



MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

À PROPOS DU MINISTÈRE | PROGRAMMES DU MINISTÈRE | NOUVELLES | CONTACTEZ-NOUS

À propos du ministère



ACCUEIL > À PROPOS DU MINISTÈRE

Pour en savoir plus

- [À propos du ministère](#)
- [Biographie du ministre](#)
- [Biographie de l'adjoint parlementaire](#)
- [Plans et rapports](#)
- [Directions et bureaux](#)
- [Documents de consultations](#)
- [Organismes gouvernementaux](#)
- [Autre Sites](#)

Ressources

- [Répertoire téléphonique](#)
- [Formulaires](#)
- [Publications](#)
- [Lois](#)



UN ONTARIO FORT

Plan axé sur les résultats publié 2006-2007, msg

VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) a été créé en juin 2005 à la suite de la fusion de l'ancien ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, du Centre de développement du leadership et de certaines sections du Secrétariat du Conseil de gestion. Le MSG offre ses services à l'ensemble de la fonction publique et regroupe les activités qui permettent de réorganiser et d'améliorer les services gouvernementaux, à l'interne (aux ministères) et à l'externe (au public).

Les objectifs généraux à long terme du ministère sont de dispenser des services gouvernementaux et de venir en aide aux clients en concrétisant les priorités suivantes : réorganiser et améliorer les services gouvernementaux; faire de la fonction publique de l'Ontario (FPO) un « lieu de travail de choix »; réaliser les priorités du gouvernement en matière de résultats et de finances; créer un cadre réglementaire et juridique moderne pour protéger le consommateur, inspirer confiance à l'égard des marchés et stimuler la croissance économique.

Le MSG aide les autres ministères à se concentrer sur leurs activités de base en fournissant des services communs à l'échelle de la fonction publique, notamment dans les domaines des ressources humaines, de l'information et de la technologie de l'information et des services transactionnels. De plus, le ministère fournit des services directement au public, au nom du gouvernement, par l'entremise de ServiceOntario.

Programme d'administration du ministère :

Le programme d'administration du ministère fournit les services de soutien qui aident le ministère à réaliser les priorités du gouvernement en matière de résultats et de finances. Ces services, qui ont pour but d'aider les programmes du ministère à atteindre leurs objectifs, comprennent la gestion financière, les ressources humaines, les services juridiques, les communications, la planification et la surveillance des résultats.

Programme des avantages sociaux et prestations de retraite (part prise en charge par l'employeur) :

Le programme des avantages sociaux et prestations de retraite, qui a été centralisé à l'échelle de la FPO, relève du ministère des Services gouvernementaux. Il est administré par les Services communs de l'Ontario pour le compte de la Division de la gestion des ressources humaines et des politiques générales.

Programme des services relatifs aux ressources humaines :

Le programme des services relatifs aux ressources humaines est chargé d'engager et de maintenir en poste l'effectif nécessaire pour offrir des services publics modernes et efficaces et réaliser les priorités du gouvernement. Pour y parvenir, il fournit des services intégrés relatifs aux ressources humaines à la FPO. De plus, il aide les cadres en leur offrant des services et des conseils stratégiques



ServiceOntario
Pour rendre tout
plus facile



Services aux
entreprises



Services aux
particuliers

Saviez-vous que ...

C'est au sujet des agences de recouvrement que le ministère des Services gouvernementaux reçoit le plus de plaintes. Vous êtes protégé par la loi lorsque vous avez affaire à une agence de recouvrement, et quelques précautions

en matière de ressources humaines; il établit les meilleures pratiques; il revitalise l'effectif; et il élabore et met en oeuvre les politiques et initiatives qui font de la FPO un « lieu de travail de choix ». Enfin, le programme coordonne les services de sécurité interne ainsi que la planification et la gestion des situations d'urgence pour le compte de la FPO.

Centre du leadership et de l'apprentissage :

Le Centre du leadership et de l'apprentissage crée, au sein du gouvernement, une culture de leadership et de gestion afin de revitaliser l'effectif et de s'assurer que le secteur public est dynamique et innovateur. Ses principales activités consistent à élaborer une stratégie de gestion du talent; à mettre en oeuvre une stratégie de formation; à favoriser le développement de la capacité de leadership au sein des organismes, conseils et commissions; et à concevoir et mettre en oeuvre une stratégie à l'intention des jeunes et des nouveaux professionnels.

Programme de modernisation :

La Division de la modernisation est chargée d'accroître la capacité à l'échelle de la FPO pour faire de cette dernière une organisation moderne qui agit comme une seule entité. Le Bureau de gestion du programme de modernisation assure la surveillance stratégique et rend compte des résultats obtenus dans le cadre des projets de modernisation de la fonction publique.

Programme de prestation des services :

Le programme de prestation des services améliore la prestation des services internes et externes du gouvernement afin de répondre aux besoins des Ontariennes et des Ontariens et de la FPO. Tous les programmes de prestation des services s'attachent à moderniser et à améliorer les services gouvernementaux.

ServiceOntario :

ServiceOntario dirige, à l'échelle de la fonction publique, la réalisation des objectifs généraux du gouvernement, qui consistent à assurer la prestation intégrée, et de qualité, des services transactionnels courants s'adressant aux entreprises et aux particuliers.

Archives publiques de l'Ontario :

Le mandat des Archives publiques de l'Ontario est d'encourager le public à consulter le patrimoine documentaire de l'Ontario; d'appuyer la gestion responsable de la collection d'oeuvres d'art du gouvernement de l'Ontario; et de diriger la gestion et la préservation des dossiers du gouvernement.

Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique :

Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique s'occupe de l'information et de la technologie de l'information au sein du gouvernement, notamment en ce qui concerne l'infrastructure commune, la gouvernance et la prestation des services communs à l'échelle de la FPO, tels que le traitement informatique et les réseaux.

Services communs de l'Ontario :

Les Services communs de l'Ontario fournissent des services de soutien aux employés et aux programmes de la FPO, notamment le traitement des opérations financières et le recouvrement, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion et le traitement de la paie, et l'administration des avantages sociaux. Ces services permettent aux autres ministères d'affecter leurs ressources à la réalisation de leurs activités de base.

Protection du consommateur et sécurité publique/normes commerciales et organismes :

Ce programme est chargé de créer un cadre réglementaire et juridique moderne qui protège le consommateur, inspire confiance à l'égard des marchés et stimule la croissance économique. Il élabore les politiques régissant les programmes ministériels des services aux consommateurs et aux entreprises. En outre, il assure la gouvernance et l'imputabilité des organismes relevant du ministère, des autorités administratives déléguées et des autres partenaires qui dispensent des services et il gère les relations nouées avec eux. Le Tribunal d'appel en matière de permis entend les appels en matière de permis et d'enregistrement interjetés en vertu de diverses lois ministérielles. La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est responsable de l'administration et de l'observation du cadre réglementaire régissant le secteur des alcools et des jeux dans la province. La CAJO fixe et fait observer les normes auxquelles est astreinte l'industrie des alcools et des jeux, où les risques d'activités criminelles et les coûts sociaux potentiels sont importants.

PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2006-2007

peuvent suffire à éviter les problèmes les plus courants. **Plus d'infos.**



FAQ

Les objectifs généraux à court terme du nouveau ministère des Services gouvernementaux (MSG) sont de jeter les assises de la réorganisation en mettant l'accent sur les éléments fondamentaux et les principaux outils de réorganisation qui démontrent qu'on dispose de la capacité requise et qui inspirent confiance. Ce faisant, on appuiera les objectifs généraux à long terme, qui visent à dispenser des services gouvernementaux modernes de façon plus simple, plus rapide, plus intelligente et mieux intégrée. Le MSG, qui offre ses services à l'ensemble de la fonction publique, appuie les autres ministères provinciaux et les aide à obtenir les résultats escomptés afin que le gouvernement respecte ses engagements en matière d'éducation et de soins de santé et fasse en sorte que l'économie soit vigoureuse.

