborative initiatives. A wide variety of joint committees and working groups have also been established, to work closely on initiatives such as the Intranet project, the Kronos project, relocations, new applications and other projects involving the RHAs. We also work collaboratively to support the RHAs on all major equipment purchases.

Focus: Customer Experience Program

The *Focus* Customer Experience Program has been in development since fall 2010. Led by a committee consisting of employees representing all FacilicorpNB Service Lines, the ultimate objective of the program is to give front-line employees the tools and mentoring they require to provide services in a consistent and effective manner. The program presents five-step interaction models for each service and specialty: greeting the customer, identifying and clarifying the issue, resolving, summarizing and closing the interaction. Steps are adapted according to our services and specialties.

Secteur de services	2009	2010	2011
Ingénierie clinique	---	B+	A-
Détail : ↓ Malgré un score élevé, des taux de satisfaction inférieurs ont été observés dans quelques catégories, comme celle de la participation aux enquêtes sur les incidents impliquant de l'équipement médical.			
Chaîne d'approvisionnement	B-	B-	B-
Détail : <ul style="list-style-type: none"> Le degré de satisfaction général envers le secteur de la Chaîne d'approvisionnement est demeuré le même en 2011. Les répondants ont suggéré que des améliorations soient apportées, notamment en ce qui concerne la rapidité de livraison et de réapprovisionnement du matériel et des fournitures, ainsi que l'exactitude des livraisons (le bon article livré au bon endroit). 			
Buanderie et lingerie	---	---	B+
Détail : <ul style="list-style-type: none"> Il s'agissait de la première année où la buanderie Fundy Linen participait au sondage. Les utilisateurs ont dit vouloir que le service conserve sa forme actuelle. 			

Collaboration améliorée avec les RRS

En 2011, nous avons continué à renforcer notre partenariat avec les RRS. Les RRS sont représentées au sein de notre conseil d'administration, ce qui en fait un élément important de nos processus de planification, de prise de décisions et de budgétisation. En outre, une structure de gouvernance est en place afin de gérer la prise de décisions en ce qui concerne l'établissement des priorités, la planification des transitions, les projets de grande ampleur et les initiatives de collaboration. Une grande variété de groupes de travail et de comités mixtes ont de plus été mis sur pied dans le but de travailler en étroite collaboration sur des initiatives telles que le projet d'intranet, le projet Kronos, les réinstallations, les nouvelles applications et d'autres projets qui touchent les RRS. Nous travaillons également en collaboration avec les RRS lors de tout important achat d'équipement.

Focus : Programme d'expérience client

Le programme d'expérience client *Focus* est en développement depuis l'automne 2010. Dirigé par un comité composé d'employés représentant tous les secteurs de services de FacilicorpNB, ce programme a pour but ultime de fournir aux employés de première ligne les outils et l'encadrement dont ils ont besoin pour offrir leurs services de manière uniforme et efficace. Le programme présente des modèles d'interaction en cinq étapes pour chacun des services ou des spécialités : accueillir le client, déterminer et préciser le problème, résoudre, résumer et clore l'interaction. Les étapes sont adaptées selon nos services et nos spécialités.

“Our employees say the Focus program is common sense. They appreciate the basic components of the program and that they can use their own judgment when applying the models. These models are not scripts, telling them what to say and when to say it, but rather guidelines and tools to help them when interacting with our customers. Committee members have been on site to support employees while they incorporate the service models into their day to day activities. The success so far is also due in part to the great collaboration from zone managers, who dedicated the necessary time to facilitate the implementation.”

Lisa Walker,
Chair of the Customer Experience
Program Committee

In June 2011, Zone 5-Restigouche was announced as the pilot site. The pilot project concluded in December 2011, and lessons learned have been compiled and analyzed. The Committee has made recommendations regarding the resources and support needed to proceed with a full rollout of the program.

Next steps:

Based on the Committee’s recommendations, training on coaching skills for managers to strengthen their ability to support and enhance staff performance will be developed and implemented. Over the next year, the initial rollout of the *Focus* Program will begin in the Information Technology and Telecommunications Division as part of their efforts to consolidate Service Desk functions.

Transition Planning: Laundry and Linen Department

In December 2011, initial meetings were held with RHAs and the Department of Health to develop a transition plan for services and employees, to ensure that we continue to provide efficient, cost-effective, quality laundry services.

Hospital laundries and laundry employees in New Brunswick are to be transitioned to FacilicorpNB on April 2, 2012, joining the Fundy Linen team in the Laundry and Linen Department.

« Nos employés disent que le programme Focus représente le gros bon sens. Ils apprécient les composantes de base du programme et le fait qu’ils peuvent recourir à leur bon jugement lorsqu’ils appliquent les modèles. Ces modèles ne sont pas des scénarios qui leur dictent ce qu’il faut dire et quand le dire, mais plutôt des lignes directrices et des outils qui les aident dans leurs interactions avec la clientèle. Des membres du comité ont été sur place afin d’appuyer les employés pour l’incorporation de ces modèles dans leurs activités de tous les jours. Le succès connu jusqu’ici est dû en partie à l’excellente collaboration offerte par les gestionnaires de zone, qui ont consacré le temps nécessaire afin de faciliter l’implantation. »

Lisa Walker,
présidente du Comité du Programme
d’expérience client

En juin 2011, nous avons annoncé la tenue du projet pilote dans la zone 5 (Restigouche). Ce projet pilote a pris fin en décembre 2011 et les leçons apprises ont été compilées et analysées. Le comité a fait des recommandations à propos des ressources et du soutien requis pour passer à un déploiement complet du programme.

Prochaines étapes :

Selon les recommandations du comité, élaborer et mettre en œuvre une formation en coaching à l’intention des gestionnaires afin de renforcer leur capacité d’appuyer et d’améliorer la performance du personnel. Au cours de la prochaine année, le déploiement initial du programme *Focus* débutera dans le secteur des Technologies de l’information et Télécommunications dans le cadre de ses efforts de regroupement des fonctions liées aux centres de services.

Planification de la transition : Buanderie et lingerie

En décembre 2011, des réunions initiales ont eu lieu avec les RRS et le ministère de la Santé dans le but d’élaborer un plan de transition des services et des employés, afin que nous puissions continuer à offrir des services de buanderie efficaces, rentables et de qualité.

La transition des buanderies des hôpitaux du Nouveau-Brunswick et de leurs employés à FacilicorpNB est prévue pour le 2 avril 2012. Tous se joindront alors à l’équipe de Fundy Linen, au sein du Service de buanderie et de lingerie.

“The transition of hospital laundries will allow for the standardization of equipment and linen products throughout the Province, providing patients with the best possible quality and service. Over the next few years, we will continue our work to improve these services.”

Kathy Craig,
Executive Director of the Laundry and
Linen Department

Next Steps:

Following the transition phase, a complete evaluation of existing operations will be conducted to identify efficiencies and savings. We will seek out opportunities for the standardization of processes and products used. We will also evaluate province-wide operations to find better ways to operate and serve our clients.

Vitalité's Workforce Central Project

The Vitalité Health Network has been working hard to implement the Regional *Kronos Workforce Central Project*. This initiative will simplify employee scheduling and time tracking, and provide a more effective attendance management solution and regional reporting tools.

In June 2012, the first zone is planned to go live. Implementing *Kronos Workforce Central Solution* will give the Vitalité Health Network a common tool for the transmission of electronic timecards, enabling regional directors to work with timecards, schedules and attendance tools from any location. It will also make real-time work schedules available to employees through a “self-help” option.

FacilicorpNB has supported this initiative by contributing the necessary infrastructure requirements, and making sure the requirements for the equipment and solution are met. Additional contributions by our team have included: building the Meditech reports needed for the maintenance of *Kronos*; building required interfaces; and ensuring a robust back-up and maintenance procedure.

Accomplishments

Support for the New Emergency Department at the Saint John Regional Hospital

The state-of-the-art, \$39.5-million Emergency Department addition to the Saint John Regional Hospital opened on May 13, 2011 with the support of

« La transition des buanderies des hôpitaux permettra d'uniformiser l'équipement de buanderie et la gamme de lingerie pour l'ensemble de la province, afin d'offrir aux patients la meilleure qualité et le meilleur service qui soient. Au cours des années à venir, nous pour suivrons notre travail en vue d'améliorer ces services. »

Kathy Craig,
directrice exécutive du Service de
buanderie et de lingerie

Prochaines étapes :

Après la phase de la transition, une évaluation complète des activités actuelles sera effectuée dans le but de trouver des efficacités et des économies. Nous allons rechercher des occasions de normaliser les processus et les produits employés. Nous allons également évaluer les activités à l'échelle de la province dans le but de trouver de meilleures façons de fonctionner et de servir nos clients.

Projet Workforce Central à Vitalité

Le Réseau de santé Vitalité travaille fort pour mettre en œuvre le projet régional *Kronos Workforce Central*. Cette initiative va permettre de simplifier l'établissement des horaires et la mesure du temps de travail des employés, en plus de fournir une solution plus efficace de gestion des présences et des outils régionaux de production de rapports.

En juin 2012, on prévoit l'entrée en service dans une première zone. La mise en œuvre de la solution *Kronos Workforce Central* fournira au Réseau de santé Vitalité un outil commun pour la transmission des fiches de temps électroniques, ce qui permettra aux directeurs régionaux de gérer les fiches de temps, les horaires de travail et les outils de mesure du temps à partir de n'importe quel endroit. Elle permettra aussi aux employés d'accéder aux horaires de travail en temps réel grâce à une option de « libre-service ».

FacilicorpNB a offert son appui à cette initiative en fournissant les exigences relatives à l'infrastructure nécessaire et en s'assurant de l'atteinte des exigences relatives à l'équipement et à la solution. Notre équipe a également contribué des manières suivantes : création des rapports Meditech requis pour l'entretien de *Kronos*, création des interfaces requises et mise en place d'une solide procédure de sauvegarde et d'entretien.

Réalisations

Soutien au nouveau Service des urgences de l'Hôpital régional de Saint John

L'aile des urgences à la fine pointe, au coût de 39,5 millions de dollars, qui a été rajouté à l'Hôpital régional de Saint John, a été inaugurée le 13 mai 2011 et

FacilicorpNB service lines including: IT&T, Clinical Engineering, Supply Chain, and Laundry and Linen.

We worked together with Horizon Health Network clinical and security staff to identify all systems and equipment to be included in the tender documents and to define and agree upon responsibilities for funding and installing the new equipment. During the construction phase, the Supply Chain team worked with clinical staff to acquire the medical equipment and products using a variety of Requests for Proposals.

Due to the large volume of goods, the Logistics and Purchasing teams worked together to temporarily store merchandise in a secure offsite location until the space was ready to receive it.

After building handover, we coordinated the transfer of all goods from the off-site storage facility and oversaw the installation and testing of all technical systems. Laundry services were also transitioned seamlessly to the new Emergency Department using our online ordering program.

As well, a team of 14 FacilicorpNB employees were on site during opening night to support the staff and physicians, and to ensure a smooth transfer of equipment.

“FacilicorpNB played a critical role during all phases preceding and following the capital project for the design and construction of the new Emergency Department. Staff from all FacilicorpNB Departments were actively involved in key decision making and provided expert advice and recommendations throughout the entire project. During the weeks of post-implementation the FacilicorpNB teams continued to work with us for the adjustment of workflows, equipment configurations, inventory changes, and scheduling in order to fine-tune our operations.”

**Laurie Janes, Administrative
Director of the Emergency
Department**

a bénéficié du soutien de divers secteurs de services de FacilicorpNB : TI et T, Ingénierie clinique, Chaîne d'approvisionnement, et Buanderie et lingerie.

Nous avons travaillé en collaboration avec le personnel clinique et de la sécurité du Réseau de santé Horizon dans le but de déterminer tous les systèmes et l'équipement devant être inclus dans les documents d'appel d'offres et afin de définir et d'approuver les responsabilités en matière de financement et d'installation du nouvel équipement. Lors de la phase de la construction, l'équipe de la Chaîne d'approvisionnement a travaillé avec le personnel clinique en vue de l'acquisition des appareils et des produits médicaux par l'entremise d'une variété de demandes de propositions.

En raison du grand volume d'équipement, les équipes de la Logistique et des Achats ont travaillé ensemble afin d'entreposer la marchandise temporairement dans un lieu hors site sécuritaire en attendant que le nouvel espace soit prêt pour la recevoir.

Une fois les travaux de construction terminés, nous avons coordonné le transfert de tous les équipements depuis le lieu d'entreposage hors site, puis nous avons supervisé leur installation et procédé à l'essai de tous les systèmes techniques. Les services de buanderie ont également effectué une transition en douceur vers les nouvelles installations grâce à notre système de commande en ligne.

Par ailleurs, une équipe composée de 14 employés de FacilicorpNB était sur place le soir de l'inauguration afin d'appuyer le personnel et les médecins, et pour veiller à ce que le transfert de l'équipement se fasse sans heurts.

« FacilicorpNB a joué un rôle critique tout au long des phases précédant et suivant ce projet d'immobilisation en ce qui a trait à la conception et à la construction du nouveau service des urgences. Du personnel représentant tous les secteurs d'activités de FacilicorpNB a participé activement à la prise de décisions clés, en plus de fournir des conseils éclairés et de faire des recommandations tout au long du projet. Au cours des semaines qui ont suivi la mise en œuvre, les équipes de FacilicorpNB ont continué à travailler avec nous pour ajuster les flux de travail, la configuration des équipements, les stocks et les horaires dans le but d'affiner nos activités. »

**Laurie Janes,
directrice administrative du
Service des urgences**

Participation in Relocating the Family Medicine Teaching Unit

The Family Medicine Teaching Unit in Dieppe not only offers health care services to the general community, but it also serves as a francophone family medicine teaching unit in N.B. for student physicians. It also houses RHA employees and physicians who provide the teaching to these students.

