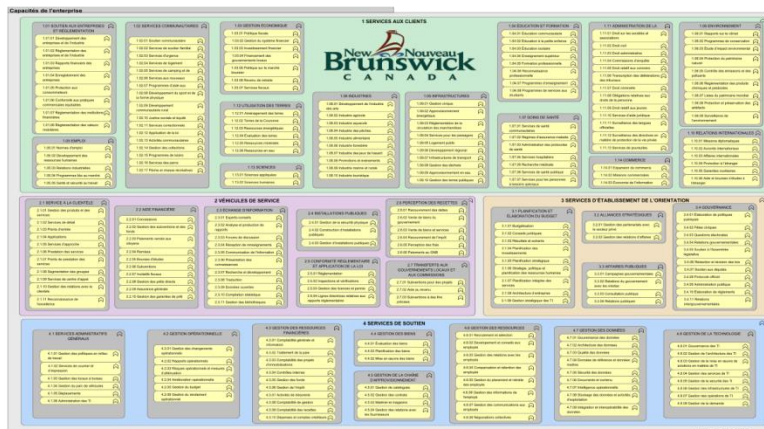


Gouvernement du Nouveau Brunswick Programme d'architecture d'entreprise

Tracer le parcours vers l'excellence

Modèle de référence des capacités opérationnelles

27 juillet 2015



Bureau du conseil exécutif (BCE)
Bureau du chef du service de l'information (BCSI)

Capacités opérationnelles



1 SERVICES AUX CLIENTS

1.1 SOUTIEN AUX ENTREPRISES ET REGENERATION

- 1.1.1 Développement des entreprises et de l'industrie
- 1.1.2 Régénération des entreprises et de l'industrie
- 1.1.3 Rapports financiers des entreprises
- 1.1.4 Engagemment des entreprises
- 1.1.5 Protection au consommateur
- 1.1.6 Comité aux pratiques commerciales équitables
- 1.1.7 Régénération des institutions financières
- 1.1.8 Régénération des valeurs mobilières

1.2 SERVICES COMMUNAUTAIRES

- 1.2.1 Soutien communautaire
- 1.2.2 Services de soutien familial
- 1.2.3 Services d'urgence
- 1.2.4 Financement des gouvernements locaux
- 1.2.5 Services de camping et de VR
- 1.2.6 Services aux nouveaux arrivants
- 1.2.7 Programmes d'aide aux bénévoles
- 1.2.8 Développement du sport et de la forme physique
- 1.2.9 Développement communautaire rural
- 1.2.10 Justice sociale et équité
- 1.2.11 Services correctionnels
- 1.2.12 Application de la loi
- 1.2.13 Activités communautaires
- 1.2.14 Gestion des collections
- 1.2.15 Programmes de loisirs
- 1.2.16 Services des parcs
- 1.2.17 Pêche et chasse récréatives

1.3 GESTION ECONOMIQUE

- 1.3.1 Politique fiscale
- 1.3.2 Gestion du système financier
- 1.3.3 Investissement financier
- 1.3.4 Financement des gouvernements locaux
- 1.3.5 Politique sur le marché boursier
- 1.3.6 Revenu de retraite
- 1.3.7 Services fiscaux

1.4 EDUCATION ET FORMATION

- 1.4.1 Éducation communautaire
- 1.4.2 Éducation à la petite enfance
- 1.4.3 Éducation scolaire
- 1.4.4 Engagemment apprenant
- 1.4.5 Formation professionnelle
- 1.4.6 Reconnaissance professionnelle
- 1.4.7 Programmes d'enseignement
- 1.4.8 Programmes de services aux étudiants

1.5 EMPLOI

- 1.5.1 Normes d'emploi
- 1.5.2 Développement des emplois
- 1.5.3 Relations industrielles
- 1.5.4 Programmes liés au marché du travail
- 1.5.5 Santé et sécurité au travail

1.6 ENVIRONNEMENT

- 1.6.1 Rapports sur le climat
- 1.6.2 Programmes de conservation
- 1.6.3 Écote d'impact environnemental
- 1.6.4 Protection du patrimoine naturel
- 1.6.5 Contrôle des émissions et des polluants
- 1.6.6 Régénération des produits chimiques et pesticides
- 1.6.7 Lits de patrimoine mondial
- 1.6.8 Protection et préservation des artefacts
- 1.6.9 Surveillance de l'environnement

1.7 SOINS DE SANTE

- 1.7.1 Services de santé communautaires
- 1.7.2 Régime d'assurance-maladie
- 1.7.3 Administration des protocoles de santé
- 1.7.4 Services hospitaliers
- 1.7.5 Recherche médicale
- 1.7.6 Services de santé publique
- 1.7.7 Services pour les personnes à besoins spéciaux

1.8 INDUSTRIES

- 1.8.1 Industrie des arts
- 1.8.2 Industrie agricole
- 1.8.3 Industrie aérospatiale
- 1.8.4 Industrie des pêches
- 1.8.5 Industrie alimentaire
- 1.8.6 Industrie forestière
- 1.8.7 Industrie des jeux de hasard
- 1.8.8 Promotions et événements
- 1.8.9 Industrie marine et turée
- 1.8.10 Industrie touristique

1.9 INFRASTRUCTURES

- 1.9.1 Gestion civique
- 1.9.2 Approvisionnement énergétique
- 1.9.3 Régénération de la circulation des marchandises
- 1.9.4 Services pour les passagers
- 1.9.5 Logement public
- 1.9.6 Développement régional
- 1.9.7 Infrastructures de transport de droits
- 1.9.8 Gestion des déchets
- 1.9.9 Approvisionnement en eau
- 1.9.10 Gestion des terres publiques

1.10 RELATIONS INTERNATIONALES

- 1.10.1 Missions diplomatiques
- 1.10.2 Accords internationaux
- 1.10.3 Affaires internationales
- 1.10.4 Promotion à l'étranger
- 1.10.5 Garanties nucléaires
- 1.10.6 Aide et bourses d'études à l'étranger

1.11 ADMINISTRATION DE LA JUSTICE

- 1.11.1 Droit sur les sociétés et associations
- 1.11.2 Droit civil
- 1.11.3 Droit administratif
- 1.11.4 Commissions d'enquête
- 1.11.5 Droit relatif aux corps
- 1.11.6 Transcription des délibérations des tribunaux
- 1.11.7 Droit criminel
- 1.11.8 Obligations relatives aux droits de la personne
- 1.11.9 Droit relatif aux jeunes
- 1.11.10 Services d'aide juridique
- 1.11.11 Surveillance des langues officielles
- 1.11.12 Surveillance des drogues en matière de probation de la vie privée
- 1.11.13 Services de poursuites

1.12 UTILISATION DES TERRES

- 1.12.1 Aménagement des terres
- 1.12.2 Terres de la Couronne
- 1.12.3 Ressources épiques
- 1.12.4 Évaluation des terres
- 1.12.5 Ressources minières
- 1.12.6 Ressources en eau

1.13 SCIENCES

- 1.13.1 Sciences appliquées
- 1.13.2 Sciences humaines

2 VEHICULES DE SERVICE

2.1 SERVICE À LA CLIENTÈLE

- 2.1.1 Gestion des produits et des services
- 2.1.2 Services de détail
- 2.1.3 Points d'entrée
- 2.1.4 Demandes de service
- 2.1.5 Services d'approche
- 2.1.6 Présentation des services intégrés
- 2.1.7 Points de prestation des services
- 2.1.8 Segmentation des groupes cibles
- 2.1.9 Services de centre d'appel clientèle
- 2.1.10 Gestion des relations avec la clientèle
- 2.1.11 Reconnaissance de l'excellence

2.2 AIDE FINANCIÈRE

- 2.2.1 Concessions
- 2.2.2 Gestion des subventions et des fonds
- 2.2.3 Paiements versés aux clients
- 2.2.4 Remises
- 2.2.5 Bourses d'études
- 2.2.6 Subventions
- 2.2.7 Incubateurs fiscaux
- 2.2.8 Gestion des prêts directs
- 2.2.9 Assurance générale
- 2.2.10 Gestion des garanties de prêt

2.3 ÉCHANGE D'INFORMATION

- 2.3.1 Experts-conseils
- 2.3.2 Analyse et production de rapports
- 2.3.3 Forums de discussion
- 2.3.4 Réception de renseignements
- 2.3.5 Communication d'information
- 2.3.6 Présentation des connaissances
- 2.3.7 Recherche et développement
- 2.3.8 Traduction
- 2.3.9 Données ouvertes
- 2.3.10 Compilation statistique
- 2.3.11 Gestion des bibliothèques

2.4 INSTALLATIONS PUBLIQUES

- 2.4.1 Gestion de la sécurité physique
- 2.4.2 Construction d'installations publiques
- 2.4.3 Gestion d'installations publiques

2.5 CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE ET APPLICATION DE LA LOI

- 2.5.1 Régénération
- 2.5.2 Inspecteurs et vérificateurs
- 2.5.3 Gestion des licences et permis
- 2.5.4 Lignes directrices relatives aux rapports réglementaires

2.6 RECOURS AUX COMMISSIONS GOUVERNEMENTALES LOCALES ET AUX COMMISSIONS

- 2.6.1 Subventions pour des projets
- 2.6.2 Aide au revenu
- 2.6.3 Subventions à des fins pénales

2.7 TRANSFERTS AUX GOUVERNEMENTS LOCAUX ET AUX COMMISSIONS

- 2.7.1 Subventions pour des projets
- 2.7.2 Aide au revenu
- 2.7.3 Subventions à des fins pénales

3 SERVICES D'ÉTABLISSEMENT DE L'ORIENTATION

3.1 PLANIFICATION ET ELABORATION DU BUDGET

- 3.1.1 Budgétisation
- 3.1.2 Conseils juridiques
- 3.1.3 Résultats et extraits
- 3.1.4 Planification des investissements
- 3.1.5 Planification stratégique
- 3.1.6 Stratégie publique et planification des ressources humaines
- 3.1.7 Planification intégrée des services
- 3.1.8 Architecture d'entreprise
- 3.1.9 Gestion stratégique des TI

3.2 ALLIANCES STRATÉGIQUES

- 3.2.1 Gestion des partenariats avec le secteur privé
- 3.2.2 Gestion des relations d'affaires

3.3 AFFAIRES PUBLIQUES

- 3.3.1 Campagnes gouvernementales avec les médias
- 3.3.2 Relations du gouvernement avec les médias
- 3.3.3 Consultation publique
- 3.3.4 Relations publiques
- 3.3.5 Relations avec les médias

3.4 GOUVERNANCE

- 3.4.1 Élaboration de politiques publiques
- 3.4.2 Filles civiques
- 3.4.3 Questions électORALES
- 3.4.4 Relations gouvernementales
- 3.4.5 Soutien à l'Assemblée législative
- 3.4.6 Relation et révision des lois
- 3.4.7 Soutien aux députés
- 3.4.8 Protocole officiel
- 3.4.9 Administration publique
- 3.4.10 Relations
- 3.4.11 Vérification gouvernementale

4 SERVICES DE SOUTIEN

4.1 SERVICES ADMINISTRATIFS GÉNÉRAUX

- 4.1.1 Gestion des politiques en milieu de travail
- 4.1.2 Services de courriel et d'impression
- 4.1.3 Gestion des locaux à bureau
- 4.1.4 Gestion du parc de véhicules
- 4.1.5 Dépoussières
- 4.1.6 Administration des TI

4.2 GESTION OPÉRATIONNELLE

- 4.2.1 Gestion des changements opérationnels
- 4.2.2 Rapports opérationnels et d'allocation
- 4.2.3 Requêtes opérationnelles et mesures d'allocation
- 4.2.4 Amélioration opérationnelle
- 4.2.5 Gestion du budget
- 4.2.6 Gestion du rendement opérationnel

4.3 GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

- 4.3.1 Comptabilité générale et information
- 4.3.2 Traitement de la paie
- 4.3.3 Comptabilité des projets et d'immobilisations
- 4.3.4 Contrôles internes
- 4.3.5 Gestion des fonds
- 4.3.6 Gestion de l'impôt
- 4.3.7 Actifs de trésorerie
- 4.3.8 Comptabilité de gestion
- 4.3.9 Comptabilité des recettes
- 4.3.10 Dépenses et comptes créditeurs

4.4 GESTION DES BIENS HUMAINS

- 4.4.1 Évaluation de sélection
- 4.4.2 Développement et conseil aux employés
- 4.4.3 Gestion des relations avec les employés
- 4.4.4 Compensation et rétention des employés
- 4.4.5 Gestion du placement et retour des employés
- 4.4.6 Gestion des informations des employés
- 4.4.7 Gestion des communications aux employés
- 4.4.8 Négociations collectives

4.5 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

- 4.5.1 Gestion de catalogues
- 4.5.2 Gestion des contrats
- 4.5.3 Matière et magasins fournisseurs
- 4.5.4 Gestion des relations avec les fournisseurs

4.6 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- 4.6.1 Recrutement et sélection
- 4.6.2 Développement et conseil aux employés
- 4.6.3 Gestion des relations avec les employés
- 4.6.4 Compensation et rétention des employés
- 4.6.5 Gestion du placement et retour des employés
- 4.6.6 Gestion des informations des employés
- 4.6.7 Gestion des communications aux employés
- 4.6.8 Négociations collectives

4.7 GESTION DES DONNÉES

- 4.7.1 Gouvernance des données
- 4.7.2 Architecture des données
- 4.7.3 Qualité des données
- 4.7.4 Données de référence et données maîtres
- 4.7.5 Sécurité des données
- 4.7.6 Documents et contenu
- 4.7.7 Intelligence opérationnelle
- 4.7.8 Backlog des données et activités d'exploitation
- 4.7.9 Migration et interoperabilité des données

4.8 GESTION DE LA TECHNOLOGIE

- 4.8.1 Gouvernance des TI
- 4.8.2 Gestion de l'architecture des TI
- 4.8.3 Gestion de la mise en œuvre de solutions en matière de TI
- 4.8.4 Gestion des services de TI
- 4.8.5 Gestion de la sécurité des TI
- 4.8.6 Gestion des infrastructures de TI
- 4.8.7 Gestion des opérations de TI
- 4.8.8 Gestion de la demande

**Gouvernement du Nouveau Brunswick
Programme d'architecture d'entreprise
Modèle de référence des capacités opérationnelles (ver 2.0)**

Publié par:
Province du Nouveau Brunswick
C.P. 6000
Fredericton, NB E3B 5H1
CANADA

ISBN 978-1-4605-0955-5

Tables des matières

Message du CSI.....	1
Préface	2
Introduction aux capacités opérationnelles	3
Services aux clients	6
Véhicules de service	24
Service d'établissement de direction	32
Services de soutien.....	37
Référencées.....	46

Message du chef du service de l'information du gouvernement du Nouveau-Brunswick



Le document que vous êtes sur le point de lire n'est pas seulement le couronnement de beaucoup d'efforts déployés par une remarquable équipe de professionnels; il représente un changement radical dans l'auto-analyse et dans le fonctionnement du gouvernement. Comme nous l'avons fait remarquer dans *Canadian Government Executive* (oct. 2013, p. 13), les circonstances « nous mettent au défi de réfléchir au-delà des murs de "nos" organisations, favorisant ainsi des solutions pangouvernementales. » Nous devons nous analyser différemment. Cette seconde publication (ou version 2) du modèle de référence contient maintenant les descriptions détaillées de toutes les capacités opérationnelles de second niveau.

La modélisation des capacités opérationnelles (MCO) est l'antithèse du modèle compartimenté des gouvernements traditionnels, parce qu'elle révèle plus clairement chaque capacité (composée de personnes, de processus et de technologie), ce qui améliore pour une organisation l'exécution de sa stratégie. Ce n'est pas comment nous travaillons ni pourquoi : c'est l'assemblage de toutes les tâches que nous effectuons. La MCO est une méthode révolutionnaire et extrêmement efficace pour

regrouper nos forces et pour détecter des lacunes dans les capacités dont nous avons besoin pour nous acquitter de notre mandat de servir les Néo-Brunswickois, surtout dans un environnement en évolution rapide. La MCO nous rend souples et réceptifs à tous les nouveaux besoins de nos clients et de nos intervenants, parce que nous avons inventorié les outils à notre disposition pour les servir. Nous connaissons le contenu de la boîte à outils – et nous comprenons rapidement ce qui manque quand un nouveau défi se pose.

Après avoir élaboré la [Feuille de route de l'architecture d'entreprise du gouvernement du Nouveau-Brunswick](#)¹ et le manuel [Programme d'architecture d'entreprise](#)², la MCO était, de toute évidence, le prochain processus dans lequel nous devons nous engager. Et c'est déjà plus qu'un modèle de référence. Nous avons appliqué concrètement notre modèle à la recherche de solutions à de multiples catégories de problèmes – et nous ne l'utilisons même pas à plein rendement!

Beaucoup de personnes ont travaillé avec acharnement, pendant une longue période de temps, à ce projet. Je souhaite spécialement remercier Diane Nadeau d'y avoir participé depuis le début et d'avoir persévéré. Je dois aussi remercier les membres de l'équipe de Diane – Peter Gee et Benoit Tessier, entre autres – et j'exprime ma gratitude à tous ceux et celles qui ont cru en notre capacité d'aller aussi loin.