Le plan du MSG axé sur les résultats repose sur quatre priorités, elles-mêmes appuyées par sept stratégies :

1. Réorganiser et améliorer les services gouvernementaux.
 - a. Instaurer et appuyer une fonction publique moderne, novatrice et très capable.
 - b. Améliorer la prestation des services gouvernementaux, tant à l'interne qu'à l'externe, afin de répondre aux besoins de la population de l'Ontario et de la fonction publique de l'Ontario (FPO) de façon efficace et efficiente.
2. Faire de la FPO un « lieu de travail de choix ».
 - a. Instaurer, au sein du gouvernement, une culture de leadership et de gestion afin d'obtenir les résultats escomptés et de fournir des services à la clientèle.
 - b. Élaborer des stratégies applicables aux ressources humaines et aux relations avec le personnel à l'échelle de la FPO ainsi que des services publics de première ligne caractérisés par l'excellence qui permettent au gouvernement de donner suite à ses priorités.
 - c. Gérer les avantages sociaux et les prestations de retraite de façon responsable.
3. Réaliser les priorités en matière de résultats et de finances.
 - a. Gérer les employés et les programmes du ministère de façon à réaliser les priorités financières du gouvernement, notamment en respectant le budget des dépenses du ministère qui a été approuvé et en produisant les résultats escomptés. Pour ce faire, on met l'accent sur les nouvelles méthodes de contrôle financier, la gouvernance au sein du gouvernement, la gestion des risques et les principes de performance dans la FPO.
4. Créer un cadre réglementaire moderne pour protéger le consommateur et stimuler la croissance économique.
 - a. Créer un cadre réglementaire et juridique moderne pour assurer la protection du consommateur, inspirer confiance et stimuler la croissance économique.

En 2006-2007, le MSG poursuivra la réalisation de ces priorités et stratégies en misant sur l'intégration, la connectivité, le changement et la prestation de services à l'interne et au public. De plus, il mettra en oeuvre quatre grands projets de modernisation qui généreront des économies de 300 millions de dollars au chapitre des services transactionnels, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, et de l'information et de la technologie de l'information et qui, par l'entremise de ServiceOntario, amélioreront la prestation des services destinés au public.

Les activités suivantes appuient les sept stratégies du ministère.

Le programme de **prestation des services** améliore la prestation des services internes et externes du gouvernement afin de répondre aux besoins de la population de l'Ontario et de la FPO. Tous les programmes de prestation des services s'attachent à réorganiser et à améliorer les services gouvernementaux.

ServiceOntario dirige, à l'échelle de la fonction publique, la réalisation des objectifs généraux du gouvernement, qui consistent à assurer la prestation intégrée, et de qualité, des services transactionnels courants tels que l'enregistrement des entreprises et l'inscription des particuliers.

Le mandat des Archives publiques de l'Ontario est d'encourager le public à consulter le patrimoine documentaire de l'Ontario; d'appuyer la gestion responsable de la collection d'oeuvres d'art du gouvernement de l'Ontario; et de diriger la gestion et la préservation des dossiers du gouvernement.

Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique s'occupe de la réorganisation des services d'information et

de technologie de l'information au sein du gouvernement, notamment en matière de politiques et de mise en oeuvre de l'infrastructure commune, de gouvernance et de reddition de comptes et de prestation des services communs à l'échelle de la FPO, tels que le traitement informatique et les réseaux.

Les Services communs de l'Ontario fournissent des services de soutien aux employés et aux programmes de la FPO, notamment le traitement des opérations financières et le recouvrement, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion et le traitement de la paie, et l'administration des avantages sociaux.

Le programme de **protection du consommateur et de sécurité publique / des normes commerciales** est chargé de créer un cadre réglementaire et juridique moderne qui protège le consommateur, inspire confiance et stimule la croissance économique. Il élabore les politiques régissant les programmes ministériels des services aux consommateurs et aux entreprises et s'occupe des autorités administratives et des autres partenaires qui dispensent des services. Le Tribunal d'appel en matière de permis entend les appels en matière de permis et d'enregistrement interjetés en vertu de diverses lois ministérielles. La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est responsable de l'administration et de l'observation du cadre réglementaire régissant le secteur des alcools et des jeux dans la province. La CAJO fixe et fait observer les normes auxquelles est astreinte l'industrie des alcools et des jeux, où les risques d'activités criminelles et les coûts sociaux potentiels sont importants.

Le programme de **modernisation** comprend la Division de la modernisation et le Bureau de gestion du programme de modernisation, qui sont chargés de réorganiser et d'améliorer les services que le gouvernement offre aux citoyens. La Division de la modernisation est chargée d'accroître la capacité de la FPO d'effectuer et de maintenir des changements transformationnels et d'atteindre les objectifs de modernisation. Le Bureau de gestion du programme de modernisation assure la surveillance stratégique et rend compte des résultats obtenus dans le cadre de quatre projets de modernisation de la fonction publique.

Le **programme des services relatifs aux ressources humaines** est chargé d'engager et de maintenir en poste l'effectif nécessaire pour offrir des services publics modernes et efficaces et réaliser les priorités du gouvernement. Pour y parvenir, il fournit des services intégrés relatifs aux ressources humaines à la FPO. De plus, il aide les cadres en leur offrant des services et des conseils stratégiques en matière de ressources humaines; il établit les meilleures pratiques; et il élabore et met en oeuvre les politiques et initiatives en matière de ressources humaines qui font de la FPO un « lieu de travail de choix ». Enfin, le programme coordonne les services de sécurité interne ainsi que la planification et la gestion des situations d'urgence pour le compte de la FPO.

Le **Centre du leadership et de l'apprentissage** crée, au sein du gouvernement, une culture de leadership et de gestion afin d'optimiser la revitalisation de l'effectif et de s'assurer que le secteur public est dynamique et innovateur. Sa contribution fait de la FPO un « lieu de travail de choix ». Ses principales activités consistent à soutenir les services aux cadres en élaborant une stratégie de gestion du talent; à mettre en oeuvre une stratégie de formation; à encourager le développement de la capacité de leadership au sein des organismes, conseils et commissions; et à concevoir et mettre en oeuvre une stratégie à l'intention des jeunes et des nouveaux professionnels.

Le programme des **avantages sociaux et prestations de retraite (part prise en charge par l'employeur)** représente la part des avantages sociaux liée à la paie des fonctionnaires qui est prise en charge par la province. Ce programme, qui a été centralisé à l'échelle de la FPO, relève du MSG. Il est administré par les Services communs de l'Ontario pour le compte de la Division de la gestion des ressources humaines et des politiques générales. Il contribue à faire de la fonction publique de l'Ontario un « lieu de travail de choix ».

Le programme **d'administration du ministère** fournit les services administratifs et de soutien qui permettent au ministère de réaliser les priorités du gouvernement en matière de résultats et de finances. Ces services, qui ont pour but d'aider les programmes du ministère à atteindre leurs objectifs, comprennent la gestion financière, les ressources humaines, les services juridiques, les communications, la planification et la surveillance des résultats.

Le but premier des sept stratégies du MSG est d'appuyer la réalisation de l'objectif prioritaire du gouvernement, soit **une société forte, une économie forte**, ce qui débouchera sur une fonction publique moderne et efficiente qui fournit, au moment opportun, des services efficaces par rapport au coût et qui rend des comptes à ce sujet. En outre, le ministère appuie la réalisation de **toutes** les priorités du gouvernement et l'obtention des résultats escomptés. Pour ce faire, il aide tous les ministères à dispenser leurs services.

Les stratégies et activités du MSG en 2006-2007 sont liées à certaines des stratégies clés du gouvernement décrites ci-après :

Stratégie du ministère	Stratégies du gouvernement
• Instaurer et appuyer une fonction publique moderne, novatrice et très capable.	Réorganiser et améliorer les services gouvernementaux.
• Améliorer la prestation des services gouvernementaux, tant à l'interne qu'à l'externe, afin de répondre aux besoins de la population de l'Ontario et de la fonction publique de l'Ontario (FPO) de façon efficace et efficiente.	Réorganiser et améliorer les services gouvernementaux.
• Instaurer, au sein du gouvernement, une culture de leadership et de gestion afin d'obtenir les résultats escomptés et de fournir des services à la clientèle.	Faire de la FPO un « lieu de travail de choix ».
• Élaborer des stratégies applicables aux ressources humaines et aux relations avec le personnel à l'échelle de la FPO ainsi que des services publics de première ligne caractérisés par l'excellence qui permettent au gouvernement de donner suite à ses priorités.	Faire de la FPO un « lieu de travail de choix ».
• Gérer les avantages sociaux et les prestations de retraite de façon responsable.	Faire de la FPO un « lieu de travail de choix ».
• Gérer les employés et les programmes du ministère de façon à réaliser les priorités financières du gouvernement, notamment en respectant le budget des dépenses du ministère qui a été approuvé et en produisant les résultats escomptés. Pour ce faire, on met l'accent sur les nouvelles méthodes de contrôle financier, la gouvernance au sein du gouvernement, la gestion des risques et les principes de performance dans la FPO.	Réaliser les priorités en matière de résultats et de finances.
• Créer un cadre réglementaire et juridique moderne pour assurer la protection du consommateur, inspirer confiance et stimuler la croissance économique.	Assurer la protection du consommateur et stimuler la croissance économique.