In the fall of 2011, the unit moved out of its location in Dieppe and it was decided at that time that FacilicorpNB would not only play a major role in moving network connectivity, approximately 70 IT devices and many Clinical Engineering devices, but that we would also provide the on-going support of all IT services and devices for the unit. The move and the transition were very successful and many IT and Clinical Engineering staff members were involved.

Collaboration in Implementing Cancer Prevention and Screening Tools

Cervical Cancer Prevention and Screening (CCPS) program

Building on the success of the Tele-oncology Pilot Project done by the Beauséjour Zone, FacilicorpNB developed a province-wide data repository within RHAs performing cervical cancer screening, diagnosis and pre-cancer treatment. The initial phase focused on developing and implementing technology to reveal 'who is being screened for cervical cancer' and 'who is not'.

Upgrade to the Breast Cancer Treatment Tracking System

The Breast Cancer Treatment Tracking System is an effective tracking and monitoring tool originally developed for the Breast Health Program at St. Joseph's Hospital in Saint John. This system tracks patients' progression through diagnostic and treatment protocols, providing notifications when the standard is not met. In 2012 the system was upgraded to allow for the mining of data through full synoptic reporting, which has provided enhanced research opportunities for users. Expansion of this system to other sites in Horizon Health Network is now being considered.

3.3.2 Operational Excellence

Desired Outcome

Contributing to the long-term sustainability of the health system by generating savings through consolidating, standardizing and continuously improving

Participation au déménagement de l'Unité de formation en médecine familiale

L'Unité de formation en médecine familiale, à Dieppe, offre non seulement des services de soins de santé destinés à la population en général, mais elle sert aussi d'établissement d'enseignement francophone en médecine familiale au N.-B., à l'intention des étudiants en médecine. Elle abrite également les employés et les médecins de la RRS qui prodiguent l'enseignement à ces étudiants.

À l'automne 2011, l'unité quittait son emplacement à Dieppe et il a été décidé à ce moment-là que FacilicorpNB jouerait un rôle majeur dans le déplacement de la connectivité du réseau, comptant environ 70 appareils de TI et de nombreux appareils d'ingénierie clinique, et qu'en plus nous assurerions le soutien continu de tous les services et appareils de TI de l'unité. Le déménagement et la transition se sont très bien passés et plusieurs membres du personnel des TI et de l'Ingénierie clinique y ont participé.

Collaboration à la mise en œuvre d'outils de prévention et de dépistage du cancer

Programme de prévention et de dépistage du cancer du col utérin

Profitant du succès du projet pilote de téléoncologie mené par la zone Beauséjour, FacilicorpNB a développé un dépôt de données pour l'ensemble de la province au sein des régions qui effectuent le dépistage, le diagnostic et le traitement des conditions précancéreuses du cancer du col utérin. La phase initiale s'est attardée au développement et à la mise en place d'une technologie permettant de savoir « qui a subi un dépistage du cancer du col utérin » et « qui ne l'a pas fait ».

Mise à niveau du Système de suivi des traitements contre le cancer du sein

Le Système de suivi des traitements contre le cancer du sein est un outil efficace de suivi et de surveillance qui a été mis au point à l'origine pour le Programme de santé du sein de l'Hôpital St. Joseph, à Saint John. Ce système effectue un suivi de la progression des patientes tout au long des protocoles de diagnostic et de traitement, et il fournit un avis lorsque les standards ne sont pas atteints. En 2012, on a procédé à une mise à niveau du système dans le but de permettre l'exploration des données par l'entremise d'une observation synoptique complète, ce qui permet aux utilisateurs d'effectuer des recherches plus approfondies. On envisage actuellement la possibilité d'étendre ce système aux autres sites du Réseau de santé Horizon.

3.3.2 Notre excellence opérationnelle

Résultat souhaité

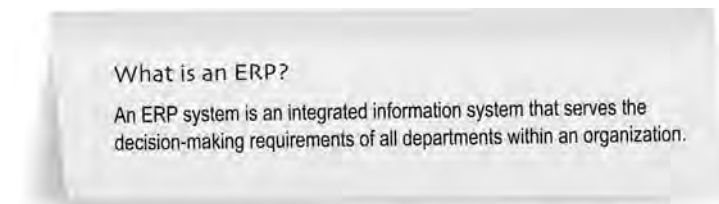
Contribuer à la viabilité à long terme du système de santé en générant des économies par l'entremise du regroupement, de l'uniformisation et de

non-clinical services. Reinvesting surplus funds to improve operational efficiencies and to improve technology solutions for the health system.

Actions Taken

Enterprise Resource Planning (ERP) Roadmap

Our health care system is burdened with data silos, disconnected technologies and manual processes in the areas of Financial, Human Resource Management and Supply Chain. We have partnered with the RHAs to investigate various options for an ERP solution designed to remedy these inefficient practices and improve the quality, consistency and accessibility of business information.



The estimated costs associated with replacing existing systems with an integrated ERP solution has been estimated to be in the range of \$30,000,000. Consideration was also given to consolidating existing systems at an estimated cost of \$10,000,000.

In recognition of the fact that sufficient financial resources were not available to move forward with either of these options, other actions were considered.

In fiscal 2011-2012, an alternative approach was explored – one that emphasized the harmonization of data, standardization of resource planning, and the rationalization of service delivery. The following roadmap was developed, itemizing key initiatives required to achieve an integrated ERP solution that meets the highest priority needs of the health system:

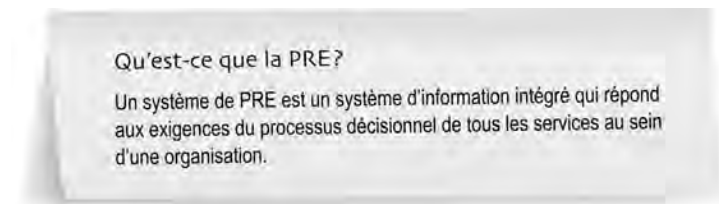
1. Standardize key operational data, practices, processes and system design.
2. Pursue a talent management solution to address the highest priority HR needs.
3. Investigate business intelligence solutions to address consolidated reporting needs.

l'amélioration continue des services non cliniques. Réinjecter les fonds excédentaires dans l'amélioration des efficacités opérationnelles et dans l'amélioration des solutions technologiques pour le système de santé.

Actions menées

Plan directeur de la planification des ressources de l'entreprise (PRE)

Notre système de soins de santé est handicapé par des silos de données, des technologies déconnectées et des processus manuels dans les secteurs des finances, de la gestion des ressources humaines et de la chaîne d'approvisionnement. Nous nous sommes associés aux RRS afin d'étudier diverses options de solution de PRE conçues pour remédier à ces pratiques inefficaces et pour améliorer la qualité, la cohérence et l'accessibilité des données d'affaires.



Les coûts estimatifs associés au remplacement des systèmes existants par une solution intégrée de PRE sont de l'ordre de 30 000 000 \$. On a également envisagé le regroupement des systèmes existants, qui reviendrait à environ 10 000 000 \$.

Reconnaissant que les ressources financières nécessaires pour aller de l'avant avec l'une ou l'autre de ces options n'étaient pas disponibles, d'autres options ont été envisagées.

Au cours de l'exercice 2011-2012, une autre avenue a été explorée. Celle-ci mettait l'accent sur l'harmonisation des données, l'uniformisation de la planification des ressources et la rationalisation de la prestation des services. On a élaboré le plan directeur suivant, qui énumère les initiatives clés requises pour en arriver à une solution intégrée de PRE qui réponde aux besoins les plus prioritaires du système de santé :

1. Uniformiser les données opérationnelles clés, les pratiques, les processus et la conception des systèmes.
2. Rechercher une solution de gestion des talents afin de répondre aux besoins les plus prioritaires en matière de RH.
3. Explorer des solutions de veille stratégique afin de répondre aux besoins de production de rapports consolidés.

4. Based on the outcome of these activities, reassess the requirement for a consolidated ERP system using existing systems and/or other 3rd party solutions.

Group Purchasing: Transition from Contract Management Services Limited (CMSL) to Medbuy

In May 2011, FacilicorpNB was assigned the responsibility of coordinating the effort required to go to a single group purchasing organization (GPO), a move that will enable the health system to secure substantial savings on numerous products, including medical and pharmaceutical supplies.

What is a GPO?

A group purchasing organization is designed to achieve discounted pricing by leveraging collective buying power and standardizing product use among its members.

After considering a number of options, Medbuy was selected as the single GPO for the Province's health care system. Medbuy was already the existing provider of GPO services for the four largest hospitals in the province. The Government approved this proposal and directed us to implement this initiative.

During the transition to the single GPO, all existing contracts with CMSL will be honoured until they expire. As each contract expires, a Medbuy contract will be used to replace it. If there is no comparable Medbuy contract available, FacilicorpNB will take the lead in creating one, using the current practice of product evaluation and product standardization, led by the clinical staff of the RHAs and supported by FacilicorpNB.

Process Improvement Projects

As part of FacilicorpNB's commitment to process improvement, five employees received training in *Lean* process improvement methodologies.

What is *Lean*?

Lean is an approach to process design that is dedicated to eliminating waste and non-value-added activities.

4. Selon le résultat de ces activités, réévaluer la nécessité d'un système regroupé de PRE employant les systèmes existants et/ou une autre solution impliquant une tierce partie.

Achats de groupe : Transition de Services de gestion de contrats Limitée (SGCL) à Medbuy

En mai 2011, FacilicorpNB s'est vue confier la responsabilité de coordonner les efforts requis afin de regrouper les achats sous une seule organisation de groupement d'achats (OGA), changement qui va permettre au système de santé de réaliser des économies substantielles pour de nombreux produits, dont les fournitures médicales et pharmaceutiques.

Qu'est-ce qu'une OGA?

Une organisation de groupement d'achats est là pour obtenir des prix réduits en misant sur le pouvoir d'achat collectif et en uniformisant les produits utilisés par les membres.

Après l'examen de plusieurs options, c'est *Medbuy* qui a été choisie comme OGA unique du système de santé de la province. *MedBuy* était déjà le fournisseur de services d'OGA pour les quatre plus gros hôpitaux de la province. Le gouvernement a approuvé la proposition et nous a enjoins de mettre cette initiative en œuvre.

Durant la transition à une OGA unique, tous les contrats en vigueur avec SGCL seront honorés jusqu'à leur date d'échéance. À mesure que chacun des contrats viendra à échéance, il sera remplacé par un contrat avec *Medbuy*. S'il n'y a aucun contrat comparable disponible avec *Medbuy*, FacilicorpNB prendra l'initiative d'en créer un, en ayant recours à la pratique actuelle d'évaluation et de standardisation des produits, dirigée par le personnel clinique des RRS et appuyée par FacilicorpNB.

Projets d'amélioration des processus

Dans le cadre de l'engagement de FacilicorpNB envers l'amélioration des processus, cinq employés ont reçu une formation sur les méthodologies *Lean* d'amélioration des processus.

Qu'est-ce que *Lean*?

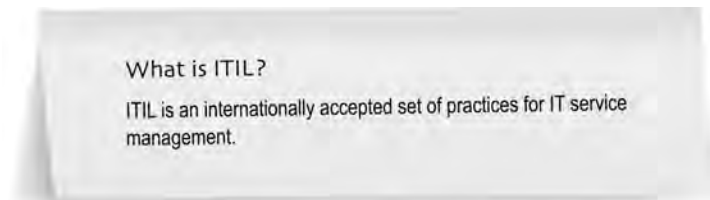
Lean est une démarche en matière de conception des processus qui se consacre à l'élimination du gaspillage et des activités sans valeur ajoutée.

As part of their training, our employees analyzed logistics processes for potential process improvements. Previous processes were analyzed and re-designed to eliminate non value-added work. The new processes are being evaluated and measured before being implemented provincially.

One of the central themes of the *Lean* methodology is the “Voice of the Customer” which will serve as a key driver for our continuous improvement efforts. We anticipate further training and deployment of *Lean* principles throughout the organization in the coming years.

ITIL Roadmap: Implementing a Change Request Process

Change management plays a critical role in our overall resource management plan, and as such, the FacilicorpNB Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Roadmap was adjusted to enable us to focus on developing a change management program. A Change Advisory Board will be established to review Request For Change (RFC) proposals, assess and evaluate the impact of the change, and potentially authorize and prioritize the change.



Once the RFC process is developed, we will address all remaining internal change management processes. This process will create a standardized process for FacilicorpNB, our partners and our clients, giving us a bird's eye view on all change requests from submission to approval.

Accomplishments

Common Health Intranet Portal project

Our joint initiative to create a Common Health Intranet Portal (CHIP) – designed to serve FacilicorpNB and the Vitalité and Horizon Health Networks – was launched in January 2012, the conclusion of a multi-year collaboration.

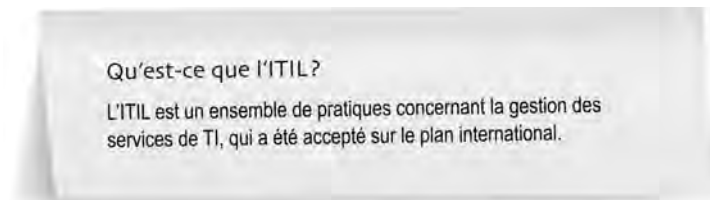
The CHIP project, driven by a Steering Committee with representation from all three organizations, has thus far developed a common infrastructure and

Dans le cadre de leur formation, nos employés ont procédé à l'analyse des processus associés à la logistique dans le but d'y trouver des améliorations potentielles. Les processus précédents ont donc été analysés et restructurés afin d'en éliminer les éléments sans valeur ajoutée. On est en train d'évaluer et de mesurer les nouveaux processus avant de procéder à leur mise en œuvre à l'échelle de la province.

L'un des thèmes centraux de la méthodologie *Lean* est celui de la « voix du client », qui servira de levier clé pour nos efforts d'amélioration continue. Nous prévoyons, au cours des années à venir, d'autres formations et déploiements associés à la méthodologie *Lean*.