Si vous lisez ce message, c'est que vous êtes vraisemblablement un intervenant du projet ou un collègue d'une autre organisation qui espère tirer des leçons de notre expérience. Merci de votre intérêt! N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous voulez en savoir plus.

christian.couturier@gnb.ca



Christian Couturier, Ph.D.
Chef du service de l'information
Gouvernement du Nouveau-Brunswick

1. www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/eco-bce/OCIO/PDF/fr/PlanTIGNB_FRAE.pdf

2. www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/eco-bce/OCIO/PDF/fr/ProgrammeArchitectureEntreprise.pdf

Préface

Le Secteur du dirigeant principal de l'Information (SDPI) a adopté le cadre conceptuel architectural de The Open Group (TOGAF® 9.1) comme méthodologie d'orientation pour gérer et appliquer le programme d'architecture d'entreprise (AE) du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Cet entrepôt sert de point central pour la collecte, l'examen et la publication d'actifs architecturaux dans l'ensemble du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Cet entrepôt donne aussi des environnements de collaboration pour les communautés d'AE et les entités de gouvernance. L'utilisation du matériel de TOGAF® dans l'ensemble de cet entrepôt est autorisée par l'accord de permis d'entreprise TOGAF® Version 9.1 (non commercial) entre le gouvernement du Nouveau-Brunswick et The Open Group. Selon TOGAF®, l'exploitation d'une capacité architecturale mature à l'intérieur d'une grande organisation crée un énorme volume de résultats architecturaux. Une gestion et exploitation efficace de ces produits architecturaux requièrent une taxinomie formelle pour différents types d'actifs architecturaux, en parallèle avec des processus et outils dédiés au stockage de contenu architectural. TOGAF fournit un cadre structurel pour un dépôt architectural qui permet à une entreprise de distinguer les différents types d'actifs architecturaux qui existent à différents niveaux d'abstraction dans l'organisation. L'entrepôt de l'Architecture constitue une partie d'un plus grand entrepôt d'Entreprise, lequel permet de lier les actifs architecturaux aux composantes de la conception détaillée, du déploiement, et des entrepôts de gestion de services (manuel TOGAF® 9.1, chapitre 41).

Cette version de l'entrepôt a été mise sur pied avec Archi, l'outil de modélisation ArchiMate 2.1 dont le code est en source libre. En outre, la spécification du langage d'ArchiMate est maintenue par The Open Group et alignée sur TOGAF® 9.1. Cet outil définit trois principales couches comme suit :

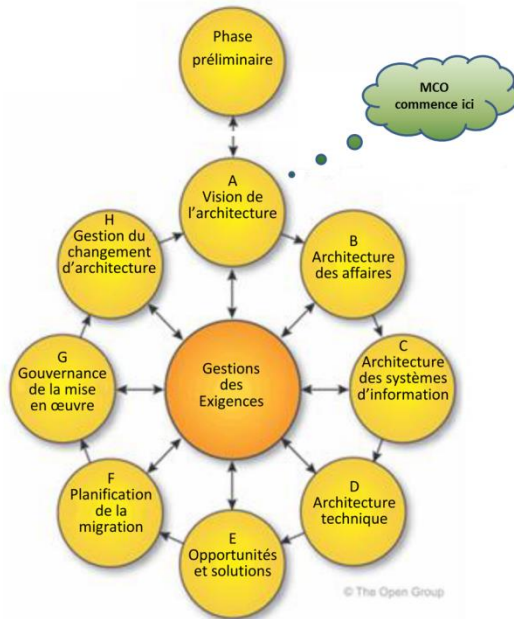
1. La couche opérationnelle conceptualise la stratégie, les intervenants, les principales chaînes de valeur, les concepts d'information et les services aux clients externes de l'organisation. Les chaînes de valeur sont formées à partir des capacités opérationnelles de l'organisation, lesquelles sont créées par ses processus opérationnels et les ressources qu'elle consomme.
2. La couche d'application comprend les logiciels et les données. Elle appuie la couche opérationnelle avec des services d'applications concrétisés par des applications (logiciels).
3. La couche technologique offre des services d'infrastructure (p. ex., traitement, stockage et communication) requis pour utiliser les applications, et fonctionne à partir d'ordinateurs, de matériel de communication et de logiciels.

En parallèle avec le service d'orientation, la relation la plus importante entre ces couches est formée à partir des relations d'utilisation « selon celui qui utilise », lesquelles illustrent comment les couches supérieures utilisent les services des couches inférieures.

Remarque : Le graphique affiché sur la page couverture de ce document illustre le cadre conceptuel de la capacité du gouvernement du Nouveau-Brunswick d'un point de vue emboîté et hiérarchique. Les quatre grands blocs représentent les principaux secteurs opérationnels, soit les SERVICES D'ÉTABLISSEMENT DE DIRECTION, les SERVICES AUX CLIENTS, les VÉHICULES DE SERVICE et les SERVICES DE SOUTIEN. Dans chaque secteur se trouvent les capacités de niveau 1 associées et les capacités de niveau 2 qui le composent. Beaucoup de ces capacités feront l'objet d'une plus grande décomposition pour donner jusqu'à quatre ou cinq niveaux, selon le besoin pour appuyer l'analyse de répercussion des initiatives stratégiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Vous en trouverez une présentation illustrée en format PDF à l'adresse suivante :

www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/eco-bce/OCIO/PDF/fr/Capacites_operationnelles.pdf

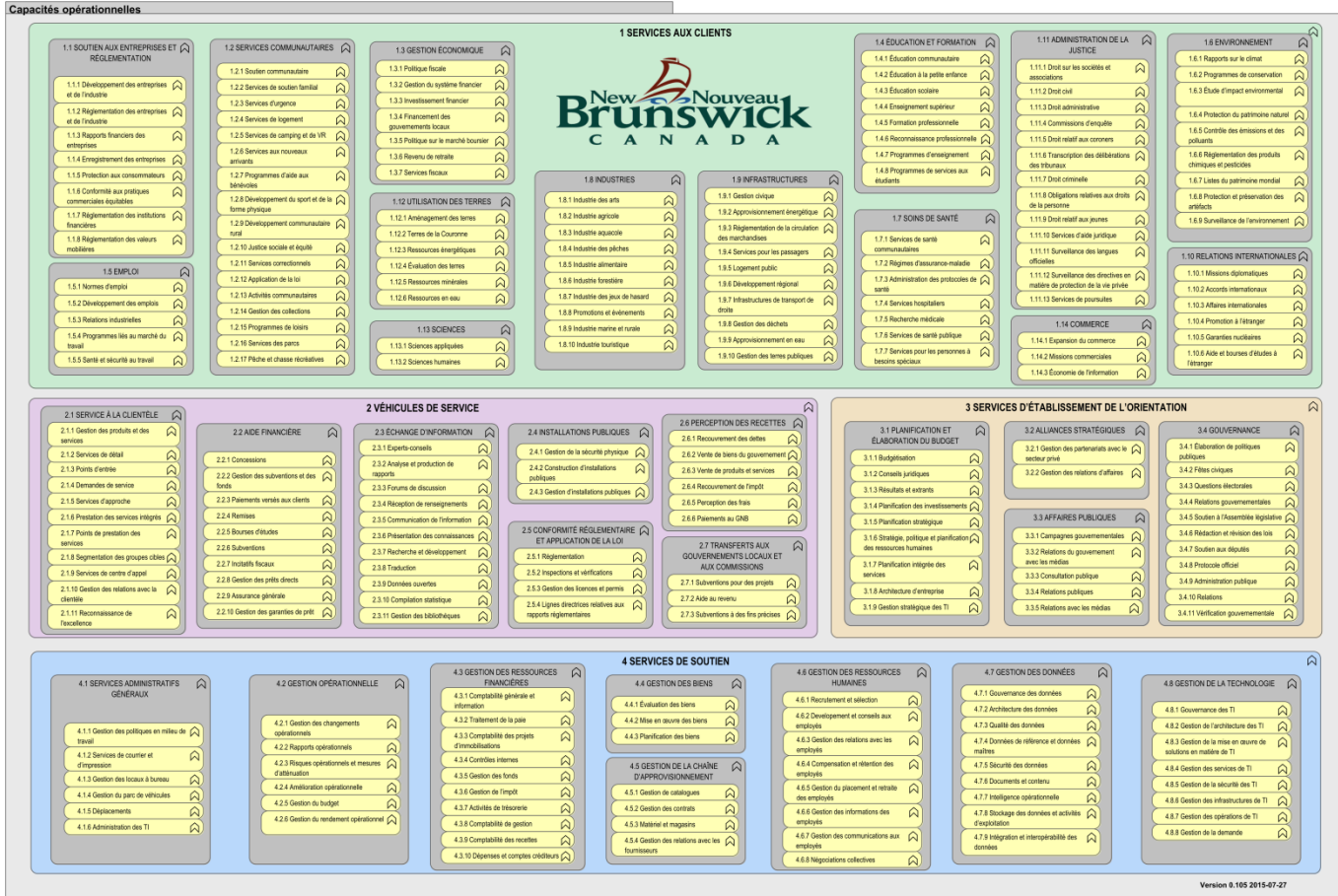
Introduction aux capacités opérationnelles



Une capacité opérationnelle est une habileté particulière d'une organisation à atteindre un objectif précis ou obtenir un résultat précis. Elle décrit ce que l'entreprise réalise pour créer de la valeur pour sa clientèle sans tenir compte de ceux et celles qui accomplissent le travail ni des procédures suivies. Le concept a pris naissance dans les premières études sur les chaînes de valeur et a récemment été mis en valeur par Gartner, IBM, Microsoft, le Business Architecture Guild et d'autres organismes. Son application la plus utile est sans doute la création de liens entre les intentions stratégiques d'une entreprise et les diverses ressources utilisées pour atteindre les objectifs. Plus précisément, dans les cas où beaucoup de ressources reposent sur la technologie de l'information, ce concept amène une concentration opérationnelle qui implique les intervenants qui ne sont pas dans le domaine des TI. En gros, la capacité opérationnelle a « élevé le niveau d'un cran », passant du point de vue traditionnel visant à maximiser la valeur au moyen d'une gestion efficace des ressources à celui du maintien d'un portefeuille stratégique de capacités.

En termes d'approches contemporaines sur l'architecture d'entreprise, la gestion de la capacité des affaires constitue une activité centrale dans l'élaboration de la structure architecturale d'entreprise. En outre, nombreux sont ceux et celles qui l'adoptent comme une approche mature à la phase A et B de la méthode de développement architectural TOGAF, comme décrit dans l'illustration ci-dessus.






Relation à l'architecture d'entreprise



Ce diagramme présente les deux premiers niveaux du modèle de capacité dans un format stratifié et emboîté. Non seulement ce format facilite la représentation visuelle en un « coup d'oeil », mais il se prête aussi à l'application d'une cartographie par code de couleurs. En examinant les capacités d'un organisme d'un point de vue fonctionnel, il est possible d'élaborer rapidement des modèles de ce que réalise l'organisme sans s'encombrer d'un long débat sur la façon dont l'organisme procède. Lorsqu'un diagramme de base sur la décomposition des fonctions a été créé, il devient possible d'y superposer des cartes couleurs (ou d'autres indicateurs) pour illustrer la portée du projet ou représenter les principaux attributs des capacités, comme les priorités opérationnelles ou les niveaux de maturité.

Cet angle couvre les opérations internes du gouvernement du Nouveau-Brunswick ainsi que ses services clients pour les particuliers, les entreprises et d'autres organismes. Il est basé sur une perspective de « gouvernement dans l'ensemble » qui définit les capacités sans égard aux ministères ou organismes responsables de la réalisation. De plus, il groupe les capacités dans quatre grandes catégories, selon les concentrations opérationnelles : SERVICE D'ÉTABLISSEMENT DE DIRECTION, SERVICES AUX CLIENTS, VÉHICULES DE SERVICE et SERVICES DE SOUTIEN.

Avantages de la MCO à l'entreprise

	<p><i>Visibilité à travers toute l'entreprise qui guidera la consolidation et les efforts d'alignement organisationnel</i></p>
	<p><i>Liens entre capacités, prestation des services, buts stratégiques, et initiatives qui identifient les capacités critiques et qui guident l'investissement</i></p>
	<p><i>Blocs de construction de fonctions qui sont mesurables individuellement et facilement transférables d'un ministère à un autre ou externalisés</i></p>
	<p><i>Points principaux pour discuter de la transformation des affaires, cadre de projet, et de déploiement des systèmes d'information/TI</i></p>
	<p><i>Un modèle d'ancrage pour représenter une vue orientée des affaires de l'organisation qui est stable pour la planification à long terme</i></p>

La création d'une carte de la capacité est importante, mais pour l'organisation, sa valeur réside dans l'évaluation de ses capacités et le degré auquel elles appuient les objectifs stratégiques. Larry Bossidy et Ram Charan ont très bien résumé cet aspect dans leur livre novateur de 2002 « Execution, The Discipline of Getting Things Done ».

«Pour mesurer vos capacités opérationnelles, il faut poser les bonnes questions. Par exemple, si votre stratégie nécessite une capacité de fabrication mondiale, vous devez poser les questions suivantes :

Avons-nous des employés avec de l'expérience internationale?

Avons-nous des employés capables d'approvisionner?

Avons-nous des employés capables de mener une chaîne d'approvisionnement à l'échelle mondiale?

Sur une échelle d'un à dix, si vos réponses donnent une moyenne de six, vous n'avez pas suffisamment de capacité.»

SERVICES AUX CLIENTS (niveau 1)

Capacités opérationnelles point de vue



Éléments

1 SERVICES AUX CLIENTS

Le secteur d'activités qui fait état des capacités nécessaires à la réalisation de la mission et du dessein du gouvernement du Nouveau-Brunswick et à la prestation des services à ses clients du Nouveau-Brunswick (p. ex. résidents, entreprises) et d'ailleurs (p. ex. touristes, entreprises hors province, autres provinces et territoires).

1.1 SOUTIEN AUX ENTREPRISES ET RÉGLEMENTATION

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin : 1) d'inscrire des entreprises et de réglementer des sociétés, des organismes sans but lucratif, des commerces et des sociétés extra-provinciales; 2) de délivrer des permis aux entreprises; 3) de soutenir et de favoriser l'essor et l'expansion des entreprises et des industries.

1.2 SERVICES COMMUNAUTAIRES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de fournir des services sociaux et de l'aide financière pour répondre à l'ensemble des besoins des clients et des collectivités : faible revenu, hébergement, soutien familial, nouveaux arrivants, aide en cas d'urgence et de catastrophe, application de la loi, protection communautaire, services correctionnels, services récréatifs et services dans les parcs.

1.3 GESTION ÉCONOMIQUE

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de gérer la politique fiscale, l'investissement financier, les services de taxation, notamment les prévisions et la surveillance des tendances financières afin de produire des recettes et de réglementer les dépenses.

1.4 ÉDUCATION ET FORMATION

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin : 1) d'établir le système éducatif de la maternelle à la douzième année et le programme pédagogique connexe; 2) de superviser les établissements d'enseignement postsecondaire et d'en assurer le financement; 3) d'établir les normes de compétence et de fournir une reconnaissance professionnelle.

1.5 EMPLOI

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin : 1) de renforcer les organismes de réglementation et les services d'arbitrage pour les emplois du secteur privé et secteur public; 2) de créer des normes d'emploi; 3) de cerner les tendances du marché du travail afin d'aider les gens à faire un choix de carrière et à pourvoir les postes vacants.

1.6 ENVIRONNEMENT

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de soutenir la gestion du milieu naturel et des reliques historiques du Nouveau-Brunswick et d'établir un équilibre entre les exigences concurrentielles pour générer des bienfaits durables à long terme pour l'industrie, le tourisme et la collectivité.

1.7 SOINS DE SANTÉ

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de prévenir, de diagnostiquer et de traiter les maladies ou blessures en : 1) établissant des régions sanitaires et un système hospitalier ainsi qu'en assurant l'administration d'un protocole de santé et des services connexes; 2) réalisant de la recherche médicale, 3) prodiguant des soins de santé, des soins de santé mentale et des services de santé publique; 4) offrant une assurance médicale.

1.8 INDUSTRIES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin : 1) de veiller à ce que les industries jouissent de l'expertise, de la technologie et de l'information de pointe nécessaires afin de stimuler l'innovation; 2) de favoriser la concurrence et d'encourager le développement optimal des secteurs; 3) de surveiller les pratiques actuelles afin de satisfaire aux normes provinciales et fédérales; 4) d'assurer la liaison avec les organismes sectoriels et entre les provinces et territoires afin de répondre aux besoins des industries agricoles, forestières et des pêches.

1.9 INFRASTRUCTURES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin : 1) de soutenir la croissance des municipalités, notamment la planification du développement qui cadre avec les collectivités ainsi qu'avec l'environnement et l'avancement des concepts de la planification régionale et provinciale; 2) de maintenir les services essentiels comme l'approvisionnement énergétique, l'approvisionnement en eau, la gestion des déchets et l'hébergement public; 3) de gérer les terres publiques; 4) de fournir une infrastructure de transports publics; 5) de réglementer le transport de marchandises.

1.10 RELATIONS INTERNATIONALES

La capacité de tisser et d'entretenir des liens avec d'autres pays et organisations internationales et d'élaborer des stratégies pour promouvoir les intérêts provinciaux et atteindre un niveau de succès et de présence accru dans les communautés mondiales. Cela exige de contribuer au développement économique et au respect de l'environnement, de souscrire aux principes démocratiques et aux droits de la personne par l'entremise de programmes d'aide, d'accords et de services diplomatiques.

1.11 ADMINISTRATION DE LA JUSTICE

La capacité d'élaborer, d'interpréter et d'appliquer les mesures législatives, les règlements et les arrêtés, de réglementer la conduite des particuliers, des entreprises et du gouvernement afin que tous respectent les règles et les principes convenus. Englobe la mise sur pied de programmes et de services afin de soutenir le fonctionnement du système de justice. Cela comprend le droit civil pour les statistiques de l'état civil et le registre foncier.

1.12 UTILISATION DES TERRES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin : 1) de soutenir l'utilisation et la gestion des ressources énergétiques, minérales, foncières et hydriques; 2) d'évaluer la consommation de ressources et les pratiques d'exploitation; 3) de réglementer et de soutenir les industries qui réalisent le potentiel économique des ressources à partir d'un environnement naturel sain et diversifié.

1.13 SCIENCES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin : 1) de soutenir la recherche, l'analyse et les études systématiques; 2) d'administrer les organismes scientifiques; 3) de surveiller les programmes de développement et de recherche de l'industrie; 4) d'accorder du financement; 5) de mettre en œuvre des stratégies promotionnelles.

1.14 COMMERCE

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin : 1) de réglementer l'achat, la vente ou l'échange de produits, y compris la surveillance de la balance commerciale, la protection de l'industrie et les régimes de subvention, notamment les activités nationales et étrangères; 2) de créer des liens entre les provinces et territoires afin de favoriser les négociations sur l'accord de libre-échange; 3) d'appuyer les secteurs de croissance prioritaires de la province et ses principales industries traditionnelles.

