

TABLE DES MATIÈRES

PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2010-2011

VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE.....	2
ORGANIGRAMME.....	14
LOIS APPLIQUÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX.....	15
ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS.....	18
Tableau 1 : Dépenses prévues du MSG en 2010-11 (en millions de dollars)	22
Tableau 2 : Sommaire – Exploitation et immobilisations par crédit.....	23
Rapport annuel 2009-2010	

VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) joue un rôle important dans la prestation de services gouvernementaux à la population ontarienne, et il est responsable de la main-d'œuvre gouvernementale, de l'approvisionnement et des ressources technologiques. Le MSG fournit des services publics de première ligne et en assure le soutien, en plus d'offrir des outils et des mécanismes internes en vue d'aider tous les ministères à atteindre leurs objectifs.

La vision à long terme du MSG consiste à offrir, tant au public qu'aux clients du ministère, des services gouvernementaux modernes et d'en améliorer la simplicité, la rapidité, l'utilité, l'harmonisation, la diversification et l'exhaustivité. Ces objectifs seront atteints au moyen de quatre priorités :

- réorganiser et améliorer les services gouvernementaux
- faire de la fonction publique de l'Ontario (FPO) le « lieu de travail de choix »
- réaliser les priorités du gouvernement en matière de résultats et de finances
- fournir aux Ontariens des services gouvernementaux fiables, rentables et facilement accessibles.

Le MSG offre aux particuliers et aux entreprises un accès rapide, convivial et simple à l'information et aux services du gouvernement en ligne, en personne, depuis un guichet et par téléphone. ServiceOntario est en voie de devenir un chef de file en matière de prestation de services en répondant aux attentes des consommateurs, voire en les surpassant, grâce à ses services, à ses solutions, à son leadership et à sa main-d'œuvre.

Une autre responsabilité clef du MSG est de s'assurer que l'Ontario dispose d'une fonction publique moderne et novatrice, ouverte et diversifiée à tous les niveaux. Ses principaux objectifs consistent à attirer et à retenir de nouveaux talents, à inciter les employés à réaliser les priorités clefs et à assurer la capacité future du gouvernement à offrir de façon continue des services de haute qualité au public.

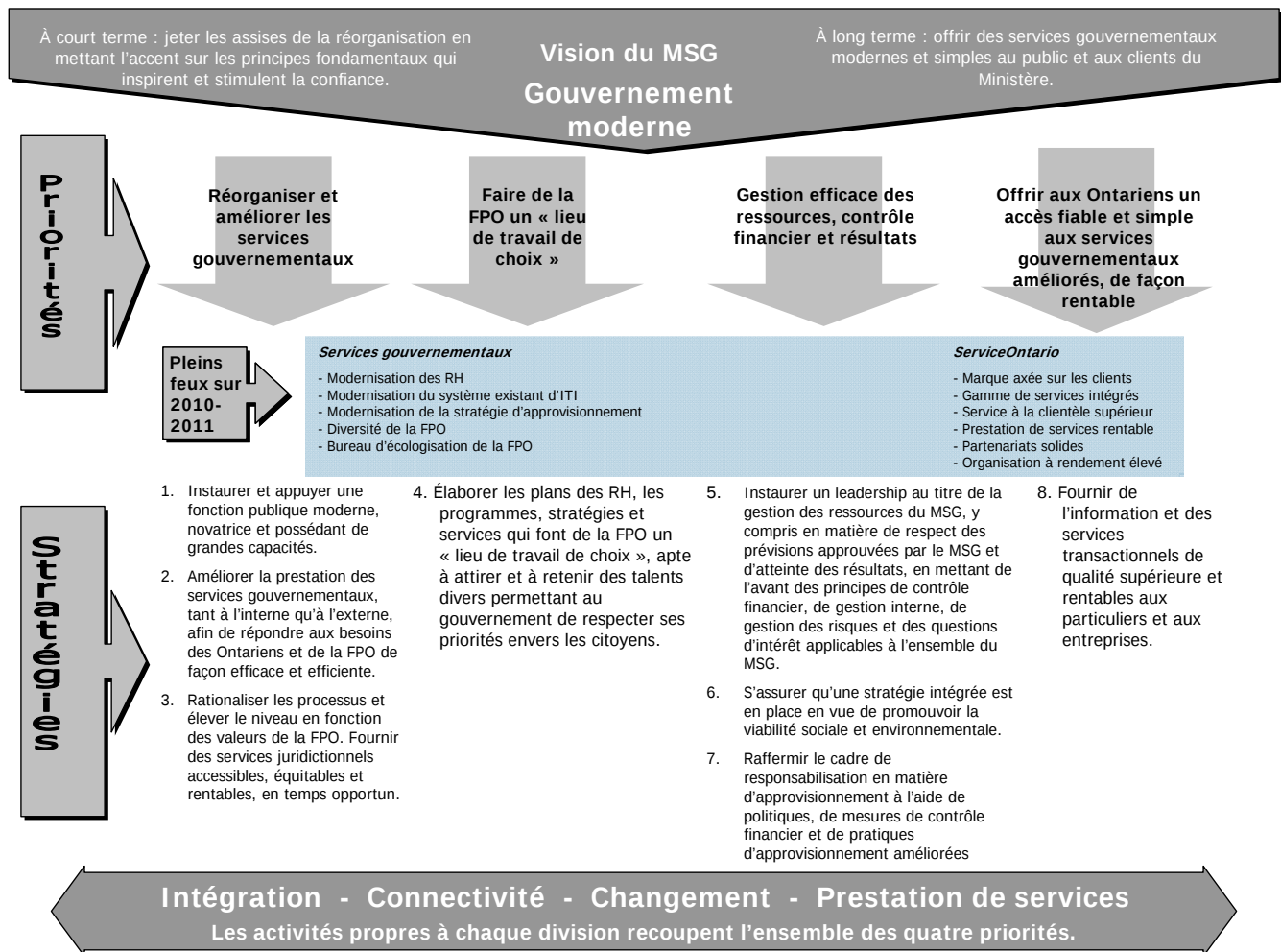
Le MSG appuie également d'autres ministères du gouvernement de l'Ontario en offrant des services essentiels destinés à l'ensemble de la FPO, y compris des services de soutien aux ressources humaines (RH), d'approvisionnement, de traitement transactionnel et de technologie de l'information. Il est également responsable de la préservation de la riche histoire de l'Ontario par l'intermédiaire des Archives publiques de l'Ontario.