Mesures de performance

Dans le contexte de la création du nouveau ministère des Services gouvernementaux, il convient de procéder à un examen détaillé de toutes les mesures de performance à la lumière du nouveau mandat du ministère. On définit de nouvelles mesures de performance pour appuyer les objectifs et les engagements du ministère à l'égard de la prestation des services.

INFORMATION FINANCIÈRE DU MINISTÈRE

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2006-2007

	Prévisions 2006-2007
\$	\$
FONCTIONNEMENT ET IMMOBILISATIONS	
Fonctionnement	1 320 790 800
Immobilisations	18 105 000
Total à voter	1 338 895 800
Cr édits législatifs	8 570 244
Total – Fonctionnement et immobilisations	1 347 466 044
Consolidation – Fonctionnement et immobilisations	
Commission des courses de l'Ontario	12 150 000
Avantages sociaux et prestations de retraite	(30 000 000)
Total, y compris redressement de consolidation et autre redressements	1 329 616 044
Actif de fonctionnement	
Programme de Prestation des services	2 000
Total à voter – Actif	2 000

Tableau 2 : Dépenses prévues du ministère par nom de programme 2006-2007

	Prévisions 2006-2007
\$	\$
FONCTIONNEMENT ET IMMOBILISATIONS	
Programme d'administration du ministère	63 943 900
Avantage sociaux	809 761 000
Programme des services relatifs aux ressources humaines	36 461 000
Centre du leadership et de l'apprentissage	28 032 000
Programme de modernisation	11 214 600
Program de prestation des services	337 936 100
Protection du consommateur et sécurité publique/Normes commerciales	515 547 200
Total à voter	1 338 895 800
Crédits législatifs	8 570 244
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations	1 347 466 044
Redressement de consolidation	
Commission des courses de l'Ontario	12 150 000
Avantages sociaux et prestations de retraite	(30 000 000)
Total du ministère - Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autre redressements	1 329 616 044

Actif de fonctionnement	
Programme de Prestation des services	2 000
Total à voter – Actif	2 000

ANNEXE 1A**PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2005-2006
ET RAPPORT ANNUEL 2004-2005****1A – Plan axé sur les résultats publié 2005-2006****Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines**

Le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines (CDLGRH) a été créé en 2004 pour faciliter la modernisation de la fonction publique de l'Ontario (FPO) en fournissant des services relatifs aux ressources humaines qui permettent au gouvernement de réaliser ses priorités et ses objectifs opérationnels et pour élaborer et mettre en oeuvre des stratégies et des politiques applicables aux ressources humaines qui revitalisent la FPO. Le CDLGRH était formé de cinq divisions : stratégies et politiques des ressources humaines, leadership et apprentissage, relations avec le personnel, services relatifs aux ressources humaines et Centre pour la réorganisation, l'innovation et l'excellence.

Le plan axé sur les résultats 2005-2006 jette les assises du développement de l'organisation, qui repose sur les éléments suivants :

- le personnel;
- le leadership;
- l'innovation;
- la prestation des services (pour appuyer l'obtention des résultats).

Le plan axé sur les résultats énonce quatre stratégies visant ces éléments :

Personnel

- Élaborer des stratégies portant sur les ressources humaines et les relations avec le personnel et s'adressant à l'ensemble de la FPO afin d'atteindre les plus hauts niveaux d'excellence en matière de services publics grâce aux initiatives clés de renouvellement et de revitalisation pour assurer la participation des employés et optimiser la performance.

Leadership

- Instaurer, à l'échelle de la fonction publique, une culture de leadership et de gestion afin d'obtenir les résultats escomptés.

Innovation

- Favoriser et permettre la mise sur pied d'une fonction publique moderne et novatrice axée sur l'excellence en matière de prestation des services, l'amélioration permanente, les meilleures pratiques, la collaboration et l'obtention des résultats escomptés.

Prestation des services

- Fournir des services relatifs aux ressources humaines de première ligne et à l'échelle de l'organisation qui appuient et permettent la réalisation des priorités du gouvernement et l'obtention des résultats opérationnels.

Les quatre stratégies du CDLGRH sont étayées par les six activités suivantes :

Personnel

- L'activité liée aux stratégies et aux politiques des ressources humaines a pour but d'élaborer et de mettre en oeuvre des stratégies, des politiques, des programmes et des pratiques en matière de ressources humaines pour appuyer la FPO dans son rôle d'employeur. Dans le cadre de cette activité, on fournit des conseils stratégiques au Conseil de gestion du gouvernement, aux ministères et aux cadres, on les consulte et on effectue des recherches dans le domaine des ressources humaines.
- L'activité liée aux relations avec le personnel a pour but de gérer les relations avec le personnel et les syndicats et de représenter la Couronne en tant qu'employeur des employés qui sont et ne sont pas représentés par une unité de négociation. Toujours dans le cadre de cette activité, on définit les mandats de négociation et on négocie et met en oeuvre les conventions collectives.
- L'activité liée aux avantages sociaux et aux prestations de retraite a pour but d'administrer la politique du gouvernement, en tant qu'employeur, et de déterminer l'orientation qu'il prendra en ce qui concerne les déductions et le versement des prestations.

Leadership

- L'activité liée au leadership et à l'apprentissage favorise l'instauration d'une culture de leadership et de gestion qui appuie la réorganisation de la FPO et la planification axée sur les résultats. De plus, elle accroît la capacité du personnel de produire les résultats clés et la valeur de l'investissement dans l'apprentissage des cadres et des autres employés qui a été effectué pour réaliser les priorités clés.

Innovation

- L'activité liée à la réorganisation, à l'innovation et à l'excellence permet la réorganisation et la modernisation de la FPO et la communication des résultats obtenus à ce chapitre. Elle vise également l'instauration d'une culture de l'innovation et de l'excellence et d'un sentiment de fierté à l'égard de la prestation de services de qualité à l'échelle de la FPO, ainsi que la création et la prestation de programmes et d'initiatives favorisant l'innovation à l'échelle de la FPO.

Prestation des services

- L'activité liée à la prestation des services relatifs aux ressources humaines vise la gestion horizontale de la prestation des services relatifs aux ressources humaines au sein des ministères grâce à l'élaboration d'un nouveau modèle de prestation des services relatifs aux ressources humaines. Cette activité comprend la gestion de fonds spéciaux comme le Programme de stages dans la fonction publique de l'Ontario, le Fonds d'aide pour la transition des employés, le Fonds d'adaptation des emplois, le Programme d'échange d'emplois d'été pour étudiants Ontario-Québec et le Programme Expérience Été. L'Unité de la dotation en personnel ministériel est comprise dans cette activité.

Trois principes de mise en oeuvre orienteront les activités du CDLGRH en 2005-2006 et pour les trois prochaines années :

- Stabilisation : Gérer les risques et aménager l'infrastructure – Réaliser les objectifs stratégiques à valeur ajoutée qui ont été fixés relativement aux ressources humaines.
- Modernisation : Maintenir une fonction publique moderne et efficiente – Veiller à ce qu'on dispose des structures et des personnes nécessaires, au bon endroit, afin de contribuer à la réalisation des priorités et à l'atteinte des résultats.
- Réorganisation : Investir dans l'avenir – Jeter les assises de la modernisation future de la FPO.