SERVICES AUX CLIENTS (niveau 2)

La liste suivante décrit les capacités de niveau 2 pour chaque groupe de niveau 1 dans la section précédente, SERVICES AUX CLIENTS. La numérotation hiérarchique vous permettra d'associer chaque capacité de niveau 2 à son niveau 1 parent.

Éléments

1.1.1 Développement des entreprises et de l'industrie

Avoir la capacité de soutenir la croissance et la gestion d'entreprises commerciales limitées sur les plans de la taille et du capital dans les industries des biens fabriqués et des services. Trouver des marchés ou des possibilités d'investissement. Fournir des services consultatifs pour soutenir le démarrage et les activités courantes des petites entreprises. Mettre au point des systèmes d'assurance de la qualité et des exigences de déclaration adéquats pour l'envergure des activités. Encourager les entreprises à adopter des pratiques, des processus et des produits innovateurs. Donner des conseils sur les méthodes de production et la gestion d'entreprises pour améliorer la capacité concurrentielle. Offrir des incitatifs pour de nouvelles initiatives et faire la liaison avec les groupes industriels, les représentants des petites entreprises et les réseaux.

1.1.2 Réglementation des entreprises et de l'industrie

Avoir la capacité de surveiller la gestion des industries des produits fabriqués et des services. Élaborer des politiques et des programmes d'assurance de la qualité, des normes d'exploitation et d'autres mécanismes de réglementation. Faire enquête sur les manquements soupçonnés aux règlements et imposer des sanctions au besoin. Octroyer des licences et des permis pour les activités contrôlées. Certifier des produits et des méthodes de production. Effectuer des évaluations et des inspections pour assurer la conformité aux normes et aux politiques.

1.1.3 Rapports financiers des entreprises

Avoir la capacité d'examiner les comptes et les livres des organisations du secteur privé. Passer en revue le rendement ou la gestion financière d'une organisation. Vérifier les déclarations et les affirmations faites dans les rapports officiels et recommander des améliorations.

1.1.4 Enregistrement des entreprises

Avoir la capacité de gérer l'inscription et la constitution des entreprises, des sociétés à but non lucratif et des associations. Comprend l'inscription des dénominations commerciales et des raisons sociales, l'inscription des sociétés en commandite et les sociétés extraprovinciales. Comprend l'attribution des numéros d'entreprise en partenariat avec le gouvernement du Canada, étant donné que les numéros d'entreprise sont gérés par le fédéral. Traiter les mises à jour et les renouvellements d'inscriptions.

1.1.5 Protection aux consommateurs

Avoir la capacité d'administrer des programmes et des lois pour protéger les consommateurs de biens et de services. Faire enquête sur les plaintes des consommateurs, conseiller les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations. Promouvoir l'éducation et l'information des consommateurs. Comprend les activités concernant les activités de location de locaux d'habitation prescrites par la Loi sur la location de locaux d'habitation.

1.1.6 Conformité aux pratiques commerciales équitables

Avoir la capacité de faire en sorte que les entreprises adoptent une conduite éthique et que les consommateurs soient protégés contre les prix excessifs ou les produits défectueux. Faire en sorte que les particuliers et les entreprises se conforment aux lois qui régissent la concurrence, le commerce équitable et la protection des consommateurs. Faire enquête sur les actes mensongers ou trompeurs dans les opérations commerciales. Imposer des sanctions au besoin. Surveiller et réglementer les frais pour les biens et les services offerts en vente. Évaluer les projets d'augmentation de prix quand une industrie ou une organisation est sous surveillance. Formuler des recommandations sur les pratiques de tarification et promouvoir les pratiques commerciales qui sont propices à la concurrence sur le marché.

1.1.7 Réglementation des institutions financières

Avoir la capacité de réglementer les caisses populaires, les sociétés de fiducie, les coopératives, les organismes d'épargne et de crédit et les associations de secours mutuel. Établir des règles sur la suffisance des fonds propres. Octroyer des licences et des permis pour les activités réglementées. Surveiller les activités des institutions financières, y compris des services aux consommateurs. Faire enquête sur les manquements soupçonnés à la réglementation et imposer des sanctions au besoin.

1.1.8 Réglementation des valeurs mobilières

Avoir la capacité de surveiller les pratiques d'investissement pour faire respecter les politiques et les normes du gouvernement. Faire enquête sur les manquements allégués à la Loi sur les valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick, imposer des sanctions administratives pour protéger le public et faire respecter les exigences réglementaires.

1.2.1 Soutien communautaire

Avoir la capacité de gérer des programmes pour aider les collectivités et de mettre au point des services et des programmes ciblés pour favoriser les relations et pour développer l'autonomie communautaire. Collaborer notamment avec d'autres administrations et organismes non gouvernementaux.

1.2.2 Services de soutien familial

Avoir la capacité de venir en aide aux particuliers et aux cellules familiales, d'assurer la sécurité et le bien-être des enfants et des familles, de fournir aux enfants un milieu familial sûr, stable et stimulant tout en améliorant leur développement et d'offrir des soins aux adultes et aux personnes âgées, notamment des services de traitement des dépendances et des services aux victimes de crimes.

1.2.3 Services d'urgence

Avoir la capacité de gérer des programmes permettant d'offrir de l'aide d'urgence en cas de crise ou de circonstances imprévues comme les catastrophes naturelles, y compris la coordination des services gouvernementaux et communautaires dans une région en cas d'urgence.

1.2.4 Services de logement

Avoir la capacité d'aider ceux et celles qui en ont besoin à se loger. Établir des critères d'admissibilité aux services. Évaluer l'admissibilité au logement communautaire en fonction des critères établis. Attribuer des logements sociaux aux demandeurs approuvés. Donner des conseils aux locataires au sujet de leurs droits et de leurs obligations et des possibilités d'acquiescer un logement social. Comprendre l'examen de l'admissibilité et le traitement des plaintes. Gérer l'hébergement protégé pour aider des groupes communautaires particuliers à risque de devenir sans-abri. Comprend le financement et les services pour soutenir les installations privées. Comprend les liaisons avec les secteurs responsables de la construction de logements sociaux afin de déterminer les besoins de logements communautaires à court terme et à long terme.

1.2.5 Services de camping et de VR

Avoir la capacité de réglementer l'offre de terrains où les VR, les tentes et les autres abris temporaires peuvent être installés. Attester la sécurité des installations de camping et l'hygiène des commodités. Fournir des conseils aux exploitants sur l'administration, les procédures d'urgence et les assurances. Comprend les services d'information du public comme la production de cartes et de documentation promotionnelle.

1.2.6 Services aux nouveaux arrivants

Avoir la capacité de soutenir les nouveaux arrivants (provenant d'ailleurs au pays et de partout au monde) qui ont l'intention de s'établir au Nouveau-Brunswick. Comprend l'évaluation de leurs besoins et les liaisons avec des groupes communautaires et d'autres administrations pour fournir l'aide nécessaire.

1.2.7 Programmes d'aide aux bénévoles

Avoir la capacité de fournir une aide financière et des services aux groupes et aux particuliers qui offrent gratuitement leur temps et leur travail à la collectivité, y compris sous forme de parrainage et de publicité, de favoriser les liens entre les organisations et d'organiser d'importants groupes de bénévoles pour les grands événements sportifs.

1.2.8 Développement du sport et de la forme physique

Avoir la capacité de soutenir la croissance des sports de compétition et des industries connexes. Encourager une participation et une aide financière accrues aux programmes de sport et de conditionnement physique. Mettre à la disposition des athlètes d'élite des établissements et des installations de formation.

1.2.9 Développement communautaire rural

Avoir la capacité d'appuyer les collectivités rurales et campagnardes grâce à des services et des programmes ciblés pour accroître leur autonomie. Établir des réseaux et des activités sociaux. Fournir de l'aide financière et du soutien aux organismes communautaires et bénévoles. Comprend les activités pour améliorer l'accès rural aux services gouvernementaux et la liaison avec les entreprises locales pour soutenir des projets communautaires.

1.2.10 Justice sociale et équité

Avoir la capacité d'appuyer le traitement équitable de tous les membres de la collectivité, peu importe leur sexe, leur race, la couleur de leur peau, leur origine ethnique, leur âge, leur statut matrimonial ou parental, leur préférence sexuelle, leur handicap ou leurs convictions religieuses. Faire en sorte que les services gouvernementaux soient mis en œuvre de manière équitable et sensible aux besoins de la collectivité. Passer en revue les services et formuler des recommandations pour en améliorer l'accès. Promouvoir l'égalité des chances et les principes antidiscriminatoires. Comprend les liaisons avec les groupes ciblés pour évaluer l'efficacité des programmes d'équité.

1.2.11 Services correctionnels

Avoir la capacité d'élaborer des politiques et des programmes pour sanctionner les personnes qui ont été reconnues coupables d'une infraction. Établir des normes et des lignes directrices pour les établissements et le personnel correctionnels. Gérer les activités de probation et de libération conditionnelle. Comprend les programmes de soutien aux familles des détenus.

1.2.12 Application de la loi

Avoir la capacité d'agir de manière structurée pour faire respecter la loi en repérant, en dissuadant, en réadaptant ou en punissant les personnes qui dérogent aux règles et aux normes qui régissent notre société. Coordonner les services des organismes de maintien de l'ordre de tous les niveaux. Élaborer des programmes pour réduire la violence et la consommation de substances illicites, accroître la sécurité publique et réduire les cas de récidive. Comprend les activités visant la criminalité « en col blanc » ou d'entreprise.

1.2.13 Activités communautaires

Avoir la capacité d'appuyer la promotion et le financement de manifestations. Ces manifestations mettent en valeur des activités artistiques, littéraires et patrimoniales, la diversité culturelle et la population multiethnique du Nouveau-Brunswick ainsi que des activités semblables. Organiser des festivals, des prestations, des manifestations et des entreprises communes avec des groupes communautaires lorsque des manifestations portent sur un genre ou une collection en particulier. Comprend la participation aux festivals culturels internationaux. Élaborer des stratégies pour mieux faire connaître les institutions culturelles et leurs collections. Comprend la planification et la mise en place d'expositions de matériel provenant de collections culturelles. Coordonner des publications. Rédiger des communiqués de presse, du matériel publicitaire et des catalogues pour des expositions. Organiser des tournées, des visites et des allocutions. Établir des politiques et des lignes directrices pour appuyer les expositions et les campagnes de marketing.

1.2.14 Gestion des collections

Avoir la capacité de gérer l'acquisition, l'accessibilité, le prêt, l'exposition et l'entreposage, la conservation et la provenance de matériel et d'artéfacts culturels. Produire des normes et des lignes directrices sur les méthodes de gestion des collections pour faire en sorte que les objets fragiles ou de grande valeur soient en sécurité. Comprend les liaisons avec d'autres institutions en ce qui concerne la gestion du matériel culturel.

1.2.15 Programmes de loisirs

Avoir la capacité d'administrer des mécanismes pour mettre sur pied des activités organisées à l'intention des membres du public. Tenir des manifestations pour permettre aux gens de faire de l'exercice, de se détendre et d'avoir du plaisir. Mettre au point des programmes pour des groupes particuliers, comme les enfants d'âge scolaire et les personnes âgées. Comprend des activités offertes dans toutes sortes d'installations publiques comme les piscines, les bibliothèques, les salles communautaires, les centres sportifs et les centres artistiques et culturels.

1.2.16 Services des parcs

Avoir la capacité d'administrer des secteurs de terres publiques réservés aux activités sportives et récréatives. Gérer les réservations, les programmes et les paiements. Contrôler l'accès et octroyer des permis pour l'utilisation des parcs et des réserves. Superviser la répartition des commandites et les abonnements collectifs. Faire en sorte que le personnel nécessaire, comme des arbitres, soit disponible.

1.2.17 Pêche et chasse récréatives

Avoir la capacité de gérer et de contrôler les activités de chasse, de piégeage et de pêche.

1.3.1 Politique fiscale

Avoir la capacité d'offrir au ministre des Finances et au gouvernement des conseils politiques, des analyses et de l'information dans les domaines des politiques financières et budgétaires, des relations financières fédérales-provinciales et de l'économie. Prévoir et surveiller les recettes du gouvernement et les conditions économiques.

1.3.2 Gestion du système financier

Avoir la capacité d'encadrer la stabilité financière et la solvabilité des credit unions et des caisses populaires pour assurer la protection des déposants et fournir des services de registres d'entreprises aux credit unions et aux caisses populaires. Encadrer également la stabilité financière et la solvabilité des sociétés de prêt et de fiducie constituées sous le régime des lois provinciales et régler l'octroi de licences aux sociétés extraprovinciales de prêt et de fiducie qui sont actives dans la province.

1.3.3 Investissement financier

Avoir la capacité d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques et des programmes destinés à encourager les pratiques sûres, équitables et efficaces en matière d'investissement. Mettre en application la réglementation sur les valeurs mobilières et assurer la protection des épargnants contre les pratiques d'investissement dangereuses ou frauduleuses.

1.3.4 Financement des gouvernements locaux

Avoir la capacité d'administrer la répartition de l'aide financière provinciale aux administrations locales. Réaliser des analyses pour déterminer la bonne distribution entre les administrations locales.

1.3.5 Politique sur le marché boursier

Avoir la capacité de régir l'achat, la vente et la négociation des actions et des valeurs mobilières. Surveiller les activités des marchés boursiers et des maisons de courtage. Octroyer des licences, faire enquête au sujet de manquements soupçonnés à la réglementation et imposer des sanctions au besoin. Administrer et appliquer la Loi sur les valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick. Évaluer les plaintes, effectuer des enquêtes et exercer le pouvoir d'imposer des sanctions à ceux et celles qui contreviennent au droit des valeurs mobilières. Offrir de l'éducation au public sur les manœuvres frauduleuses, sur la façon de faire affaire avec un planificateur financier, sur la planification de la retraite, etc.

1.3.6 Revenu de retraite

Avoir la capacité de protéger les économies des personnes qui ont quitté la population active. Établir des critères servant à évaluer les biens d'un retraité pour le calcul des impôts et des prestations. Mettre au point des normes pour l'exploitation des fonds de pensions de retraite. Mettre en œuvre des mécanismes pour favoriser l'épargne-retraite chez les particuliers.

1.3.7 Services fiscaux

Avoir la capacité d'appuyer la perception des impôts et des cotisations auprès des entreprises et des collectivités. Évaluer et passer en revue le fonctionnement du régime fiscal. Donner des conseils sur l'imposition aux particuliers et aux groupes.

1.4.1 Éducation communautaire

Avoir la capacité d'élaborer des programmes de formation conçus pour aider des groupes ciblés de résidents. Administrer la formation destinée à aider les adultes de diverses origines ethniques à vivre et à travailler au Nouveau-Brunswick. Comprend des programmes en langue anglaise, des cours sur la société et le droit du Nouveau-Brunswick, de l'apprentissage pour faire affaire avec le gouvernement ou les établissements de soins de santé. Comprend les premiers soins, la formation à la protection contre les incendies, les compétences de vie, les programmes de littératie et les cours de transition pour aider les adultes à entrer à l'école ou à suivre une formation postsecondaire ou professionnelle ainsi que des centres de formation sur la circulation et la conduite automobile, des visites à l'école et des campagnes pour illustrer les conséquences de comportements dangereux. L'éducation communautaire est généralement offerte à l'extérieur des structures institutionnelles officielles.

1.4.2 Éducation à la petite enfance

Avoir la capacité d'administrer des programmes d'apprentissage et des services connexes dans le but de favoriser l'épanouissement des jeunes enfants âgés de cinq ans et moins. Mettre en œuvre des normes et des lignes directrices pour appuyer les enseignants. Comprend l'établissement de critères d'inscription.

1.4.3 Éducation scolaire

Avoir la capacité d'élaborer et de gérer des programmes d'enseignement pour les enfants. Offrir l'éducation dans des écoles publiques aux enfants de la maternelle à la 12^{ième} année. Surveiller et réglementer les écoles non gouvernementales.

1.4.4 Enseignement supérieur

Avoir la capacité d'administrer, d'élaborer et de gérer des programmes d'enseignement postsecondaire. Comprend la mise en œuvre de normes et de lignes directrices, l'octroi de bourses d'études et de subventions et la gestion des établissements spécialisés pour favoriser le talent artistique au niveau individuel ou communautaire.

1.4.5 Formation professionnelle

Avoir la capacité d'administrer des programmes d'enseignement technique et professionnel. Surveiller le respect des normes et des lignes directrices. Mettre en œuvre un mécanisme pour aider les employeurs à engager des apprentis. Administrer des mécanismes de formation dans le cadre desquels les étudiants apprennent en travaillant (comme les programmes de stage de travail général de bureau, les programmes d'études supérieures ou de cadets et la formation dans l'industrie du service en tourisme ou en hôtellerie). Administrer des programmes de formation en cours d'emploi pour les professionnels dans le réseau hospitalier. Gérer des entreprises communes avec des établissements postsecondaires, y compris des cours et des internats en sciences infirmières et de l'expérience pratique pour les étudiants en médecine. Comprend des cours pour accroître la littératie informatique, l'apprentissage de compétences propres à l'emploi, les programmes de perfectionnement personnel ou professionnel et la formation destinée à conserver ou à accroître des qualifications professionnelles.

1.4.6 Reconnaissance professionnelle

Avoir la capacité de reconnaître ou d'homologuer des niveaux d'instruction atteints à l'intérieur et à l'extérieur du Nouveau-Brunswick. Reconnaître les Néo-Brunswickois qui ont étudié à l'étranger et les nouveaux arrivants qui désirent faire valoir leurs qualifications au Nouveau-Brunswick. Comprend le traitement des demandes, la gestion des examens et l'établissement de conditions sur le droit à mettre en application des qualifications dans certains domaines. Administrer des programmes pour attester que des particuliers satisfont aux exigences officielles pour se livrer à une occupation spécialisée.

1.4.7 Programmes d'enseignement

Avoir la capacité d'administrer des programmes de formation générale, y compris des programmes agréés et non agréés; documenter l'établissement, l'examen, la modification ou l'annulation des cours et des programmes; fournir du matériel pédagogique et évaluer les milieux d'apprentissage. Comprend l'élaboration des normes d'études et d'agrément.