Après plusieurs années de croissance et de transformation importantes, le MSG entre dans une période plus stable. Le MSG a travaillé à la modernisation et à l'amélioration des services offerts aux particuliers et aux entreprises ainsi qu'à la réorganisation de la main-d'œuvre, de l'approvisionnement et des ressources technologiques du gouvernement. Le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2010-2011 sont fondés sur les réalisations du MSGMGS.

Le MSG s'est engagé à mettre au point un processus viable d'écologisation au sein de la FPO. Le Bureau d'écologisation de la FPO travaille en collaboration avec les ministères afin d'établir une démarche coordonnée dans l'ensemble du gouvernement en vue de réduire l'incidence des activités du gouvernement sur l'environnement.

Le MSG s'affaire à créer la meilleure fonction publique du monde afin de respecter l'engagement du gouvernement consistant à devenir un chef de file réceptif et novateur dans le domaine du service à la clientèle.

La vision et les priorités du MSG sont illustrées dans le graphique suivant.



Le **Programme d'administration du ministère** fournit les services administratifs et de soutien qui permettent au MSG de contribuer aux objectifs du gouvernement en matière de résultats et de finances. Ses responsabilités comprennent la gestion financière, les ressources humaines stratégiques, la gestion des locaux et des installations, l'information et la technologie de l'information, les services juridiques, les communications, la planification et le suivi des résultats. Le programme a pour but de favoriser l'atteinte des objectifs des programmes du MSG.

Le **Programme des avantages sociaux et prestations de retraite (partie prise en charge par l'employeur)**, qui a trait à la quote-part de la province relativement aux avantages sociaux liés à la paie des fonctionnaires, relève du MSG. RHOntario est le promoteur du plan et fournit les directives; les Services communs de l'Ontario fournissent les services de traitement transactionnel. Le programme des avantages sociaux et prestations de retraite contribue à faire de la fonction publique de l'Ontario un « lieu de travail de choix ».

Le **Programme des services relatifs aux ressources humaines** soutient l'engagement du gouvernement consistant à devenir un chef de file réceptif et novateur dans le domaine du service à la clientèle en recrutant une main-d'œuvre compétente et créative. Tous les programmes axés sur la prestation de services de RH visent à soutenir la FPO pour qu'elle devienne un employeur de choix — une institution capable d'attirer et de fidéliser des

employés compétents et dont la main-d'œuvre diversifiée est en mesure de réaliser les priorités gouvernementales pour la population de l'Ontario.

RHOntario est chargé de l'embauche et du maintien en poste de la main-d'œuvre qualifiée nécessaire pour offrir des services publics modernes et efficaces et pour créer les capacités qui permettront au gouvernement de se concentrer sur ses priorités et de les atteindre.

RHOntario fournit des services intégrés en matière de ressources humaines et de réorganisation des activités à l'appui des objectifs opérationnels des ministères et élabore et met en œuvre des politiques et des stratégies qui font de la FPO un employeur de choix. En outre, 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 Bureau de la diversité soutient la vision de la FPO qui consiste à devenir une organisation inclusive, diversifiée, équitable et accessible qui fournit des services publics de grande qualité et qui vise à aider les employés à exploiter toutes leurs possibilités. Le Bureau est un centre d'excellence qui offre aux ministères des programmes et des services stratégiques pour l'ensemble de la FPO. Il conseille aussi les ministères sur les répercussions des politiques, des programmes, des communications, du développement organisationnel et de la gestion du changement en matière de diversité.

Le Secrétariat des relations de travail, qui vient d'être créé, aura la capacité d'analyser les facteurs internes et externes qui influent sur les résultats des négociations collectives afin d'établir des stratégies globales et d'offrir des conseils et des avis concernant la négociation collective. Il assurera également la surveillance et la prestation de conseils stratégiques sur les négociations collectives au sein de la fonction publique de l'Ontario et du secteur parapublic.

Le **Programme des services opérationnels de la FPO** est chargé d'améliorer la prestation des services internes et externes du gouvernement afin de répondre aux besoins des Ontariens et de la FPO. Tous les programmes de prestation des services s'attachent à optimiser et à améliorer les services gouvernementaux.

Le Programme d'information et de technologie de l'information du gouvernement assume le leadership visant à optimiser la gestion de l'information et de la technologie de l'information au sein du gouvernement. Ce mandat inclut les politiques et la mise en œuvre de l'infrastructure commune, la gouvernance et la responsabilité ainsi que la prestation des services communs à l'échelle de la FPO, tels que le traitement informatique et les installations de réseaux.

Les Services communs de l'Ontario fournissent à l'ensemble du gouvernement des services de soutien aux employés et aux programmes de la FPO, notamment le traitement des opérations financières et les recouvrements, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, l'assurance et la gestion des risques, la gestion et le traitement de la paye et l'administration des avantages sociaux.

Les Archives publiques de l'Ontario recueillent, gèrent et préservent les documents de la province, et encouragent le public à consulter les documents historiques et les annales de l'Ontario. Elles assurent la gestion responsable de la collection d'œuvres d'art du gouvernement et soutiennent de bonnes pratiques de conservation des documents au gouvernement.

Le Bureau d'écologisation de la fonction publique de l'Ontario assure le leadership stratégique des efforts des ministères pour l'écologisation et l'intendance environnementale des activités gouvernementales. Il a pour mandat de veiller à ce que des plans d'action soient en place pour réduire l'empreinte carbone du gouvernement et pour faciliter l'établissement de pratiques opérationnelles durables et d'une culture organisationnelle sensible aux préoccupations environnementales et axée sur leur règlement.

Programme des organismes, conseils, commissions et tribunaux. Une variété d'organismes, de conseils et de commissions associés au MSG assure la surveillance afin de veiller à l'efficacité de la gouvernance, de la responsabilité et de la gestion des relations :

Le Tribunal d'appel en matière de permis instruit les appels concernant des demandes d'indemnisation et des activités de délivrance de permis en vertu des lois administrées par divers ministères.

La Commission de révision de la publicité est le service central obligatoire pour l'achat de publicité, les relations avec le public et les médias et les services de communications créatives au nom de la FPO. Cette centralisation contribue à garantir que les ministères et les organismes gouvernementaux acquièrent ces services de manière équitable, ouverte, transparente et accessible aux fournisseurs qualifiés.

