

Assurance de la qualité		Inspections et application de la loi Nouveau-Brunswick	1.3.9
Titre de la directive	Nouvelle ou modifiée	Division/Direction/Service	N° de la directive
Chef et directeur général	le 23 décembre 2016	avril 14, 2023	avril 2025
Approuvée par	Cette directive a été adoptée le :	La présente version entre en vigueur le :	Cette directive sera examinée d'ici le :

Table des matières

1. Objet de la directive.....	2
2. Disposition habilitante	2
3. Définitions	2
4. Responsabilités.....	3
5. Objectifs des examens	4
6. Examens internes.....	4
7. Phases du processus d'examen	5
8. Suivi des examens internes	6
9. Examen de l'Unité des normes professionnelles	6
10. Conduite ou services insatisfaisants	7
11. Dossiers d'examen.....	7
Annexe A – Modèle d'analyse du risque de la Direction des inspections et de l'application de la loi	8
Annexe B – Modèle des éléments de risque	10
Annexe C – Tableau d'échantillonnage statistique de la Direction des inspections et de l'application de la loi	11
Annexe D – Schéma de processus de l'assurance de la qualité de la Direction des inspections et de l'application de la loi.....	12

1. Objet de la directive

- A. Évaluer la pertinence et l'efficacité de l'administration et des activités de la Direction des inspections et de l'application de la loi.
- B. Examiner et déterminer le niveau de service offert par la Direction des inspections et de l'application de la loi à ses clients, intervenants et partenaires.
- C. Assurer une évaluation objective des installations, des biens, de l'équipement, du personnel et des activités administratives et opérationnelles.
- D. Définir les pratiques exemplaires et les communiquer de manière efficace afin d'appuyer l'excellence de la gestion et des activités.
- E. Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain dans l'ensemble des secteurs d'activités de manière à consolider les valeurs du ministère ainsi que l'excellence en matière de prestation des services.

2. Disposition habilitante

- A. Le Chef et directeur général de la Direction des inspections et de l'application de la loi a autorisé la mise au point d'un système d'inspection et d'examen relatif à l'administration, aux procédures et à l'exécution des programmes de la Direction. Le processus d'examen est entrepris par l'Unité des normes professionnelles, conformément aux directives de la Direction.
- B. En cas de divergence entre les directives de la Direction et toute loi ou tout règlement applicable, la loi ou le règlement applicable a préséance sur les directives de la Direction.

3. Définitions

Examen - Évaluation exhaustive des services et des activités de la Direction.

Agent d'examen - Chef et directeur général ou remplaçant désigné ayant reçu une formation sur l'examen de l'assurance de la qualité.

Comité d'examen - Comité formé d'employés de la Direction relevant de diverses unités, qui sont nommés par l'agent d'examen pour déterminer les risques et remplir les guides d'examen appropriés.

Unité des normes professionnelles - Unité qui relève du directeur général de la Direction des inspections et de l'application de la loi. L'Unité élabore des guides d'examen, mène des examens de suivi, formule des recommandations et définit les pratiques exemplaires.

Résultats - Conclusions tirées de recherches de faits, d'analyses et de comparaisons avec les critères énoncés dans les guides d'examen.

Unité- Toute unité ou section de la Direction des inspections et de l'application de la loi.

Recommandations- Liste d'options pour donner suite aux résultats et aux observations qui ont une incidence positive ou négative sur la prestation des services.

Pratiques exemplaires - Méthodes ou techniques généralement acceptées comme supérieures à toute autre façon de faire, car elles produisent des résultats supérieurs ou parce qu'elles sont devenues la façon normale de faire les choses.

Guide d'examen - Document distinct qui sert à appuyer le comité d'examen dans l'évaluation de l'unité. Ce document permet au comité d'examen de faire une étude approfondie des services et des activités de l'unité dans le but de conseiller les gestionnaires relativement à l'efficacité et à l'efficacité des directives, des pratiques, des programmes et des contrôles en matière de gestion interne.