Plan directeur de l'ITIL : Mise en œuvre d'une procédure de demande de changement

La gestion du changement joue un rôle critique dans notre plan global de gestion des ressources, et pour cela, le Plan directeur de l'ITIL (Information Technology Infrastructure Library) de FacilicorpNB a été ajusté de manière à nous permettre de nous concentrer sur l'élaboration d'un programme de gestion du changement. Un comité consultatif sur le changement sera mis sur pied dans le but d'examiner les demandes de changement proposées, d'évaluer l'impact des changements et, éventuellement, d'autoriser et de prioriser les changements.



Une fois que la procédure de demande de changement aura été élaborée, nous allons nous pencher sur les autres procédures internes de gestion du changement. Cette procédure va permettre de créer un processus normalisé pour FacilicorpNB, ses partenaires et ses clients, ce qui nous donnera une vue d'ensemble de la situation de toutes les demandes de changement, depuis leur soumission jusqu'à leur approbation.

Réalisations

Projet de Portail intranet commun

Notre initiative conjointe de création du Portail intranet commun du système de santé (PIC), conçu pour servir FacilicorpNB et les réseaux de santé Vitalité et Horizon, a été lancée en janvier 2012, grâce à une collaboration échelonnée sur quelques années.

Le projet de PIC, guidé par un comité directeur composé de représentants des trois organisations, a jusqu'ici élaboré une infrastructure et une

platform for universal solutions shared by all stakeholders. By consolidating the locally managed Intranets, we have created a common feature set for users, providing better tools for collaboration, end-user publishing and content management.

This project demonstrates the excellent cooperation between our organizations. More than 60 business and technical staff members have dedicated their time and attention to the design, construction and development of the final products. By leveraging common infrastructure and tools between all stakeholders, all parties were able to realize their goal of providing a solution that will meet their organization's communication and service needs.

And now it's nominated for a KIRA award.

What are the Knowledge Industry Recognition and Achievement (KIRA) Awards?

The KIRA Awards are an annual celebration, hosted by Enterprise Fredericton, designed to celebrate New Brunswick's knowledge industry participants. Awards are granted in a variety of categories. In fiscal 2011-2012 we were notified that our CHIP project was a finalist in the Technology Advancement/Innovation (Public) category, to be awarded at the 14th annual event.

"Just being nominated is great recognition for FacilicorpNB. The existing Skyline, Boulevard and Rendezvous intranets provide an important communication tool for 25,000+ employees and physicians within and across our organizations, giving them access to common tools and solutions that improve and transform the way people work, and a vehicle to access information and services regardless of geography. In the spirit of openness and sharing, the three organizations have opened up these intranets, enabling the sharing of knowledge and best practices across organizational boundaries."

Derrick Jardine,
VP IT&T

plateforme communes accueillant les solutions universelles que partagent tous les intervenants. En regroupant les réseaux intranet gérés localement, nous avons créé un ensemble de fonctionnalités communes pour les utilisateurs, leur fournissant ainsi de meilleurs outils pour la collaboration, la publication par les utilisateurs et la gestion des contenus.

Ce projet démontre l'excellente coopération qui prévaut entre nos organisations. Plus de 60 membres du personnel général et technique ont consacré de leur temps et de leur attention à la conception, à la construction et au développement du produit final. En misant sur une infrastructure et des outils communs à l'ensemble des intervenants, toutes les parties ont été en mesure d'atteindre leur objectif de fournir une solution qui répondra aux besoins de leur organisation en matière de communications et de services.

Le projet de Portail intranet commun est d'ailleurs en nomination aux prix KIRA.

Qu'est-ce que la remise des prix KIRA (Knowledge Industry Recognition and Achievement)?

La cérémonie annuelle de remise des prix KIRA, organisée par Enterprise Fredericton, a pour but de célébrer les participants de l'industrie du savoir du Nouveau-Brunswick. Des prix sont décernés dans une variété de catégories. Lors de l'exercice financier 2011-2012, on nous a avisés que notre projet de PIC était finaliste aux 14^e prix annuels KIRA, dans la catégorie « progrès ou innovation technologique (secteur public) ».

« Le simple fait d'être en nomination constitue un grand geste de reconnaissance pour FacilicorpNB. Les réseaux intranet Skyline, Boulevard et Rendezvous déjà en place sont d'excellents outils de communication pour les plus de 25 000 employés et médecins qui travaillent au sein de nos organisations, en leur offrant accès à des outils et solutions communs qui améliorent et transforment la manière dont les gens travaillent, et en leur offrant un véhicule d'accès à l'information et aux services, peu importe l'endroit où ils se trouvent. Dans un esprit d'ouverture et de partage, les trois organisations ont décidé d'ouvrir leurs réseaux intranet, de manière à permettre le partage des connaissances et des pratiques optimales au-delà de leurs frontières organisationnelles respectives. »

Derrick Jardine,
v.-p. aux TI et T

We are very proud of this initiative.

Standardized RFP Process

In April 2011, a new policy on how to execute Requests For Proposals (RFP) went into effect. This new process ensures consistency across the province. The policy introduces a detailed standard operating procedure for completing the RFP process in a seamless and consistent manner. This will help us get the right products/services, using the right strategy, every time.

Other benefits to this new process are:

- Stakeholder engagement
- Process documentation
- Compliance with the *Public Purchasing Act* (New Brunswick)
- Removal of bias and conflicts of interest
- Shortened timelines to procure

1st Health Care Energy Conference and Energy Management Work Group

On April 14, 2011 we hosted a provincial health care energy conference in Fredericton. The conference was well received and well attended by all levels of management from both the Horizon Health Network and the Vitalité Health Network. Conference presenters were from EfficiencyNB, Greening Health Care, MCW Maricor and FacilicorpNB. The event highlighted industry best practices with respect to energy conservation, presented a current status on ongoing energy projects, and provided an opportunity for a discussion on the challenges faced by Physical Resources, Engineering, Maintenance, and Energy and Facilities Managers in their hospitals.

“FacilicorpNB’s original mandate tasked us with carrying out energy retrofit projects within the health care system. We have realized, however, that a well-formed energy management plan contains many more elements in addition to retrofit projects. The conference was designed to bring a number of people together to share their knowledge and build momentum toward the creation of such a plan. Provincially we spend approximately \$25 million annually on energy in health care. This significant expense deserves our collective attention.”

Robert McAleese,
Director of Corporate Projects

Nous sommes très fiers de cette initiative.

Processus normalisé de demande de propositions

En avril 2011, une nouvelle directive est entrée en vigueur concernant le processus entourant les demandes de propositions (DDP). Ce nouveau processus assure une uniformité dans toute la province. La directive présente une procédure opérationnelle standard détaillée pour que le processus de DDP se déroule de manière fluide et uniforme. Cela nous aidera à obtenir les bons produits/services, en ayant chaque fois recours à la bonne stratégie.

Voici d’autres avantages découlant de ce nouveau processus :

- Engagement des intervenants
- Documentation du processus
- Conformité avec la *Loi sur les achats publics* (Nouveau-Brunswick)
- Élimination des partis-pris et des conflits d’intérêts
- Délais d’acquisition plus rapides

Première conférence sur l’énergie dans le secteur de la santé et groupe de travail sur la gestion de l’énergie

Le 14 avril 2011, nous avons tenu à Fredericton une conférence provinciale l’énergie dans le secteur de la santé. La conférence a été bien accueillie et a attiré de nombreux participants du Réseau de santé Horizon et du Réseau de santé Vitalité. Les conférenciers venaient d’Efficacité NB, de Greening Health Care, de MCW Maricor et de FacilicorpNB. L’événement mettait en relief les pratiques optimales de l’industrie en matière de conservation de l’énergie, en plus de présenter l’état actuel des projets énergétiques en cours et d’offrir une occasion de discuter des défis que doivent relever les gestionnaires des ressources physiques, de l’ingénierie, de la maintenance et des installations dans leurs hôpitaux.

« Le mandat original de FacilicorpNB nous confiait la mission de mener des projets d’amélioration énergétique au sein du système de soins de santé. Nous avons toutefois réalisé qu’un plan bien conçu de gestion de l’énergie contient bien d’autres éléments en plus des projets d’amélioration. La conférence était conçue de manière à rassembler plusieurs personnes afin qu’elles puissent partager leurs connaissances et créer une dynamique propice à la création d’un tel plan. À l’échelle de la province, nous dépensons environ 25 millions de dollars par année en frais d’énergie pour les soins de santé. Cette dépense considérable mérite l’attention de tous. »

Robert McAleese,
directeur des Projets d’entreprise

Completion of the Intraocular Lenses Award

Seven contracts for intraocular lenses (IOLs) used in cataract surgery were nearing expiry, and the Strategic Sourcing Department recognized this as an opportunity to take this business to market. Meetings were held with ophthalmologists around the province to determine their requirements, and an RFP was developed. The resulting five-year contract was finalized in July, and over its term will result in savings of \$4,172,506 and cost avoidances of \$2,526,314.

Human Talent Management Automation

Human resources professionals within the New Brunswick health system work with data silos, disconnected technologies, and manual processes as they struggle to meet growing challenges. Our ongoing ERP initiative recommended implementation of an enterprise-wide, integrated human resource management system as the most effective way to meet current needs in a cost-effective manner.

A collaborative research and development agreement has been established with a New Brunswick-based Information and Communications Technology firm developing a software platform that will automate and streamline all aspects of human talent management within large-scale organizations. FacilicorpNB and the RHAs will implement the human talent management platform, and will help shape the evolution of this new technology.

Completion of IT Equipment Award

Over the last three years, the IT&T Division has worked closely with the Strategic Sourcing Department to develop and award five significant RFPs covering the major classes of assets used. The RFPs accomplished several goals: standardizing on a single brand across the province for each class of asset, establishing a predictable discount model over the life of the contract, and combining provincial purchase volumes to achieve lower prices. The RFPs cover desktop software, desktop and laptop computers, computer displays, servers and data storage/backup equipment. These RFPs will lead to a total reduction of operating costs of \$8.3 million dollars, when compared to previous procurement methods and costing.

Provincial Application Support Transition

Included in our initial mandate was the transition, maintenance and support of provincial IT systems managed by the Department of Health. In 2011-2012, work was initiated to transition one entire support and maintenance team from

Attribution des contrats de lentilles intraoculaires

Sept contrats de lentilles intraoculaires employées dans les chirurgies de la cataracte étaient presque à échéance, et l'équipe de l'Approvisionnement stratégique a vu là une occasion de tester le marché. Il y a eu des rencontres avec des ophtalmologistes de la province afin de définir leurs exigences, après quoi une demande de propositions a été préparée. Le contrat quinquennal qui en a résulté a été finalisé en juillet et va permettre, pendant sa durée, de réaliser des économies de 4 172 506 \$ et d'éviter des coûts de 2 526 314 \$.

Automatisation de la gestion des talents humains

Les spécialistes en ressources humaines du système de santé du Nouveau-Brunswick doivent travailler avec des silos de données, des technologies déconnectées et des processus manuels, tout en s'efforçant de relever des défis croissants. Notre initiative de planification des ressources d'entreprise (PRE) en cours recommandait la mise en œuvre d'un système intégré de gestion des ressources humaines à l'échelle de l'entreprise comme étant la manière la plus efficace et la plus rentable de répondre aux besoins actuels.

Une entente de collaboration en recherche et développement a été conclue avec une firme de technologies de l'information et des communications du Nouveau-Brunswick qui travaille au développement d'une plateforme logicielle permettant d'automatiser et de rationaliser tous les aspects de la gestion des talents humains au sein de grandes entreprises. FacilicorpNB et les RRS vont implanter la plateforme de gestion des talents humains et elles contribueront à modeler l'évolution de cette nouvelle technologie.

Attribution de contrats d'équipement de TI

Au cours des trois dernières années, les TI et T ont travaillé de près avec l'Approvisionnement stratégique en vue de préparer et d'attribuer cinq demandes de propositions substantielles concernant les principales catégories d'actifs que nous employons. Les demandes de propositions ont atteint plusieurs buts : uniformiser en ayant recours à une seule marque pour toute la province dans chacune des catégories d'actifs, établir un modèle de rabais prévisible étalé sur toute la durée du contrat, et combiner les volumes d'achats pour la province afin d'obtenir de meilleurs prix. Les demandes de propositions touchent les logiciels de bureau, les ordinateurs de bureau et portables, les écrans d'ordinateur, les serveurs et l'équipement de stockage/sauvegarde des données. Ces demandes de propositions entraîneront une réduction totale des coûts d'exploitation de 8,3 millions de dollars, par comparaison aux précédentes méthodes et coûts d'acquisition.

Transition du soutien aux applications provinciales

Notre mandat initial comprenait la transition, la maintenance et le soutien des systèmes de TI provinciaux gérés par le ministère de la Santé. En 2011-2012, on a entrepris le travail de transition d'une équipe complète de soutien et de

the Department of Health to FacilicorpNB. This initial work is forecasted to generate health system savings of \$350,000 in 2012-2013 and \$850,000 in 2013-2014.

3.3.3 People and Culture

Desired Outcome

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

Actions Taken

Leadership Conference

In November 2011, 80 participants attended our leadership conference, continuing a number of important conversations started at a similar event in March. Managers, executive team members and team leads discussed customer service, employee engagement and organizational culture at a variety of workshops designed to:

- Create a common understanding and focus on our mandate, our objectives, and our priorities.
- Generate opportunities for leaders around the province to learn from each other.
- Provide a forum in which to share results and achievements that motivate and inspire.
- Disseminate feedback and suggestions.

“Leaders attending the conference raised a number of good ideas in the areas the organization is focused on improving. Our work groups continue to meet and work on initiatives to improve employee engagement. These forums provide an opportunity to gather feedback and set priorities for these workgroups.”

David Dumont,
Vice President of Human Resources

Employee Engagement Initiatives

Working Group: Career Growth and Employee Development

A work group composed of management and employee representatives was tasked with establishing a career growth and employee development operational plan. The work group reports to the Executive Steering Committee

maintenance du ministère de la Santé à FacilicorpNB. On s'attend à ce que ce travail initial génère pour le système de santé des économies de 350 000 \$ en 2012-2013 et de 850 000 \$ en 2013-2014.