Le commissaire aux conflits d'intérêts a des responsabilités quant à certaines questions touchant les conflits d'intérêts et l'activité politique lorsqu'elles concernent des employés des ministères et des organismes publics ou les personnes qui y sont nommées. Le commissaire traite les demandes de conseils ou de décision envoyées par les sous-ministres, les présidents d'organismes publics et d'autres personnes désignées relativement à des questions précises concernant les conflits d'intérêts ou l'activité politique.

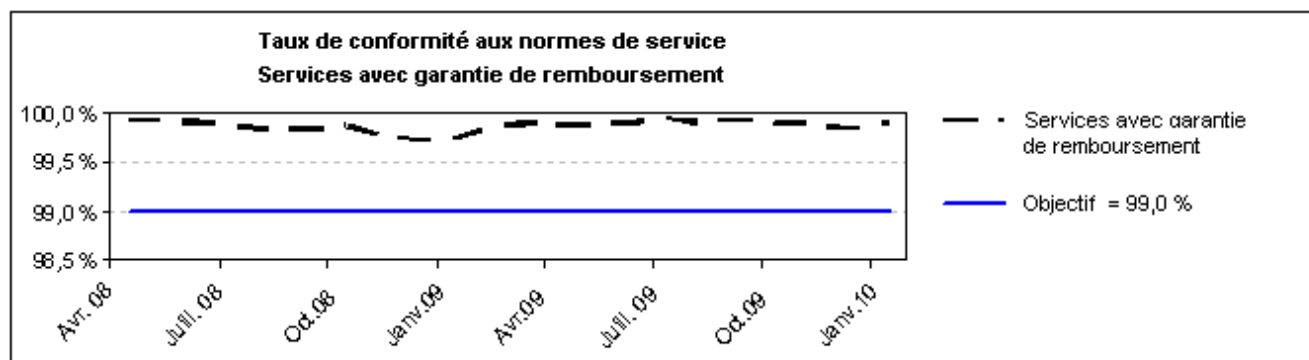
ServiceOntario est la voie d'accès aux services du gouvernement pour la prestation aux particuliers et aux entreprises de services réguliers d'information et transactionnels. ServiceOntario « facilite » aux Ontariens l'accès aux services gouvernementaux en leur offrant du soutien en personne, au guichet ou depuis un guichet, par la poste, par téléphone ou en ligne.

ServiceOntario modernise son réseau de prestation de services afin d'améliorer l'accès au service et la qualité du service, de même que de réduire les délais. Il intègre les services et regroupe les emplacements de manière à ce que les Ontariens puissent avoir accès, au même endroit, aux services liés aux permis, aux enregistrements et aux immatriculations.

Mesures de performance

Les mesures de performance du MSG s'harmonisent avec les sept stratégies favorisant la création d'une fonction publique moderne et efficace. Voici certaines de ces mesures :

La **conformité aux normes de service** permet d'évaluer le pourcentage d'opérations effectuées selon les normes de service établies; cette mesure indique l'efficacité de la prestation de services. Les services offerts avec garantie de remboursement étaient conformes à la norme dans 99,9 % des cas au cours de l'exercice 2009-2010.



Le public en tire une satisfaction élevée et fait davantage confiance au gouvernement. L'objectif pour 2010-2011 consiste à maintenir un taux de conformité à la norme de service supérieur au taux cible de 99 % grâce à un contrôle des processus strict et à l'amélioration continue.

ServiceOntario évalue la satisfaction des consommateurs tout au long de l'année à l'égard de chacun des modes de prestation de services : en ligne, services au comptoir, par téléphone et depuis un guichet. Les consommateurs accordent une cote à la prestation de service reçue allant de « 1 » (très insatisfaisant) à « 5 » (très satisfaisant). L'indicateur de performance de ServiceOntario correspond au pourcentage de consommateurs lui accordant une cote de satisfaction globale de « 5 ». Les résultats du tableau ci-dessous sont fondés sur les études portant sur tous les modes de prestation de l'exercice 2009-2010. Comme l'indique le tableau, les résultats sont supérieurs aux objectifs.

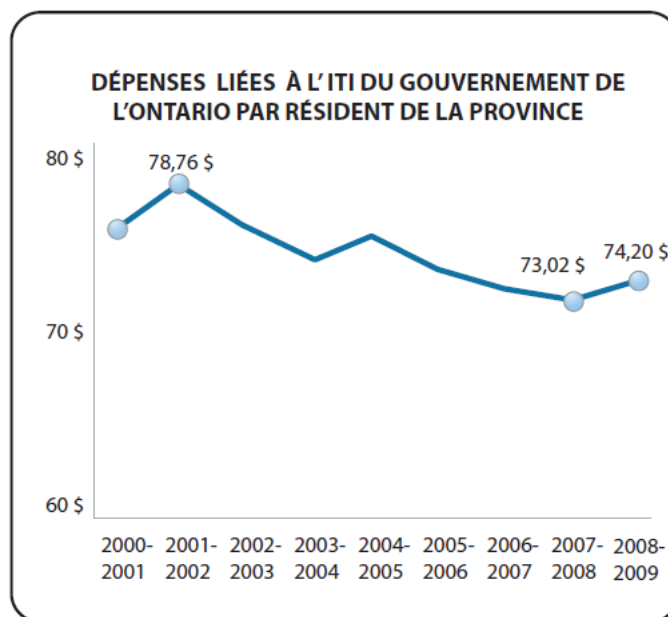
Satisfaction globale		2007-08	2008-09	2009-10	2010-11
% de consommateurs très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario	Objectifs	70 %	70 %	72 %	78 %
	Résultats	s.o	74 %	77 %	

ServiceOntario tient absolument à améliorer de façon continue et constante le degré de satisfaction des consommateurs. Cet engagement fait partie intégrante du Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats du MSG.

L'utilisation et la gestion efficace de l'information et de la technologie de l'information (ITI) permettront d'améliorer la fiabilité, la rentabilité, la convivialité et l'accessibilité des services offerts au public. Voici des exemples :

- on améliorera l'accès aux services offerts par voie électronique, lesquels sont de plus en plus utilisés (le taux de satisfaction des usagers est plus élevé qu'en ce qui concerne les autres modes de prestation de services).
- les délais de prestation de services seront mieux respectés et l'accès à l'information et aux services sera amélioré.
- il y aura moins de divisions géographiques grâce à des initiatives comme la télémédecine, les auditions des renvois par vidéo, l'initiative relative à l'accès à large bande et les portails de collaboration.
- les dépenses gouvernementales engagées pour l'acquisition de matériel et de logiciels seront bien gérées, les frais généraux liés à l'ITI seront maîtrisés et la capacité interne sera renforcée grâce à la conversion stratégique de rôles de consultant en des rôles d'employé.