1.4.8 Programmes de services aux étudiants

Avoir la capacité de s'adapter aux besoins des élèves, à l'enseignement, aux évaluations et aux notes des élèves, aux services d'orientation des élèves, à l'enrichissement culturel, aux possibilités d'apprentissage supervisé et aux expériences éducatives.

1.5.1 Normes d'emploi

Avoir la capacité de réglementer la conduite de l'employeur et des employés au sein d'une organisation en particulier ou entre un employeur et un employé en particulier en vertu de la Loi sur les normes d'emploi du Nouveau-Brunswick et de ses règlements d'application. Mettre en œuvre les dispositions des conventions de travail en ce qui concerne les taux de rémunération et les conditions de travail. Élaborer des politiques pour soutenir l'établissement et l'application des conventions de travail. Comprend les codes de pratique de l'entreprise et les enquêtes au sujet des plaintes.

1.5.2 Développement des emplois

Avoir la capacité d'élaborer des politiques et des programmes d'emploi pour les citoyens. Offrir des conseils sur la planification de la carrière, le perfectionnement professionnel et la formation pour répondre aux besoins du marché du travail. Effectuer de la recherche sur le recrutement, le maintien en poste et la structure démographique organisationnelle afin de soutenir la planification à long terme du développement des ressources humaines.

1.5.3 Relations industrielles

Avoir la capacité d'établir des relations en bonne et due forme avec les employés de l'organisation et leurs représentants pour créer un milieu de travail harmonieux. Comprend les négociations menées pour arriver à une décision, une entente ou une sentence, au règlement des différends de travail au sein de l'organisation ou par un arbitre de l'extérieur et à des rapports sur l'état des relations de travail dans une organisation.

1.5.4 Programmes liés au marché du travail

Avoir la capacité d'administrer des programmes qui encouragent et aident les secteurs privé et public à engager plus d'employés. Gérer les mécanismes d'aide et de subventions salariales. Comprend les stratégies promotionnelles et les campagnes publicitaires pour stimuler l'emploi dans des industries en particulier. Administrer des programmes qui encouragent et aident les particuliers à faire leur entrée dans la population active. Faire la liaison avec les chercheurs d'emploi pour évaluer leurs besoins d'aide. Fournir de l'information et des ressources pour aider à trouver des emplois adaptés. Évaluer l'admissibilité des chercheurs d'emploi aux mécanismes de subvention. Comprend des stratégies promotionnelles et des campagnes publicitaires pour stimuler l'emploi des particuliers de groupes ciblés. Administrer l'information au sujet des possibilités d'emploi. Évaluer et surveiller les niveaux de chômage. Compiler des statistiques sur les pénuries de compétences et les tendances en matière de postes vacants. Octroyer des licences aux organisations ou aux particuliers qui offrent des services d'emploi, comme des apprentissages.

1.5.5 Santé et sécurité au travail

Avoir la capacité de mettre en œuvre et d'animer des programmes de santé et de sécurité au travail, conformément à la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail. Surveiller les programmes de prévention et de remédiation en matière de sécurité, d'hygiène au travail, d'ergonomie et de mesures de premiers soins ainsi que leurs politiques et procédures connexes. Mettre en œuvre des normes sur la santé et l'hygiène au travail. Effectuer de la recherche et compiler des statistiques. Surveiller les conditions de travail et les programmes de formation en sécurité au travail.

1.6.1 Rapports sur le climat

Avoir la capacité de fournir des avis sur le climat, de l'information sur les conditions dominantes et des prévisions météorologiques. Donner des mises en garde en cas de temps inclément. Comprend les prévisions d'inondation, la formation d'embâcles, la surveillance des incendies de forêt et les mises à jour sur les variabilités saisonnières du climat.

1.6.2 Programmes de conservation

Avoir la capacité de conserver dans leur état d'origine des environnements naturels terrestres et maritimes qui ont une importance sur le plan culturel ou scientifique. Élaborer des mécanismes pour conserver la vie végétale et animale dans une région afin de protéger des écosystèmes et d'assurer leur pérennité. Promouvoir la conscientisation communautaire et la participation aux activités de conservation.

1.6.3 Étude d'impact environnemental

Avoir la capacité d'évaluer les effets de l'industrie, du tourisme ou de l'utilisation collective sur les milieux naturels et bâtis. Effectuer des inspections de locaux, de matériel ou d'activités. Donner des avis sur les avant-projets d'infrastructures, sur les grands ensembles commerciaux ou résidentiels. Déterminer les impacts environnementaux des projets de développement bien avant qu'ils soient lancés afin que lesdits impacts puissent être évités ou atténués à des niveaux acceptables avant qu'ils se manifestent. Comprend le programme de préparation aux situations d'urgence et les évaluations à la suite d'accidents industriels ou de catastrophes naturelles.

1.6.4 Protection du patrimoine naturel

Avoir la capacité de gérer les parcs provinciaux, les réserves naturelles, les zones de nature protégée et les sanctuaires fauniques qui ont une importance particulière sur les plans historique, scientifique ou social. Surveiller les restrictions à l'accès et entretenir des commodités publiques. Octroyer des permis pour des activités commerciales ou récréatives. Évaluer les demandes de développement dans les réserves naturelles. Mettre en œuvre des programmes de régénération ou de sélection des plantes et des animaux indigènes. Évaluer les demandes de développement dans les parcs provinciaux. Mettre en œuvre des plans de remise en état après une érosion ou une catastrophe naturelle. Administrer les zones de nature protégée désignées où l'écologie n'a pas été perturbée. Donner des avis sur les développements susceptibles d'empiéter sur des zones de nature protégée. Comprend l'enlèvement des animaux et des plantes féroces. Administrer des installations protégées où les animaux vivent dans des conditions qui ressemblent à leur habitat naturel. Soutenir des programmes de protection des espèces en danger et des services de réadaptation des animaux blessés. Surveiller les activités dans les sanctuaires et les zoos privés.

1.6.5 Contrôle des émissions et des polluants

Avoir la capacité d'établir des normes et des règlements, de surveiller la conformité et d'élaborer des projets visant à réduire la contamination de l'air, de l'eau et de la terre causée par des émissions et des déchets. Élaborer des stratégies pour combattre les effets des polluants en cas d'accident et faire enquête lorsqu'une contamination se produit. Sensibiliser la population, fournir à la collectivité de l'information sur les émissions et appuyer les activités communautaires dans le but de changer des pratiques établies. Promouvoir les solutions écologiques. Réglementer les pratiques de l'industrie au moyen de stratégies de réduction des déchets à la source et d'inventaires des polluants. Comprend l'octroi de licences et de permis, les autorisations, les évaluations, les inspections et les mesures d'application de la loi.

1.6.6 Réglementation des produits chimiques et pesticides

Avoir la capacité de surveiller l'emploi de substances pour réprimer les mauvaises herbes, les insectes et les autres organismes nuisibles qui s'en prennent à la production primaire. Tenir un registre de produits chimiques et de pesticides approuvés en agriculture ou en médecine vétérinaire. Évaluer les applications de produits et prescrire les conditions d'utilisation et les limites maximales de résidus. Effectuer des inspections de routine pour vérifier la conformité.

1.6.7 Listes du patrimoine mondial

Avoir la capacité d'évaluer les sites naturels, indigènes et historiques au Nouveau-Brunswick pour vérifier s'il serait possible de les inscrire dans les listes patrimoniales internationales. Comprend la liaison avec les organismes internationaux et les groupes communautaires pour gérer le processus d'inscription.

1.6.8 Protection et préservation des artefacts

Avoir la capacité d'entretenir et de protéger les structures construites ou les artefacts qui ont une signification particulière sur les plans historique, scientifique ou social. Donner des ordres pour empêcher une démolition, une altération ou un dommage. Surveiller la conformité aux normes de conservation des bâtiments et des artefacts. Effectuer des inspections pour faire en sorte que les modifications à un bâtiment ne diminuent pas sa valeur patrimoniale. Fournir de l'aide financière pour des projets communs avec le milieu des affaires ou la collectivité.

1.6.9 Surveillance de l'environnement

Avoir la capacité d'élaborer et de mettre en application des lois et des politiques qui procurent un plus grand éventail de mécanismes pour encourager la conformité et prendre des mesures pour rendre des comptes à la population. Établir une vaste panoplie d'outils scientifiques pour mesurer la qualité de notre air, de notre terre et de notre eau.

1.7.1 Services de santé communautaires

Avoir la capacité d'assurer le bien-être physique et mental des citoyens dans un secteur en particulier. Établir des programmes qui offrent de l'aide directement aux particuliers et aux groupes et répondre aux besoins de la collectivité locale. Surveiller les services de santé communautaires pour faire en sorte d'offrir un niveau de soins adéquat.

1.7.2 Régimes d'assurance-maladie

Avoir la capacité d'administrer des programmes qui procurent des garanties financières contre le risque de maladie ou de blessure. Élaborer des politiques pour soutenir le fonctionnement des mécanismes d'assurance-maladie universelle et offrir des traitements médicaux subventionnés dans le réseau public de la santé.

1.7.3 Administration des protocoles de santé

Avoir la capacité de réglementer les activités qui sont essentielles à la promotion de la santé et à la prévention des maladies. Établir des normes et des lignes directrices pour contribuer à rendre les procédures uniformes d'une administration à l'autre.

1.7.4 Services hospitaliers

Avoir la capacité d'offrir des soins de santé par l'intermédiaire d'établissements qui offrent une vaste panoplie de traitements et de services. Établir des programmes pour appuyer la prestation des services hospitaliers. Comprendre la liaison entre les administrations pour coordonner les services et les activités.

1.7.5 Recherche médicale

Avoir la capacité de réglementer les enquêtes scientifiques sur la santé et la maladie chez les humains. Homologuer des normes de conduite éthique. Élaborer des politiques pour favoriser la disponibilité de matériel médical ou de services de recherche. Établir des critères pour l'attribution de l'aide financière à la recherche médicale.

1.7.6 Services de santé publique

Avoir la capacité de protéger le bien-être physique et mental de toute la population à grande échelle. Établir des programmes pour comprendre et maîtriser les déterminants de la maladie et réduire l'exposition du public aux risques que suscitent le mode de vie ou l'environnement.

1.7.7 Services pour les personnes à besoins spéciaux

Avoir la capacité de contribuer au bien-être physique et mental des personnes qui ont des besoins spéciaux. Établir des programmes de soins de santé pour aider les groupes ciblés. Comprendre les services de consultation et d'aide aux personnes aux prises avec un état pathologique particulier.

1.8.1 Industrie des arts

Avoir la capacité d'encourager les investissements dans les activités artistiques ou les biens culturels meubles. Négocier des déductions d'impôt pour les activités approuvées et établir des lignes directrices sur les avantages pour les donateurs. Certifier les évaluateurs chargés d'estimer la valeur des œuvres artistiques. Gérer des programmes pour promouvoir la participation aux activités artistiques et pour soutenir les prestations ou les expositions. Élaborer des stratégies de marketing et de diffusion de l'information pour sensibiliser la collectivité aux arts. Comprendre l'aide pour les ateliers et la liaison avec les établissements d'enseignement et d'exposition.

1.8.2 Industrie agricole

Avoir la capacité de réglementer les industries de l'agriculture et de l'élevage. Administrer des quotas et octroyer des licences pour les activités réglementées. Certifier les produits et les méthodes de production. Effectuer des évaluations et des inspections pour assurer la conformité aux normes et aux politiques. Imposer des sanctions en cas de manquement à la réglementation.

1.8.3 Industrie aquacole

Avoir la capacité de réglementer les industries aquacoles. Administrer des quotas et octroyer des licences pour les activités réglementées. Certifier les produits et les méthodes de capture ou de récolte. Effectuer des évaluations et des inspections pour assurer la conformité aux normes et aux politiques. Imposer des sanctions en cas de manquement à la réglementation. Administrer des programmes pour soutenir l'élevage de poisson d'eau douce et de poisson de mer. Aider à la croissance et au développement de l'industrie. Encourager les entreprises à adopter des pratiques, des procédés et des produits innovateurs. Donner des conseils sur les méthodes de production et la gestion d'entreprise pour améliorer la compétitivité.

1.8.4 Industrie des pêches

Avoir la capacité de réglementer la pratique de la pêche sportive et les industries des pêches commerciales. Administrer des quotas et octroyer des licences pour les activités réglementées. Certifier les produits et les méthodes de capture ou de récolte. Effectuer des évaluations et des inspections pour assurer la conformité aux normes et aux politiques. Imposer des sanctions en cas de manquement à la réglementation. Administrer des programmes pour soutenir l'élevage ou la culture de poisson marin et de poisson d'eau douce. Aider à la croissance et au développement de l'industrie. Encourager les entreprises à adopter des pratiques, des procédés et des produits innovateurs. Donner des conseils sur les méthodes de production et la gestion d'entreprise pour améliorer la compétitivité.

1.8.5 Industrie alimentaire

Avoir la capacité de réglementer les industries de production d'aliments et de boissons. Administrer les exigences en matière d'étiquetage et d'emballage. Certifier les produits et les méthodes de production ou de transformation. Effectuer des évaluations et des inspections pour assurer la conformité aux normes et aux politiques. Imposer des sanctions en cas de manquement à la réglementation.

1.8.6 Industrie forestière

Avoir la capacité de réglementer les industries de culture sylvicole. Administrer des quotas et octroyer des licences pour les activités réglementées. Certifier les produits et les méthodes de culture ou de récolte. Effectuer des évaluations et des inspections pour assurer la conformité aux normes et aux politiques. Imposer des sanctions en cas de manquement à la réglementation.

1.8.7 Industrie des jeux de hasard

Avoir la capacité de surveiller les activités de jeux de hasard et de paris pour assurer la conformité à la loi. Effectuer des vérifications des comptes, des procédures et des machines dans les organisations qui disposent d'installations de jeux de hasard. Octroyer des licences et offrir de la formation aux titulaires. Promouvoir les pratiques de jeu responsables et distribuer les recettes des activités de jeux de hasard à des projets communautaires.

1.8.8 Promotions et événements

Avoir la capacité d'élaborer des programmes pour soutenir les spectacles, les expositions et les conférences afin d'encourager l'innovation. Fournir de l'aide financière et des conseils sur les stratégies de planification et de mise en marché.

1.8.9 Industrie marine et rurale

Avoir la capacité de surveiller la gestion des industries en milieu aquatique et en milieu agricole. Encourager les pratiques de culture efficaces et durables. Mettre au point des programmes d'assurance de la qualité, des normes d'exploitation et d'autres mécanismes réglementaires. Élaborer des politiques pour favoriser la croissance et la gestion des industries en milieu aquatique et en milieu agricole. Déterminer les marchés et favoriser les débouchés commerciaux et les possibilités d'investissement.

1.8.10 Industrie touristique

Avoir la capacité de soutenir la croissance des entreprises qui offrent des produits pour les voyageurs et d'autres services aux visiteurs. Déterminer le potentiel de nouveaux marchés et de marchés émergents. Offrir des subventions et des commandites. Encourager les partenariats et coordonner les initiatives pour optimiser l'emploi dans le secteur du tourisme et pour créer un climat favorable aux investissements.

1.9.1 Gestion civique

Avoir la capacité d'offrir du soutien intégré dans le cadre des projets d'urbanisme et de construction. Coordonner les projets de construction du gouvernement et gérer l'apport de multiples parties. Définir les responsabilités dans le cadre des projets qui relèvent de plusieurs administrations.

1.9.10 Gestion des terres publiques

Avoir la capacité de gérer et d'entretenir les bâtiments ou les biens-fonds réservés à l'usage de la collectivité. Élaborer des lignes directrices pour encadrer l'utilisation des terres publiques. Attribuer les fonds nécessaires pour permettre l'entretien continu. Évaluer le besoin de terres publiques et donner des conseils en matière de planification.

1.9.2 Approvisionnement énergétique

Avoir la capacité de fournir des ressources énergétiques et d'autres services publics. Installer l'infrastructure pour faciliter l'approvisionnement en énergie. Surveiller les fournisseurs pour faire en sorte que tous les citoyens reçoivent un niveau adéquat de service afin de répondre à leurs besoins fondamentaux. Encourager les consommateurs à conserver l'énergie et à soutenir le développement des sources d'énergie renouvelable. Donner également des avis sur la réglementation en matière d'approvisionnement énergétique.

1.9.3 Réglementation de la circulation des marchandises

Avoir la capacité d'élaborer des politiques sur le transport des biens par voie aérienne, par chemin de fer et par la route. Surveiller la conformité à la réglementation sur le transport des marchandises dangereuses, des biens dangereux et des conteneurs surdimensionnés. Comprendre des conseils sur les meilleures pratiques de logistique et la normalisation du déplacement du fret d'un territoire à l'autre.

1.9.4 Services pour les passagers

Avoir la capacité d'élaborer des politiques sur le transport des voyageurs par voie aérienne, par chemin de fer et par la route. Surveiller la conformité à la réglementation tarifaire et la présence d'installations appropriées pour la commodité des passagers. Comprendre des services comme les horaires, les itinéraires et la billetterie.

1.9.5 Logement public

Avoir la capacité d'offrir de l'hébergement à bas prix dans des installations que possède le gouvernement. Élaborer des lignes directrices pour encadrer la conception de logements sociaux. Évaluer le besoin de logements sociaux et fixer des objectifs de construction. Attribuer les fonds nécessaires pour permettre l'entretien continu.

1.9.6 Développement régional

Avoir la capacité de gérer des projets d'infrastructure pour soutenir de nombreux secteurs, comme la construction d'écoles ou d'hôpitaux. Prévoir des installations à l'extérieur des périmètres urbains pour offrir des services dans les régions éloignées ou rurales. Installer l'équipement pour acheminer les communications.

1.9.7 Infrastructures de transport de droite

Avoir la capacité de concevoir des systèmes pour la circulation des personnes ou des biens et d'administrer les normes, la sécurité et les services connexes. Comprendre les installations pour soutenir un réseau de services de transport routier, l'évaluation de l'infrastructure existante et la planification en fonction des besoins futurs.