3.3.3 Nos gens et notre culture

Résultat souhaité

Attirer, perfectionner et retenir des personnes très motivées et très qualifiées qui soient pleinement engagées à offrir des services de grande qualité à nos clients.

Actions menées

Conférence des leaders

En novembre 2011, 80 personnes ont participé à notre conférence des leaders et ont poursuivi plusieurs conversations importantes entamées lors d'une activité similaire tenue en mars. Les gestionnaires, les cadres et les chefs d'équipes présents ont discuté de service à la clientèle, d'engagement des employés et de culture organisationnelle lors d'une série d'ateliers ayant pour but de :

- Favoriser une communauté de vues et attirer l'attention sur notre mandat, nos objectifs et nos priorités.
- Créer des occasions pour les leaders de partout dans la province d'apprendre les uns des autres.
- Offrir un forum de partage des résultats et des réalisations, servant à motiver et à inspirer.
- Diffuser le retour d'information et les suggestions.

« Les leaders ayant assisté à la conférence ont soumis plusieurs bonnes idées concernant les secteurs que l'organisation est déterminée à améliorer. Nos groupes de travail continuent de se réunir et de s'affairer aux initiatives visant à accroître l'engagement des employés. Ces forums constituent une occasion pour ces groupes de travail de recueillir des observations et d'établir des priorités. »

David Dumont,
vice-président aux Ressources humaines

Initiatives d'engagement des employés

Groupe de travail : Croissance et perfectionnement professionnels

Un groupe de travail composé de représentants de la direction et des employés a été chargé d'élaborer un plan opérationnel de croissance et de perfectionnement professionnels. Ce groupe de travail relève du Comité

on Succession Planning and provides updates and recommendations that contribute to the achievement of the corporate strategic plan.

Working Group: Employee Recognition

In September we hosted our first zone Years of Service Ceremonies, celebrating employees who have reached their 1-year, 5-year, 10-year, 15-year, and 20-year service milestones. In November we gathered in Moncton for our first provincial Years of Service and Retirement Evening, to celebrate both retirees and employees who have reached their 25-year, 30-year, or 35-year service milestones.

“We received positive comments from the employees that were being recognized. Our committee put a lot of effort into organizing this provincial event over the past few months. It was a perfect way to conclude the 2011 Recognition Ceremonies tour that began in September at the zone level. A sense of pride was clearly evident from each recipient.”

**Brigitte Carter,
Chair of the Employee Recognition
Program Committee**

Working Group: Teambuilding Over Distance

Creating effective teams that can work efficiently across distances are a critical prerequisite for achieving our mission and vision. A working group was recently established, to improve our ability to work together regardless of our location. The group will build guidelines to improve collaboration and provide the necessary tools for employees to build strong relationships and work more efficiently across distance.

“The purpose of this working group is to come up with a strategy and three-year plan to develop a well-established framework related to building teams across distance.”

**Alex Aubie,
Chair of the group**

exécutif de planification de la relève et il fait des rapports ainsi que des recommandations afin de contribuer à l'exécution du plan stratégique d'entreprise.

Groupe de travail : Reconnaissance des employés

En septembre, nous avons tenu dans les zones nos premières cérémonies locales de reconnaissance des années de service, qui visaient à souligner les employés ayant atteint 1 an, 5 ans, 10 ans, 15 ans et 20 ans de service. En novembre, nous nous sommes rencontrés à Moncton à l'occasion de notre première soirée provinciale de reconnaissance des années de service et des départs à la retraite, lors de laquelle nous avons souligné les employés retraités et ceux ayant atteint 25, 30 et 35 ans de service.

« Nous avons reçu de bons commentaires de la part des employés qui ont été reconnus. Notre comité a consacré beaucoup d'efforts à l'organisation de cette activité provinciale au cours des quelques derniers mois. C'était une excellente façon de conclure la tournée 2011 des cérémonies de reconnaissance, qui avait débuté en septembre dans les différentes zones. Le sentiment de fierté était apparent chez chaque récipiendaire. »

**Brigitte Carter,
présidente du Groupe de travail sur le
Programme de reconnaissance des employés**

Groupe de travail : Établissement d'équipes malgré la distance

Il est essentiel à la réalisation de notre mission et de notre vision de créer des équipes qui puissent travailler ensemble malgré la distance qui les sépare. Un groupe de travail a récemment été mis sur pied pour améliorer notre capacité à travailler ensemble sans avoir à nous soucier de l'endroit où nous nous trouvons. Ce groupe va définir des lignes directrices en vue d'améliorer la collaboration et fournir les outils nécessaires pour que les employés puissent développer des relations solides et travailler plus efficacement malgré la distance.

« Ce groupe de travail a pour but d'élaborer une stratégie ainsi qu'un plan triennal visant à créer un cadre de travail bien établi entourant l'établissement d'équipes malgré la distance. »

**Alex Aubie,
président du groupe**

Working Group: Internal Communications

The internal communications working group is mandated to study how the organization could improve its internal communications to stimulate staff engagement. They have recently adopted a work plan for the 2012 year.

This year, among other activities, the committee will focus its efforts on evaluating our internal communication activities; completing the distribution of FacilicorpNB-branded ID cards; creating a website where staff can buy FacilicorpNB-branded items; progressively implementing FacilicorpNB-branded uniforms for uniformed staff members; and publishing internal communication tips using established vehicles.

*Accomplishments***Improved Results: Employee Engagement Survey**

↑ Overall engagement rose six points over last year's results.

This year's employee engagement survey saw a response rate of 62%, or 426 employees. Our overall engagement score rose to 42 from 36, which is still considered to be in the low engagement zone. The greatest improvement was in the IT&T Division, and the greatest employee group improvement was in the senior and middle management group. The top three areas identified for improvement are performance management, career opportunities, and learning and development.

Performance Management

Our performance management system is designed to create an environment that encourages communication while providing a mechanism for:

- the creation and approval of annual work plans
- clarification of individual job performance expectations
- ongoing feedback and coaching
- employee development
- succession planning

In fiscal 2011-2012, we harmonized the performance review process by establishing an annual performance review date (April 1). This will improve our ability to synchronize individual work plans with the annual corporate work plan, ensuring that all members of the organization are made aware of the prior year's performance and expectations for the coming year.

Groupe de travail : Communications internes

Le Groupe de travail sur les communications internes est chargé d'étudier la façon dont l'organisation pourrait améliorer ses communications internes afin de stimuler l'engagement du personnel. Le groupe a récemment adopté un plan de travail pour 2012.

Cette année, entre autres activités, le comité concentrera ses efforts sur l'évaluation de nos activités de communications internes, la distribution des cartes d'identité au nom de FacilicorpNB, la création d'un site Web à partir duquel les employés pourront acheter des articles à l'image de FacilicorpNB, l'implantation progressive d'uniformes à l'image de FacilicorpNB pour le personnel qui est normalement en uniforme, et la publication de conseils pour les communications internes à l'aide des véhicules en place.

*Réalisations***Résultats améliorés : Sondage sur l'engagement des employés**

↑ Dans l'ensemble, le degré d'engagement des employés s'est accru de six points par rapport aux résultats de l'an dernier.

L'étude sur l'engagement des employés de cette année a obtenu un taux de réponse de 62%, soit 426 employés. Notre score d'engagement général s'est élevé, passant de 36 à 42, ce qui reste tout de même dans la zone de faible engagement. L'amélioration la plus importante a eu lieu à la division des TI et T, et la plus grande amélioration d'un groupe d'employés concernait celui des cadres supérieurs et intermédiaires. Les trois principaux domaines qui devront être améliorés sont ceux de la gestion de la performance, des possibilités d'avancement, et de l'apprentissage et perfectionnement.

Gestion de la performance

Notre système de gestion de la performance est conçu pour créer un environnement qui encourage la communication tout en fournissant un mécanisme de :

- création et d'approbation de plans de travail annuels;
- clarification des attentes relatives à la performance individuelle au travail;
- retour d'information et d'encadrement continus;
- perfectionnement des employés;
- planification de la relève.

Lors de l'exercice financier 2011-2012, nous avons harmonisé le processus d'examen de la performance en fixant une date pour l'examen annuel (le 1^{er} avril). Cela va améliorer notre capacité de synchroniser les plans de travail individuels avec le plan de travail annuel de l'entreprise, et nous permettre de faire en sorte que tous les membres de l'organisation soient au courant de la performance de l'année précédente et des attentes face à l'année à venir.

This was the first year that all annual performance reviews were conducted using the common review date, and we are pleased to report an 84% completion rate.

Training Hours

Service lines	Hours
IT&T	3,902
Clinical Engineering	2,292
Supply Chain (including Strategic Sourcing & GPO)	855
Other	376
Total	7,424

- IT&T invested significant effort in training related to the ITIL, focused on aligning IT services with the needs of business.
- Clinical Engineering invested in training focused on the technology and equipment specific to the requirements of their service delivery model.

We continue to invest in leadership development through our annual Leadership Conference, and through the selection of candidates to take part in the Public Service Management Program – co-delivered in cooperation with the University of New Brunswick and the University of Moncton.

3.3.4 Accountability

Desired Outcome

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

Actions Taken

Continuous improvement / Corporate Performance Management

During the 2011-2012 fiscal year, FacilicorpNB continued working on several initiatives related to organizational improvement and corporate performance management. The Balanced Scorecard was selected as FacilicorpNB's methodology to assess performance and monitor progress against our long-term strategic plan.

Il s'agissait de la première année où tous les examens annuels de la performance étaient effectués à la même date, et nous sommes heureux de vous faire part d'un taux d'achèvement de 84 %.

Heures de formation

Secteur de services	Heures
TI et T	3 902
Ingénierie clinique	2 292
Chaîne d'approvisionnement (incluant l'Approvisionnement stratégique et les Achats de groupe)	855
Autre	376
Total	7 424

- Le secteur des TI et T a investi des efforts considérables dans la formation liée à l'ITIL, axée sur l'alignement des services de TI sur les besoins de l'entreprise.
- Le secteur de l'Ingénierie clinique a investi dans la formation axée sur la technologie et l'équipement spécifiques aux exigences de leur modèle de prestation des services.

Nous continuons à investir dans le développement du leadership par l'entremise de notre Conférence des leaders annuelle et par le choix de candidats aptes à prendre part au Programme de formation des gestionnaires de la fonction publique, offert en coopération avec l'Université du Nouveau-Brunswick et l'Université de Moncton.

3.3.4 Notre responsabilisation

Résultat souhaité

Comprendre l'importance de pouvoir surveiller et rapporter nos progrès, en tant qu'organisation du secteur public, et démontrer notre engagement envers notre obligation de rendre compte par l'entremise des mesures que nous avons prises afin de fournir l'information de manière ouverte et transparente à propos de toutes les décisions d'affaires et de toutes les actions que nous avons prises.

Actions menées

Amélioration continue / Gestion de la performance de l'organisation

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, FacilicorpNB a continué à travailler sur plusieurs initiatives en matière d'amélioration organisationnelle et de gestion de la performance de l'entreprise. La carte de pointage équilibrée a été choisie comme méthode pour permettre à FacilicorpNB d'évaluer sa performance et de suivre ses progrès en les comparant à son plan stratégique à long terme.

What is the Balanced Scorecard?

The Balanced Scorecard is a planning and management system designed to create alignment between business activities and the overall vision and goals of an organization, and to monitor performance against goals.

Qu'est-ce que la carte de pointage équilibrée?

La carte de pointage équilibrée est un système de planification et de gestion destiné à créer un alignement des activités d'une organisation sur sa vision et ses objectifs généraux, et à surveiller la performance de l'organisation en la comparant à ses objectifs.

We also participated in a joint Balanced Scorecard and Continuous Improvement exercise with the New Brunswick Internal Services Agency (NBISA) to share our experiences and our best practices. We look forward to future endeavours with our partner in shared services.

Nous avons également pris part à un exercice conjoint de carte de pointage équilibrée et d'amélioration continue avec l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick (ASINB), dans le but de partager nos expériences et nos pratiques optimales. Nous sommes impatients de collaborer à de futures initiatives avec notre partenaire fournisseur de services partagés.

Risk Management with Board and Staff

In March 2012, our Board of Directors and senior management team participated in a one-day Risk Oversight session in Fredericton, as part of FacilicorpNB's annual comprehensive Risk Register review, to determine if relevant risks are properly identified and whether the outlined mitigation strategies are appropriate or need to be adjusted.

Gestion des risques avec le conseil et le personnel

En mars 2012, notre conseil d'administration et notre équipe des cadres supérieurs ont pris part à une séance de surveillance des risques d'une journée, à Fredericton, dans le cadre de l'examen exhaustif annuel du registre des risques effectué par FacilicorpNB, dans le but de déterminer si les risques pertinents ont été correctement identifiés et si les stratégies d'atténuation prévues sont adéquates ou si elles ont besoin d'être ajustées.

Accomplishments

Savings Generation

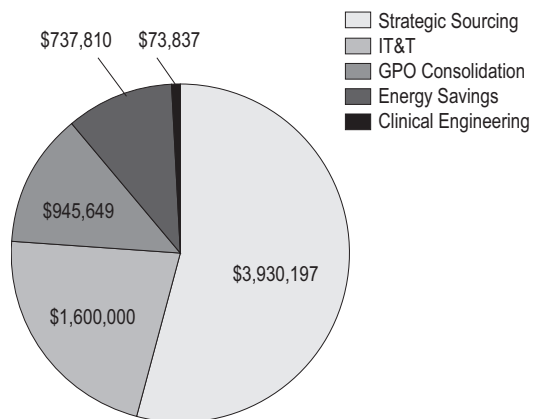
A key part of our mandate is to deliver savings that can be re-invested in our health system. Annual savings for 2011-2012 totalled \$7,287,493.