Les dépenses liées à l'ITI étaient de 74,20 \$ par résident en Ontario en 2008-2009, une baisse par rapport à 78,76 \$ en 2001-2002.



Année d'imposition	Dépenses liées à l'ITI (en millions)	Population (en millions)	\$ par individu
2000-2001	902	11,9	75,80
2001-2002	953	12,1	78,76
2002-2003	946	12,3	76,91
2003-2004	926	12,4	74,68
2004-2005	944	12,5	75,44
2005-2006	939	12,6	74,52
2006-2007	934	12,7	73,54
2007-2008	942	12,9	73,02
2008-2009	972	13,1	74,20

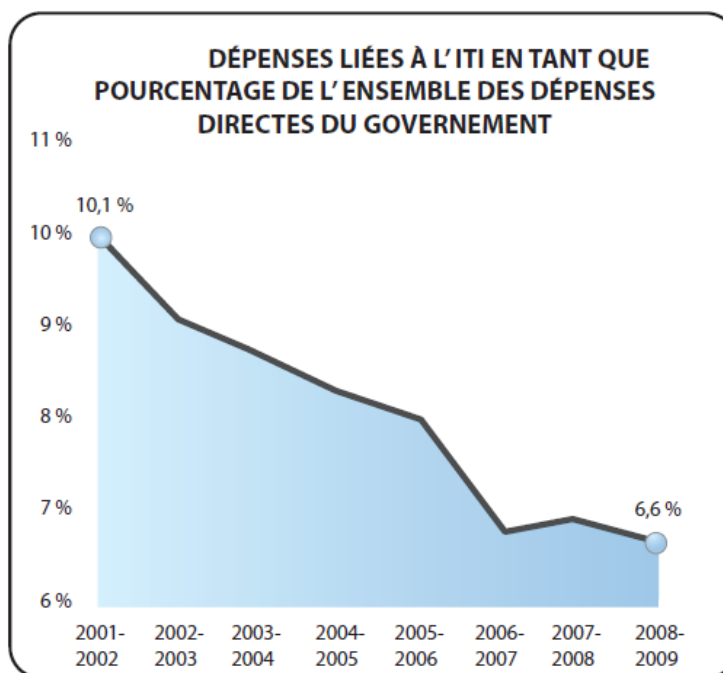
Source : Statistique Canada, ministère des Finances, SIGIF, RIRH

Remarque : Afin de préserver la pertinence de toute comparaison avec les années antérieures, les « Dépenses liées aux TI » déclarées ci-dessus ne tiennent pas compte des regroupements de dépenses autres que les codes de dépenses définis liés à l'IT et les salaires du

personnel non visé par la catégorie de l'ITI.

Le pourcentage des dépenses gouvernementales directes indique que la tendance à la baisse se poursuit (6,6 % en 2008-2009).

Grâce à des dépenses plus efficaces qui produisent de meilleurs résultats, l'ITI a constamment augmenté le nombre de fonctionnalités tout en maintenant les coûts à un niveau relativement constant au fil du temps.



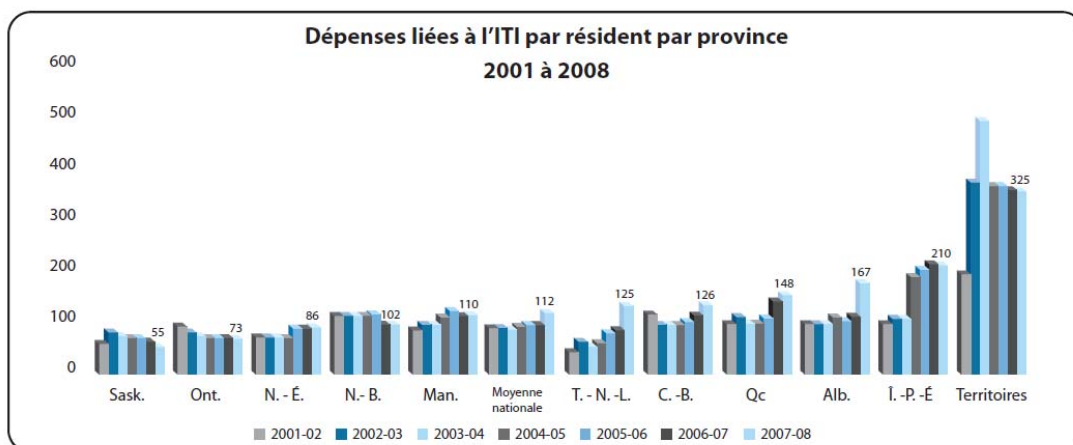
Année	Dépenses liées au personnel de l'ITI et aux produits et services (en millions)	Total des dépenses directes du gouvernement de l'Ontario (en millions) ¹	Pourcentage des dépenses liées au personnel de l'ITI et aux produits et services
2001-2002	953	9 392 ²	10,1 %
2002-2003	946	11 204	8,5 %
2003-2004	926	11 300	8,2 %
2004-2005	944	11 998	7,9 %
2005-2006	939	12 272	7,6 %
2006-2007	934	13 890	6,7 %
2007-2008	942	13 733	6,9 %
2008-2009	972	14 716	6,6 %

Source : Comptes public, ministère des Finances, SIGIF, RIRH

Remarque: toutes les dépenses sont en millions de dollars

L'objectif de 2010-2011 consiste à continuer d'accroître l'efficacité tout en améliorant la qualité des services.