Les activités du CDLGRH en 2005-2006 sont liées à certaines des stratégies clés du gouvernement décrites ci-après :

Stratégie du ministère	Stratégies du gouvernement
Réorganisation, innovation et excellence – Favoriser et permettre la mise sur pied d'une fonction publique moderne et novatrice axée sur l'excellence en matière de prestation des services, l'amélioration permanente, les meilleures pratiques, la collaboration et l'obtention des résultats escomptés.	Améliorer les services dispensés au public en faisant de la FPO un « lieu de travail de choix ».
Stratégies et politiques des ressources humaines Relations avec le personnel – Élaborer des stratégies portant sur les ressources humaines et les relations avec le personnel et s'adressant à l'ensemble de la FPO afin d'atteindre les plus hauts niveaux d'excellence en matière de services publics grâce aux initiatives clés de renouvellement et de revitalisation pour assurer la participation des employés et optimiser la performance.	Améliorer les services dispensés au public en faisant de la FPO un « lieu de travail de choix ».
Relations avec le personnel – Élaborer des stratégies portant sur les relations avec le personnel et s'adressant à l'ensemble de la FPO afin d'atteindre les plus hauts niveaux d'excellence en matière de services publics grâce aux initiatives clés de renouvellement et de revitalisation pour assurer la participation des employés et optimiser la performance.	Améliorer les services dispensés au public en faisant de la FPO un « lieu de travail de choix ».
Leadership et apprentissage – Instaurer, à l'échelle de la fonction publique, une culture de leadership et de gestion afin d'obtenir les résultats escomptés.	Améliorer les services dispensés au public en faisant de la FPO un « lieu de travail de choix ».
Prestation des services relatifs aux ressources humaines – Fournir des services relatifs aux ressources humaines de première ligne et à l'échelle de l'organisation qui appuient et permettent la réalisation des priorités du gouvernement et l'obtention des résultats opérationnels.	Améliorer les services dispensés au public en faisant de la FPO un « lieu de travail de choix ».

Stratégies et politiques des ressources humaines – Élaborer des stratégies portant sur les ressources humaines et s'adressant à l'ensemble de la FPO afin d'atteindre les plus hauts niveaux d'excellence en matière de services publics grâce aux initiatives clés de renouvellement et de revitalisation pour assurer la participation des employés et optimiser la performance.

Améliorer les services dispensés au public en faisant de la FPO un « lieu de travail de choix ».

Le Plan du changement du CDLGRH contribue à la réalisation des trois priorités clés du gouvernement (éducation, santé et économie forte) et répond à des besoins cruciaux du public. Grâce à des « employés dynamiques et novateurs fournissant des services de qualité », le CDLGRH appuie les assises de la modernisation de la FPO.

Tableau 1.0 : Dépenses prévues du Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines 2005-2006

	Dépenses prévues du ministère (en millions \$) 2005-2006
Fonctionnement	49 1
Immobilisations	s.o.

Tableau 2.0 : Dépenses prévues du ministère par nom de programme 2005-2006

Nom de programme	Dépenses prévues du ministère (millions \$)
Relations avec le personnel	4
Réorganisation de la prestation des services relatifs aux ressources humaines	23
Stratégies et politiques de ressources humaines	7
Leadership et apprentissage	5
Réorganisation, innovation et excellence	10
Dépenses prévues du CDLGRH	49
Avantages sociaux et prestations de retraite (contribution du gouvernement)	1 331

Dépenses brutes prévues du CDLGRH	1 380
Moins : Recouvrements pour avantages sociaux et prestations de retraite (contribution du gouvernement)	- 482
Dépenses nettes prévues du CDLGRH	898

¹ Dépenses brutes de fonctionnement – Ne comprennent pas la part de l'employeur des avantages sociaux et des prestations de retraite.

ANNEXE IB

PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2005-2006 ET RAPPORT ANNUEL 2004-2005

1B – Plan axé sur les résultats publié 2005-2006

Secrétariat du Conseil de gestion

Le plan axé sur les résultats du Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) repose sur trois stratégies :

5. Fournir des mesures strictes de gouvernance interne et de contrôle pour obtenir les résultats escomptés tout en respectant un cadre de responsabilité clairement défini.
6. Grâce à la technologie de l'information, réorganiser les services administratifs du gouvernement et dispenser des services efficaces à la population de l'Ontario.
7. Permettre la prestation des services grâce à des services transactionnels efficaces et efficaces, à la gestion de la chaîne d'approvisionnement et à des services immobiliers.

En 2005-2006, le SCG continuera de mettre en oeuvre ces trois stratégies. De plus, il procédera à trois examens horizontaux afin de réaliser les économies suivantes à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario (FPO) :

- 100 millions de dollars au chapitre de l'information et de la technologie de l'information;
- 200 millions de dollars au chapitre des services transactionnels et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement;
- 50 millions de dollars au chapitre des services immobiliers.

Les activités suivantes appuient les trois stratégies du ministère :

Gouvernance interne : Contrôle interne (qui comprenait la gestion des programmes et les prévisions budgétaires, les politiques stratégiques et l'intégration et la vérification interne), Stratégie d'efficacité énergétique élaborée par le gouvernement et gestion des situations d'urgence et de la sécurité.

Technologie de l'information : Technologie de l'information, services gouvernementaux en direct, soutien à l'infrastructure de la technologie de l'information et prestation des services.

Prestation des services : Services transactionnels et gestion de la chaîne d'approvisionnement, Archives publiques de l'Ontario, services immobiliers et services ministériels.

Un grand nombre de fonctions pangouvernementales ont été centralisées au sein du SCG, qui les réorganise et les rend plus efficaces en les regroupant. Comme le SCG facture aux programmes un grand nombre des services qu'il dispense, ce sont souvent les ministères qui réalisent des économies.

Les services offerts par le SCG aux ministères comprennent les suivants :

La Division de la gestion des programmes et des prévisions budgétaires dirige et coordonne la préparation des plans axés sur les résultats, de la version imprimée du budget des dépenses et des mémoires présentés au Conseil de gestion en cours d'exercice; assure le suivi des équivalents temps plein; revoit les mémoires présentés au Conseil de gestion; et fournit des services de soutien au Conseil de gestion du gouvernement.

La Division de la vérification interne gère les activités de vérification à l'échelle du gouvernement.

La Division des politiques stratégiques et de l'intégration élabore et oriente les politiques, et assure la continuité des services lors de situations d'urgence.

Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique fournit des services de traitement des données, élabore des politiques applicables à la technologie, établit des normes, s'occupe des services gouvernementaux en direct et assure l'accès aux portails.

Les Services communs de l'Ontario fournissent des services transactionnels administratifs et des services de gestion de la chaîne d'approvisionnement, dont les suivants : paie, Réseau d'information sur les ressources humaines, paiement des fournisseurs, choix des fournisseurs et établissement des politiques.

Les Services immobiliers/le Bureau des relations avec les organismes assurent la liaison avec la Société immobilière de l'Ontario relativement à la gestion des locaux et des biens du gouvernement.

Les Archives publiques de l'Ontario protègent le patrimoine documentaire crucial, juridique et historique du gouvernement de l'Ontario.

Le ministère atteindra les objectifs clés qu'il s'est fixés pour 2005-2006 en misant sur :

la gouvernance interne et, plus précisément, en continuant de mettre l'accent sur les résultats et en aidant les ministères à améliorer leurs mesures de la performance afin que la reddition de comptes soit axée sur les questions les plus importantes. L'exercice 2005-2006 sera un moment décisif pour ce qui est de permettre au gouvernement de réduire sa consommation d'électricité de 10 pour 100. La protection de la vie privée, la gestion des situations d'urgence et les préparatifs de sécurité sont d'autres priorités importantes pour le SCG.

la technologie de l'information : L'utilisation efficace de la technologie continue de générer des économies, d'améliorer la performance et la prestation des services et d'accroître la sécurité.

les moyens de permettre la prestation des services : Les examens horizontaux sont un élément clé du plan ministériel visant à modifier la fonction publique de l'Ontario et à y réaliser des économies. Le ministre des Finances a annoncé que les trois examens horizontaux généreraient des économies de 350 millions de dollars par année d'ici 2007-2008 et contribueraient à équilibrer le budget.

Note 1 : En mai 2004, les stratégies de ressources humaines et les fonds connexes ont été transférés au Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines (CDLGRH). Cette nouvelle entité est présentée séparément, dans son propre plan publié, pour les besoins du plan axé sur les résultats 2005-2006.