1.9.8 Gestion des déchets

Avoir la capacité de ramasser et d'éliminer les déchets. Exploiter des centres de gestion des déchets, des lieux d'enfouissement, des centres de recyclage et des installations de traitement des eaux usées. Élaborer et promouvoir des stratégies pour aider les consommateurs à réduire à la source leur production de déchets.

1.9.9 Approvisionnement en eau

Avoir la capacité de soutenir le développement durable, le fonctionnement permanent et la gestion des services d'alimentation en eau.

1.10.1 Missions diplomatiques

Avoir la capacité d'offrir des services aux représentants de gouvernements étrangers ou d'organismes internationaux. Aider les représentants à établir et à maintenir des missions diplomatiques comme des hauts commissariats, des ambassades et des consulats. Comprend l'élaboration de lignes directrices sur le protocole et l'établissement des responsabilités consulaires pour les pays qui n'ont pas de représentation diplomatique au Nouveau-Brunswick.

1.10.2 Accords internationaux

Avoir la capacité de négocier des accords ou des conventions officiels entre le Nouveau-Brunswick et un ou plusieurs autres pays. Former un partenariat bilatéral ou une alliance multilatérale qui a force exécutoire sous le régime du droit international. Modifier un traité en vigueur ou se retirer d'un traité. Comprend la consultation des parties prenantes, l'élaboration de déclarations susceptibles de contribuer à l'élaboration ou à l'interprétation de traités et la surveillance des conditions des traités, des conventions ou des accords.

1.10.3 Affaires internationales

La capacité d'une organisation de mener des consultations auprès de gouvernements étrangers et d'organismes internationaux dans le but d'entretenir des relations et de protéger les intérêts nationaux.

1.10.4 Promotion à l'étranger

Avoir la capacité de se livrer à des activités de liaison pour mieux faire connaître le Nouveau-Brunswick sur la scène internationale. Élaborer des programmes d'échanges culturels et faire valoir les avantages du commerce international. Établir des réseaux d'entreprises et des programmes d'échanges réciproques. Comprend la détermination et la négociation de possibilités de promouvoir le Nouveau-Brunswick à l'étranger, notamment en participant à des expositions internationales et en organisant des grandes manifestations sportives ou des festivals culturels.

1.10.5 Garanties nucléaires

Avoir la capacité de faire en sorte que les matières nucléaires et l'équipement connexe soient pris en compte et fassent l'objet de contrôles. Élaborer et mettre en application des mesures et des précautions de sécurité pour assurer la protection matérielle des articles à caractère nucléaire. Comprend l'application d'accords bilatéraux de protection.

1.10.6 Aide et bourses d'études à l'étranger

Avoir la capacité d'aider les pays en voie de développement à réduire la pauvreté, à promouvoir une croissance économique durable et à se rétablir à la suite d'un conflit ou d'une catastrophe. Travailler de concert avec d'autres gouvernements, des entreprises, des organismes non gouvernementaux et des agences internationales. Appuyer l'accès aux études supérieures pour les étudiants des pays en voie de développement et de la région du Pacifique. Offrir de l'aide pour permettre d'étudier dans les établissements d'enseignement de la région ou des possibilités de fréquenter les établissements d'enseignement du Nouveau-Brunswick. Favoriser les liens entre la collectivité néo-brunswickoise et les peuples des pays en voie de développement. Comprend les contributions aux banques multilatérales de développement et les programmes d'aide directe.

1.11.1 Droit sur les sociétés et associations

Avoir la capacité d'administrer la législation qui concerne les compagnies ou d'autres organisations qui ont une identité juridique distincte de celle de leurs membres. Réglementer la constitution, la gouvernance et la dissolution de ces organisations et établir les limites de leurs pouvoirs ou de leur responsabilité.

1.11.2 Droit civil

Avoir la capacité d'administrer la législation qui concerne le comportement en société et les affaires privées ordinaires des particuliers. Établir des droits de propriété et déterminer les relations et les responsabilités en vertu de la loi.

1.11.3 Droit administrative

Avoir la capacité d'administrer la législation qui concerne les fonctions exécutives du gouvernement. Établir la relation entre le gouvernement et les citoyens de son ressort. Réglementer les pouvoirs, les obligations et l'organisation des autorités administratives publiques.

1.11.4 Commissions d'enquête

Avoir la capacité d'établir un organisme pour faire enquête sur des questions spéciales ou sur un sujet désigné.

Effectuer des enquêtes, entendre les témoignages, recevoir les exposés et faire état des constatations. Comprendre les commissions royales et d'autres organismes chargés de fonctions semblables.

1.11.5 Droit relatif aux coroners

Avoir la capacité d'administrer la législation encadrant les enquêtes sur les décès qui ne sont clairement pas attribuables à des causes naturelles. Entreprendre des enquêtes pour le compte du coroner sur les circonstances et les causes des décès qui justifient un examen ou sur les incendies et les explosions qui causent des dommages matériels.

1.11.6 Transcription des délibérations des tribunaux

Avoir la capacité de recueillir et de rendre accessible un compte rendu de ce qui s'est dit devant un tribunal ou un autre organisme décisionnel judiciaire. Comprendre l'enregistrement et la publication sous forme de transcription d'énoncés de fait, d'argumentations et de jugements dans une instance.

1.11.7 Droit criminelle

Avoir la capacité d'administrer la législation qui s'applique aux actes punissables par l'État. Établir des règles législatives et de common law pour définir les comportements criminels, les peines qu'ils justifient et la conduite des instances judiciaires.

1.11.8 Obligations relatives aux droits de la personne

Avoir la capacité de faire respecter les libertés auxquelles chacun a droit. Surveiller le respect des principes qui peuvent être inscrits et garantis dans la Constitution, reconnus en common law ou énoncés dans un texte juridique international. Comprendre les enquêtes au sujet de manquements et la promotion des obligations et des principes en matière de droits de la personne.

1.11.9 Droit relatif aux jeunes

Avoir la capacité d'administrer des tribunaux spéciaux pour la tenue des procès intentés contre des enfants ou des adolescents sous l'âge prévu par la loi. Élaborer des programmes de diversion comme mesures de rechange à l'imposition d'une peine et comme occasions de justice réparatrice et de réinsertion sociale.

1.11.10 Services d'aide juridique

Avoir la capacité de fournir de l'aide financière pour les besoins des instances devant les tribunaux. Faciliter l'accès à des conseils et à des services juridiques en fonction d'une échelle basée sur le revenu.

1.11.11 Surveillance des langues officielles

Avoir la capacité de promouvoir les deux langues officielles dans la province. Comprend les enquêtes à la suite de plaintes et la présentation de recommandations au sujet d'améliorations ou de corrections afin de faire respecter la Loi sur les langues officielles.

1.11.12 Surveillance des directives en matière de protection de la vie privée

Avoir la capacité d'établir des principes sur la protection de la vie privée pour garantir le droit de chacun à la confidentialité des renseignements personnels le concernant. Surveiller le respect des mesures législatives et des lignes directrices. Comprend les enquêtes au sujet d'atteintes au droit à la vie privée et l'évaluation des nouvelles technologies qui pourraient présenter des risques d'intrusion dans la vie privée des citoyens.

1.11.13 Services de poursuites

Avoir la capacité d'intenter des procès contre des particuliers ou des groupes accusés d'infractions criminelles. Mener une instance contre une partie dans l'intérêt public.

1.12.1 Aménagement des terres

Avoir la capacité d'élaborer des politiques sur la gestion et l'attribution efficaces des ressources foncières. Promouvoir des stratégies pour assurer l'utilisation intégrée des terres et pour trouver le juste milieu entre les intérêts contradictoires. Donner des avis sur l'aménagement rural et urbain. Réaliser des enquêtes et des analyses démographiques, prévoir les besoins d'infrastructures et d'installations et déterminer les secteurs patrimoniaux et significatifs.

1.12.2 Terres de la Couronne

Avoir la capacité de gérer la tenure des biens du gouvernement. Administrer la vente, l'acquisition, la reprise, la location, l'utilisation sous licence ou la cession des terres de la Couronne. Fournir des services fonciers aux organismes gouvernementaux, comme ceux qui sont associés aux parcs provinciaux et aux logements sociaux.

1.12.3 Ressources énergétiques

Avoir la capacité d'élaborer des politiques et d'appliquer les dispositions législatives concernant les combustibles fossiles, les énergies renouvelables et les autres industries énergétiques. Donner des avis sur la réforme du marché de l'énergie, la recherche et le développement ainsi que les évaluations environnementales.

1.12.4 Évaluation des terres

Avoir la capacité d'évaluer les ressources foncières afin de déterminer leur valeur matérielle estimative pour les besoins de la tarification et de l'imposition. Donner des avis sur la valeur des terres en friche ou dans des litiges sur la contrepartie d'une acquisition. Comprend les évaluations des terres patrimoniales et des concessions tarifaires quand une terre est détenue en vertu d'un bail désigné ou d'une tenure de la Couronne.

1.12.5 Ressources minérales

Avoir la capacité d'administrer les dispositions législatives sur les mines et le traitement des minéraux. Élaborer des politiques pour appuyer la gestion des ressources minérales et le développement économique des industries connexes. Négocier des programmes de partenariat avec les propriétaires traditionnels de terres riches en minéraux.

1.12.6 Ressources en eau

Avoir la capacité d'élaborer des politiques et d'appliquer les dispositions législatives concernant les cours d'eau et les ressources hydriques. Soutenir les partenariats avec l'industrie et les méthodes coopératives en ce qui concerne la gestion et l'utilisation de l'eau. Réglementer l'exploitation des ressources hydriques afin d'en assurer la qualité durable et la disponibilité pour les utilisations domestiques, industrielles et agricoles.

1.13.1 Sciences appliquées

Avoir la capacité d'effectuer de la recherche sur la mise en pratique active des connaissances et des principes scientifiques provenant d'une variété de domaines et de disciplines. Offrir des avis et des solutions pratiques en cas de problèmes dans divers secteurs comme l'industrie, la sécurité, les communications et les soins de santé.

1.13.2 Sciences humaines

Avoir la capacité d'effectuer de la recherche sur la mise en pratique active des connaissances et des principes scientifiques provenant d'une variété de domaines et de disciplines. Comprend des avis et des solutions pratiques en cas de problèmes dans divers secteurs.

1.14.1 Expansion du commerce

Avoir la capacité de mettre en œuvre des mécanismes pour aider les entreprises locales à soutenir la concurrence dans les marchés régionaux ou internationaux et à obtenir des contrats étrangers ou interétatiques. Comprend les programmes pour attirer des investissements au Nouveau-Brunswick, les liaisons avec d'autres partenaires gouvernementaux et industriels et l'aide pratique, notamment pour identifier les partenaires d'investissement étrangers.

1.14.2 Missions commerciales

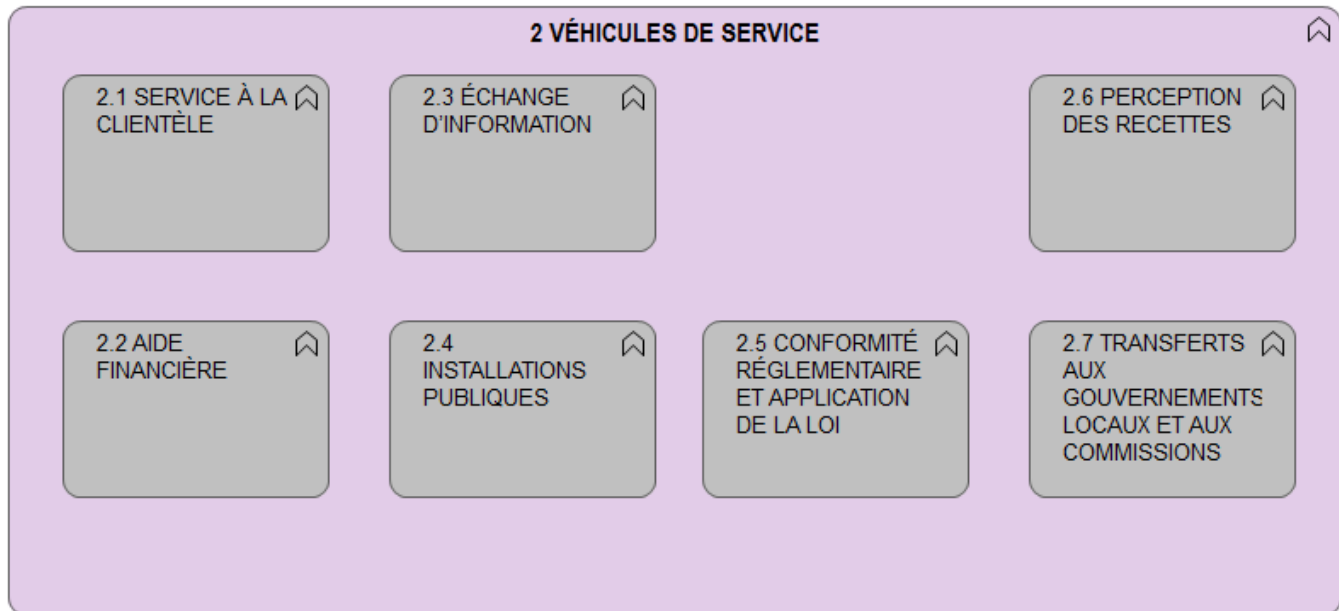
Avoir la capacité d'organiser des manifestations nationales et internationales pour promouvoir le commerce et optimiser les possibilités de commercialisation. Participer à des foires commerciales et élaborer des expositions. Comprend les activités destinées à rehausser le profil d'entreprises dans une industrie en particulier ou dans une série de secteurs.

1.14.3 Économie de l'information

Avoir la capacité de partager des données ouvertement au-delà des frontières pour permettre aux industries, aux organismes à but non lucratif et aux gouvernements de créer de nouveaux produits et de faire circuler de nouvelles connaissances.

VÉHICULES DE SERVICE (niveau 1)

Capacités opérationnelles point de vue



Éléments

2 VÉHICULES DE SERVICE

Le secteur d'activités qui fait état des capacités qu'utilise le gouvernement du Nouveau-Brunswick pour assurer la prestation de services à ses clients. Ces capacités peuvent être communes à bon nombre d'organismes publics. Par exemple, de nombreux programmes gouvernementaux peuvent fournir de l'aide financière grâce aux véhicules de services : subventions, crédits d'impôt, prêts.

2.1 SERVICE À LA CLIENTÈLE

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de répondre aux besoins des clients en leur prodiguant du soutien et des services professionnels, utiles et de grande qualité, et ce, avant, pendant et après qu'on aura satisfait aux exigences des clients. Cela comprend les services de centre d'appels, les services en ligne et ceux offerts dans les différents points d'accès (p. ex. centres de services, écoles et hôpitaux).

2.2 AIDE FINANCIÈRE

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de fournir des prestations financières ou de nature monétaire acquises et non acquises aux particuliers, aux groupes et aux entreprises. Cela englobe des subventions, des prêts, de l'assurance, des incitatifs fiscaux et des ristournes.

2.3 ÉCHANGE D'INFORMATION

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de faciliter l'échange d'information et de connaissances explicites entre le gouvernement et les clients, les entreprises et les organisations au sein de la collectivité et des autres provinces et territoires. Cela comprend la recherche et le développement, les conseils, la production de rapports et la diffusion d'information et d'orientations réglementaires.

2.4 INSTALLATIONS PUBLIQUES

La capacité de concevoir, de construire/bâtir, d'administrer et de gérer les structures, routes, installations, ressources communes, etc., y compris la sécurité d'accès pour l'utilisation par le public général, surtout pour la réception des services.

2.5 CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE ET APPLICATION DE LA LOI

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de surveiller et de superviser un particulier, un groupe, une entreprise, une industrie ou une collectivité en particulier qui participe à une activité réglementée par des mécanismes de marché, des fonctions de commande et de contrôle, des inspections et des enquêtes, et ce, afin d'assurer la conformité avec les exigences légales et réglementaires en adoptant toute mesure corrective ou d'application de la loi, au besoin.

2.6 PERCEPTION DES RECETTES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de déterminer, de percevoir et de déclarer les revenus du gouvernement comme les taxes, droits et recettes.

2.7 TRANSFERTS AUX GOUVERNEMENTS LOCAUX ET AUX COMMISSIONS

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de déboursier et de comptabiliser les fonds versés aux municipalités, aux administrations municipales et aux commissions de services régionaux pendant la prestation d'aide financière.

VÉHICULES DE SERVICE (niveau 2)

La liste suivante décrit les capacités de niveau 2 pour chaque groupe de niveau 1 dans la section précédente, VÉHICULES DE SERVICE. La numérotation hiérarchique vous permettra d'associer chaque capacité de niveau 2 à son niveau 1 parent.

Éléments

2.1.1 Gestion des produits et des services

Avoir la capacité de concevoir, de mettre en place et de modifier des services et produits gouvernementaux et les droits qui s'y rattachent, le cas échéant. Répondre à un besoin déterminé d'un ou de plusieurs groupes ciblés. Évaluer l'efficacité de ces services et produits. Communiquer et publier de l'information à leur sujet, y compris les droits, les formulaires, les personnes-ressources, l'autorité et d'autres renseignements pertinents.

2.1.2 Services de détail

Avoir la capacité d'administrer des services généraux afin de vendre et de distribuer des services et des produits.

2.1.3 Points d'entrée

Avoir la capacité de gérer un réseau de centres d'accès publics « sans rendez-vous » qui offrent des services à la clientèle, y compris des centres de services, des bureaux d'accueil d'organismes publics, des hôpitaux, des écoles, des points de vente au détail et des partenaires de l'extérieur.

2.1.4 Demandes de service

Avoir la capacité d'accepter et de gérer les demandes de services et de produits. Comprend les demandes acceptées et non acceptées ou retirées. Comprend la capacité de diriger les demandes aux employés concernés pour qu'ils prennent les mesures nécessaires et de faire le suivi jusqu'à la fin du traitement de la demande.