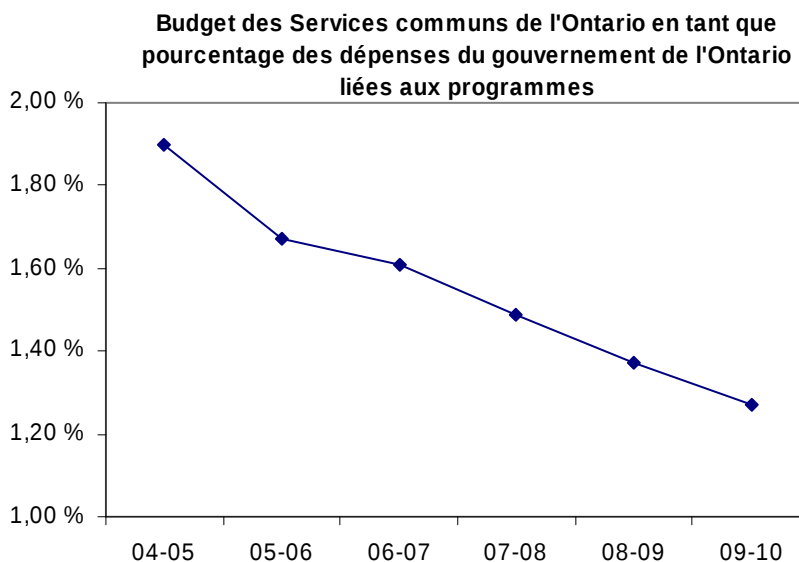
En 2007-2008, l'Ontario occupait l'avant-dernier rang des provinces et territoires canadiens quant au ratio de dépenses liées à l'ITI par résident.



Source : Public Sector Research

Les **Services communs de l'Ontario** fournissent à l'échelle du gouvernement des services de soutien aux employés et aux programmes de la FPO, notamment le traitement des opérations financières et les recouvrements, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion et le traitement de la paye et l'administration des avantages sociaux.

Les résultats présentés ci-dessous démontrent que les Services communs de l'Ontario offrent davantage de services avec moins de ressources pour soutenir les programmes du gouvernement.



M\$	04-05	05-06	06-07	07-08	08-09	09-10
Budget des Services communs de l'Ontario *	184	172	175	171	166	165
Dépenses directes du gouvernement de l'Ontario **	9 679	10 276	10 888	11 474	12 142	13 009
Budget des Services communs de l'Ontario en tant que pourcentage des dépenses directes de la FPO	1,90 %	1,67 %	1,61 %	1,49 %	1,37 %	1,27 %

* Certaines données ont été rajustées à des fins de comparaison.

** Les données de 2004-2005 à 2008-2009 s'appuient sur les comptes publics, excluant les postes Paiements de transfert et Autres opérations.

Les données de 2009-2010 s'appuient sur les budgets des dépenses puisque les données sur les comptes publics ne sont pas encore disponibles.

L'objectif consiste à continuellement trouver des méthodes efficaces pour soutenir les programmes du gouvernement.

POINTS SAILLANTS, PRINCIPAUX RÉSULTATS ET RÉALISATIONS DE 2009-2010

Voici les réalisations importantes du MSG en 2009-2010 :

Amélioration des services publics

- ServiceOntario a transformé la prestation de services publics en offrant le premier service public avec garantie de remboursement dans un délai déterminé en Amérique du Nord. ServiceOntario offre actuellement sept services garantis :
 - o service de délivrance en ligne en 15 jours d'un acte de naissance;
 - o service de délivrance en ligne en 15 jours d'un certificat de mariage;
 - o service de délivrance en ligne en 15 jours d'un certificat de décès;
 - o service de délivrance prioritaire en 5 jours d'un acte de naissance;
 - o service de délivrance prioritaire en 5 jours d'un certificat de mariage;
 - o service de délivrance prioritaire en 5 jours d'un certificat de décès;
 - o service de délivrance en ligne de 2 jours d'un permis principal électronique d'entreprise.
- En 2009, ServiceOntario a respecté sa norme de service garanti en quinze jours et en cinq jours pour la délivrance d'actes de naissance et de certificats de mariage et de décès dans plus de 99,5 % des cas, et sa norme de service garanti en deux jours pour la délivrance en ligne d'un permis principal électronique d'entreprise dans 100 % des cas.
- Dans le cadre des plans visant à promouvoir l'accroissement des services en ligne, une nouvelle norme de service garanti en cinq jours pour la délivrance en ligne des renouvellements d'immatriculations des véhicules et des Trousses d'information sur les véhicules d'occasion (TIVO) a été publiée. L'ancienne norme officielle était de quinze jours.
- En plus des garanties de service, ServiceOntario transforme actuellement la prestation de services en offrant davantage de services par une même organisation, en accroissant le nombre de services intégrés et en ajoutant de nouveaux secteurs d'activité à sa gamme de services.
- Dans le cadre de l'initiative « Ouvrir la voie », le déploiement des services intégrés (délivrance des permis de conduire et des plaques d'immatriculation et services d'enregistrement des cartes Santé) dans les centres ServiceOntario a débuté en octobre 2009. Au 31 mars, ServiceOntario avait regroupé 34 centres privés et lancé le concept des services intégrés dans sept centres privés et publics.
- ServiceOntario a également commencé à offrir le Permis de conduire Plus dans neuf centres ServiceOntario : Toronto (deux centres), Thunder Bay, Sault Ste Marie, St. Catharine's, Windsor, Ottawa, Cornwall et Kingston. Le Permis de conduire Plus constitue une solution de rechange au passeport pour se conformer à l'Initiative américaine relative aux voyages dans l'hémisphère occidentale, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2009.
- La mise en œuvre à l'échelle provinciale d'un Service d'enregistrement des nouveau-nés entièrement électronique a été complétée en 2009. Ce service est maintenant accessible aux nouveaux parents et aux centres de naissances de la province. Toutes les naissances, y compris les naissances à domicile, peuvent maintenant être enregistrées en ligne.
- Dans le cadre du programme L'Ontario propice aux affaires, ServiceOntario a lancé en décembre 2009 la Ligne Info-Entreprises du Centre de services aux entreprises d'Oshawa, qui fournit au public des renseignements et des services d'orientation de 8 h 30 et 17 h, du lundi au vendredi. Les appelants ont accès à des services multilingues et peuvent joindre plusieurs ministères et secteurs de programmes grâce au système de réponse vocale intégrée (RVI), facile à utiliser.