4. Responsabilités

A. Agent d'examen

L'agent d'examen doit :

- i. assurer l'administration et la gestion de l'examen interne ;
- ii. évaluer la pertinence et l'efficacité des activités et de l'administration ;
- iii. mettre sur pied le comité d'examen interne, définir et attribuer des tâches et établir des échéances;
- iv. veiller à ce que le comité d'examen interne préserve la confidentialité des dossiers d'examen, des résultats, des observations et des recommandations ;
- v. faire état des résultats et des recommandations d'amélioration issus de l'examen à l'Unité des normes professionnelles.

B. Comité d'examen interne de chaque unité

Le comité d'examen s'appuiera sur les objectifs, les rôles et les responsabilités qui suivent pour mener ses activités :

- i. cerner les activités qui pourraient avoir une incidence négative sur l'unité;
- ii. examiner et mener l'exercice relatif aux risques pour chaque activité définie par le comité;
- iii. aviser l'agent d'examen des résultats des exercices relatifs aux risques;
- iv. remplir les guides d'examen pour les activités définies par l'Unité des normes professionnelles.

C. Unité des normes professionnelles

L'Unité des normes professionnelles s'appuie sur les objectifs, les rôles et les responsabilités qui suivent pour mener ses activités :

- i. élaborer des guides d'examen pour diverses activités et définir les directives, les lois, les règles et les normes relatives à chacune de celles-ci;
- ii. évaluer les guides d'examen soumis par les unités et leur attribuer une note;
- iii. après avoir évalué les guides d'examen et leur avoir attribué une note, entreprendre des examens de suivi des sites sélectionnés;
- iv. établir un calendrier des examens de suivi en fonction des notes attribuées;
- v. fournir des rapports de suivi au directeur général de la Direction des inspections et de l'application de la loi.

5. Objectifs des examens

Les examens doivent notamment atteindre les objectifs suivants :

- A. déterminer les pratiques exemplaires;
- B. déterminer les lacunes, le cas échéant;
- C. déterminer les mesures prises pour assurer l'excellence des services;
- D. déterminer les besoins en matière de ressources (p. ex. : ressources humaines ou financières et équipements);
- E. cerner les possibilités d'amélioration en matière de gestion opérationnelle, administrative et relatives aux programmes;
- F. assurer le maintien du contrôle;
- G. fournir des renseignements sur le bon fonctionnement des systèmes et des mécanismes de contrôle et cerner les possibilités d'amélioration;
- H. mesurer le caractère adéquat des mécanismes de contrôle de gestion essentiels au sein de l'unité;
- I. assurer le respect des directives, des lois, des règles et des normes.

6. Examens internes

Sous la direction de l'agent d'examen, le comité d'examen doit :

- A. mener des examens;

- B. assurer l'impartialité;
- C. respecter le calendrier établi.
- D. veiller à ce que le personnel qui mène les examens aux termes de la directive a facilement accès aux renseignements concernant l'exécution de ses responsabilités et obtient de la part des agents de la région qui font l'objet de l'examen, tous les renseignements, les rapports et les explications jugés nécessaires à cette fin.
- E. lorsqu'un cas de non-conformité est découvert, déterminer la source du problème afin que les mesures correctrices appropriées puissent être prises.

7. Phases du processus d'examen

Le processus d'examen est constitué des phases suivantes :

- A. Phase de planification (Plan de l'examen)
 - i. Établir ce qui doit être fait et qui doit s'en charger, de même que la manière de procéder.
 - ii. Le plan de l'examen doit comprendre les éléments suivants :
 - a. la portée de l'examen;
 - b. les critères de mesures à utiliser;
 - c. un calendrier;
 - d. la nature et l'ampleur du travail à accomplir;
 - e. les ressources à utiliser.
 - iii. Remplir le guide d'examen associé à l'activité ciblée.
- B. Phase d'examen
 - i. La phase d'examen comprend les activités suivantes :
 - a. effectuer des recherches et des observations; recueillir, mettre à l'essai et analyser des preuves en fonction des objectifs, des critères et de la méthodologie de l'examen et interroger les membres du personnel concernés;
 - b. recueillir suffisamment de renseignements adéquats et fiables pour déterminer si les préoccupations soulevées dans la phase de planification sont fondées (c.-à-d. que les renseignements recueillis constitueront la base des observations, des résultats et des recommandations);
 - c. consigner les observations et les résultats et formuler des recommandations;

d. évaluer le rendement de l'activité qui fait l'objet de l'examen.