2.1.5 Services d'approche

Avoir la capacité de rencontrer des clients dans leur propre milieu pour les aider à avoir accès aux services et aux prestations du gouvernement qui s'adressent à eux. Fournir des services à un public qui n'y aurait autrement pas accès. Comprend la capacité de soutenir une main-d'œuvre dispersée et mobile. De plus, les interventions directes comportent un volet éducatif qui vise à mieux faire connaître les services existants.

2.1.6 Prestation des services intégrés

Avoir la capacité d'assurer la prestation simultanée d'une panoplie de services différents pour mieux servir la clientèle. Élaborer et mettre en œuvre des stratégies pour améliorer l'accès aux services, la qualité des services et la prestation des services dans tout l'appareil gouvernemental, indépendamment des limites de compétence et par des fournisseurs de l'extérieur.

2.1.7 Points de prestation des services

Avoir la capacité d'utiliser divers moyens comme les appareils mobiles, les services en ligne, le téléphone, les unités de réponse vocale, la radiodiffusion publique, les médias imprimés traditionnels et la présence en personne au cours de la prestation de services à la clientèle. Comprend la capacité d'authentifier les clients, de contrôler l'accès en fonction de leur identification et de sécuriser les moyens de prestation. Soutenir la méthode « n'importe où, n'importe quand, n'importe quel appareil » en matière de prestation des services.

2.1.8 Segmentation des groupes cibles

Avoir la capacité d'élaborer des services qui sont conçus en fonction des clients et qui tiennent compte de leurs besoins particuliers et de leurs comportements différents.

2.1.9 Services de centre d'appel

Avoir la capacité de fournir des réponses aux demandes de renseignements du public au sujet des services et des personnes-ressources du gouvernement. Lorsque la demande est forte, il est plus efficace de faire appel à des groupes spécialisés pour ce faire.

2.1.10 Gestion des relations avec la clientèle

Avoir la capacité de tenir des données sur le profil et le dossier des clients, des entreprises, des administrations locales, des organismes à but non lucratif et des autres intervenants. Aider le gouvernement à déterminer les services appropriés et contrôler l'accès à ces services.

2.1.11 Reconnaissance de l'excellence

Avoir la capacité de reconnaître l'excellence, par exemple en remettant des récompenses.

2.2.1 Concessions

Avoir la capacité de fournir de l'aide financière au moyen de concessions qui ne comportent pas directement d'argent. Comprend des concessions en matière de santé ou de déplacement ou une chose qui est faite ou convenue pour obtenir une entente ou améliorer une situation, comme les allègements fiscaux à l'intention des nouvelles entreprises.

2.2.2 Gestion des subventions et des fonds

Avoir la capacité de fournir, recevoir et administrer des subventions et des fonds afin d'atteindre des objectifs qui sont compatibles avec la politique et la législation du gouvernement, dans la mesure où les bénéficiaires sont tenus de se conformer à des conditions déterminées en contrepartie de l'aide financière qu'ils reçoivent.

2.2.3 Paiements versés aux clients

Avoir la capacité d'administrer les versements discrétionnaires et non discrétionnaires du gouvernement aux bénéficiaires qui satisfont aux conditions d'admissibilité du gouvernement, en imposant ou non des restrictions aux bénéficiaires sur la façon de dépenser l'argent.

2.2.4 Remises

Avoir la capacité de gérer les remboursements par le gouvernement des frais financiers ou des cotisations déjà payés par les clients.

2.2.5 Bourses d'études

Avoir la capacité d'offrir de l'aide financière sous forme de bourses d'études aux étudiants admissibles pour des activités d'enseignement et de formation universitaire ou athlétique.

2.2.6 Subventions

Avoir la capacité de fournir de l'aide en espèces ou en nature à un secteur économique (établissement, entreprise ou particulier), généralement dans le but de promouvoir la politique économique et sociale. Les subventions se présentent sous diverses formes directes (subventions en argent comptant ou prêts sans intérêts) et indirectes (allégements fiscaux, assurance, prêts à faible taux d'intérêt, radiations de l'amortissement, rabais sur la location). Elles sont couramment utilisées par les gouvernements pour promouvoir le bien-être général (p. ex. logement, droits de scolarité, frais de subsistance).

2.2.7 Incitatifs fiscaux

Avoir la capacité d'offrir des exclusions, des exemptions ou des déductions spéciales du revenu brut ou des crédits, des taux d'imposition préférentiels ou le report de dettes fiscales dans le but de stimuler certains genres d'activités ou d'aider les contribuables qui se trouvent dans des situations spéciales.

2.2.8 Gestion des prêts directs

Avoir la capacité de décaisser des fonds du gouvernement à un emprunteur non gouvernemental en vertu d'un contrat qui en prévoit le remboursement avec ou sans intérêts.

2.2.9 Assurance générale

Avoir la capacité d'assurer la protection des particuliers et des entreprises contre des risques particuliers qu'ils sont incapables ou qu'ils refusent d'assumer ou de financer lorsque la souscription d'une assurance est nécessaire à l'atteinte d'objectifs sociaux.

2.2.10 Gestion des garanties de prêt

Avoir la capacité d'assurer la gestion et le contrôle ainsi que de rendre compte des prêts au secteur privé qui sont garantis par le gouvernement et de comptabiliser avec exactitude les passifs éventuels et les comptes débiteurs du gouvernement qui correspondent aux prêts en souffrance.

2.3.1 Experts-conseils

Avoir la capacité d'offrir des avis, des conseils et des services consultatifs pour appuyer la mise en œuvre d'un service en particulier destiné à la clientèle. Peut comprendre le transfert de connaissances et d'expérience aux clients sous forme d'avis, de renseignements et de conseils.

2.3.2 Analyse et production de rapports

Avoir la capacité de réaliser des analyses de séries de données et de renseignements et de rendre compte des résultats.

2.3.3 Forums de discussion

Avoir la capacité de mettre sur pied des tribunes publiques pour promouvoir, faciliter et permettre le transfert et le partage de l'information et des connaissances par la discussion. Comprend des réunions et des rencontres publiques organisées et animées ainsi que des tribunes électroniques ou en ligne.

2.3.4 Réception de renseignements

Avoir la capacité de donner les moyens aux particuliers, aux entreprises et aux autres groupes de transmettre au gouvernement des renseignements au sujet de leur personne, de leur entreprise ou de leur groupe. Leur donner les moyens de consulter les renseignements que possède le gouvernement à leur sujet et de surveiller l'évolution et l'état de leurs opérations avec le gouvernement.

2.3.5 Communication de l'information

Avoir la capacité de fournir de l'information au public ou de la faire circuler à l'intérieur du gouvernement à l'aide d'une méthode cohérente.

2.3.6 Présentation des connaissances

Avoir la capacité de saisir, de cataloguer et d'organiser des séries de renseignements gouvernementaux ou de connaissances particulières dans des formats prêts à être utilisés par la population.

2.3.7 Recherche et développement

Avoir la capacité de recueillir des données et des renseignements, de les organiser, d'effectuer de la recherche et d'en diffuser les résultats.

2.3.8 Traduction

Avoir la capacité de traduire les textes écrits et parlés d'une langue officielle du Nouveau-Brunswick à l'autre (français et anglais). Comprend la traduction simultanée et les services d'interprètes. Comprend les services d'interprètes pour communiquer avec les clients qui parlent une langue étrangère.

2.3.9 Données ouvertes

Avoir la capacité de faciliter l'interfonctionnement des entreprises et la mise en commun des données et des renseignements appropriés par voie électronique entre particuliers, entreprises, groupes et autres administrations.

2.3.10 Compilation statistique

Avoir la capacité d'effectuer la collecte, la compilation et l'analyse de statistiques et de diffuser l'information. Compiler et analyser des faits numériques pour dégager les tendances et les renseignements importants. Les catégories peuvent être axées sur les questions économiques ou sociales, les activités gouvernementales ou la population en général. Comprend les liaisons avec d'autres organisations pour coordonner la collecte de statistiques. Comprend l'élaboration ou l'adoption de méthodes et des normes statistiques ainsi que la coordination dans toute l'entreprise.

2.3.11 Gestion des bibliothèques

Avoir la capacité d'acquérir, de classer, de conserver, de récupérer et de prêter de la documentation comme des livres, des périodiques, des revues et d'autres artefacts.

2.4.1 Gestion de la sécurité physique

Avoir la capacité d'assurer la protection physique du personnel, des biens et des installations d'une organisation (y compris la gestion des autorisations de sécurité).

2.4.2 Construction d'installations publiques

Avoir la capacité de déterminer les besoins, de faire les plans d'architecture, de concevoir et de construire des établissements, des routes, des barrages, des installations de production d'énergie, des réseaux de transport d'énergie et d'autres composants d'infrastructure.

2.4.3 Gestion d'installations publiques

Avoir la capacité de gérer, d'entretenir et d'assurer la disponibilité et l'accessibilité des immobilisations et des ressources du gouvernement au nom du public et pour le public.

2.5.1 Réglementation

Avoir la capacité de mettre en œuvre la réglementation gouvernementale qui régit la conduite et le comportement dans des endroits particuliers, d'administrer les organismes de réglementation et de faire respecter la réglementation en imposant des sanctions en cas de manquement.

2.5.2 Inspections et vérifications

Avoir la capacité de réaliser des examens, des inspections, des audits et des études au sujet d'activités réglementées ou autorisées pour faire respecter les normes ou les critères d'admissibilité applicables.

2.5.3 Gestion des licences et permis

Avoir la capacité de déterminer l'admissibilité, d'accorder ou de révoquer une autorisation pendant une période donnée, de surveiller les calendriers de renouvellement et d'administrer les certificats, les licences ou les autres autorisations documentaires nécessaires pour se livrer à une tâche ou à une fonction réglementée.

2.5.4 Lignes directrices relatives aux rapports réglementaires

Avoir la capacité d'établir, dans le cadre d'activités réglementées, les limites permissibles et les exigences en matière de rapports qui sont nécessaires à la surveillance et au contrôle de la conformité.

2.6.1 Recouvrement des dettes

Avoir la capacité de gérer la perception des sommes dues au gouvernement par des sources étrangères et nationales. Comprend les sommes dues par des particuliers, des entreprises et d'autres groupes. Comprend aussi le recours à des opérations comptables de compensation pour déduire leurs dettes des débours aux créanciers.

2.6.2 Vente de biens du gouvernement

Avoir la capacité d'aliéner et de vendre les biens du gouvernement à des particuliers et au secteur privé.

2.6.3 Vente de produits et services

Avoir la capacité de gérer la vente de produits et de services tarifés au public et à d'autres entités non gouvernementales.

2.6.4 Recouvrement de l'impôt

Avoir la capacité de gérer le calcul des taxes, impôts et cotisations prévus par la loi ainsi que leur perception auprès des particuliers, des entreprises et des autres groupes.

2.6.5 Perception des frais

Avoir la capacité de gérer la perception des droits imposés aux particuliers, aux entreprises et aux organisations en contrepartie de la prestation des services gouvernementaux et de l'utilisation de l'infrastructure, des produits ou des ressources du gouvernement.

2.6.6 Paiements au GNB

Avoir la capacité de faciliter l'encaissement et la comptabilisation des fonds remis au gouvernement par des particuliers, des entreprises ou des organisations de sources étrangères et intérieures.

2.7.1 Subventions pour des projets

Avoir la capacité de verser, d'administrer, de surveiller et de comptabiliser du financement pendant des périodes fixes ou connues pour des initiatives par projets, y compris la recherche, la formation, l'expérimentation et la démonstration de concepts, l'évaluation, la planification, l'assistance technique, les levés et la construction.

2.7.2 Aide au revenu

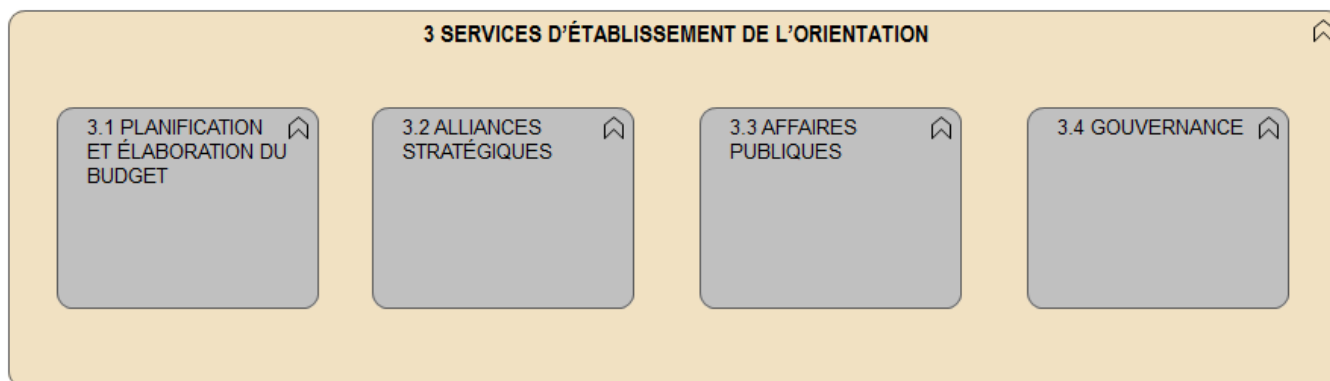
Avoir la capacité d'attribuer des fonds aux administrations locales, aux municipalités et aux commissions de services régionaux, conformément aux formules de distribution prévues par la loi ou par la réglementation administrative, pour des activités de nature permanente.

2.7.3 Subventions à des fins précises

Avoir la capacité de distribuer des fonds aux administrations locales, aux municipalités et aux commissions de services régionaux pour un objet ou un service déterminé désigné par le gouvernement dans le libellé des crédits ou dans un autre libellé autorisant un programme.

SERVICE D'ÉTABLISSEMENT DE DIRECTION (niveau 1)

Capacités opérationnelles point de vue



Éléments

3 SERVICES D'ÉTABLISSEMENT DE L'ORIENTATION

Le secteur d'activités qui fait état des capacités dont a besoin un gouvernement provincial pour gouverner de manière efficace. Cela donne lieu à la création et à la modification de stratégies gouvernementales, de mesures législatives, de politiques, de programmes et de mesures de gestion comme fondation de modèle d'entreprise. Il s'agit du fondement qui appuie les activités du gouvernement du Nouveau-Brunswick dans la prestation de services à ses clients.

3.1 PLANIFICATION ET ÉLABORATION DU BUDGET

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin d'évaluer l'environnement organisationnel, fixer des buts stratégiques, désigner et concevoir des programmes pour y parvenir et distribuer les ressources au sein de ces programmes.

3.2 ALLIANCES STRATÉGIQUES

La capacité de tisser des liens avec le secteur privé qui conviennent de mettre en commun les ressources dans le but d'atteindre un objectif mutuellement bénéfique.

3.3 AFFAIRES PUBLIQUES

La capacité du gouvernement à communiquer avec ses résidents et les intervenants afin d'appuyer directement les services qui leur sont offerts, les politiques publiques et les intérêts provinciaux. Met à contribution les résidents et les divers intervenants afin qu'ils communiquent les politiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Fournit des statistiques, des données factuelles et des renseignements sur les programmes et services. Combine les relations gouvernementales, les communications avec les médias, la gestion des enjeux, la responsabilité sociale et collective, la diffusion de l'information et les conseils en matière de communications stratégiques. L'objectif consiste à influencer la politique publique, à se tailler une réputation enviable et à la préserver et à trouver un terrain d'entente avec les intervenants.

3.4 GOUVERNANCE

La capacité de mettre en application les processus législatifs à l'Assemblée législative ou dans les conseils où des fonctionnaires sont élus pour représenter les citoyens, pour veiller aux comités qui relèvent de corps législatifs et pour gérer l'élection des représentants gouvernementaux. Comprend toute fonction officielle accomplie par le responsable du gouvernement, la gestion de l'appareil gouvernemental et des processus qui le composent à tous les paliers du gouvernement et le parrainage de célébrations communautaires d'envergure. Comprend également la gestion et la promotion d'une relation de collaboration entre les peuples des Premières Nations et le gouvernement du Nouveau-Brunswick et ses résidents.

SERVICE D'ÉTABLISSEMENT DE DIRECTION (niveau 2)

La liste suivante décrit les capacités de niveau 2 pour chaque groupe de niveau 1 dans la section précédente, SERVICE D'ÉTABLISSEMENT DE DIRECTION. La numérotation hiérarchique vous permettra d'associer chaque capacité de niveau 2 à son niveau 1 parent.

Éléments

3.1.1 Budgétisation

Avoir la capacité de fournir des estimations et de la documentation pour le cycle annuel de budgétisation. Préparer les états financiers pour justifier l'attribution des ressources. Comptabiliser les dépenses et prévoir les recettes. Comprend les activités d'établissement des budgets pour déterminer les priorités en matière de dépenses futures et pour élaborer des prévisions détaillées du financement et des dépenses futurs pendant une période ciblée ainsi que la prestation du budget pour mettre en œuvre les crédits et assurer la distribution entre les gestionnaires de l'autorisation budgétaire pour obtenir des résultats conformes au budget établi. Comprend également la collecte et l'utilisation de renseignements sur le rendement pour évaluer l'efficacité des programmes et élaborer les priorités budgétaires.

3.1.2 Conseils juridiques

Avoir la capacité d'offrir des services juridiques au gouvernement. Offrir des services d'interprétation et de consultation juridiques en matières civiles et constitutionnelles et représenter tous les ministères du gouvernement provincial et les organismes reliés concernant des questions juridiques, la rédaction d'accords juridiques et la prise en charge d'actions en justice et de litiges.

3.1.3 Résultats et extrants

Avoir la capacité d'aligner les ressources du gouvernement dans le cadre de l'établissement, de l'exécution et des mesures d'administration du budget en fonction des objectifs de résultats, du rendement et des résultats démontrés des programmes ministériels.

3.1.4 Planification des investissements

Avoir la capacité de faire en sorte que les investissements appropriés soient choisis en ce qui concerne les dépenses d'immobilisation et de fonctionnement. Comprend l'établissement des priorités et la sélection des investissements appropriés pour optimiser la réalisation des objectifs du gouvernement et minimiser le risque global du portefeuille.