- En février 2010, PerLE (le service de permis et licences électronique d'entreprises de ServiceOntario pour les différents ordres de gouvernement) était offert dans 115 administrations. À l'heure actuelle, 76,8 % des Ontariens ont accès à ce service par le biais de leur municipalité.
- Le ministère du Revenu et le ministère du Travail ont été intégrés avec succès au Répertoire des entreprises, ce qui leur a permis de profiter des avantages du numéro d'entreprise unique.
- ServiceOntario continue de collaborer avec des partenaires de tous les ordres de gouvernement pour rationaliser la relation entreprise-gouvernement.
- On a également lancé en 2008 l'Initiative d'enregistrement des naissances dans les communautés autochtones, une initiative dirigée par ServiceOntario qui regroupe de nombreux partenaires et qui facilite l'accès aux services d'enregistrement des naissances dans les communautés éloignées. Parmi les partenaires, on compte Service Canada, le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le ministère des Services sociaux et communautaires et Santé Canada. Les employés de Service Canada et de ServiceOntario offrent maintenant de l'information et de l'aide relativement à l'enregistrement des naissances et aux demandes d'actes de naissance aux personnes vivant en régions éloignées.
- Le service de validation des actes de naissance a été mis en marche avec succès en collaboration avec Service Canada – un service électronique de partage des renseignements qui permet aux organisations de valider en ligne les actes de naissance ontariens afin de soutenir l'intégrité de leurs propres programmes et processus. Ce service permet d'éviter que quelqu'un puisse utiliser un faux acte de naissance pour obtenir un numéro d'assurance sociale, et il élimine pratiquement toutes les erreurs de nom ou de date de naissance.
- En avril 2009, les Archives publiques de l'Ontario ont ouvert au public un nouveau centre de services à l'Université York. Le centre offre au public une nouvelle aire d'exposition, une programmation améliorée, de nouvelles salles de classe et des archives créées en format numérique.
- En octobre 2009, les Archives publiques de l'Ontario ont été parmi les premières archives au Canada à mettre en ligne, à l'intention des chercheurs, des documents « créés en format numérique », comme les documents sur la Commission d'enquête Ipperwash. De plus, les Archives publiques mettent en œuvre une stratégie visant à préserver les archives électroniques pour que les générations futures puissent en profiter.

Économies du MSG

- RHOntario a dirigé de nombreux programmes de gouvernance et de responsabilisation pour des organismes afin d'encourager une surveillance accrue des quelque 250 organismes classifiés du gouvernement. En septembre 2009, le premier ministre s'est engagé à dévoiler publiquement les dépenses des ministres et de leurs employés, des cadres supérieurs des 22 plus grands organismes et des cadres supérieurs de la FPO. RHOntario a élaboré la nouvelle *Loi sur l'examen des dépenses dans le secteur public*, qui donne au commissaire à l'intégrité le pouvoir d'examiner les dépenses des cadres supérieurs des 22 plus grands organismes de l'Ontario.
- Le Bureau d'écologisation de la FPO a lancé le programme « Maxivert », un programme qui préconise la réduction de la consommation ainsi que la réutilisation, le recyclage et le compostage des déchets afin de diminuer la quantité de déchets acheminés vers les sites d'enfouissement. Les édifices gouvernementaux qui participent actuellement à ce programme recyclent d'une manière ou d'une autre jusqu'à 82 % de leurs déchets. Dans le cadre de l'engagement du gouvernement à réduire la quantité de déchets acheminés vers les dépotoirs, la FPO a recyclé avec succès plus de 500 000 kilos de matériel électronique périmé.

- Dans le cadre de son engagement à réduire la consommation d'électricité dans ses bureaux, le MSG a mis en œuvre une Stratégie de gestion d'énergie à l'échelle de la FPO en juillet 2009 afin d'ajuster les paramètres de gestion de la consommation de tous les ordinateurs de bureau de la FPO. Ces nouveaux paramètres mettent automatiquement les écrans en veille après cinq minutes d'inactivité et les CPU après quinze minutes d'inactivité. Cette initiative permettrait une économie de 19 millions de kWh par année, une quantité d'énergie suffisante pour alimenter environ 1 711 résidences pendant une année.
- Les prix uniques négociés pour l'achat d'ordinateurs et de périphériques continuent d'apporter des bénéfices puisqu'ils ont permis une diminution des dépenses informatiques (matériel et logiciels) de 58 % depuis 2004-2005.
- En 2008, le gouvernement de l'Ontario a entrepris l'analyse de ses principales applications et les a classées en fonction de leur valeur relative et du risque qu'elles représentaient pour l'institution. La Stratégie de gestion des portefeuilles d'applications principales modernise ces applications et assure ainsi la pérennité des services publics essentiels. En mars 2010, 32 applications avaient été analysées dans le cadre de la Stratégie de gestion des portefeuilles d'applications principales.

