



POPULATION  
INNOVATION  
CAPITAL  
INFRASTRUCTURE  
SOUPLESSE

## Possibilité de croissance au Nouveau-Brunswick

Le secteur des centres  
de services aux  
entreprises



**Possibilité de croissance au Nouveau-Brunswick  
Le secteur des centres de services aux entreprises**

Province du Nouveau-Brunswick  
Case postale 6000, Fredericton (N.-B.) E3B 5H1 Canada

ISBN 978-1-4605-1672-0 (édition imprimée)  
ISBN 978-1-4605-1674-4 (PDF: française)

10913

# Message de la ministre

Au cours des vingt dernières années, le secteur des centres de services aux entreprises a été l'un à connaître la croissance la plus rapide au Canada. Tirant parti de sa main-d'œuvre bilingue, de son infrastructure de télécommunications et des entreprises déjà en place, le Nouveau-Brunswick, plus que toute autre province au Canada, a réalisé continuellement des gains dans ce secteur. De telles forces ont permis d'établir le secteur des centres de services aux entreprises comme possibilité de croissance déterminante pour la province, ce qui est essentiel au maintien des conditions sous-jacentes nécessaires pour assurer la croissance et le développement de nouveaux marchés.

Pour faire avancer ce secteur, la province doit conserver ses atouts distincts et les exploiter, notamment sa solide réputation d'excellence dans le domaine des centres de services aux entreprises. Notre vision est que le secteur des centres de services aux entreprises du Nouveau-Brunswick soit un leader mondial pour le niveau 2, identifiant les besoins des entreprises et y répondant, tout en offrant des emplois stables et bien rémunérés ainsi qu'une valeur économique aux résidents de la province et en particulier à nos jeunes.

La possibilité offerte par le secteur des centres de services aux entreprises est dirigée par Opportunités Nouveau-Brunswick, en collaboration avec les nombreux partenaires des secteurs privé et public. Nous avons hâte de travailler ensemble pour faire en sorte que ce secteur important continue de croître et offre des possibilités de carrière de qualité aux gens de toutes les régions du Nouveau-Brunswick.

L'émergence de nouvelles technologies et l'accroissement du nombre d'administrations qui sont dans la course pour obtenir des investissements mondiaux ont fondamentalement changé le climat de concurrence dans lequel œuvre le Nouveau-Brunswick. Même si le Nouveau-Brunswick continue d'accomplir de grands progrès, il est essentiel de travailler ensemble en vue de réaliser nos objectifs communs, c'est-à-dire offrir le meilleur niveau de vie qui soit à nos citoyens et garantir que la province demeure un endroit concurrentiel où travailler, vivre et élever une famille.

Le plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick a été élaboré en consultation avec des milliers de citoyens néo-brunswickois dont les recommandations et les conseils ont orienté les priorités clés visant à remettre notre économie en marche. Il coordonne les efforts intersectoriels déployés par le gouvernement, les intervenants et le public afin de prioriser les programmes et de recenser des possibilités à potentiel élevé dont la longévité est assurée, et qui sont particulières au Nouveau-Brunswick.

La ministre du Développement économique,  
Francine Landry



# Le Plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick

## Canaliser nos efforts en matière de développement économique

Le plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick est le résultat de consultations utiles menées auprès de centaines de dirigeants communautaires et chefs d'entreprise de la province. Il fournit au gouvernement provincial un cadre afin d'accélérer la croissance économique au Nouveau-Brunswick.

De plus, le plan décrit le rôle du gouvernement – y compris l'ensemble des ministères, des organismes et des organisations connexes – afin de fournir des efforts concertés et complémentaires, et ainsi améliorer l'économie du Nouveau-Brunswick et établir une base solide pour l'avenir. La croissance de notre économie se traduira par la stabilité budgétaire nécessaire pour que notre province demeure un lieu où il fait bon vivre et travailler.