3.1.5 Planification stratégique

Avoir la capacité de déterminer les buts annuels et à long terme et formuler les stratégies organisationnelles et financières ainsi qu'en matière de ressources humaines, de TI et d'information qui sont nécessaires à la réalisation de ces buts. Comprend l'aménagement organisationnel nécessaire à l'exécution des stratégies.

3.1.6 Stratégie, politique et planification des ressources humaines

Avoir la capacité de planifier et de gérer la structure des effectifs au moyen des politiques et d'un plan des effectifs (gestion des postes) en tenant compte des compétences axées sur les rôles qui sont nécessaires pour réaliser l'aménagement organisationnel, l'élaboration des stratégies pour répondre à ces besoins et la gestion financière continue. Comprend les changements à la structure organisationnelle et la mutation du personnel d'un organisme public à un autre pour répondre aux besoins globaux du gouvernement.

3.1.7 Planification intégrée des services

Avoir la capacité de planifier la prestation de services connexes regroupés ou intégrés selon l'auditoire, par exemple les personnes âgées, les jeunes à risque, les entreprises ou le personnel. Comprend la planification conjointe avec tous les groupes d'intervenants des organismes publics concernés et parfois avec les groupes cibles de clients.

3.1.8 Architecture d'entreprise

Avoir la capacité d'élaborer et d'utiliser un cadre d'architecture qui permet de traduire en concepts architecturaux et en solutions déployables de TI la stratégie organisationnelle, la vision, la conception et les besoins du gouvernement. Les capacités organisationnelles, les chaînes de valeur et les notions d'information ont un lien direct avec l'architecture des services de TI, des applications, des données, de la sécurité et de la technologie. Comprend l'harmonisation des TI avec les activités.

3.1.9 Gestion stratégique des TI

Avoir la capacité de réaliser des analyses en vue d'investissements dans les TI, les nouveaux services de TI, l'impartition et l'internalisation, la simplification de la chaîne d'approvisionnement en TI, la réduction des coûts de fonctionnement, le déploiement d'alliances stratégiques, etc.

3.2.1 Gestion des partenariats avec le secteur privé

Avoir la capacité d'établir, d'entretenir, d'administrer et d'évaluer des partenariats d'affaires entre le gouvernement et des entreprises, des organisations et des particuliers qui contribuent aux solutions d'affaires du gouvernement et de promouvoir et faciliter l'interopérabilité opérationnelle entre le gouvernement et le secteur privé.

3.2.2 Gestion des relations d'affaires

Avoir la capacité d'établir, d'entretenir et d'évaluer des relations entre les intervenants du gouvernement, les propriétaires des services offerts et les parties qui offrent les services; faire en sorte que les services offerts répondent aux besoins du milieu des affaires.

3.3.1 Campagnes gouvernementales

Avoir la capacité de mettre en marché les programmes, les services et les produits du gouvernement destinés au grand public afin de le sensibiliser et d'accroître le nombre de clients ou de bénéficiaires.

3.3.2 Relations du gouvernement avec les médias

Avoir la capacité de gérer les activités de publicité et de communications du gouvernement et de mettre au point des campagnes d'annonce et de publicité. Comprend la production de communiqués de presse, d'avis publics, de messages publicitaires et de perspectives d'emploi.

3.3.3 Consultation publique

Avoir la capacité de mettre en œuvre des activités de sollicitation et de compilation d'observations du public concernant les projets de politique et de réglementation du gouvernement et d'y répondre.

3.3.4 Relations publiques

Avoir la capacité de réaliser des activités pour promouvoir l'image de l'organisation au moyen du traitement efficace des préoccupations des clients.

3.3.5 Relations avec les médias

Avoir la capacité d'établir une relation entre les médias et l'organisation. Comprend le maintien de contacts dans les médias, la coordination de l'accès aux médias, l'autorisation et la publication de communiqués de presse et de notes d'information et l'organisation d'entrevues avec les médias.

3.4.1 Élaboration de politiques publiques

Avoir la capacité d'élaborer et d'établir des politiques qui régissent la conduite ou le comportement dans des domaines précis. Comprend la préparation de mémoires au Conseil exécutif quand une politique est prête à entrer en vigueur. Comprend également l'administration et la surveillance des politiques.

3.4.2 Fêtes civiques

Avoir la capacité d'organiser des manifestations et des cérémonies communautaires pour souligner les occasions importantes. Comprend la coordination de la sécurité, de la publicité et des divertissements, les liaisons avec les entreprises, les bénévoles et les groupes communautaires locaux et les dispositions pour les installations publiques, le stationnement des véhicules et les places assises.

3.4.3 Questions électorales

Avoir la capacité d'administrer le scrutin pour élire des représentants à des charges publiques et de tenir des référendums pour modifier les lois. Comprend la fourniture des isolements et des bulletins de vote, l'examen détaillé des processus électoraux et la publication des résultats d'élections dans tous les médias. Comprend aussi la réglementation de la présentation des politiques et des programmes par les candidats et les partis politiques, la gestion de la divulgation des renseignements sur le financement des campagnes électorales, l'évaluation et l'examen des marges des circonscriptions pour assurer une représentation égale et la publication des décisions définitives sur les limites des circonscriptions.

3.4.4 Relations gouvernementales

Avoir la capacité d'administrer et de gérer les relations officielles entre l'organisation et les mécanismes gouvernementaux qui ne relèvent pas des attributions de base de l'organisme administratif ou public. Comprend les relations de l'organisation avec les ministres et les membres de l'Assemblée législative ainsi que les processus politiques du gouvernement, les liaisons avec des organismes qui effectuent des enquêtes et la participation aux enquêtes officielles réalisées notamment par une commission royale ainsi qu'aux enquêtes des comités législatifs et de l'ombudsman et les relations avec les administrations locales, les autres gouvernements canadiens ou les gouvernements d'autres pays.

3.4.5 Soutien à l'Assemblée législative

Avoir la capacité de fournir de l'assistance administrative et des services de sécurité à l'Assemblée législative et à ses comités, ses membres et ses conseils. Fournir de l'assistance administrative aux membres élus à tous les échelons du gouvernement du Nouveau-Brunswick pour les aider à s'acquitter de leurs fonctions. Fournir l'accès à des services de référence et de recherche. Offrir des conseils sur la procédure et l'interprétation des ordres permanents. Prendre des dispositions en matière d'hébergement, de matériel et de restauration. Superviser la diffusion des débats parlementaires.

3.4.6 Rédaction et révision des lois

Avoir la capacité de préparer des textes juridiques pour l'Assemblée législative. Analyser la politique gouvernementale et le contexte réglementaire. Interpréter et analyser la politique gouvernementale et la législation existante. Donner des conseils sur les propositions législatives. Réviser et modifier des projets de textes juridiques pendant leur passage à l'Assemblée législative. Intégrer les changements à la politique gouvernementale et aux autres activités. Rédiger les règles prévues par la loi pour soutenir la mise en œuvre des lois et des règlements. Gérer les processus de présentation et d'approbation.

3.4.7 Soutien aux députés

Avoir la capacité de fournir de l'assistance administrative aux membres élus à tous les échelons du gouvernement du Nouveau-Brunswick pour les aider à s'acquitter de leurs fonctions.

3.4.8 Protocole officiel

Avoir la capacité de soutenir les activités des représentants gouvernementaux de haut niveau dans l'exercice de leurs fonctions officielles. Déterminer les conventions, les coutumes et les dispositions appropriées qui sont de mise dans le cadre des procédures et des fonctions officielles au Nouveau-Brunswick ou ailleurs. Organiser la participation de ces représentants gouvernementaux de haut niveau à des activités publiques officielles. Organiser les activités des chefs de gouvernement dans l'exercice de leurs fonctions légales, cérémoniales et publiques. Gérer les visites publiques des résidences officielles.

3.4.9 Administration publique

Avoir la capacité d'administrer des programmes pour mettre en œuvre les politiques et les programmes de l'exécutif et des représentants élus. Élaborer la politique et les lignes directrices pour améliorer l'administration publique. Mettre en œuvre les politiques de l'exécutif et des représentants élus. Fournir des services à la collectivité conformément aux normes de rendement convenues.

3.4.10 Relations intergouvernementales

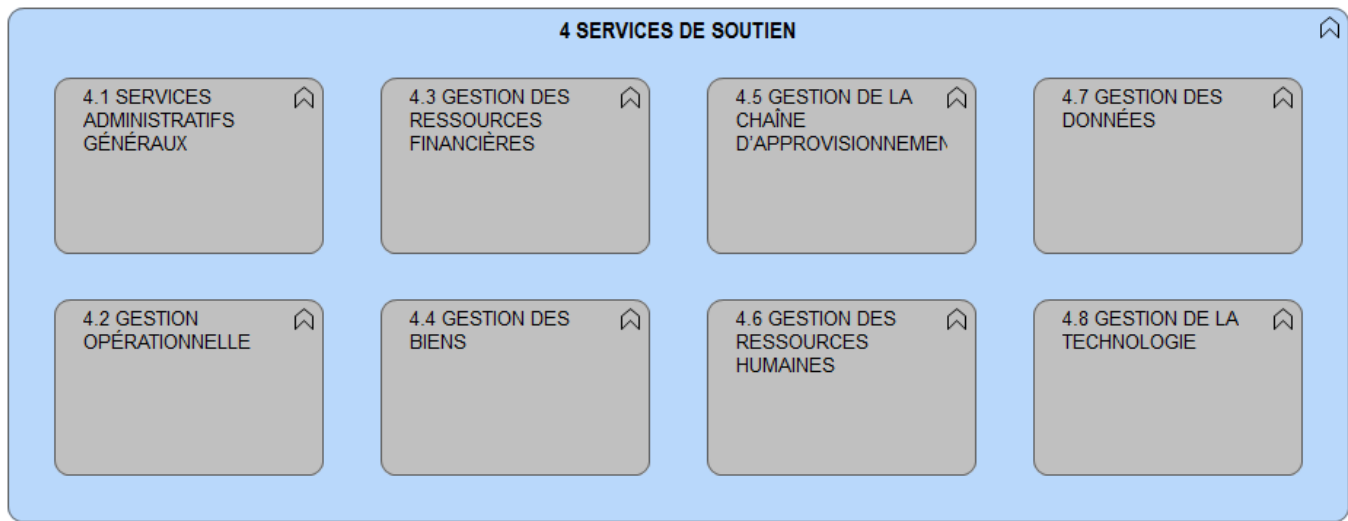
Avoir la capacité d'établir des associations coopératives entre le Nouveau-Brunswick et les autres administrations gouvernementales du Canada et des États-Unis. Tenir des forums et des processus de consultation pour évaluer les projets de politique et leurs répercussions possibles. Administrer les organismes, les subventions et les réformes intergouvernementaux. Négocier les modalités et les conditions des accords officiels entre le Nouveau-Brunswick et d'autres administrations gouvernementales du Canada et des États-Unis. Gérer la distribution de conseils au sujet de décisions et de stratégies qui nécessitent une coopération intergouvernementale. Administrer les conseils ou les comités ministériels intergouvernementaux chargés de la réforme de la politique.

3.4.11 Vérification gouvernementale

Avoir la capacité de passer en revue la gestion des finances et du rendement d'une organisation ou d'une entité gouvernementale et de rendre compte des conclusions à l'organe législatif.

SERVICES DE SOUTIEN (niveau 1)

Capacités opérationnelles point de vue



Éléments

4 SERVICES DE SOUTIEN

Le secteur d'activités qui fait état des capacités administratives nécessaires afin d'assurer un fonctionnement efficace et efficient. Ces capacités servent à gérer l'entreprise et ses ressources (humaines, financières, physiques, d'information et de technologie) afin d'assurer la prestation efficace et efficiente de ses services. On y mesure le rendement des organismes publics au moyen d'indicateurs de rendement clé, et ce, de façon trimestrielle ou annuelle.

4.1 SERVICES ADMINISTRATIFS GÉNÉRAUX

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de gérer les espaces de bureau et l'entretien ménager, les procédures de santé et de sécurité, les achats de fournitures de bureau, les imprimeries, les modalités de transport et la flotte.

4.2 GESTION OPÉRATIONNELLE

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de fournir des cadres de travail, des méthodes, des procédures et des pratiques exemplaires pour la mesure, la gestion, l'amélioration et la production de rapports en lien avec les activités commerciales du gouvernement de façon à soutenir ses objectifs tout en minimisant le risque et en respectant les contraintes en matière de ressources financières.

4.3 GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de planifier, de contrôler et d'adopter des pratiques de gestion financière, des processus liés à la planification et à la budgétisation, à la comptabilisation des revenus et des coûts, au paiement des fournisseurs et des autorités fiscales, au suivi des investissements en actifs tangibles et financiers et à la surveillance des activités de trésorerie.

4.4 GESTION DES BIENS

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin d'assurer la planification, la création et l'évaluation des actifs tangibles du gouvernement. Comprend la réalisation (la construction ou l'acquisition d'actifs), l'entretien préventif ou la maintenance corrective, les améliorations et la cession d'éléments d'actif.

4.5 GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de se procurer des biens et des services. Cela englobe la capacité à évaluer le risque, à chercher et à trouver des solutions de rechange, à faire des appels d'offres et à octroyer des contrats, à recevoir et à approuver le paiement des biens et des services et, lorsque la situation s'y prête, à assurer la gestion continue d'un marché. Élaboration de stratégies d'approvisionnement qui favorisent les économies de coûts et optimisent le pouvoir d'achat combiné des nombreux secteurs de l'appareil gouvernemental. L'exploitation de services de livraison et d'entreposage des fournitures et du matériel couramment utilisés par le gouvernement.

4.6 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de gérer le recrutement, le perfectionnement, l'évaluation du rendement et la rémunération du personnel. Cela englobe la gestion des relations avec les syndicats et la gestion des régimes de pension.

4.7 GESTION DES DONNÉES

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de planifier, de contrôler et de transmettre des données et des actifs informationnels détenus par le gouvernement. Cela comprend la gouvernance de la collecte, de l'organisation, de l'entretien, de l'entreposage, de l'extraction, de la diffusion et de la destruction des données et de l'information. Cela englobe également les politiques, lignes directrices et normes relatives à la gestion et à la gouvernance des données et de l'information. On emploie également d'autres termes (généralement synonymes) pour décrire la gestion des données : gestion de l'information, gestion des ressources d'information, gestion des actifs informationnels.

4.8 GESTION DE LA TECHNOLOGIE

La capacité d'élaborer des stratégies, des politiques, des programmes et des services afin de répondre aux demandes opérationnelles en fournissant les solutions et les ressources technologiques nécessaires pour satisfaire aux exigences commerciales en matière d'information, de services, de fonctionnalité, de sécurité, de disponibilité et de gouvernance.

SERVICES DE SOUTIEN (niveau 2)

La liste suivante décrit les capacités de niveau 2 pour chaque groupe de niveau 1 dans la section précédente, SERVICES DE SOUTIEN. La numérotation hiérarchique vous permettra d'associer chaque capacité de niveau 2 à son niveau 1 parent.

Éléments

4.1.1 Gestion des politiques en milieu de travail

Avoir la capacité d'élaborer des normes et des pratiques exemplaires en matière d'hygiène et de sécurité au travail, y compris les consignes en cas d'incendie et en matière de premiers soins et d'uniformes, etc.

4.1.2 Services de courrier et d'impression

Avoir la capacité de gérer les services centralisés de courrier et d'impression du gouvernement avec du matériel normalisé, des pratiques exemplaires et de l'équipement spécialisé pour plier, insérer et tarifier le courrier. Comprend la gestion des services de courrier électronique.

4.1.3 Gestion des locaux à bureau

Avoir la capacité de gérer, de concevoir et de surveiller les installations de bureaux nouvelles ou rénovées d'une manière économique, équitable et opportune et de faire en sorte que l'affectation des locaux à bureaux soit faite en fonction d'une norme uniforme. Avoir la capacité de fournir des services connexes comme les réparations, le nettoyage, les déménagements, l'affichage, les services de commissionnaires, la sécurité, le stationnement, la gestion des risques et les services d'assurances, l'hygiène et la sécurité et la tenue d'un inventaire des lieux de travail qui appartiennent au gouvernement.

4.1.4 Gestion du parc de véhicules

Avoir la capacité d'acquérir (d'acheter, de louer ou de nolisier), d'utiliser, d'entretenir, de réparer, de céder et d'aliéner des véhicules. Les véhicules sont les moyens que possède ou qu'utilise l'organisation pour le transport des personnes ou des objets, y compris les véhicules routiers, tout-terrain, de construction, hors-route et aquatiques.

4.1.5 Déplacements

Avoir la capacité de gérer la stratégie et les politiques du gouvernement en matière de déplacements, faire en sorte que les activités de déplacement soient efficaces et économiques et élaborer des lignes directrices sur les moyens de transport, l'ampleur des déplacements permis, les dépenses remboursées, l'hébergement permis et les frais de déménagement. Comprend aussi la prestation d'outils comme des cartes de crédit et des formules de demande de remboursement de dépenses en ligne.

4.1.6 Administration des TI

Avoir la capacité d'offrir du soutien administratif sur les TI à tous les employés du gouvernement.

4.2.1 Gestion des changements opérationnels

Avoir la capacité de faciliter le changement dans la manière dont le gouvernement mène ses activités en fournissant des services à des clients de l'extérieur et de l'intérieur tout en gérant les répercussions pour les intervenants.

4.2.2 Rapports opérationnels

Avoir la capacité de fournir de l'information, des analyses et des rapports sur la santé, la qualité, l'efficacité et l'efficacité de la gestion par le gouvernement de ses activités dans le cadre de programmes et d'initiatives.

4.2.3 Risques opérationnels et mesures d'atténuation

Avoir la capacité d'analyser l'exposition au risque, de déterminer les mesures de prévention appropriées et d'évaluer la capacité qu'a l'organisation d'atténuer les événements dommageables et de continuer ses activités après une catastrophe. Comprend l'élaboration d'analyses des répercussions sur les activités, les stratégies de récupération adéquates, les plans de récupération en cas de catastrophe et les essais pour vérifier que les services peuvent être rétablis à la suite d'une catastrophe réelle.