C. Phase du rapport

- i. La phase du rapport comprend les activités suivantes :
 - a. faire état des résultats et des observations en remplissant le guide d'examen et en le soumettant à l'agent d'examen;
 - b. lorsqu'il reçoit le guide d'examen rempli, l'agent d'examen doit entreprendre les mesures nécessaires pour s'assurer que l'intégrité et le respect des critères de l'unité soient maintenus.

8. Suivi des examens internes

Les suivis des examens internes doivent comprendre ce qui suit :

- A. l'agent d'examen est responsable d'élaborer et de mettre en œuvre les plans visant à corriger les lacunes cernées dans la phase d'examen;
- B. le comité d'examen fait le suivi de l'application des recommandations ou en fait la gestion, conformément aux directives de l'agent d'examen;
- C. l'agent d'examen remet les guides d'examen remplis à l'Unité des normes professionnelles pour confirmer le moment où les mesures correctrices ont été ou seront achevées;
- D. l'agent d'examen avise le comité d'examen une fois qu'il a confirmé que la mesure correctrice était appropriée;
- E. l'agent d'examen détermine les recommandations qui nécessitent l'autorisation d'un cadre supérieur.

9. Examens de l'Unité des normes professionnelles

- A. L'Unité des normes professionnelles doit consulter l'agent d'examen avant de procéder à un examen, afin de déterminer les ressources nécessaires pour la visite des lieux.
- B. Un espace de travail sécuritaire et confortable doit être fourni à l'Unité des normes professionnelles pour qu'elle puisse mener son examen sur les lieux.
- C. L'Unité des normes professionnelles doit faire état de tous les résultats relatifs aux guides d'examen remplis par le comité d'examen et de tous les résultats issus de sa visite des lieux au directeur général de la Direction.

10. Conduite ou services insatisfaisants

Si au cours du processus d'examen mené par le comité d'examen ou l'Unité des normes professionnelles, il est déterminé que la conduite ou les services d'un employé sont insatisfaisants, ces renseignements doivent être soumis directement à l'agent d'examen, sous pli séparé.

11. Dossiers d'examen

Les rapports d'examen, y compris les guides d'examen et autres documents connexes, doivent être conservés conformément aux calendriers de conservation des documents publics.

Annexe A – Modèle d’analyse du risque de la Direction des inspections et de l’application de la loi

Priorité de la DIAL ou de	ACTIVITÉ À RISQUE	ANALYSE DU RISQUE				Risque évalué pour l'activité	COMMENTAIRES
		FAIBLE	MOYEN	ÉLEVÉ	EXTRÊME		
DIAL							
ACTIVITÉS À RISQUE DE L' UNITÉ							

Annex A

	Insignificant ¹	Minor ²	Moderate ³	Major ⁴	Extreme ⁵
Almost certain ⁵	Low	Medium	High	Extreme	Extreme
Likely ⁴	Low	Medium	High	High	Extreme
Possible ³	Low	Medium	Medium	High	High
Unlikely ²	Low	Low	Medium	Medium	Medium
Almost certain not to happen ¹	Low	Low	Low	Low	Low