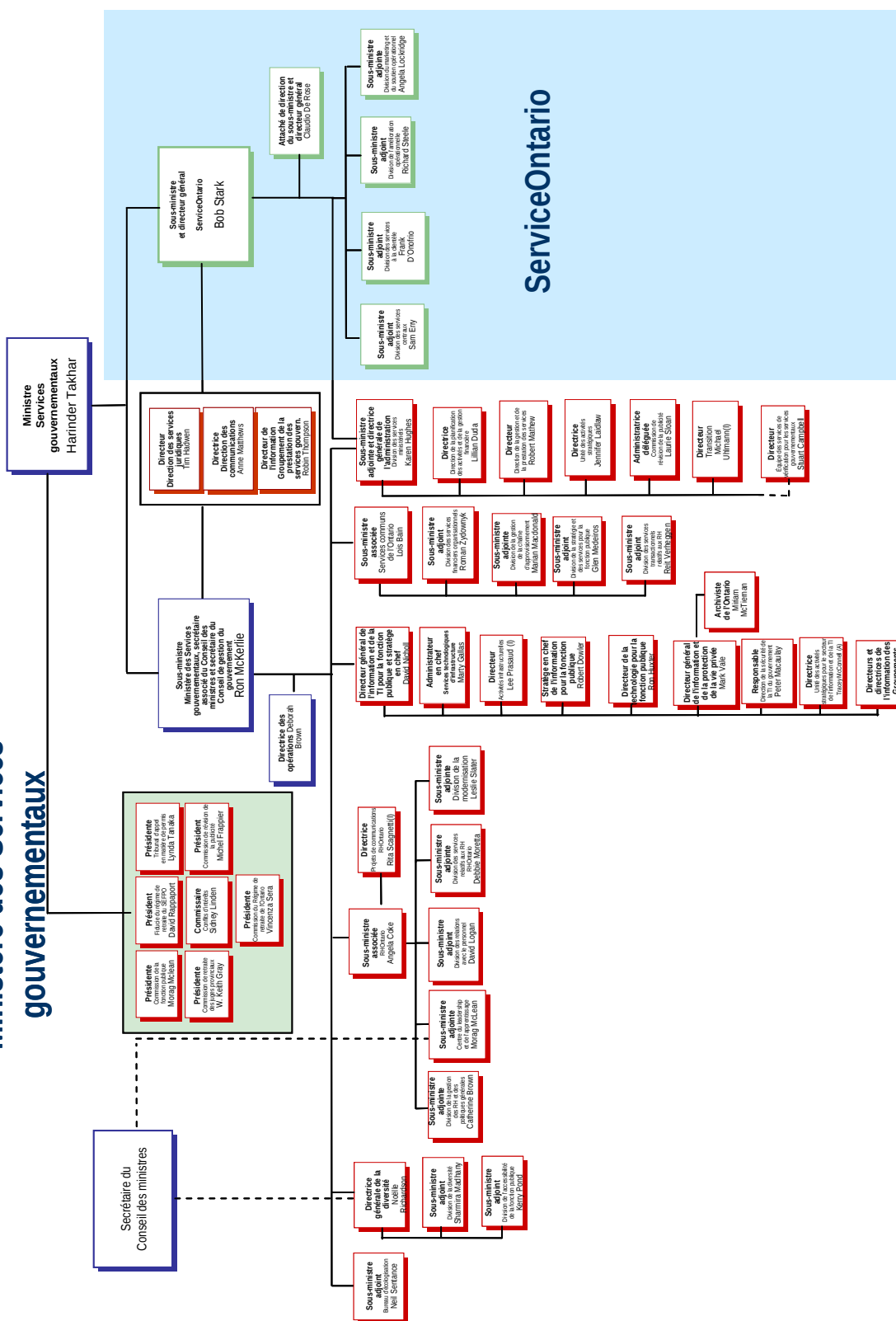
Professionalisme de la FPO

- Pour la deuxième année consécutive, la FPO a été reconnue comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada et l'un des 90 meilleurs employeurs de la région du grand Toronto et, pour la troisième année de suite, l'un des employeurs canadiens qui gèrent le mieux la diversité. La FPO est l'un des deux seuls services publics fédéraux, provinciaux ou territoriaux qui figurent sur cette liste. Plus de 24 000 employeurs de partout au Canada, sur 75 000 au départ, ont été invités à participer à cette compétition prestigieuse qui souligne le travail des entreprises qui sont à l'avant-garde de leur industrie relativement au recrutement et à la fidélisation des employés.
- En 2009-2010, le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels de RH Ontario a permis à environ 6 000 jeunes et nouveaux professionnels de vivre une expérience de travail dans le cadre de six programmes d'emploi, dont le programme de stage pour les personnes formées à l'étranger lancé en octobre 2009. En outre, le personnel du Secrétariat a pris part à environ 158 événements de liaison au cours de l'exercice en vue d'accroître la réputation de la FPO comme étant le « lieu de travail de choix ».
- Guidée par le directeur général de la diversité, la FPO continue d'être un chef de file en matière de diversité et d'inclusion en milieu de travail et elle est bien outillée pour orienter les changements organisationnels qui permettront de refléter la diversité de la population ontarienne et de répondre à ses attentes :
 - o Comme les dirigeants jouent un rôle important dans la création d'une culture d'inclusion où les employés peuvent exploiter toutes leurs possibilités, les plans de rendement des sous-ministres de la FPO contiennent maintenant des engagements relatifs à la diversité et à l'accessibilité.
 - o La FPO est parvenue à atteindre la pleine conformité au Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle avant la date d'échéance du 1^{er} janvier 2010 – en première place devant 360 000 autres organismes devant se soumettre à ce règlement.
 - o Plus de 46 000 fonctionnaires ont reçu une formation sur l'accessibilité afin de les sensibiliser aux difficultés auxquelles font face les personnes handicapées et d'améliorer le service offert à cette clientèle.

Vous trouverez dans le rapport annuel qui se trouve à l'annexe 1 les détails des réalisations du MSG en 2009-2010.

Ministère des Services
gouvernementaux

ORGANIGRAMME



LOIS APPLIQUÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux, L.O. 2009, ch. 33, ann. 5

Loi de 2006 sur les Archives publiques et la conservation des documents, L.O. 2006, chap. 34, ann. A

Loi sur le bornage, L.R.O. 1990, chap. B.10

Loi sur les sociétés par actions, L.R.O. 1990, chap. B.16, à l'égard de ce qui suit :

- (a) déposer, consigner et rechercher des articles et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre, qui ne sont pas rattachés aux poursuites à l'égard d'infractions;
- (c) les pouvoirs et fonctions du directeur;
- (d) recommander des mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement, qui ne sont pas rattachées aux sociétés professionnelles de la santé.

Loi sur les noms commerciaux, L.R.O. 1990, chap. B.17, à l'égard de ce qui suit :

- (a) enregistrer, consigner et rechercher des noms;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du registrateur;
- (d) recommander des mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

Loi de 1994 portant réforme de la réglementation des entreprises, L.O. 1994, chap. 32, sauf à l'égard des articles 1, 2 et 3.

Loi de 2002 sur l'examen des dépenses des ministres et des chefs d'un parti de l'opposition et l'obligation de rendre compte, L.O. 2002, chap. 34, ann. A

Loi sur la certification des titres, L.R.O. 1990, chap. C.6

Loi sur le changement de nom, L.R.O. 1990, chap. C.7

Loi de 1998 sur les condominiums, L.O. 1998, chap. 19, à l'égard de ce qui suit :

- (a) enregistrer et constituer des associations condominiales;
- (b) champ d'application des règlements du ministre;
- (c) paragraphe 177(3) relatif au champ d'application des règlements du ministre.

Loi sur les personnes morales, L.R.O. 1990, chap. C.38, à l'égard de ce qui suit :

- (a) demander, consigner et rechercher des lettres patentes et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du lieutenant-gouverneur;
- (c) les pouvoirs et fonctions du ministre, qui ne sont pas rattachés aux poursuites à l'égard d'infractions;
- (d) recommander des mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

Loi sur les renseignements exigés des personnes morales, L.R.O. 1990, chap. C.39, sauf à l'égard des articles 1, 13, 14, 15 et 18.

Loi de 1991 sur l'enregistrement électronique dans le cadre de lois relevant du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, L.O. 1991, chap. 44, à l'égard des articles 4, 5 et 6.