Note 2 : Le 29 juin 2005, une partie du Secrétariat du Conseil de gestion a été fusionnée avec le ministère des Services aux

consommateurs et aux entreprises et le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines pour former le nouveau ministère des Services gouvernementaux. D'autres parties du SCG ont été transférées au ministère des Finances et au nouveau ministère du Renouvellement de l'infrastructure publique.

Le but premier des trois stratégies du SCG, soit la **gouvernance interne**, la **technologie de l'information** et les moyens de **permettre la prestation des services**, est d'appuyer la priorité du gouvernement ***une société forte, une économie forte***, ce qui débouchera sur une fonction publique moderne et efficiente qui fournit, au moment opportun, des services efficaces par rapport au coût et qui rend des comptes à ce sujet. En outre, le ministère appuie la réalisation de **toutes** les priorités du gouvernement et l'obtention des résultats escomptés.

Les stratégies et activités du SCG en 2005-2006 sont liées à certaines des stratégies clés du gouvernement décrites ci-après :

Stratégie du ministère	Stratégies du gouvernement
Assurer une gouvernance interne stricte grâce à des mesures de contrôle et des services ministériels.	Réaliser les priorités en matière de résultats et de finances.
Réorganiser les services administratifs du gouvernement grâce à des services transactionnels efficaces et efficients et à la gestion de la chaîne d'approvisionnement.	Réaliser les priorités en matière de résultats et de finances.
- Assurer une gouvernance interne stricte grâce à des mesures de contrôle et des services ministériels. - Réorganiser les services administratifs du gouvernement et la prestation des services destinés à la population de l'Ontario en ayant recours à l'information et à la technologie de l'information (ITI), à des services transactionnels efficaces et efficients et à la gestion de la chaîne d'approvisionnement.	Réaliser les priorités en matière de résultats et de finances.
- Réorganiser les services administratifs du gouvernement grâce à des services transactionnels efficaces et efficients et à la gestion de la chaîne d'approvisionnement. - Effectuer des examens horizontaux des services immobiliers et des Services communs de l'Ontario.	Réaliser les priorités en matière de résultats et de finances.

- Assurer une gouvernance interne stricte grâce à des mesures de contrôle et des services ministériels, aux services immobiliers, aux Archives publiques de l'Ontario et à la Stratégie d'efficacité énergétique élaborée par le gouvernement. - Réorganiser les services administratifs du gouvernement et la prestation des services destinés à la population de l'Ontario en ayant recours à la technologie de l'information, à un examen horizontal de l'ITI, au soutien de l'infrastructure, à des services transactionnels efficaces et efficients et à la gestion de la chaîne d'approvisionnement.	Réorganiser et améliorer les services gouvernementaux.
Donner accès à des défibrillateurs portatifs par l'entremise de la Direction de la gestion des situations d'urgence et de la sécurité, des services immobiliers et des services ministériels.	Faire de la FPO un « lieu de travail de choix ».
Assurer une gouvernance interne stricte.	Réaliser les priorités en matière de résultats et de finances.
Fixer des objectifs dans le cadre de la Stratégie d'efficacité énergétique élaborée par le gouvernement et les atteindre.	Réaliser les priorités en matière de résultats et de finances.

**Tableau 1.0 : Dépenses prévues du Secrétariat du Conseil de gestion
2005-2006**

	Dépenses prévues du ministère 2005-2006 (millions \$)
Fonctionnement	772 ¹
Immobilisations	53 ²

Tableau 2.0 : Dépenses prévues du ministère par nom de programme 2005-2006

Nom de programme	Dépenses prévues du ministère (millions \$)

Administration du ministère	35
Services immobiliers	63
Contrôle interne	44
Information et technologie de l'information	209
Services communs de l'Ontario	147
Archives publiques de l'Ontario	14
*Dépenses prévues brutes du SCG	512
Moins : Recouvrements	-243
Dépenses prévues nettes du SCG	269
Fonds de prévoyance du gouvernement	557
Dépenses prévues nettes du SCG (y compris le Fonds de prévoyance) avant la consolidation de la SIO	826
Moins la consolidation des services immobiliers	- 54
Dépenses prévues nettes du SCG (y compris le Fonds de prévoyance)	772

¹Ne comprennent pas le Fonds de prévoyance du gouvernement, la consolidation de la Société immobilière de l'Ontario ni le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines.

²Dépenses totales en immobilisations du ministère avant le redressement de consolidation de la Société immobilière de l'Ontario de - 71 millions de dollars.

*Comprennent les crédits législatifs.

ANNEXE IC

PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2005-2006 ET RAPPORT ANNUEL 2004-2005

1C – Plan axé sur les résultats publié 2005-2006

Ancien ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Le plan axé sur les résultats du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) appuie les priorités du gouvernement que sont une société forte, une économie forte; des services publics modernes et efficaces; et la prestation efficiente et responsable des services publics au moment opportun. Ce plan repose sur les stratégies suivantes :

1. Réorganiser la prestation des services au public à l'échelle du gouvernement.

Cette stratégie appuyait les mesures prises par le gouvernement pour accroître la satisfaction des clients à l'égard des principaux services publics; collaborer avec les petites entreprises afin de faciliter leur interaction avec le gouvernement; réduire les coûts internes et d'achat à l'échelle du gouvernement; et améliorer la collaboration avec les autres paliers de gouvernement en matière de prestation des services.

2. Créer un cadre réglementaire moderne qui inspire confiance, protège le consommateur et favorise l'établissement de collectivités sûres et viables.

Cette stratégie appuyait les mesures prises par le gouvernement pour accroître la satisfaction des clients à l'égard des principaux services publics; collaborer avec les petites entreprises pour faciliter leur interaction avec le gouvernement; et intégrer la technologie aux activités des ministères afin de rationaliser les services.

3. Créer des registres de données intègres et sûrs qui permettent de fournir des services efficaces et efficaces en Ontario.

Cette stratégie appuyait les mesures prises par le gouvernement pour accroître la satisfaction des clients à l'égard des principaux services publics et améliorer la collaboration avec les autres paliers de gouvernement en matière de prestation des services.

En outre, le MSCE a perçu des revenus non fiscaux de plus de 600 millions de dollars.

Les programmes suivants appuyaient les stratégies du MSCE :

ServiceOntario a amélioré et facilité l'accès aux services gouvernementaux pour les rendre sûrs et pratiques. L'initiative ServiceOntario visait à fournir aux particuliers et aux entreprises un point central d'accès aux services gouvernementaux, que ce soit par téléphone, en ligne ou en personne. ServiceOntario a permis de réorganiser la prestation des services gouvernementaux offerts au public.

Le **programme de protection du consommateur, de sécurité publique, de normes commerciales et de gestion des alcools et des jeux** a contribué à assurer l'intégrité des marchés en Ontario et la protection des consommateurs ce qui, en retour, a donné confiance à ces derniers à l'égard des marchés et favorisé l'instauration d'un climat d'investissement sain. Le MSCE et ses organismes (le Tribunal d'appel en matière de permis et la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario) ainsi que les autorités administratives investies des pouvoirs délégués, qui s'autofinancent et qui sont à but non lucratif, ont joué un rôle clé pour assurer l'équité et la sûreté des marchés en Ontario.

La **Division de l'enregistrement** a fourni le cadre juridique de base régissant un grand nombre d'activités commerciales et l'enregistrement de toutes les données de l'état civil en Ontario. Le MSCE et les partenaires désignés du secteur privé ont créé et conservé des dossiers précis sur les biens-fonds, notamment les titres de propriété et les droits et sûretés tels que les hypothèques et les clauses restrictives. On a également tenu des dossiers sur les entreprises de l'Ontario et les biens personnels donnés en garantie pour un prêt.

Le **programme d'administration interne** a fourni des services de soutien au ministre, au sous-ministre et aux responsables des programmes et a appuyé le Secrétariat du Conseil de gestion, le ministère des Finances et le Bureau du Conseil des ministres.

Ce programme s'occupait des fonctions suivantes : services juridiques, communications, bureau du directeur général de l'administration, services administratifs et financiers, gestion et développement des ressources humaines, soutien au développement du leadership, formation, soutien à la continuité des opérations, supervision de l'accès pour les personnes handicapées de l'Ontario, accès à l'information et protection de la vie privée, services en français et vérification interne. Ces activités ont aidé le gouvernement à s'acquitter de ses responsabilités de façon efficace et efficiente en lui fournissant des conseils en matière de gestion, en assurant la liaison avec les intervenants et en soutenant la planification des activités dans le but de réaliser les priorités du gouvernement.