Réalisations

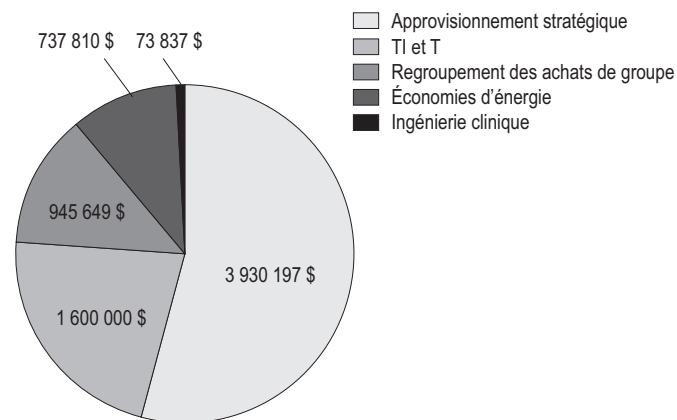
Production d'économies

Un élément clé de notre mandat prévoit que nous devons produire des économies qui pourront ensuite être réinjectées dans notre système de santé. Les économies annuelles ont totalisé 7 287 493 \$ en 2011-2012.

Annual savings for 2011-2012



Les économies annuelles en 2011-2012



The savings shown above for Strategic Sourcing and GPO consolidation reflect the amounts realized in the current fiscal period; the full-year value of these savings, which totals approximately \$8,500,000, will be realized in 2012-13.

In addition to the savings shown above, FacilicorpNB has worked on a number of initiatives to reduce expenses in our operations – most notably information technology – and the expenses of the RHAs. These efforts have delivered annual savings of approximately \$3,000,000.

Taking all of these factors into consideration, the annualized savings achieved through to March 31, 2012 are \$13,900,000.

Investments

During fiscal 2011-2012, we reinvested \$3,269,567 into information technology upgrades and service enhancements, as follows:

- Software licensing and upgrades: \$1,312,431
 - Microsoft licenses, and maintenance costs associated with a major clinical application in Saint John (i3 System)
 - Upgrades to Microsoft 2010
- PC refresh: \$605,000
 - Upgrades to personal computers and laptops across the health system. All PCs and laptops will be brought up to a common standard and then replaced according to a regular schedule.
 - Ongoing replacements will be funded through existing operational dollars as a result of lower hardware prices realized as a result of the Strategic Sourcing process, and the elimination of costs associated with leasing.
- Infrastructure consolidation: \$200,000
 - Server virtualization and consolidation of the software platform that communicates and transforms data between various systems.
- Intranet: \$177,857
 - Costs associated with hiring third-party expertise to support the development and launch of the Common Health Intranet Portal.

Les économies indiquées ci-haut, en ce qui concerne l'Approvisionnement stratégique et les Achats de groupe, reflètent les montants réalisés durant l'exercice financier courant; la valeur annuelle totale de ces économies, qui s'élève à environ 8 500 000 \$, sera réalisée en 2012-2013.

En plus des économies indiquées ci-haut, FacilicorpNB s'est affairée à plusieurs initiatives visant à réduire les dépenses liées à ses activités – plus particulièrement en ce qui concerne les technologies de l'information – et les dépenses des RRS. Ces efforts ont produit des économies annuelles d'environ 3 000 000 \$.

Quand on prend tous ces facteurs en considération, les économies annualisées réalisées en date du 31 mars 2012 s'élèvent à 13 900 000 \$.

Investissements

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, nous avons investi 3 269 567 \$ dans la mise à niveau et l'amélioration des services des technologies de l'information, tel que :

- Licences et mises à niveau de logiciels : 1 312 431 \$
 - Licences Microsoft, et coûts de maintenance associés à une application clinique de grande envergure à Saint John (système i3)
 - Mises à niveau à Microsoft 2010
- Rajeunissement d'ordinateurs : 605 000 \$
 - Mise à niveau d'ordinateurs personnels et portables dans l'ensemble du système de santé. Tous les ordinateurs de bureau et portables seront amenés à un standard commun puis remplacés selon un calendrier périodique.
 - Le remplacement continu sera financé par l'entremise de sommes actuellement disponibles grâce aux prix inférieurs obtenus pour le matériel informatique, découlant du processus d'approvisionnement stratégique, et aussi grâce à l'élimination des coûts associés à la location.
- Consolidation de l'infrastructure : 200 000 \$
 - Virtualisation des serveurs et consolidation de la plateforme logicielle qui communique et transforme les données entre les divers systèmes.
- Intranet : 177 857 \$
 - Coûts associés à l'embauche d'experts indépendants pour soutenir le développement et le lancement du Portail intranet commun du système de santé.

- ERP Roadmap: \$50,015
 - Costs associated with hiring third-party expertise to develop a roadmap for improving the health system's Enterprise Resource Planning tools.
- Strategic Sourcing: \$924,264
 - Costs associated with staffing and hiring third party expertise needed to support strategic sourcing efforts.

Timely Reporting on Financials / Financial Monitoring / Variance Reporting

During 2011-2012, significant attention was given to improving our financial management practices. Monthly financial reports are now generated within 10 working days of month-end. These statements are distributed to all management staff responsible for completing variance analyses and projections. This information ensures that we have effective monitoring of our operating results and are able to address issues/concerns in a timely fashion.

We continue to evolve our internal controls to ensure sound management and stewardship of the company's resources. As part of this evaluation process, all observations/recommendations made by our external auditors with regards to improving internal controls have been acted upon.

Privacy

FacilicorpNB deals, in some circumstances, with both personal information and personal health information. Maintaining the privacy of this information is a responsibility that is taken very seriously. As a result, we have developed, adopted and implemented the following policies:

- Corporate Privacy Policy
- Confidentiality Policy
- Privacy Breach Policy
- Privacy Impact Assessment Policy
- Confidential Information Sharing Policy

These policies are designed to ensure that we fully meet our obligations under the *Personal Health Information Privacy and Access Act* (New Brunswick) and the *Right to Information and Protection of Privacy Act* (New Brunswick).

- Plan directeur de la PRE : 50 015 \$
 - Coûts associés à l'embauche d'experts indépendants pour élaborer un plan directeur d'amélioration des outils de planification des ressources d'entreprise du système de santé.
- Approvisionnement stratégique : 924 264 \$
 - Coûts associés à la dotation et à l'embauche d'experts indépendants nécessaires pour soutenir les efforts d'approvisionnement stratégique.

Production de rapports financiers ponctuels / Surveillance financière / Rapports d'analyse des écarts

Au cours de 2011-2012, on a porté une attention toute particulière à l'amélioration de nos pratiques de gestion financière. Les rapports financiers mensuels sont maintenant produits dans les 10 jours ouvrables suivant la fin du mois. Ces relevés sont distribués à tout le personnel de gestion chargé d'effectuer l'analyse des écarts et de faire des projections. Cette information fait en sorte que nous ayons une surveillance efficace de nos résultats d'exploitation et que nous puissions rapidement corriger les problèmes ou répondre aux préoccupations.

Nous poursuivons l'évolution de nos contrôles internes afin d'assurer une saine gestion et une saine intendance des ressources de l'entreprise. Dans le cadre de ce processus d'évaluation, toutes les observations/recommandations faites par nos vérificateurs externes pour améliorer nos contrôles internes ont été appliquées.

Protection des renseignements personnels

Dans certaines circonstances, FacilicorpNB est en possession de renseignements personnels et de 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, adopté et appliqué 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 à l'égard 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.

4.0 Management Discussion and Analysis

For the fiscal year ended March 31, 2012

The following provides a summary of FacilicorpNB's operating results for the year ended March 31, 2012. This review should be read in conjunction with our financial statements and their accompanying notes.

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

Overview of 2011-2012 Financial Results

For the 2011-2012 fiscal period, the company generated a surplus available for investment of \$7,448,817 – a 78% increase over the previous year.

During the year, investments were made in service enhancements and information technology upgrades totalling \$3,269,567.

The net surplus for the year was \$4,179,250. While this is a significant surplus, it fell short of our budget objective surplus amount of \$6,614,467.

The principal reason for this shortfall was the fact that savings achieved through our strategic sourcing efforts were less than budgeted. More detail on this and other budget variations are provided in the following commentary.

Revenue

Overall, the company's revenues for the year were \$75,398,071. This was \$2,626,316 less than budgeted.

The shortfall largely relates to the savings initiatives mentioned above.

Our goal for the year was to achieve in-year savings of \$4,500,000 through strategic sourcing. Actual in-year savings results totalled approximately \$800,000. Significant staff resources and third-party expertise were dedicated

4.0 Rapport de gestion

Pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2012.

Le rapport de gestion qui suit présente un sommaire des résultats d'exploitation de FacilicorpNB pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2012. Ces chiffres devraient être examinés en se référant à nos états financiers et aux notes afférentes.

Le personnel opérationnel de FacilicorpNB entretient les systèmes de comptabilité et de contrôle interne qui sont requis afin de fournir l'assurance raisonnable que notre information financière est complète, fiable et exacte, et que nos biens sont adéquatement protégés. Le conseil d'administration de FacilicorpNB, par l'entremise de son Comité de la vérification et des finances, joue un rôle de surveillance de l'intégrité des renseignements rapportés.

Aperçu des résultats financiers de 2011-2012

Pour l'exercice financier 2011-2012, l'entreprise a réalisé un excédent disponible pour investissement de 7 448 817 \$, une augmentation de 78 % par rapport à l'exercice précédent.

Au cours de l'exercice, des investissements totalisant 3 269 567 \$ ont été effectués pour l'amélioration des services et la mise à niveau des technologies de l'information.

L'excédent net de l'exercice est de 4 179 250 \$. Bien qu'il s'agisse d'un excédent important, il est en-deçà de notre excédent budgétaire prévu de 6 614 467 \$.

La raison principale de ce manque à gagner est le fait que les économies réalisées par l'entremise de nos efforts en matière d'approvisionnement stratégique ont été inférieures aux montants budgétés. Le commentaire qui suit contient davantage de détails sur ce sujet et sur celui d'autres écarts budgétaires.

Recettes

Dans l'ensemble, les recettes de l'entreprise pour l'exercice ont été de 75 398 071 \$. Il s'agit de 2 626 316 \$ de moins que le montant qui avait été prévu au budget.

Le manque à gagner tient en grande partie aux initiatives d'économies mentionnées ci-haut.

Notre objectif était de réaliser au cours de l'exercice des économies de 4 500 000 \$ par l'entremise de l'approvisionnement stratégique. Les économies réelles réalisées en cours d'exercice ont été d'environ 800 000 \$. D'importantes

to this area in an attempt to expedite savings, but the timing of the savings achieved did not meet our expectations.

A number of factors contributed to the savings delay.

The complexity and quality of the health system's data was one of our largest challenges. Inconsistencies and inaccuracies in product data across eight different health information databases added a significant amount of time to the process. Other challenges included the lack of a comprehensive contract register and the complexity of the decision-making process in clinical product areas.

Although our in-year savings did not meet expectations by March 31, 2012, the work performed generated annualized savings totalling in excess of \$4,000,000. This will benefit future-year savings objectives.

Funding from the Department of Health was \$2,825,498 greater than budgeted. Additional funding was received for a number of IT projects related to system upgrades and the installation of new applications. We also received funding for contracted wage settlements and retiring allowances which had not been included in original budget estimates.

Other recoveries of \$615,104 received from the RHAs will cover the acquisition and service costs associated with new hardware devices, and from supplier rebates will cover the costs associated with administration of the GPO function.

Expenses

Operating expenses for the year totalled \$67,949,254, which was \$468,060 less than budgeted.

Total spending in the IT&T Division was \$125,389 more than budgeted. Actual operating expenses for the delivery of IT services was under budget by approximately \$2,000,000 as a result of a decision to delay filling vacant staff positions to enable a reorganization of responsibilities and consolidation/elimination of a number of hardware and software maintenance contracts. These under-expenditures were offset by the added costs associated with projects that were funded through the Department of Health as noted in the revenue analysis above.

ressources internes et des experts externes ont été déployés dans ce secteur dans une tentative d'accélérer les économies, mais le moment où les économies ont été réalisées n'a pas répondu à nos attentes.

Plusieurs facteurs ont entraîné un retard de ces économies.

La complexité et la qualité des données du système de santé constituaient l'un de nos plus grands défis. Des incohérences et des inexactitudes à propos des données sur les produits entre les huit différentes bases de données du système de santé ont ajouté bien du temps au processus. Parmi les autres défis, il y a eu l'absence d'un registre complet des contrats et la complexité du processus décisionnel en ce qui concerne les produits cliniques.

Bien que nos économies en cours d'exercice n'aient pas répondu à nos attentes en date du 31 mars 2012, le travail effectué a permis de réaliser des économies annualisées dépassant 4 000 000 \$. Cela profitera à nos objectifs d'économies des années à venir.

Le financement en provenance du ministère de la Santé a été supérieur de 2 825 498 \$ à ce qui avait été prévu. Des fonds additionnels ont été obtenus pour plusieurs projets de TI concernant la mise à niveau des systèmes et l'installation de nouvelles applications. Nous avons également reçu des fonds pour des questions de règlements salariaux et d'allocations de retraites liées à des contrats, qui n'avaient pas été incluses dans les prévisions budgétaires initiales.

Des sommes de 615 104 \$ qui ont été récupérées, les unes auprès des RRS, serviront à couvrir les frais d'acquisition et de services associés à de nouveaux périphériques, et les autres sous forme de remises des fournisseurs, serviront à couvrir les frais associés à l'administration du secteur des Achats de groupe.

Charges

Les frais d'exploitation pour l'exercice ont totalisé 67 949 254 \$, ce qui représente 468 060 \$ de moins que prévu au budget.

Le total des dépenses dans le secteur des TI et T a été de 125 389 \$ de plus que le montant prévu. Le montant réel des charges pour la prestation des services de TI et T était inférieur d'environ 2 000 000 \$ au montant prévu dans le budget, en raison de la décision de reporter la dotation des postes vacants afin de permettre une réorganisation des responsabilités et le regroupement/ l'élimination de plusieurs contrats de maintenance du matériel et du logiciel. Ces économies de dépenses ont été contrebalancées par les coûts additionnels associés à des projets qui ont été financés par l'entremise du ministère de la Santé, tel qu'indiqué dans l'analyse des recettes, ci-haut.