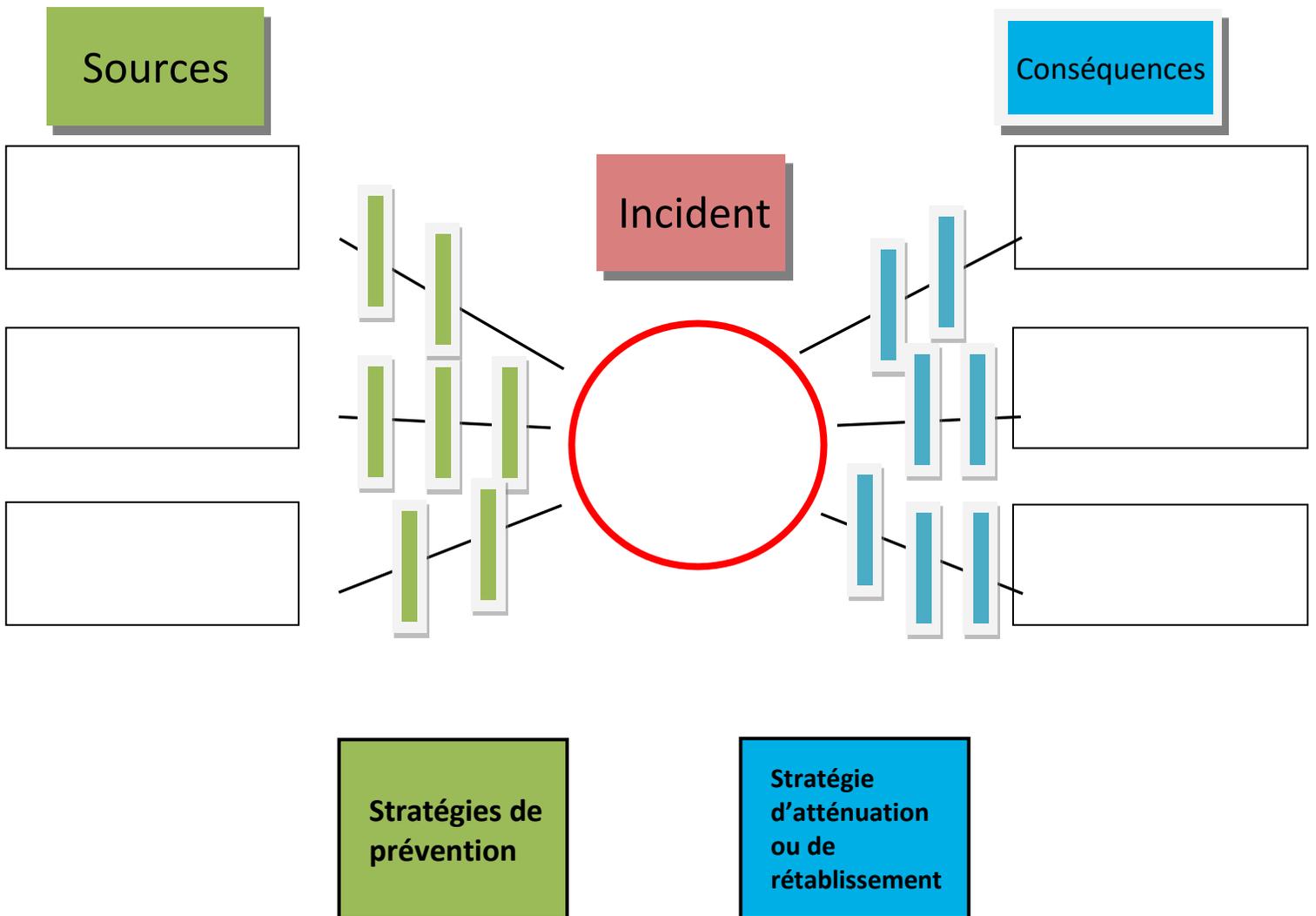
REMARQUES

1. Les priorités de la Direction des inspections et de l'application de la loi (DIAL) doivent faire l'objet d'un exercice relatif aux risques.
2. Les priorités de l'unité sont déterminées par l'unité en question au sein de la Direction des inspections et de l'application de la loi.
3. Pour décider du niveau de risque, il faut tenir compte de « l'incident » qui sera le plus probablement associé au risque.

Ce modèle doit être envoyé au directeur général de la Direction des inspections et de l'application loi avant le 31 décembre

Annexe B – Modèle des éléments de risque

Éléments de risqué



Annexe C Tableau d'échantillonnage statistique de la Direction des inspections et de l'application de la loi

Remarque : Le tableau ci-dessous offre une précision de 80 % et présente un taux d'erreur de 20 % par échantillon de population.

POPULATION	TAILLE D'ÉCHANTILLON NÉCESSAIRE
0 à 10	8
11 à 15	10
16 à 18	11
19 à 20	12
21 à 23	13
24 à 27	14
28 à 30	15
31 à 35	16
36 à 40	17
41 à 45	18
46 à 52	19
53 à 60	20
61 à 70	21
71 à 82	22
83 à 97	23
98 à 116	24
117 à 143	25
144 à 182	26
183 à 242	27
243 à 360	28
361 à 601	29
602 à 1890	30

Annexe D – Schéma de processus de l’assurance de la qualité

**Schéma de processus de l’assurance de la qualité de la Direction des inspections et
de l’application de la loi**