Les stratégies du MSCE en 2005-2006 étaient liées à certaines des priorités et stratégies clés du gouvernement décrites ci-après :

Priorités du gouvernement :	
• Une société forte, une économie forte • Des services publics modernes et efficaces • La prestation efficace et responsable des services publics au moment opportun	
Stratégies du MSCE	Stratégies du gouvernement
• Réorganiser la prestation des services au public à l'échelle du gouvernement. • Créer un cadre réglementaire moderne qui inspire confiance, protège le consommateur et favorise l'établissement de collectivités sûres et viables. • Créer des registres de données intègres et sûrs qui permettent de fournir des services efficaces et efficaces.	Accroître la satisfaction des clients à l'égard des principaux services publics.
• Réorganiser la prestation des services au public à l'échelle du gouvernement. • Créer un cadre réglementaire moderne qui inspire confiance, protège le consommateur et favorise l'établissement de collectivités sûres et viables.	Collaborer avec les petites entreprises afin de faciliter leur interaction avec le gouvernement.
• Réorganiser la prestation des services au public à l'échelle du gouvernement. • Créer des registres de données intègres et sûrs qui permettent de fournir des services efficaces et efficaces.	Réduire les coûts internes et d'achat à l'échelle du gouvernement.
• Réorganiser la prestation des services au public à l'échelle du gouvernement. • Créer un cadre réglementaire moderne qui inspire confiance, protège le consommateur et favorise l'établissement de collectivités sûres et viables.	Intégrer la technologie aux activités des ministères afin de rationaliser les services.

- Réorganiser la prestation des services au public à l'échelle du gouvernement.
- Créer des registres de données intègres et sûrs qui permettent de fournir des services efficaces et efficaces.

Améliorer la collaboration avec les autres paliers de gouvernement en matière de prestation des services.

Tableau 1.0 : Dépenses prévues de l'ancien ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises 2005-2006

	Dépenses prévues du ministère 2005-2006 (millions \$)
Fonctionnement	177,7
Immobilisations	4,6

Tableau 2.0 : Dépenses prévues du ministère par nom de programme 2005-2006

Nom de programme	Dépenses prévues du ministère (millions \$)
Administration du ministère	17,9
Enregistrement	85,9
Protection du consommateur, sécurité publique, pratiques commerciales et gestion des alcools et des jeux – Réunies sous un seul programme en 2006-2007	12,9 --- 46,8 59,7
ServiceOntario	26,6
Dépenses prévues brutes du MSCE	190,1
Moins : Recouvrements	-12,4
Dépenses prévues nettes du SCG	177,7

Tableau 2.1 : Revenus prévus du ministère par nom de programme 2005-2006

Nom de programme	Revenus prévus du ministère (millions \$)
Enregistrement	97,5
Protection du consommateur, sécurité publique, pratiques commerciales et gestion des alcools et des jeux – Réunies sous un seul programme en 2006-2007	5,9 45,6 51,5
ServiceOntario	0,2
Revenus prévus gérés directement par le MSCE	149,2
Droits de fabrication qu'on prévoit percevoir des brasseurs au titre du programme de gestion des alcools et des jeux	491,5
Total des revenus non fiscaux	640,7

Rapport annuel 2004-2005**Annexe 1D**

1. Réalisations du ministère

CONTRÔLE INTERNE

- A rationalisé le processus de planification axée sur les résultats et établi un lien entre, d'une part, le financement et les résultats obtenus et, d'autre part, la présentation de rapports sur la performance afin d'appuyer le programme du gouvernement.
- A amélioré la qualité des rapports sur la gestion des dépenses présentés au Conseil de gestion du gouvernement grâce au Système intégré de gestion de l'information financière.
- A effectué des vérifications judiciaires et en fonction du risque et surveillé la mise en oeuvre des mesures prises à la suite de ces vérifications, notamment celles prises à la lumière des recommandations du vérificateur général.
- A renforcé la reddition de comptes par les organismes et la coordination des politiques stratégiques à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario (FPO).
- A étudié et permis diverses utilisations secondaires potentielles de terrains se trouvant dans les couloirs de transport d'électricité qui ont été transférés de Hydro One au Secrétariat du Conseil de gestion.
- A continué de coordonner le processus de planification et de gestion internes de la sécurité et des mesures d'urgence pour le compte de la FPO, en tant qu'employeur.
- A géré avec succès la prestation des services gouvernementaux pendant deux états d'urgence déclarés : la crise du SRAS et la panne d'électricité qui a touché la province.
- A mis en oeuvre un projet pilote d'installation de défibrillateurs dans le Complexe de Queen's Park.

INFORMATION ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

- A fait en sorte que la FPO ait moins recours à des consultants, ce qui a généré des économies de 17 millions de dollars.
- A permis aux ministères d'économiser de 20 à 25 millions de dollars par année au chapitre des produits et services de bureautique, des logiciels pour ordinateur central et des services d'interurbains et a mis à jour les protocoles de réseau.
- A fait en sorte que la FPO puisse améliorer l'accès du public aux services gouvernementaux grâce à des portails web (création du bureau de la Stratégie de participation des cybercitoyens; hausse de 25 pour 100 du nombre d'enregistrements électroniques d'entreprises; numéro d'entreprise émis en 20 minutes; hausse de 18 pour 100 du nombre de plaques d'immatriculation renouvelées par voie électronique; 95 pour 100 des demandes de remboursement présentées par les pharmacies dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario sont présentées par voie électronique).
- A créé un groupe de travail externe sur l'information et la technologie de l'information.
- A organisé Showcase Ontario, la journée d'apprentissage sur la technologie de l'information ayant attiré le plus grand nombre de participants au Canada (plus de 5 000 personnes) et qui a été la plus efficiente.

SERVICES COMMUNS

- A réalisé des économies de 12 millions de dollars par année en consolidant le Bureau des services communs et en améliorant la prestation des services, qui est devenue plus efficiente. Pour ce faire, on a regroupé les services sous un même toit et intégré la prestation des services administratifs.
- A créé les Services communs de l'Ontario, qui réunissent le Bureau des services communs et la Gestion de la chaîne d'approvisionnement, afin d'obtenir les résultats attendus et de faire du gouvernement de l'Ontario un chef de file en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement.
- A mis sur pied une stratégie de gestion de la chaîne d'approvisionnement afin de réduire davantage les coûts liés aux fournisseurs retenus, a pris des mesures pour améliorer le contrôle de l'approvisionnement et a mis l'accent sur les possibilités d'approvisionnement en mettant sur pied un centre des politiques d'approvisionnement, des initiatives de repérage des fournisseurs et un système intégré de gestion totale de la chaîne d'approvisionnement.

ARCHIVES PUBLIQUES DE L'ONTARIO

- A protégé le patrimoine documentaire de l'Ontario en entreposant les archives publiques hors site (diversification des modes de financement).
- A amélioré l'accès aux archives publiques afin de faire revivre le patrimoine de l'Ontario et de le faire connaître à un plus grand nombre d'enfants et d'adultes. Pour ce faire, on a accru l'accès en ligne à des renseignements tels que les statistiques de l'état civil et on a créé des partenariats pour appuyer l'apprentissage scolaire.
- A continué de diriger, à l'échelle de la fonction publique, la gestion et la préservation des renseignements dont le gouvernement a besoin pour être efficace et efficient et rendre des comptes et a encouragé le public à consulter le patrimoine documentaire de l'Ontario.
- A amélioré la modernisation de la gestion des dossiers et a aidé la FPO à se conformer aux normes reconnues à l'échelle internationale en mettant au point des outils et en appuyant la gestion des documents électroniques et sur papier.

SERVICES IMMOBILIERS

- A mis en oeuvre un plan d'économie d'électricité à quatre volets en vue de réduire la consommation d'électricité dans les édifices appartenant au gouvernement de 10 pour 100 d'ici 2007.
- A amélioré le rendement énergétique des édifices du gouvernement en remplaçant et en mettant à niveau des installations techniques telles que les dispositifs d'éclairage et les systèmes de chauffage et de climatisation.