Supply Chain expenses were \$107,208 less than budgeted. The under-expenditure was as a result of staff vacancies.

Laundry and Linen expenses were \$710,962 less than budgeted. Casual wage costs were reduced through the installation of new folding equipment, and expenditures related to supplies and maintenance costs were less than estimated.

Clinical Engineering expenses were \$374,614 greater than budgeted. This is the most recent service line to be transitioned to FacilicorpNB. At the time the budget was prepared, expenditures were still being stabilized, and there was insufficient history to determine appropriate allocations for all expenditure areas. Salary costs were approximately \$310,000 greater than budgeted as a result of contract wage settlements and retiring allowances, for which additional funding was received from the Department of Health.

Group Purchasing expenses of \$101,810 relate to the costs associated with the administration of the consolidation of group purchasing functions. This new service area commenced operation in February 2012, to administer the consolidation of group purchasing functions and to manage the on-going relationship with the selected GPO. These expenses are offset by revenues received from supplier rebates.

Administration expenses were \$251,703 less than budgeted. Personnel costs were less than budgeted by \$173,061 as a result of temporary vacancies in positions. Spending on consulting services and general administration expenses were \$80,000 less than budgeted.

Investments

Total investments for the year were \$3,269,567, which was \$276,961 greater than budgeted.

Strategic Sourcing expenses were \$276,658 greater than budgeted as a result of expenses incurred for third-party expertise hired to help expedite the achievement of savings.

Risks

Like any other organization, FacilicorpNB is susceptible to risks that, if unmitigated, could lead to significant financial and operational consequences. As part of a systematic approach to risk management, we have evaluated the key risks associated with the company's business. We have also considered

Les charges de la Chaîne d'approvisionnement ont été de 107 208 \$ de moins que prévu au budget. Ces économies de dépenses résultent de la vacance de certains postes.

Les charges de la Buanderie et lingerie ont été de 710 962 \$ de moins que prévu au budget. Le coût salarial des employés occasionnels a été réduit grâce à l'installation de nouvel équipement de pliage, et les dépenses liées au coût des fournitures et de la maintenance ont été moins élevées que prévu.

Les charges de l'Ingénierie clinique ont été de 374 614 \$ de plus que prévu au budget. Il s'agit du plus récent secteur de services à avoir fait la transition à FacilicorpNB. Au moment de la préparation du budget, on était encore en train de stabiliser les dépenses, et il n'y avait pas suffisamment de données historiques pour déterminer les sommes à consacrer à chacun des postes de dépenses. Le coût salarial a été d'environ 310 000 \$ de plus que prévu, par conséquence de questions de règlements salariaux et d'allocations de retraites liées à des contrats, pour lesquelles nous avons reçu des fonds additionnels de la part du ministère de la Santé.

Les charges de 101 810 \$ des Achats de groupe concernent les coûts associés à l'administration du regroupement des fonctions d'achats de groupe. Ce nouveau service a démarré ses activités en février 2012, avec pour but d'administrer le regroupement des fonctions liées aux achats de groupe et de gérer la relation permanente avec l'OGA choisie. Ces charges sont contrebalancées par les recettes provenant des remises des fournisseurs.

Les charges de l'Administration ont été de 251 703 \$ de moins que le montant budgété. Les coûts relatifs au personnel ont été de 173 061 \$ de moins que prévu, en raison de la vacance temporaire de certains postes. Les dépenses pour services de consultation et les dépenses d'administration générale ont été de 80 000 \$ de moins que prévu.

Investissements

Le total des investissements pour l'exercice a été de 3 269 567 \$, soit 276 961 \$ de plus que prévu au budget.

Les charges de l'approvisionnement stratégique ont été de 276 658 \$ de plus que le montant budgété, en raison de dépenses liées à l'embauche d'experts externes pour accélérer la réalisation des économies.

Risques

Comme toute autre organisation, FacilicorpNB 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

and implemented appropriate mitigation strategies and systems to address these risks. The risks that have the most severe consequences for the company are described below.

Information Systems & Technology:

At the time of assuming responsibility for the provision of information systems and technology services, it was found that more than 30% of health care system devices were more than five years old, and at risk of operational failure. Timely refresh of all devices is a priority but funding is not currently available to achieve this end. Detailed refresh plans have been developed and this area is a priority for investment as savings are generated.

Financial:

Achievement of savings targets as per the company's mandate is a significant risk both in terms of the ability to make needed reinvestments in the healthcare system and the reputation of the company. A detailed multi-year savings plan has been developed and resources have been allocated to implement the plan. A critical success factor is the active cooperation and collaboration of stakeholders in the healthcare system.

Future Outlook

Given the Province's financial challenges, a much greater emphasis has been placed on yearly results and the achievement of savings objectives. In the upcoming year, we will be focused on delivering the financial results expected by the Provincial Government. Work plans have been updated to help ensure that results are achieved. These plans will be closely monitored to track progress towards the achievement of targets.

The company's current Strategic Plan is to be reviewed in the coming year and a new plan will be adopted for the three-year period commencing April 1, 2013. As part of this process, there will be a continued emphasis on accountability. We will be working in tandem with the Government to implement the Balanced Scorecard methodology to focus our actions and monitor progress towards the achievement of our corporate objectives. In addition, we will continue our commitment to building cooperative and collaborative relationships with the Regional Health Authorities.

associés aux activités de l'entreprise. Nous avons également envisagé et mis en place des stratégies et des systèmes d'atténuation appropriés afin de réagir à ces risques. Les risques qui pourraient avoir les conséquences les plus graves pour l'entreprise sont décrits ci-après.

Systèmes informatiques et technologies :

Au moment de prendre en charge la fourniture des services liés aux systèmes informatiques et aux technologies, il a été constaté que plus de 30 % des appareils du système de santé étaient âgés de plus de cinq ans et à risque de défaillance. Le rajeunissement rapide de tous les appareils constitue une priorité, mais les fonds nécessaires ne sont pas disponibles actuellement. Des plans de rajeunissement détaillés ont été élaborés, et ce secteur sera prioritaire à mesure que les économies réalisées pourront y être réinjectées.

Finances :

L'atteinte des économies ciblées, en conformité avec le mandat de l'entreprise, présente un risque important, à la fois en termes de capacité de faire les investissements requis dans le système de santé et en termes de réputation de l'entreprise. Un plan d'économies pluriannuelles détaillé a été élaboré et des ressources ont été affectées à la mise en œuvre de ce plan. La coopération et la collaboration actives des intervenants du système de santé est un facteur déterminant de réussite.

Perspectives d'avenir

En raison des défis financiers auxquels la province est confrontée, l'accent sera bien davantage placé sur les résultats annuels et sur l'atteinte des objectifs d'économies. Au cours du prochain exercice, nous allons nous concentrer sur la livraison des résultats financiers attendus par le gouvernement provincial. Les plans de travail ont été mis à jour de manière à s'assurer de contribuer à l'atteinte des résultats. Ces plans seront surveillés de près afin de suivre les progrès vers l'atteinte des cibles.

Le plan stratégique actuel de l'entreprise va être révisé au cours du prochain exercice et un nouveau plan sera adopté pour la période de trois ans débutant le 1^{er} avril 2013. Dans le cadre de ce processus, nous continuerons à mettre l'accent sur l'obligation de rendre compte. Nous allons travailler conjointement avec le gouvernement dans le but de mettre en place la carte de pointage équilibrée qui servira à mesurer nos actions et à surveiller nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs d'entreprise. De plus, nous allons poursuivre notre engagement à bâtir des liens de coopération et de collaboration avec les régions régionales de la santé.

5.0 Financial Statements and Notes

Financial Statements of

FacilicorpNB Ltd./Ltée

March 31, 2012

5.0 États financiers et notes complémentaires

États financiers de

FacilicorpNB Ltd./Ltée

31 mars 2012



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

Independent Auditor's Report

To the Shareholder of FacilicorpNB Ltd./Ltée

We have audited the accompanying financial statements of FacilicorpNB Ltd./Ltée, which comprise the statement of financial position as at March 31, 2012, the statement of financial activities, statement of changes in net financial assets (debt) and statement of cash flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's Responsibility for the Financial Statements

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

Auditor's Responsibility

Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

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

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

Basis for Qualified Opinion

As explained in Note 1, FacilicorpNB Ltd./Ltée has not consolidated the financial statements of its subsidiary, Contract Management Services Limited, acquired during 2012. Under Public Sector Accounting Standards, the subsidiary should be consolidated because it is controlled by the Corporation. Had Contract Management Services Limited been consolidated, the reported balances for cash, accounts receivable and accounts payable would have increased by approximately \$1.3 million, \$0.7 million, and \$2.0 million respectively, based on the records of Contract Management Services Limited as at January 31, 2012. The effects on the financial statements as at March 31, 2012 have not been determined.

Opinion

In our opinion, except for the possible effects of the matter described in the Basis for Qualified Opinion paragraph, the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of FacilicorpNB Ltd./Ltée as at March 31, 2012 and the results of its operations, changes in net financial assets (debt) and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian public sector accounting standards.

Chartered Accountants
June 26, 2012

Rapport de l'auditeur indépendant

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

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de FacilicorpNB Ltd./Ltée, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012 et les états des activités financières, de la variation des actifs financiers nets (de la dette nette) et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Fondement de l'opinion avec réserve

Comme le décrit la note 1, FacilicorpNB Ltd./Ltée n'a pas consolidé les états financiers de la filiale Services de gestion de contrats limitée, acquise en 2012. Conformément aux normes comptables pour le secteur public, la filiale devrait être consolidée, car elle est contrôlée par la Société. Si Services de gestion de contrats limitée avait été consolidée, le solde de la trésorerie, des débiteurs et des créditeurs aurait augmenté d'environ 1,3 M\$, 0,7 M\$ et 2,0 M\$, respectivement, d'après les registres de Services de gestion de contrats limitée au 31 janvier 2012. L'incidence sur les états financiers au 31 mars 2012 n'a pas été déterminée.

Opinion

À notre avis, à l'exception des incidences possibles du problème décrit dans le paragraphe « Fondement de l'opinion avec réserve », les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de FacilicorpNB Ltd./Ltée au 31 mars 2012, ainsi que de ses résultats d'exploitation, de la variation de ses actifs financiers nets (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.



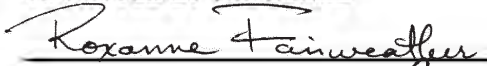
Comptables agréés
Le 26 juin 2012


FacilicorpNB Ltd./LtéeStatement of financial position
as at March 31, 2012

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Financial assets		
Cash and cash equivalents	\$ 7,464,505	\$ 5,656,433
Accounts receivable and advances (Note 3)	7,339,117	11,675,956
Total financial assets	14,803,622	17,332,389
Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 5)	11,226,261	17,026,311
Loan payable	-	168,684
Deferred capital contributions (Note 6)	337,835	408,958
Employee future benefits	373,552	417,160
Other liabilities (Note 7)	858,465	930,158
Total liabilities	12,796,113	18,951,271
 Net financial assets (debt)	 2,007,509	 (1,618,882)
Non-financial assets		
Capital assets (Note 4)	3,222,442	3,086,695
Investment in Contract Management Services Limited (Note 1)	1	-
Inventory of supplies	169,906	167,611
Prepaid expenses	3,077,748	2,662,932
Total non-financial assets	6,470,097	5,917,238
 Accumulated surplus (Note 8)	 \$ 8,477,606	 \$ 4,298,356

Commitments (Note 17)

APPROVED BY THE BOARD

 Director

 Director

FacilicorpNB Ltd./Ltée

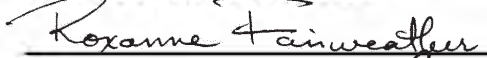
État de la situation financière

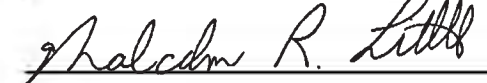
au 31 mars 2012

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Actifs financiers		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	7 464 505 \$	5 656 433 \$
Débiteurs et avances (note 3)	7 339 117	11 675 956
Actif financier total	14 803 622	17 332 389
Passifs		
Créditeurs et charges à payer (note 5)	11 226 261	17 026 311
Emprunts	-	168 684
Apports de capital reportés (note 6)	337 835	408 958
Avantages sociaux futurs	373 552	417 160
Autres passifs (note 7)	858 465	930 158
Passif total	12 796 113	18 951 271
Actifs financiers nets (dette nette)	2 007 509	(1 618 882)
Actifs non financiers		
Actifs immobilisés (note 4)	3 222 442	3 086 695
Investissement dans Services de gestion de contrats limitée (note 1)	1	-
Inventaire d'approvisionnement	169 906	167 611
Charges payées d'avance	3 077 748	2 662 932
Actifs non financiers total	6 470 097	5 917 238
Excédent accumulé (note 8)	8 477 606 \$	4 298 356 \$

Engagements (note 17)