4.2.4 Amélioration opérationnelle

Avoir la capacité d'apprécier l'efficacité et l'efficacité des services et des processus administratifs, de trouver des possibilités de réaménagement ou de restructuration ainsi que de planifier et soutenir l'innovation en vue d'améliorations et les solutions permettant d'offrir les services et les produits du gouvernement.

4.2.5 Gestion du budget

Avoir la capacité d'analyser, d'organiser et de surveiller les coûts et les dépenses par rapport à un budget approuvé.

4.2.6 Gestion du rendement opérationnel

Avoir la capacité de déterminer les indicateurs et les mesures de rendement clés. Comprend la production de rapports sur les résultats, les réussites et les comportements par rapport aux stratégies et aux objectifs du gouvernement et à la prestation des services et des produits du gouvernement.

4.3.1 Comptabilité générale et information

Avoir la capacité de gérer les livres comptables courants du gouvernement, y compris de tenir le plan des comptes, de traiter les écritures de journal et de rajuster les comptes du grand livre de l'organisation. Comprend les activités opérationnelles exécutées pour fermer les livres chaque mois, chaque trimestre et chaque année ainsi que le relevé, le suivi et la dépréciation du matériel.

4.3.2 Traitement de la paie

Avoir la capacité de gérer et d'exécuter les paiements aux employés du gouvernement en fonction de la rémunération approuvée et du temps déclaré tout en faisant en sorte que les avantages sociaux et les impôts appropriés soient calculés et retenus à la source. Comprend la capacité de produire des T4 et d'autres relevés prévus par la loi et exigés par l'Agence du revenu du Canada.

4.3.3 Comptabilité des projets d'immobilisations

Avoir la capacité de gérer la planification financière et la supervision des projets d'immobilisation (d'investissement), y compris la construction, les améliorations, les réparations correctives et l'aliénation des immobilisations corporelles comme les ventes, les cessions ou les mises hors service.

4.3.4 Contrôles internes

Avoir la capacité de mettre en application et de surveiller des mécanismes de contrôle interne conçus pour protéger l'intégrité du système financier. Comprend la surveillance de la conformité aux politiques et aux méthodes.

4.3.5 Gestion des fonds

Avoir la capacité de gérer les encaissements et les débourss des unités opérationnelles de tout le gouvernement et, le cas échéant, de transférer les encaissements de ces unités dans les comptes bancaires de niveau supérieur que gère la trésorerie du gouvernement.

4.3.6 Gestion de l'impôt

Avoir la capacité de gérer les obligations fiscales périodiques tout en faisant en sorte que les autorités fiscales concernées reçoivent les déclarations fiscales et les paiements exigibles.

4.3.7 Activités de trésorerie

Avoir la capacité de gérer les politiques et les méthodes en ce qui concerne la gestion de l'encaisse, les comptes bancaires maison, les dettes, les investissements et les risques financiers.

4.3.8 Comptabilité de gestion

Avoir la capacité de gérer les processus de planification financière, y compris les prévisions de recettes et de dépenses pour le gouvernement. Les processus soutiennent la prise de décisions grâce à une analyse de l'efficacité historique du gouvernement et à la présentation de recommandations sur les moyens les plus efficaces d'affecter des ressources limitées pour faire en sorte de réaliser une valeur économique pour les parties prenantes.

4.3.9 Comptabilité des recettes

Avoir la capacité de faire le suivi et de rendre compte des données concernant les recettes des droits pour les services réglementés et de la vente de produits aux clients. Comprend la préparation des états financiers au cours d'une période de déclaration donnée ainsi que la comptabilisation des produits et des dépenses pour déterminer la rentabilité de l'organisation.

4.3.10 Dépenses et comptes créditeurs

Avoir la capacité de gérer le paiement des dépenses d'exploitation et des autres frais des fournisseurs. Comprend la vérification des comptes créditeurs par rapport aux dossiers des fournisseurs, la tenue et la gestion du commerce électronique, la vérification des factures et l'approbation des paiements, le traitement des régularisations et écritures de contrepassation, le traitement des paiements et des taxes, la recherche de solutions en cas d'exceptions et le rajustement des livres comptables. Comprend aussi l'élaboration des politiques et des méthodes concernant le traitement des comptes créditeurs et toutes les activités connexes.

4.4.1 Évaluation des biens

Avoir la capacité d'évaluer le rendement opérationnel et de faire le suivi de l'âge, de la qualité et de la valeur des éléments d'actif de son portefeuille. Comprend l'examen du rendement des processus et des politiques.

4.4.2 Mise en œuvre des biens

Avoir la capacité d'exécuter les politiques et les méthodes de gestion de l'actif. Comprend les processus concernant la réalisation de l'actif, l'entretien (préventif et correctif) et l'aliénation des éléments d'actif qui ne procurent plus de valeur à l'organisation.

4.4.3 Planification des biens

Avoir la capacité d'aligner les plans stratégiques organisationnels et les objectifs du programme de gestion de l'actif (plans stratégiques de gestion de l'actif) et de raffiner les plans par catégorie de gestion de l'actif (plans de gestion de l'actif). La planification des résultats attendus offre une orientation à l'organisation et alimente les capacités de planification financière.

4.5.1 Gestion de catalogues

Avoir la capacité de publier des catalogues pour le processus de commande de biens et services conformément à la politique du gouvernement. Comprend toutes les catégories de biens et services qui sont à la disposition des organismes publics du gouvernement.

4.5.2 Gestion des contrats

Avoir la capacité d'administrer des ententes pour la fourniture de biens et de services conformément à la politique du gouvernement. Comprend la surveillance des marchés pour faire en sorte que les conditions convenues et les exigences soient respectées ainsi que l'administration des baux.

4.5.3 Matériel et magasins

Avoir la capacité d'acquérir, de fournir, d'utiliser, d'entretenir, de réparer et d'aliéner le matériel et les magasins fournis et utilisés par le gouvernement. Le matériel comprend les fournitures de bureau, les outils, les machines, les meubles et l'ameublement. Les magasins comprennent les produits chimiques, la quincaillerie, les articles d'entretien ménager, les articles de cuisine et de nettoyage, les fournitures médicales et la papeterie.

4.5.4 Gestion des relations avec les fournisseurs

Avoir la capacité de gérer les relations contractuelles entre le gouvernement et ses fournisseurs ainsi que d'établir et de surveiller la réalisation des niveaux de service convenus et d'en rendre compte.

4.6.1 Recrutement et sélection

Avoir la capacité d'élaborer des offres d'emploi, d'interviewer, de trier et de sélectionner des employés productifs de haute qualité qui possèdent les aptitudes et les compétences requises et de mettre en application une démarche intégrée pour attirer, perfectionner et engager des employés dans la fonction publique du Nouveau-Brunswick.

4.6.2 Développement et conseils aux employés

Avoir la capacité de gérer l'orientation et le déploiement des employés, de gérer le rendement et de faire le lien entre le rendement individuel et les buts et énoncés de mission de l'organisation, y compris offrir les programmes de soutien nécessaires pour permettre aux gestionnaires hiérarchiques de s'acquitter de leurs responsabilités en matière d'évaluation du rendement.

4.6.3 Gestion des relations avec les employés

Avoir la capacité de concevoir, d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes qui permettent d'attirer, de maintenir en poste et de soutenir les employés actuels et anciens.

4.6.4 Compensation et rétention des employés

Avoir la capacité de concevoir, d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes de rémunération qui permettent d'attirer, de maintenir en poste et de rémunérer équitablement les employés, y compris l'élaboration et l'application de programmes de rémunération, l'administration des changements à la paie et la gestion du temps, des présences, des congés et de la paie. Avoir la capacité de fournir des connaissances spécialisées, de l'information et des conseils au gouvernement pour faire en sorte que les besoins de rémunération soient comblés en respectant le cadre financier de la province.

4.6.5 Gestion du placement et retraite des employés

Avoir la capacité de gérer les promotions, les rétrogradations, les départs, les retraites et les congés des employés. Comprend l'élaboration et la mise en œuvre de plans de relève pour faire en sorte qu'une série continue de candidats qualifiés puissent doter les postes critiques et gérer les pensions et les programmes d'avantages sociaux connexes des employés qui prennent leur retraite et des retraités.

4.6.6 Gestion des informations des employés

Avoir la capacité de gérer les rapports sur les ressources humaines, de répondre aux demandes de renseignements des employés, de gérer les dossiers des employés pendant la durée de leur emploi, de gérer des systèmes d'information sur les ressources humaines, d'élaborer des paramètres pour les employés et de gérer le temps et les présences.

4.6.7 Gestion des communications aux employés

Avoir la capacité de mobiliser les employés en ayant recours à des plans de communication, à la gestion des suggestions et des griefs des employés ou à d'autres moyens.

4.6.8 Négociations collectives

Avoir la capacité de concevoir, d'élaborer et de mettre en application des programmes pour maintenir une relation employeur-employés efficace qui met en équilibre les besoins de l'organisation et les droits de ses employés ainsi que de gérer la relation entre l'organisation et ses syndicats et unités de négociation, y compris les négociations collectives, la négociation des griefs, etc.

4.7.1 Gouvernance des données

Avoir la capacité de planifier, de superviser et de contrôler la gestion et l'utilisation des données dans toute l'entreprise. Comprend la capacité de comprendre les besoins stratégiques de l'entreprise en matière de données, l'élaboration et la tenue de la stratégie de collecte de l'information, l'établissement d'organisations de gestion des données, l'établissement de rôles et de responsabilités et l'établissement de politiques et de normes sur l'information axées sur la création, la saisie, la gestion et la suppression des données et de l'information du gouvernement. Comprend aussi la capacité de coordonner les activités de gouvernance de l'information, de gérer et de régler les problèmes concernant les données, d'assurer la surveillance et le respect de la réglementation ainsi que la surveillance et l'application des politiques, des normes et de l'architecture en matière d'information.

4.7.2 Architecture des données

Avoir la capacité de définir le plan de gestion des actifs en information de toute l'entreprise. Comprend la capacité de comprendre les besoins d'information de l'entreprise ainsi que l'élaboration et la tenue du modèle de données de l'entreprise. Avoir la capacité de définir les métadonnées d'affaire, ce qui comprend des modèles conceptuels et logiques au niveau de l'entreprise, des énoncés sur la qualité des données, de l'information sur la propriété et l'intendance des données, la définition des données de gestion et des règles de gestion, la traçabilité des données et les analyses d'impact. Avoir la capacité de fournir des métadonnées techniques aux concepteurs, aux administrateurs de bases de données et aux utilisateurs techniques. Avoir la capacité de gérer les métadonnées opérationnelles pour la circulation des données, comme les systèmes sources et cibles, la fréquence, la sauvegarde et la récupération de l'information, les règles et l'utilisation en matière d'archivage. Avoir la capacité de fournir des métadonnées sur l'intendance de l'information pour établir et surveiller le partage des données, comme les règles sur la création, la demande, la mise à jour et la suppression des données, les règles ainsi que les ententes et les contrats sur le partage des données.

4.7.3 Qualité des données

Avoir la capacité de mettre en application les politiques sur la gouvernance de l'information et les normes de données afin de rendre possible la réutilisation des données. Comprend la collecte, le nettoyage, la transformation et la migration des données d'une panoplie de sources et la mise en application des politiques sur la conservation. Comprend aussi la capacité d'élaborer de nouvelles données par l'analyse, la conception, la mise en service, la mise à l'essai, le déploiement et l'entretien.

4.7.4 Données de référence et données maîtres

Avoir la capacité de chercher, de recommander, d'approuver et d'utiliser des données de référence dans toute l'entreprise. Il peut s'agir de normes de données formulées par des autorités de normalisation internationales, nationales et locales ou par l'organisme responsable de la gouvernance de l'information au sein de l'entreprise. Avoir la capacité de gérer tous les processus pour déclarer que les données maîtres ont une valeur inestimable

(qu'elles font autorité) et disposer de processus pour gérer les données reproduites. Avoir la capacité d'utiliser des données de référence et des données maîtres dans tous les processus de l'entreprise, en particulier pour soutenir la prestation des services à la clientèle, les renseignements opérationnels et les analyses opérationnelles.

4.7.5 Sécurité des données

Avoir la capacité de planifier, d'élaborer et d'exécuter des politiques et des méthodes de sécurité pour assurer la confidentialité, l'authentification, l'autorisation, l'accès approprié, la vérification des actifs en matière de données et d'information ainsi que la surveillance et la gestion des atteintes à la sécurité.

4.7.6 Documents et contenu

Avoir la capacité de gérer le contenu, la documentation et les dossiers du gouvernement, de s'acquitter de ses obligations juridiques et de répondre aux attentes des clients, d'assurer la continuité des activités grâce à la conservation, à la récupération et à la conversion et de rendre cette information facilement accessible, le cas échéant.

4.7.7 Intelligence opérationnelle

Avoir la capacité de construire et de gérer l'écosystème des renseignements organisationnels, ce qui comprend l'entreposage des données, les dépôts de données pour la production de rapports, les demandes de données, les recherches, les analyses opérationnelles et les interfaces utilisateurs comme les tableaux de bord ou les portails.

4.7.8 Stockage des données et activités d'exploitation

Avoir la capacité de protéger les actifs structurés en matière d'information et d'en assurer l'intégrité, de gérer la disponibilité des données pendant tout leur cycle de vie et d'optimiser le rendement des opérations des bases de données. Comprend la capacité d'assurer le soutien des bases de données et la capacité de gérer les besoins en matière de technologies de l'information pour définir l'architecture des bases de données.

4.7.9 Intégration et interopérabilité des données

Avoir la capacité d'acquérir, d'extraire, de transformer, de déplacer, de livrer, de reproduire, de fédérer, de virtualiser et de fournir du soutien opérationnel pour la fusion et le transport des données au sein et à l'extérieur du gouvernement, selon les besoins.

4.8.1 Gouvernance des TI

Avoir la capacité d'établir et de soutenir une structure de gouvernance qui fait en sorte que l'organisation des TI fonctionne d'une manière efficace, efficiente et conforme.

4.8.2 Gestion de l'architecture des TI

Avoir la capacité de décrire et de structurer des systèmes complexes de TI dans les domaines des activités, de l'information, de l'application, des données, de la technologie et de la sécurité pour répondre aux demandes organisationnelles stratégiques et pour se conformer aux normes et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

4.8.3 Gestion de la mise en œuvre de solutions en matière de TI

Avoir la capacité de concevoir, d'élaborer, d'acquérir, de valider et de tenir à jour des services de logiciel et des systèmes d'information pour répondre aux besoins fonctionnels et non fonctionnels de l'organisation.

4.8.4 Gestion des services de TI

Avoir la capacité de gérer l'offre, la sous-traitance, la fourniture et la prestation des services de TI aux clients à un niveau de qualité, de coût, de conception et de disponibilité qui est expressément régi par une entente sur le niveau de service.

4.8.5 Gestion de la sécurité des TI

Avoir la capacité d'établir, de mettre en œuvre, d'exploiter, de surveiller, de passer en revue, de tenir à jour et d'améliorer un système documenté de politiques et de mécanismes de contrôle qui traite de l'accessibilité et de la sécurité des actifs en TI et en information.

4.8.6 Gestion des infrastructures de TI

Avoir la capacité de gérer la charge de travail de l'organisation et l'exploitation des éléments d'actif matériels et virtuels en TI tout en minimisant la probabilité et les conséquences d'une perturbation des activités de service normales, y compris la remise en marche des services et des applications organisationnels à la suite d'une catastrophe ou d'une perturbation.

4.8.7 Gestion des opérations de TI

Avoir la capacité de surveiller l'utilisation et les événements, de régler les problèmes, d'effectuer des diagnostics, de contrôler l'accès, de gérer le changement et de signaler les problèmes dans le cadre de l'exploitation quotidienne de l'infrastructure des TI.

4.8.8 Gestion de la demande

Avoir la capacité d'évaluer toutes les demandes de TI (nouveau service, mises à niveau, défauts) au moyen d'un mécanisme unique, évaluer chaque demande d'harmonisation à la feuille de route des TI, aux politiques, aux urgences des clients et aux impacts et faire le lien avec des demandes semblables.

Références



Le gouvernement du Nouveau-Brunswick souhaite reconnaître les sources suivantes référencées au cours de l'élaboration de sa carte de capacité:

1. THE APQC PROCESS CLASSIFICATION FRAMEWORK® (PCF) Les APQC ont été créés par l'organisme sans but lucratif APQC, une ressource mondiale d'étalonnage et de pratiques d'excellence, et ses entreprises membres à titre de norme ouverte servant à faciliter l'amélioration au moyen de la gestion de procédures et de l'étalonnage, sans égard à l'industrie, la taille ou la géographie. Les APQC classent les processus d'opération et de gestion dans 12 catégories au palier de l'organisation, y compris les groupes de processus et plus de 1000 procédures et activités connexes. Pour télécharger les APQC en entier ou des versions propres à certaines industries, ainsi que des mesures et étalonnages connexes, veuillez visiter le site: www.apqc.org/pcf.
2. Les descriptions des capacités de niveau 1 ont en partie été adaptées de la version 3.0 des modèles de référence architecturale du gouvernement australien. Cet ouvrage fait l'objet de droits d'auteur et appartient au Commonwealth d'Australie. À l'exception des armoiries de l'Australie, cet ouvrage est visé par la licence Creative Commons: creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/.
3. Des portions du groupe de capacité GESTION DES ACTIFS fait référence à la norme ISO 55000:2014 pour la gestion d'actif et les systèmes de gestion d'actifs.
4. Des portions du groupe de capacité GESTION DE LA TECHNOLOGIE sont tirées de The Open Group ""IT4IT™ Reference Architecture, Version 1.3 Snapshot"" Droit d'auteur © 2014, The Open Group avec la permission suivante :
« The Open Group vous autorise par les présentes à utiliser ce document à quelque fin que ce soit, SOUS RÉSERVE que tous les éventuels exemplaires de ce document, en totalité ou en partie, que vous créez contiennent tous les avis de droit d'auteur et de propriété contenus dans les présentes. »
5. Inspiré par le synopsis et le résumé du cadre conceptuel DAMA-DMBOK2, droit d'auteur 2012 DAMA International - tous droits réservés.