- Pour le compte du SCG, la Société immobilière de l'Ontario a continué de chercher des occasions stratégiques de vente tout en mettant l'accent sur l'utilisation des biens du gouvernement pour réaliser les objectifs liés aux espaces verts, appuyer la stratégie de logement abordable et faciliter le regroupement de ministères sous un même toit en collaboration avec d'autres paliers de gouvernement.
- A renégocié le prolongement du contrat passé avec ProFac, sans augmentation des coûts, ce qui assurera la stabilité des services des bâtiments et des coûts pendant les cinq prochaines années.

CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP ET DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- A créé le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines (CDLGRH) en juin 2004 pour assurer la prestation intégrée des services et initiatives liés aux ressources humaines à l'échelle de la FPO.
- A mis au point et fait approuver une stratégie applicable aux relations de travail au sein de la FPO.
- A mis au point et fait approuver une stratégie de rémunération totale qui orientera l'élaboration des politiques de rémunération et la prise de décisions au cours des cinq à dix prochaines années.
- A fait approuver le mandat de cinq tables de négociation (SEFPO, Association des avocats de la Couronne, OCAA, PSAT, juges, AEEGAPCO).
- A mis sur pied le Cadre et la méthodologie d'intégration de la gestion de projets au sein de la FPO.

ADMINISTRATION DU MINISTÈRE

- A fait la transition d'un organisme fournissant surtout des services transactionnels à un fournisseur offrant un plus large éventail de services intégrés, notamment dans les domaines des communications spécialisées, de l'immobilier, de la gestion des locaux, de la gestion financière et des ressources humaines, des services juridiques et de la publicité.
- A continué de coordonner et d'appuyer la prise de décisions et les activités de fonctionnement au sein du SCG de façon efficace et professionnelle afin d'atteindre les objectifs opérationnels généraux du ministère et de réaliser les priorités clés.
- A déposé un projet de loi pour interdire la publicité gouvernementale partisane et a autorisé le vérificateur provincial à passer en revue et à approuver d'avance toutes les publicités gouvernementales.
- A amélioré la transparence et la responsabilité à l'égard des organismes, conseils et commissions du gouvernement ainsi que des organismes recevant des paiements de transfert du gouvernement.

AVANTAGES SOCIAUX ET PRESTATIONS DE RETRAITE (CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT)

- Le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines a continué d'établir l'orientation des politiques applicables aux avantages sociaux et aux prestations de retraite et les Services communs de l'Ontario ont continué de se charger du traitement de ces avantages et du versement des prestations.

Tableau 3 : Dépenses du ministère

	Dépenses réelles du ministère 2004-2005 (millions \$)
Fonctionnement	*1 213
Immobilisations	17

Effectif (au 31 mars 2005)	2 567
---	--------------

*Nota : Comprend 904 millions de dollars au titre des avantages sociaux et des prestations de retraite (contribution du gouvernement).

Rapport annuel 2004-2005

Annexe 1E

1. Réalisations du ministère :

RÉORGANISER LA PRESTATION DES SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

- A accéléré la mise en oeuvre de la stratégie ServiceOntario.
- A inauguré des comptoirs de prestation intégrée des services ServiceOntario à Whitby, Geraldton, Guelph, North Bay et Owen Sound.
- A signé le protocole d'entente Ontario-Canada sur la prestation des services, qui a débouché sur une déclaration d'intention de collaborer en vue d'améliorer la qualité et l'intégration des services gouvernementaux, par exemple en ce qui concerne la délivrance des certificats de naissance et des numéros d'assurance sociale.
- A approuvé le plan d'aménagement du comptoir ServiceOntario à Ottawa et a commencé la planification de l'aménagement du comptoir de Toronto.
- A lancé le site Web ServiceOntario, qui fournit des services aux particuliers et aux entreprises.

CRÉER UN CADRE RÉGLEMENTAIRE MODERNE QUI INSPIRE CONFIANCE, PROTÈGE LE CONSOMMATEUR ET FAVORISE L'ÉTABLISSEMENT DE COLLECTIVITÉS SÛRES ET VIABLES (« RÉGLEMENTATION INTELLIGENTE »)

- La Loi de 2004 modifiant des lois en ce qui concerne le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (projet de loi 70) a été adoptée. Elle ouvre la voie à la protection du consommateur en général et dans des domaines précis comme la réparation et la location d'automobiles, l'immobilier, l'entretien des pelouses et les voyages.
- A rendu publiques des ébauches de règlements pris en application de lois visant des secteurs précis (Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier, Loi de 2002 sur le secteur du voyage, Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles, Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation) et appuyant le projet de loi 70.
- A déposé des modifications à la Loi sur les permis d'alcool (Apportez votre vin/Rapportez-le à la maison).
- Dans le budget, le gouvernement a annoncé la hausse des droits à percevoir, ce qui a eu une incidence sur la Ontario Microbrew Association et l'industrie vinicole.
- A fait approuver et mis en oeuvre une initiative visant les mariages civils afin de donner plus de pouvoir aux secrétaires municipaux.
- A reformulé la définition du terme conjoint figurant dans les règlements à la suite de la décision rendue dans l'affaire Glad Day.
- A déposé des mesures législatives modernes régissant la classification, la distribution et la présentation des films.

CRÉER DES REGISTRES DE DONNÉES INTÈGRES ET SÛRS QUI PERMETTENT DE FOURNIR DES SERVICES EFFICACES ET EFFICIENTS AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES

- A réduit le nombre de demandes de certificat de naissance en souffrance et a rétabli les normes applicables au service ordinaire et au service accéléré.
- S'est engagé à traiter toutes les demandes de certificat de naissance en souffrance d'ici le premier trimestre de 2005 et à rétablir les normes de service.
- A poursuivi la mise sur pied du système électronique d'enregistrement foncier (a respecté les objectifs pour ce qui est du nombre de dossiers de nouveaux biens-fonds convertis et automatisés).
- A effectué un examen des programmes du registraire général de l'état civil de l'Ontario (Deloitte) et formulé des propositions portant sur la diversification des modes de prestation des services.

UNE ÉCONOMIE VIGOUREUSE QUI REPOSE SUR DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EFFICACES

- A respecté son engagement de veiller à ce que les crédits qui lui sont alloués ne dépassent pas de plus de 1 pour 100 les montants prévus au budget.
- A réalisé des économies totalisant 17,1 millions de dollars pour le gouvernement.
- A produit un calendrier anti-fraude et a trouvé des commanditaires qui ont permis de distribuer 250 000 calendriers aux consommateurs.
- A organisé, le 29 janvier 2005, une activité pour les médias portant sur l'initiative Apportez votre vin dans un restaurant de Toronto.
- A organisé une activité sur les jeux vidéo dans le cadre de l'initiative « OK to Play » du Conseil canadien du commerce de détail.

Tableau 3 : Dépenses du ministère

	Dépenses réelles du ministère 2004-2005 (millions \$)
Fonctionnement	200,4
Immobilisations	3,8
Effectif (au 31 mars 2005)	1 417

CONFIDENTIALITÉ | AVIS IMPORTANTS
Renseignements sur les droits d'auteur : © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006
Dernière mise à jour : 2006-09-01



MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

À PROPOS DU MINISTÈRE | PROGRAMMES DU MINISTÈRE | NOUVELLES | CONTACTEZ-NOUS

À propos du ministère

ACCUEIL > À PROPOS DU MINISTÈRE

Pour en savoir plus

- [À propos du ministère](#)
- [Biographie du ministre](#)
- [Biographie de l'adjoint parlementaire](#)
- [Plans et rapports](#)
- [Directions et bureaux](#)
- [Documents de consultations](#)
- [Organismes gouvernementaux](#)
- [Autre Sites](#)

Ressources

- [Répertoire téléphonique](#)
- [Formulaires](#)
- [Publications](#)
- [Lois](#)



UN ONTARIO FORT

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises RAPPORT ANNUEL 2002 - 2003 - 2004

VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) offre toute une gamme de services axés sur la prestation du service à la clientèle et la protection des consommateurs, de manière à assurer à l'Ontario un marché équitable, sécurisé, dynamique et averti.

Par le biais de ServiceOntario, le ministère s'emploie à rendre l'accès aux services du gouvernement plus facile, plus pratique et plus sûr. ServiceOntario a pour objectif de proposer aux particuliers et aux entreprises un point unique d'accès aux services gouvernementaux, par téléphone, en ligne ou en personne.