APPROUVÉ PAR LE CONSEIL


 _____ Administrateur


 _____ Administrateur

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Statement of financial activities

for the year ended March 31, 2012

	Budget	2012	2011
	(unaudited)		
Revenue			
Department of Health (Note 9)	\$ 57,260,617	\$ 60,086,115	\$ 58,489,374
E-health initiatives (Note 9)	276,000	308,203	593,545
Savings initiatives	13,279,500	7,287,493	4,297,286
Laundry and linen	7,137,147	6,983,280	7,053,420
Rebates and recoveries	-	615,104	261,842
Amortization of deferred capital contributions	71,123	71,123	71,123
Investment income	-	46,753	30,426
Total revenues	78,024,387	75,398,071	70,797,016
Expenses			
Information technology and telecommunications (Note 10)	38,592,779	38,718,168	36,932,988
Supply chain (Note 11)	11,089,331	10,982,123	11,152,006
Laundry and linen (Note 12)	7,087,162	6,376,200	6,867,594
Clinical engineering (Note 13)	8,111,600	8,486,214	7,874,813
Group purchasing	-	101,810	-
Administration (Note 14)	3,536,442	3,284,739	3,777,149
Total service cost	68,417,314	67,949,254	66,604,550
Surplus available for investment	9,607,073	7,448,817	4,192,466
Investments (Note 15)			
Strategic sourcing	647,606	924,264	549,002
Information technology	2,345,000	2,345,303	3,739,897
Total investments	2,992,606	3,269,567	4,288,899
Annual surplus (deficit)	6,614,467	4,179,250	(96,433)
Accumulated surplus, beginning of year	4,298,356	4,298,356	4,394,789
Accumulated surplus, end of year	\$ 10,912,823	\$ 8,477,606	\$ 4,298,356

FacilicorpNB Ltd./Ltée

État des activités financières

pour l'exercice clos le 31 mars 2012

	Budget (non audité)	2012	2011
Recettes			
Ministère de la Santé (note 9)	57 260 617 \$	60 086 115 \$	58 489 374 \$
Initiatives cybersanté (note 9)	276 000	308 203	593 545
Économies réalisées	13 279 500	7 287 493	4 297 286
Services de buanderie et de lingerie	7 137 147	6 983 280	7 053 420
Rabais et recouvrements	-	615 104	261 842
Amortissement des apports de capital reportés	71 123	71 123	71 123
Revenus de placements	-	46 753	30 426
Recettes totales	78 024 387	75 398 071	70 797 016
Charges			
Technologies de l'information et télécommunications (note 10)	38 592 779	38 718 168	36 932 988
Chaîne d'approvisionnement (note 11)	11 089 331	10 982 123	11 152 006
Services de buanderie et de lingerie (note 12)	7 087 162	6 376 200	6 867 594
Ingénierie clinique (note 13)	8 111 600	8 486 214	7 874 813
Achats groupés	-	101 810	-
Administration (note 14)	3 536 442	3 284 739	3 777 149
Coûts des services totaux	68 417 314	67 949 254	66 604 550
Surplus disponible pour investissements	9 607 073	7 448 817	4 192 466
Investissements (note 15)			
Approvisionnement stratégique	647 606	924 264	549 002
Technologies de l'information	2 345 000	2 345 303	3 739 897
Investissements totaux	2 992 606	3 269 567	4 288 899
Excédent (déficit) de l'exercice	6 614 467	4 179 250	(96 433)
Excédent accumulé - début de l'exercice	4 298 356	4 298 356	4 394 789
Excédent accumulé - fin de l'exercice	10 912 823 \$	8 477 606 \$	4 298 356 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Statement of changes in net financial assets (debt)

for the year ended March 31, 2012

	<u>Budget</u> (unaudited)	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Net debt, beginning of year	\$ (1,618,882)	\$ (1,618,882)	\$ (1,225,105)
Changes in year			
Annual surplus (deficit)	6,614,467	4,179,250	(96,433)
Acquisition of capital assets	-	(581,727)	(98,522)
Acquisition of investment	-	(1)	-
Inventory of supplies	-	(2,295)	85,005
Amortization	499,260	445,980	496,337
Net change in prepaid expenses	-	(414,816)	(780,164)
Decrease (increase) in net debt	7,113,727	3,626,391	(393,777)
Net financial assets (debt), end of year	\$ 5,494,845	\$ 2,007,509	\$ (1,618,882)

Facilicorp NB Ltd./Ltée

État de la variation des actifs financiers nets (de la dette nette)
pour l'exercice clos le 31 mars 2012

	<u>2012</u> (non audité)	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Dette nette – début de l'exercice	(1 618 882) \$	(1 618 882) \$	(1 225 105) \$
Variations durant l'exercice			
Excédent (déficit) de l'exercice	6 614 467	4 179 250	(96 433)
Acquisition d'actifs immobilisés	-	(581 727)	(98 522)
Acquisition de placements	-	(1)	
Inventaire d'approvisionnement	-	(2 295)	85 005
Amortissement	499 260	445 980	496 337
Variation nette des charges payées d'avance	-	(414 816)	(780 164)
Diminution (augmentation) de la dette nette	7 113 727	3 626 391	(393 777)
Actifs financiers nets (dette nette) – fin de l'exercice	5 494 845 \$	2 007 509 \$	(1 618 882) \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Statement of cash flows

for the year ended March 31, 2012

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Operating activities		
Annual surplus (deficit)	\$ 4,179,250	\$ (96,433)
Non cash items:		
Amortization of tangible capital assets	445,980	496,337
Amortization of deferred capital contributions	(71,123)	(71,123)
Employee future benefits	(43,608)	(4,365)
Change in non-cash working capital balances related to operations:		
Accounts receivable and advances	4,336,839	28,022,539
Inventory of supplies	(2,295)	85,005
Prepaid expenses	(414,816)	(780,164)
Accounts payable and accrued liabilities	(5,800,051)	(26,791,510)
Other liabilities	(71,693)	236,059
	<u>2,558,483</u>	<u>1,096,345</u>
Capital transactions		
Acquisition of capital assets	(581,727)	(98,522)
Financing activity		
Repayment of loan payable	(168,684)	(87,196)
Increase in cash and cash equivalents during the year	1,808,072	910,627
Cash and cash equivalents, beginning of year	5,656,433	4,745,806
Cash and cash equivalents, end of year	\$ 7,464,505	\$ 5,656,433

FacilicorpNB Ltd./Ltée

État des flux de trésorerie

pour l'exercice clos le 31 mars 2012

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Activités de fonctionnement		
Excédent (déficit) de l'exercice	4 179 250 \$	(96 433) \$
Postes hors caisse :		
Amortissement des immobilisations corporelles	445 980	496 337
Amortissement des apports de capital reportés	(71 123)	(71 123)
Avantages sociaux futurs	(43 608)	(4 365)
Variation des soldes du fonds de roulement hors trésorerie liés aux activités de fonctionnement :		
Débiteurs et avances	4 336 839	28 022 539
Inventaire d'approvisionnement	(2 295)	85 005
Charges payées d'avance	(414 816)	(780 164)
Créditeurs et charges à payer	(5 800 051)	(26 791 510)
Autres passifs	(71 693)	236 059
	2 558 483	1 096 345
Activités d'investissement		
Acquisition d'actifs immobilisés	(581 727)	(98 522)
Activités de financement		
Remboursement de la dette à long terme	(168 684)	(87 196)
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie au cours de l'exercice	1 808 072	910 627
Trésorerie et équivalents de trésorerie – début de l'exercice	5 656 433	4 745 806
Trésorerie et équivalents de trésorerie – fin de l'exercice	7 464 505 \$	5 656 433 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes to the financial statements
year ended March 31, 2012

1. Description of business

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

In May 2011, FacilicorpNB was assigned responsibility by the Province of New Brunswick for coordinating the effort required to adopt a single group purchasing organization (GPO), to secure substantial savings on numerous products, including medical and pharmaceutical supplies. Effective January 31, 2012, FacilicorpNB became the sole shareholder of Contract Management Services Limited, which is a New Brunswick based GPO designed to achieve discounted pricing by leveraging collective buying power and standardizing product use. As described in Note 2, FacilicorpNB has not consolidated the financial statements of this subsidiary.

2. Significant accounting policies

These financial statements are the representations of management, prepared in accordance with Canadian public sector accounting standards and reflect the following significant accounting policies:

Basis of accounting

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

Investment in Contract Management Services Limited

The investment in Contract Management Services Limited is accounted for at cost.

Cash and cash equivalents

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

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012

1. Description des opérations

FacilicorpNB Ltd./Ltée. (la « Société » ou « Facilicorp ») a été constituée en société 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, ainsi qu'au ministère de la Santé et à ses organismes (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, 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. Comme le décrit la note 2, FacilicorpNB n'a pas consolidé les états financiers de sa filiale.

2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers 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.

Investissement dans Services de gestion de contrats limitée

L'investissement dans Services de gestion de contrats limitée est inscrit au coût.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes to the financial statements
year ended March 31, 2012

2. Significant accounting policies (continued)

Inventory

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

Prepaid expenses

Expenditures determined to have future benefit are recorded as prepaid expenses at the end of the fiscal period and subsequently recorded as an expense in the future period or periods to which the benefit applies. Prepaid expenses consist primarily of information technology licenses and maintenance and support contracts.

Capital assets

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

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

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

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

Leasehold improvements	Life of lease	– straight-line method
Building	20 years	– straight line method
Paving	25 years	– straight line method
Computer equipment	5 years	– straight line method
Laundry equipment	15 years	– straight line method

Deferred capital contributions

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

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012

2. Principales conventions comptables (suite)

Inventaire

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

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.

Actifs immobilisés

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

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

Améliorations locatives	méthode de l'amortissement linéaire pendant la durée du bail
Bâtiments	méthode de l'amortissement linéaire pendant 20 années
Asphalte	méthode de l'amortissement linéaire pendant 25 années
Matériel informatique	méthode de l'amortissement linéaire pendant 5 années
Équipement de buanderie	méthode de l'amortissement linéaire pendant 15 années

Apports de capital reportés

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

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes to the financial statements
year ended March 31, 2012

2. Significant accounting policies (continued)

Funding and revenues

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

Revenues from savings initiatives are generated from the negotiation and agreement of province wide contracts that reduce the costs of goods and services provided to the RHAs. Savings initiatives revenues are recorded as revenue in the period to which they relate. Savings revenues calculations are subject to approval by the RHAs and the Department of Health.

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

Employee future benefits

Pension plan

Employees of the Corporation are members of the Province of New Brunswick Public Service Superannuation Plan. This multi-employer, defined benefit plan provides pension benefits and other post retirement benefits upon retirement and is the responsibility of the Province. Contributions made by the Corporation during the year totaled \$ 2,164,592 (2011 - \$2,044,901).

Retirement allowance

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

Prior to the amalgamation date of December 31, 2009, Fundy Linen Service Inc. (Fundy Linen) employee retirement allowances were funded by Fundy Linen. The total estimated retirement allowance payable at December 31, 2009 has been recognized as a liability. Future funding of these benefits post amalgamation is the responsibility of the Province.

Use of estimates

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

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012

2. Principales conventions comptables (suite)

Financement et recettes

Le financement est fourni par la Province conformément aux mesures budgétaires établies par le ministère de la Santé. 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 y correspondant.

Des économies découlant d'initiatives réalisées 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 réalisées sont comptabilisées à titre de recettes dans la période y correspondant. Le calcul des économies découlant d'initiatives réalisées est assujéti à l'approbation des RRS et du ministère de la Santé.

Les recettes des services de buanderie sont reconnues 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 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 à prestations déterminées à employeurs multiples 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 2 164 592 \$ (2011 - 2 044 901 \$).

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 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 de ces estimations. Les éléments importants faisant appel à des estimations comprennent l'amortissement des actifs immobilisés et l'obligation au titre des allocations de retraite.

FacilicorpNB Ltd./LtéeNotes to the financial statements
year ended March 31, 2012**3. Accounts receivable and advances**

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Department of Health	\$ 6,596,858	\$ 10,607,916
Accounts receivable	541,407	428,455
HST receivable	178,407	625,707
Advances to employees	22,445	13,878
	<u>\$ 7,339,117</u>	<u>\$ 11,675,956</u>

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

4. Capital assets

	<u>Cost</u>	<u>Accumulated amortization</u>	<u>Net book value</u>	
			<u>2012</u>	<u>2011</u>
Land	\$ 66,540	\$ -	\$ 66,540	\$ 66,540
Paving	76,863	47,677	29,186	31,151
Building	3,527,311	3,019,568	507,743	543,561
Equipment	10,522,052	8,257,705	2,264,347	2,016,159
Leasehold improvements	620,713	266,087	354,626	429,284
	<u>\$ 14,813,479</u>	<u>\$ 11,591,037</u>	<u>\$ 3,222,442</u>	<u>\$ 3,086,695</u>

5. Accounts payable and accrued liabilities

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Accounts payable	\$ 2,804,767	\$ 1,663,940
Accrued vacation	2,673,554	2,856,876
Accrued payroll	2,423,288	1,303,314
Accrued liabilities	1,468,238	2,687,164
Due to RHAs	1,856,414	8,515,017
	<u>\$ 11,226,261</u>	<u>\$ 17,026,311</u>

FacilicorpNB Ltd./LtéeNotes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012**3. Débiteurs et avances**

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Ministère de la Santé	6 596 858 \$	10 607 916 \$
Débiteurs	541 407	428 455
TVH à recevoir	178 407	625 707
Avances aux employés	22 445	13 878
	<u>7 339 117 \$</u>	<u>11 675 956 \$</u>

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. Actifs immobilisés

	<u>Coûts</u>	<u>Amortissement Cumulé</u>	<u>Valeur comptable nette</u>	
			<u>2012</u>	<u>2011</u>
Terrains	66 540 \$	- \$	66 540 \$	66 540 \$
Asphalte	76 863	47 677	29 186	31 151
Bâtiments	3 527 311	3 019 568	507 743	543 561
Équipement	10 522 052	8 257 705	2 264 347	2 016 159
Améliorations locatives	620 713	266 087	354 626	429 284
	<u>14 813 479 \$</u>	<u>11 591 037 \$</u>	<u>3 222 442 \$</u>	<u>3 086 695 \$</u>

5. Crédoeurs et charges à payer

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Crédoeurs	2 804 767 \$	1 663 940 \$
Charges liées aux vacances	2 673 554	2 856 876
Charges du personnel à payer	2 423 288	1 303 314
Charges à payer	1 468 238	2 687 164
Dû aux RRS	1 856 414	8 515 017
	<u>11 226 261 \$</u>	<u>17 026 311 \$</u>

FacilicorpNB Ltd./LtéeNotes to the financial statements
year ended March 31, 2012**6. Deferred capital contributions**

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Balance, beginning of year	\$ 408,958	\$ 480,081
Amortization for the year	<u>(71,123)</u>	<u>(71,123)</u>
Balance, end of year	<u>\$ 337,835</u>	<u>\$ 408,958</u>

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

7. Other liabilities

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Deferred savings initiative revenue	\$ 600,000	\$ 600,000
Deferred project revenue	192,247	250,000
Future rent benefit	<u>66,218</u>	<u>80,158</u>
	<u>\$ 858,465</u>	<u>\$ 930,158</u>

The future rent benefit is amortized over the life of the rental agreement. The benefit recognized during the year was \$13,940 (2011 - \$13,941).