Le plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick est basé sur cinq secteurs clés :

- **POPULATION** – Nous créerons des emplois en augmentant considérablement le nombre de nouvelles personnes et d'expatriés qui s'établissent dans la province pour y mener des carrières et en consacrant des efforts accrus et mieux ciblés à la formation et à l'harmonisation des compétences.
- **INNOVATION** – Nous favoriserons une économie novatrice en investissant d'avantage dans la recherche-développement, en soutenant les entreprises à fort potentiel de croissance et en transformant le gouvernement grâce à de nouvelles technologies novatrices.
- **CAPITAL** – Nous attirerons des investissements du secteur privé en améliorant notre climat d'affaires et en relevant les principaux défis qui nuisent à la concrétisation des possibilités de croissance.
- **INFRASTRUCTURE** – Nous investirons davantage dans l'infrastructure économique qui permet aux industries de continuer à investir ici et qui nous aide à attirer des gens de talent de partout dans le monde.
- **SOUPLESSE** – Nous augmenterons la vitesse à laquelle le gouvernement interagit avec le milieu des affaires et nous nous efforcerons d'établir un partenariat plus fort avec les industries afin de faire progresser la province tout en respectant un cadre financier durable.

## S'efforcer de réaliser les possibilités de croissance

Le plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick entend tirer parti des industries, des atouts et des caractéristiques clés de la province pour élaborer une solide proposition de valeur à l'appui de l'investissement des entreprises. La compétitivité du marché mondial n'a jamais été aussi féroce; le Nouveau-Brunswick doit concentrer ses efforts, et cerner et définir ses forces afin de se démarquer de la compétition et de devenir un chef de file sur la scène nationale et internationale.

Le gouvernement travaillera avec des experts en la matière dans chacun des ministères, ainsi qu'avec des partenaires du secteur privé et du milieu communautaire, afin de mettre au jour les possibilités de croissance. Une possibilité de croissance est une activité qui donnera lieu à des investissements progressifs des entreprises et à la création d'emplois, se traduisant par un accroissement soutenu du PIB et des recettes fiscales. Les possibilités seront établies en fonction des éléments suivants:

1. la portée et l'étendue de la possibilité (nous devons accroître le PIB);
2. le délai avant de sentir les répercussions (nous devons connaître une croissance à court terme pour stimuler l'économie);
3. une définition claire et pertinente du rôle du gouvernement et des ressources requises (ce ne sont pas toutes les possibilités d'investissement des entreprises qui nécessitent la participation du gouvernement; dans certains cas, un coup de pouce suffit);
4. un rendement défini des investissements des contribuables (nous devons démontrer que l'investissement public dans les possibilités fera croître les recettes fiscales).

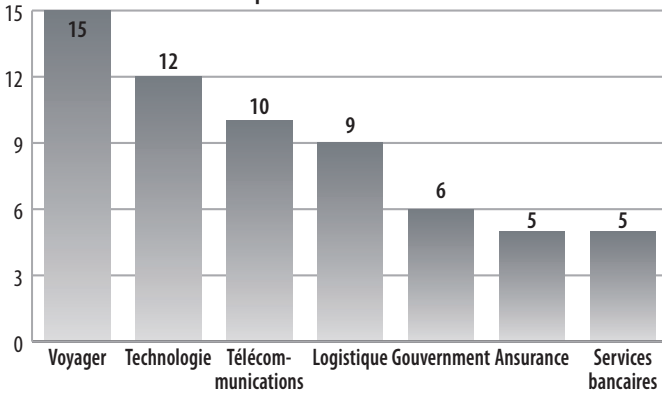
## Possibilité de croissance : Le secteur des centres de services aux entreprises

Le secteur florissant des centres de services aux entreprises du Nouveau-Brunswick est composé des trois principaux éléments suivants : les services administratifs et de soutien; les services bancaires; et les sociétés d'assurance.

Les trois éléments combinés emploient 18 000 personnes au Nouveau-Brunswick, soit une personne sur 20, et offrent plus de possibilités d'emploi que les industries des forêts, des mines et des pêches réunies.