Chaque année, le ministère répond à plus de 1 000 000 d'Ontariens et d'Ontariennes qui se rendent dans les Centres d'information du gouvernement et à 300 000 appels téléphoniques, et son site Web enregistre plus de 4,5 millions de visites.

Le ministère administre et veille à l'application de 66 textes de loi qui régissent la protection des consommateurs et la réglementation des pratiques commerciales. Il répond à quelque 75 000 plaintes et requêtes par an et met en place des initiatives d'information et d'éducation du public.

Le ministère réglemente la vente, le service et la consommation de boissons alcoolisées et prône une consommation responsable. Il administre la Loi sur les permis d'alcool, qui touche 17 000 entreprises en Ontario. Il veille aussi à ce que les jeux comme les jeux de casinos, à but lucratif ou caritatif, soient organisés dans l'intérêt du public et avec honnêteté, intégrité et responsabilité financière.

Le ministère crée et tient à jour des registres de données précis et sécurisés sur les naissances, les adoptions, les décès, les mariages et les changements de nom en Ontario. Il fournit des preuves d'enregistrement sous forme de certificats et de copies certifiées conformes. En outre, le ministère crée et tient à jour des registres de dossiers officiels, et donne au public accès à des renseignements sur les biens immobiliers, les biens personnels, les sûretés mobilières et les compagnies.

Le ministère supervise les autorités administratives qui, sous sa responsabilité, appliquent les textes de loi relatifs à la sécurité publique (comme la sécurité du carburant), les risques professionnels (comme dans le secteur immobilier) et le contrôle de la qualité (comme la Vintners' Quality



MINISTRE DES
SERVICES
GOUVERNEMENTAUX
Gerry Phillips

ServiceOntario
Pour rendre tout
plus facile



**Services aux
entreprises**



**Services aux
particuliers**

Saviez-vous que ...

C'est au sujet des agences de recouvrement que le ministère des Services gouvernementaux reçoit le plus de plaintes. Vous êtes protégé par la loi lorsque vous avez affaire à une agence de recouvrement, et quelques précautions peuvent suffire à éviter les problèmes les plus courants. [Plus d'infos.](#)



FAQ

Alliance).

Des organismes comme l'Office de la sécurité des installations électriques, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, le Conseil ontarien de l'immobilier, la Commission des normes techniques et de la sécurité et le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario ont été chargés d'administrer la législation spécifique qui réglemente leurs secteurs.

Deux organismes ont pour mandat d'administrer des lois qui relèvent du ministère : Tarion, qui protège les acquéreurs de logement en assurant les garanties des constructeurs et les dépôts de garantie versés pour l'achat d'un logement; et le Conseil des services funéraires, qui concède les licences des directeurs et directrices de services funéraires et des services de transfert, mène des inspections et enquête sur les plaintes relatives à la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires.

Plusieurs organismes relèvent du ministère et aident celui-ci à administrer les lois dont il est responsable, notamment la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario et la Commission des courses de l'Ontario.

Enfin, le Tribunal d'appel en matière de permis traite les appels, organise les audiences, résout les conflits et statue sur les demandes d'indemnisation et d'octroi de permis qui sont réglementés par plusieurs ministères.

RAPPORT ANNUEL 2003-2004

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Le ministère a lancé une campagne d'information pour aider les Ontariens à réduire les risques de vol d'identité et à résoudre les problèmes issus d'un vol de cette nature. La déclaration de vol d'identité, qui avise les sociétés de crédit et les institutions financières à l'échelle nationale, a été élaborée conjointement avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, en concertation avec les banques, les principaux magasins de détail, les compagnies émettrices de cartes de crédit, les responsables de l'application de la loi et les organismes de protection des consommateurs.

AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES

Le ministère a collaboré avec les autres ministères en vue d'élaborer un service en ligne, à l'échelle du gouvernement, qui permet d'effectuer les transactions courantes comme la notification d'un changement d'adresse ou le renouvellement de l'immatriculation d'un véhicule. Le ministère a pris des mesures pour éliminer les retards accumulés dans la délivrance des certificats de naissance et améliorer la qualité du service offert par le Bureau du registraire général.

CROISSANCE ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

Le ministère a lancé une initiative quinquennale visant à stimuler la croissance des régions vinicoles émergentes et à accroître les débouchés commerciaux des petites exploitations vinicoles. Le programme donne à ces établissements la souplesse nécessaire pour acheter davantage de raisins provenant des régions vinicoles traditionnelles de l'Ontario.

Le ministère a travaillé en collaboration avec la petite industrie ontarienne de la brasserie à l'élaboration d'une stratégie et d'un plan de commercialisation spécifiques.

	Dépenses ministérielles (millions \$)
	Chiffres réels 2003-2004

Fonctionnement	182
Immobilisations	1
Effectif (au 31 mars 2004)	1 372

NOTA : À compter de 2002-2003, les immobilisations corporelles importantes appartenant aux ministères provinciaux (terrains, immeubles et infrastructure de transport) sont comptabilisées selon la méthode de comptabilité d'exercice intégrale. Les autres immobilisations corporelles appartenant aux ministères continueront à être comptabilisées à titre de charges au cours de l'année d'acquisition ou de la construction. Toutes les immobilisations appartenant à des organismes publics intégrés sont comptabilisées selon la méthode de comptabilité d'exercice intégrale.

RAPPORT ANNUEL 2003-2004

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Le ministère a amélioré la protection des consommateurs en introduisant la Loi de 2002 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation.

PRESTATION DE SERVICES ÉLECTRONIQUES INTÉGRÉS

Le ministère a mis en place un guichet unique donnant accès aux services d'enregistrement des entreprises, qui leur permet de s'inscrire à des programmes provinciaux et d'accéder aux services relatifs à la taxe sur les produits et services, à l'impôt des sociétés et aux retenues salariales. Le ministère a mis à jour Lois-en-ligne, qui donne au public accès aux lois de l'Ontario.

Le projet « Événements de la vie », qui donne accès en ligne à un ensemble de services offerts par le gouvernement pour aider les Ontariens lors des grandes étapes de leur vie, est l'une des autres initiatives lancées par le ministère en matière de service à la clientèle.

ENREGISTREMENT IMMOBILIER ÉLECTRONIQUE

Le système d'enregistrement électronique des documents immobiliers a enregistré son millionième document électronique en 2002. De plus, Toronto – le plus gros marché immobilier de l'Ontario – a été relié au système en septembre 2002.

CROISSANCE ÉCONOMIQUE

En 2003, un accord commercial a été négocié entre l'Union européenne et le Canada en vue de garantir l'accès de tous les vins de l'Ontario aux marchés européens.

	Dépenses ministérielles (millions \$)
	Chiffres réels 2002-2003
Fonctionnement	178
Immobilisations	1
Effectif (au 31 mars 2003)	1 310

NOTA : À compter de 2002-2003, les immobilisations corporelles importantes appartenant aux ministères provinciaux (terrains, immeubles et infrastructure de transport) sont comptabilisées selon la méthode de comptabilité d'exercice intégrale. Les autres immobilisations corporelles appartenant aux ministères continueront à être comptabilisées à titre de

charges au cours de l'année d'acquisition ou de la construction. Toutes les immobilisations appartenant à des organismes publics intégrés sont comptabilisées selon la méthode de comptabilité d'exercice intégrale.

Pour plus de renseignements sur le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, veuillez consulter notre site Web à www.mgs.gov.on.ca. Vous pouvez consulter les rapports annuels d'autres ministères du gouvernement de l'Ontario sur le site www.gov.on.ca sous la rubrique « Gouvernement en bref ».

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006
ISBN 1-4249-0581-8 (HTML)
ISBN 1-4249-0582-6 (PDF)
ISBN 1-4249-0580-X (version imprimée)
Available in English

[ACCUEIL](#) | [RECHERCHE](#) | [CONTACTEZ-NOUS](#) | [PLAN DU SITE](#) | [ENGLISH](#) | [ONTARIO.CA](#)



Ce site est mis à jour par le gouvernement de l'Ontario, Canada.

[CONFIDENTIALITÉ](#) | [AVIS IMPORTANTS](#)

Renseignements sur les droits d'auteur : © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006
Dernière mise à jour : 2006-09-12