8. Accumulated surplus

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

	<u>Restricted</u>	<u>Unrestricted</u>	<u>Total</u>	
			<u>2012</u>	<u>2011</u>
Balance, beginning of year	\$ 620,249	\$ 3,678,107	\$ 4,298,356	\$ 4,394,789
Annual surplus (deficit)	-	4,179,250	4,179,250	(96,433)
Funds used to purchase capital assets	(6,814)	6,814	-	-
Transfer to net assets restricted for capital	<u>299,458</u>	<u>(299,458)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Balance, end of year	<u>\$ 912,893</u>	<u>\$ 7,564,713</u>	<u>\$ 8,477,606</u>	<u>\$ 4,298,356</u>

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

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012

6. Apports de capital reportés

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Solde - début de l'exercice	408 958 \$	480 081 \$
Amortissement pour l'exercice	(71 123)	(71 123)
Solde - fin de l'exercice	337 835 \$	408 958 \$

Les actifs immobilisés financés par la Province ont été comptabilisés comme des apports de capital reportés.

7. Autres passifs

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Économies découlant d'initiatives réalisées, montant reporté	600 000 \$	600 000 \$
Recettes découlant d'un projet, montant reporté	192 247	250 000
Avantage futur relatif au bail	66 218	80 158
	858 465 \$	930 158 \$

L'avantage futur relatif au bail est amorti sur la durée du contrat. Le montant constaté pour l'exercice est de 13 940 \$ (2011 - 13 941 \$).

8. Excédent accumulé

Le solde de l'excédent accumulé contient des fonds restreints pour des dépenses à venir quant aux actifs immobilisés, dont le calcul est basé sur une allocation annuelle équivalente à l'amortissement de l'équipement de buanderie. Les soldes excédentaires restreints et sans restriction s'établissent comme suit :

	<u>Restreints</u>	<u>Sans restriction</u>	<u>Total</u>	
			<u>2012</u>	<u>2011</u>
Solde - début de l'exercice	620 249 \$	3 678 107 \$	4 298 356 \$	4 394 789 \$
Excédent (déficit) annuel	-	4 179 250	4 179 250	(96 433)
Fonds utilisés pour l'acquisition d'actifs immobilisés	(6 814)	6 814	-	-
Transfert aux actifs nets restreints au capital	299 458	(299 458)	-	-
Solde - fin de l'exercice	912 893 \$	7 564 713 \$	8 477 606 \$	4 298 356 \$

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.

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes to the financial statements
year ended March 31, 2012

9. Budget figures

The annual budget is approved by the Board of Directors and the Department of Health. During the year the Province approved budget adjustments for E-health initiatives and changes to the budget transfers.

The total funding budget consists of the following:

Initial operations budget	\$ 57,260,617
E-health initiatives	276,000
In year adjustments for budget transfers	2,825,498
In year adjustments for budget for E-health	32,203
Total funding	\$ 60,394,318

Presented in the Statement of financial activities as follows:

Department of Health	\$ 60,086,115
E-health initiatives	308,203
Total funding	\$ 60,394,318

10. Information technology and telecommunications

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2012	2011
Expenses			
Personnel	\$ 21,018,133	\$ 19,970,072	\$ 20,391,560
Operations and administration			
Equipment and supplies	13,647,646	12,794,675	12,286,926
Software, licenses and data charges	3,474,924	4,413,387	3,522,798
Professional fees	54,996	597,466	76,515
Telecom expense	360,756	550,846	523,070
Office expense	36,324	312,906	130,523
Amortization	-	71,864	-
Occupancy costs	-	6,952	1,596
Total operations and administration	17,574,646	18,748,096	16,541,428
Total information technology and telecommunications	\$ 38,592,779	\$ 38,718,168	\$ 36,932,988

FacilicorpNB Ltd./LtéeNotes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012**9. 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 initiatives cybersanté et des ajustements aux budgets transférés.

Le financement budgétaire total inclut les éléments suivants :

Budget d'administration initial	57 260 617 \$
Initiatives cybersanté	276 000
Ajustements durant l'exercice aux budgets transférés	2 825 498
Ajustements durant l'exercice au budget cybersanté	32 203
Total du financement	60 394 318 \$

Présenté dans l'état des activités financières comme suit :

Ministère de la Santé	60 086 115 \$
Initiatives cybersanté	308 203
Total du financement	60 394 318 \$

10. Technologies de l'information et télécommunications

	Montants réels		
	Budget (non audité)	2012	2011
Charges			
Personnel	21 018 133 \$	19 970 072 \$	20 391 560 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	13 647 646	12 794 675	12 286 926
Frais de logiciel, de licences et de données	3 474 924	4 413 387	3 522 798
Honoraires	54 996	597 466	76 515
Frais de télécommunications	360 756	550 846	523 070
Frais de bureau	36 324	312 906	130 523
Amortissement	-	71 864	-
Coûts d'occupation	-	6 952	1 596
Total – Exploitation et administration	17 574 646	18 748 096	16 541 428
Total – Technologies de l'information et télécommunications	38 592 779 \$	38 718 168 \$	36 932 988 \$

FacilicorpNB Ltd./LtéeNotes to the financial statements
year ended March 31, 2012**11. Supply chain**

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2012	2011
Expenses:			
Personnel	\$ 10,617,307	\$ 10,511,578	\$ 10,660,934
Operations and administration			
Equipment and supplies	262,804	204,371	311,175
Occupancy costs	22,824	111,902	19,556
Telecom expense	78,582	75,040	64,264
Office expense	107,814	72,658	94,077
Professional fees	-	6,534	-
Software, licenses and data charges	-	40	2,000
Total operations and administration	472,024	470,545	491,072
Total supply chain	\$ 11,089,331	\$ 10,982,123	\$ 11,152,006

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012

11. Chaîne d'approvisionnement

	Montants réels		
	Budget (non audité)	2012	2011
Charges			
Personnel	10 617 307 \$	10 511 578 \$	10 660 934 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	262 804	204 371	311 175
Coûts d'occupation	22 824	111 902	19 556
Frais de télécommunications	78 582	75 040	64 264
Frais de bureau	107 814	72 658	94 077
Honoraires	-	6 534	-
Frais de logiciel, de licences et de données	-	40	2 000
Total – Exploitation et administration	472 024	470 545	491 072
Total – Chaîne d'approvisionnement	11 089 331 \$	10 982 123 \$	11 152 006 \$

FacilicorpNB Ltd./LtéeNotes to the financial statements
year ended March 31, 2012**12. Laundry and linen**

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2012	2011
Expenses			
Personnel	\$ 3,947,616	\$ 3,746,119	\$ 3,802,226
Operations and administration			
Equipment and supplies	1,532,746	1,256,337	1,326,000
Utilities	740,845	617,228	670,004
Amortization	425,004	299,458	423,447
Occupancy costs	226,178	218,521	397,997
Delivery	148,623	167,706	149,008
Office expense	29,479	31,701	39,470
Telecom expense	29,207	23,082	28,238
Interest on long-term debt	7,464	6,050	12,463
Professional fees	-	5,500	18,741
Software, licenses and data charges	-	4,498	-
Total operations and administration	3,139,546	2,630,081	3,065,368
Total laundry and linen	\$ 7,087,162	\$ 6,376,200	\$ 6,867,594

FacilicorpNB Ltd./Ltée
Notes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012

12. Services de buanderie

	Montants réels		
	Budget (non audité)	2012	2011
Charges			
Personnel	3 947 616 \$	3 746 119 \$	3 802 226 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	1 532 746	1 256 337	1 326 000
Services publics	740 845	617 228	670 004
Amortissement	425 004	299 458	423 447
Coûts d'occupation	226 178	218 521	397 997
Livraison	148 623	167 706	149 008
Frais de bureau	29 479	31 701	39 470
Frais de télécommunications	29 207	23 082	28 238
Intérêts sur la dette à long terme	7 464	6 050	12 463
Honoraires	-	5 500	18 741
Frais de logiciel, de licences et de données	-	4 498	-
Total - Exploitation et administration	3 139 546	2 630 081	3 065 368
Total - Services de buanderie et de lingerie	7 087 162 \$	6 376 200 \$	6 867 594 \$

FacilicorpNB Ltd./LtéeNotes to the financial statements
year ended March 31, 2012**13. Clinical engineering**

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2012	2011
Expenses			
Personnel	\$ 7,813,964	\$ 8,122,680	\$ 7,526,530
Operations and administration			
Equipment and supplies	191,686	211,764	198,798
Telecom expense	70,500	82,516	50,066
Office expense	35,450	61,435	74,199
Occupancy costs	-	6,982	25,220
Software, licenses and data charges	-	706	-
Professional fees	-	131	-
Total operations and administration	297,636	363,534	348,283
Total clinical engineering	\$ 8,111,600	\$ 8,486,214	\$ 7,874,813

14. Administration

	Budget	Actual	
	(Unaudited)	2012	2011
Expenses			
Personnel	\$ 2,719,726	\$ 2,546,665	\$ 2,583,828
Operations and administration			
Professional fees	339,344	265,358	552,649
Office expense	155,388	82,882	268,539
Occupancy costs	202,896	217,132	205,342
Amortization	74,256	74,658	72,890
Equipment and supplies	18,432	17,706	56,089
Telecom expense	26,400	58,115	27,753
Software, licenses and data charges	-	22,223	10,059
Total operations and administration	816,716	738,074	1,193,321
Total administration	\$ 3,536,442	\$ 3,284,739	\$ 3,777,149

FacilicorpNB Ltd./LtéeNotes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012**13. Ingénierie clinique**

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2012	2011
Charges			
Personnel	7 813 964 \$	8 122 680 \$	7 526 530 \$
Exploitation et administration			
Matériel et fournitures	191 686	211 764	198 798
Frais de télécommunications	70 500	82 516	50 066
Frais de bureau	35 450	61 435	74 199
Coûts d'occupation	-	6 982	25 220
Frais de logiciel, de licences et de données	-	706	-
Honoraires	-	131	-
Total – Exploitation et administration	297 636	363 534	348 283
Total – Ingénierie clinique	8 111 600 \$	8 486 214 \$	7 874 813 \$

14. Administration

	Budget (non audité)	Montants réels	
		2012	2011
Charges			
Personnel	2 719 726 \$	2 546 665 \$	2 583 828 \$
Exploitation et administration			
Honoraires	339 344	265 358	552 649
Frais de bureau	155 388	82 882	268 539
Coûts d'occupation	202 896	217 132	205 342
Amortissement	74 256	74 658	72 890
Matériel et fournitures	18 432	17 706	56 089
Frais de télécommunications	26 400	58 115	27 753
Frais de logiciel, de licences et de données	-	22 223	10 059
Total – Exploitation et administration	816 716	738 074	1 193 321
Total – Administration	3 536 442 \$	3 284 739 \$	3 777 149 \$

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes to the financial statements
year ended March 31, 2012

15. Investments

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

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

16. Related parties

Province of New Brunswick

During the year the Province provided the Corporation funding of \$66,023,906 (2011 - \$61,972,796).

Horizon Health Network

During the year the Corporation recorded sales of \$6,248,506 (2011 - \$6,354,961) to Horizon Health Network for laundry and linen services.

17. Commitments

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

<u>Year ending</u>	<u>Technology</u>	<u>Office space</u>	<u>Vehicles</u>	<u>Total</u>
March 31, 2013	\$ 11,571,600	\$ 245,800	\$ 105,200	\$ 11,922,600
2014	9,814,500	249,800	101,600	10,165,900
2015	2,312,200	251,600	50,400	2,614,200
2016	1,632,300	251,600	5,700	1,889,600
2017	64,700	207,600	-	272,300
Thereafter	-	94,500	-	94,500
	<u>\$ 25,395,300</u>	<u>\$ 1,300,900</u>	<u>\$ 262,900</u>	<u>\$ 26,959,100</u>

FacilicorpNB Ltd./Ltée

Notes aux états financiers
pour l'exercice clos le 31 mars 2012

15. 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.

16. Parties liées

Province du Nouveau-Brunswick

Au cours de l'exercice, la Province a fourni un financement à la Société pour un montant de 66 023 906 \$ (2011 – 61 972 796 \$).

Réseau de santé Horizon

Au cours de l'exercice, la Société a enregistré des ventes totalisant 6 248 506 \$ (2011 – 6 354 961 \$) au Réseau de santé Horizon pour des services de buanderie et de lingerie.

17. 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. Les paiements minimaux pour ces contrats se répartissent comme suit :

<u>Pour les exercices clos les</u>	<u>Technologie</u>	<u>Locaux</u>	<u>Véhicules</u>	<u>Total</u>
31 mars 2013	11 571 600 \$	245 800 \$	105 200 \$	11 922 600 \$
2014	9 814 500	249 800	101 600	10 165 900
2015	2 312 200	251 600	50 400	2 614 200
2016	1 632 300	251 600	5 700	1 889 600
2017	64 700	207 600	-	272 300
Et par la suite	-	94 500	-	94 500
	<u>25 395 300 \$</u>	<u>1 300 900 \$</u>	<u>262 900 \$</u>	<u>26 959 100 \$</u>



Facilicorp^{NB}

1, rue Germain Street, bureau/suite 902

Saint John NB E2L 4V1

t: 506-663-2500 1-888-480-4404

info@FacilicorpNB.ca

www.FacilicorpNB.ca