Au Nouveau-Brunswick, le secteur des centres de services aux entreprises donnent la possibilité de travailler avec des entreprises parmi les plus importantes et les plus prestigieuses du monde, notamment RBC, TD Insurance, WestJet et Croix Bleue Medavie. D'autres viennent s'ajouter chaque année. La croissance du

**Figure 1 : Centres de services aux entreprises au Nouveau-Brunswick par secteur\***



\*À l'exclusion des tiers centres de services aux entreprises  
Source : Clark Consulting.

secteur est attribuable à la main-d'œuvre bilingue du Nouveau-Brunswick, ainsi qu'aux infrastructures et ressources importantes de la province.

Le Nouveau-Brunswick a accumulé les réussites au sein de ce secteur. Le potentiel de croissance des centres de services aux entreprises du Nouveau-Brunswick est considérable, particulièrement en ce qui concerne les activités de plus grande valeur.

Le secteur des centres de services aux entreprises offre des possibilités d'emploi aux Néo-Brunswickois dans les domaines des télécommunications et de la technologie numérique, permettant ainsi à la main-d'œuvre de la province d'évoluer en fonction des besoins changeants du marché mondial. Par sa qualité, son étendue et ses possibilités d'emploi, le secteur développe une main-d'œuvre qui possède les compétences nécessaires pour œuvrer au sein de l'économie du savoir.

Le secteur des centres de services aux entreprises est réparti à l'échelle de la province, mais est surtout concentré à Moncton. Toutefois, d'autres entreprises du genre sont situées à Fredericton et à Saint John, ainsi que dans les régions rurales et dans le nord du Nouveau-Brunswick. Donc toutes les régions de la province pourront profiter de la croissance de ce secteur.

Opportunités Nouveau-Brunswick dirige cette possibilité. Les autres intervenants du gouvernement comprennent le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, la Société de développement régional et le Secrétariat du Conseil de l'emploi.

Nous avons déterminé des mesures sous-jacentes aux cinq piliers énoncés dans le plan de croissance économique du Nouveau-Brunswick, qui nous aideront à développer ce secteur dans la province.

## Population : Renforcer notre main-d'œuvre

- Renseigner la population du Nouveau-Brunswick au sujet de la qualité et de l'étendue du secteur dans la province, afin d'associer les personnes compétentes et sans emploi aux possibilités d'emploi offertes par certaines des entreprises les plus prisées au Canada, qui sont établies dans la province.
- Investir dans le bassin de talents locaux pour veiller à ce que le plus de Néo-Brunswickois possible acquièrent les compétences requises pour accéder aux possibilités offertes dans le secteur des centres de services aux entreprises.

## Innovation

- Travailler avec l'industrie afin de créer des possibilités pour les sociétés des centres de services aux entreprises de vendre d'autres produits et services offerts par les industries adjacentes. Cerner d'autres produits que le secteur devrait cibler.
- Renforcer la plaque tournante d'infrastructures et de grappes de recherche « de première qualité » existantes afin d'attirer de nouveaux investissements.
- Établir, de concert avec le secteur, un « laboratoire vivant » afin d'appuyer l'innovation.
- Veiller à ce que les infrastructures physiques et de télécommunications soient en place pour soutenir la croissance du secteur dans l'ensemble de la province.

## Capital : Accroître l'investissement du secteur privé

- Obtenir l'appui du public vis-à-vis du secteur en démontrant les retombées économiques qu'on en tire et la façon dont celles-ci se traduisent à l'échelle de la collectivité.
- Travailler avec les partenaires de l'industrie pour favoriser la recherche et l'innovation dans les centres de services aux entreprises afin de maintenir le rôle de chef de file que joue le Nouveau-Brunswick dans le secteur.

## Investir dans l'infrastructure stratégique

- Poursuivre les investissements dans la capacité de connectivité à large bande du Nouveau-Brunswick.

## Favoriser la souplesse dans le secteur public et l'ensemble de l'économie

- Modifier les lois au besoin pour suivre la cadence du secteur en constante évolution, alors que les interactions avec la clientèle et les services aux entreprises sont offerts davantage en ligne.
- Favoriser les relations intersectorielles entre des centres de services aux entreprises existants au Nouveau-Brunswick.