Loi sur les personnes morales extraprovinciales, L.R.O. 1990, chap. E.27, à l'égard de ce qui suit :

- (a) demander, consigner et rechercher des permis et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du directeur;
- (d) recommander des mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

Loi sur le drapeau officiel, L.R.O. 1990, chap. F.20

Loi sur l'emblème floral, L.R.O. 1990, chap. F.21

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, chap. F.31

Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale, L.O. 2004, chap. 20

Loi portant réforme de l'enregistrement immobilier, L.R.O. 1990, chap. L.4

Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers, L.R.O. 1990, chap. L.5

Loi de 1999 sur le Tribunal d'appel en matière de permis, L.O. 1999, chap. 12, ann. G

Loi sur les sociétés en commandite, L.R.O. 1990, chap. L.16, à l'égard de ce qui suit :

- (a) déposer, consigner et rechercher des déclarations et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du registraire;
- (d) recommander des mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

Loi de 1998 sur l'enregistrement des lobbyistes, L.O. 1998, chap. 27, ann.

Loi sur le mariage, L.R.O. 1990, chap. M.3

Loi sur le ministère des Services gouvernementaux, L.R.O. 1990, chap. M.25, sauf à l'égard de la Société immobilière de l'Ontario et des questions touchant l'immobilier.

Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, chap. M.56

Loi sur la publication des avis officiels, L.R.O. 1990, chap. O.3

Loi de 2006 sur la négociation collective relative à la Police provinciale de l'Ontario, L.O. 2006, chap. 35, ann. B

Loi de 1994 sur le Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario, L.O. 1994, ann.

Loi sur les sociétés en nom collectif, L.R.O. 1990, chap. P.5, à l'égard des par. 44.3 et 44.4.

Loi sur les sûretés mobilières, L.R.O. 1990, ch. P.10, à l'égard de ce qui suit :

- (a) Enregistrer, consigner et rechercher des états financiers et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du registraire;
- (d) recommander des mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

Loi de 2009 sur l'examen des dépenses dans le secteur public, L.O. 2009, ch. 20

Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario, L.O. 2006, chap. 35, ann. A

Loi sur le Régime de retraite des fonctionnaires, L.R.O. 1990, chap. P.48

Loi sur l'enregistrement des actes, L.R.O. 1990, chap. R.20

Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs, L.R.O. 1990, chap. R.25, à l'égard de ce qui suit:

- (a) enregistrer des revendications de privilège et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du registraire.

Loi sur les statistiques de l'état civil, L.R.O. 1990, chap. V.4

ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS

Nom et type	Description	Membre	Adresse
Commission de révision de la publicité Type : Réglementation	Service commun central obligatoire de la FPO pour l'achat de publicité, les relations avec le public et les médias et les services de communications créatives. La Commission établit toutes les conventions gouvernementales avec les fournisseurs officiels, surveille les processus de sélection des fournisseurs afin de veiller au respect des lignes directrices et des directives gouvernementales, et surveille la conformité avec la politique d'approvisionnement en services de publicité et de communications.	Président : Michel Frappier En vertu des directives « Government Appointees », toutes les nominations à la Commission sont faites par le ministre.	Adresse : 900, rue Bay Édifice Macdonald 2 ^e étage Bureau M2-56 Toronto (Ontario) M7A 1N3
Commission de rémunération des juges suppléants Type : Consultatif	Formule des recommandations à l'intention du gouvernement sur la rémunération et les dépenses des juges suppléants de l'Ontario.	Présidente : Marilyn Nairn Un seul commissaire est choisi par l'Association et le ministre des Services gouvernementaux, et est nommé par le MSG.	Adresse : 77, rue Wellesley Ouest Édifice Ferguson 7 ^e étage Toronto (Ontario) M7A 1N3
Commission de rémunération des juges de paix Type : Consultatif	Créée en vertu de la <i>Loi sur les juges de paix</i> . Elle formule des recommandations à l'intention du gouvernement sur la rémunération des juges de paix.	Présidente : Marilyn Nairn Le lieutenant-gouverneur nomme trois membres. Une personne est choisie par l'Association des juges de paix, une par le président du Conseil de gestion du gouvernement et une dernière conjointement par l'Association et le président précités.	Adresse : 77, rue Wellesley Ouest Édifice Ferguson 7 ^e étage Toronto (Ontario) M7A 1N3

Nom et type	Description	Membre	Adresse
Tribunal d'appel en matière de permis Type : Juridictionnel	Instruit les appels concernant les demandes d'indemnisation et les activités de délivrance de permis réglementées par le ministère des Services aux consommateurs, le ministère des Transports, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, le ministère des Affaires municipales et du Logement, et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.	Présidente : Lynda Tanaka Le lieutenant-gouverneur nomme au moins trois membres, dont un à titre de président, et peut désigner un ou plusieurs vice-présidents.	Adresse : 1, avenue St. Clair Ouest 12 ^e étage Toronto (Ontario) M4V 1K6
Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts Type : Réglementation	Responsable de certaines questions touchant les conflits d'intérêts et l'activité politique en vertu de <i>la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i> (LFPO). Le commissaire est chargé d'approuver les règles touchant les conflits d'intérêts des organismes publics afin d'en garantir la cohérence avec les normes de la FPO, de traiter les demandes d'avis ou de décision des sous-ministres, des présidents d'organismes publics et d'autres personnes désignées sur des questions précises portant sur des conflits d'intérêts et des activités politiques, d'examiner les demandes de personnes nommées exerçant leurs fonctions à temps partiel pour le compte d'organismes publics qui leur permettraient de prendre part à des activités politiques non permises en vertu de LFPO, de prendre des décisions sur les conflits d'intérêts d'anciens fonctionnaires, et de recevoir la déclaration financière de fonctionnaires qui travaillent sur des questions pouvant concerner le secteur privé.	Commissaire : Sidney Linden Le lieutenant-gouverneur nomme le commissaire, lequel peut nommer un employé du bureau du commissaire qui le remplacera en son absence.	Adresse : 2, rue Bloor Est 18 ^e étage Toronto (Ontario) M4W 3J5

Nom et type	Description	Membre	Adresse
Conseil d'administration du Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario Type : S.O	Un organisme indépendant (et non un organisme d'État) responsable de l'administration du Régime de retraite du SEFPO, y compris les placements de la caisse de retraite et le traitement des demandes relatives au régime.	Président : Tony Ross Le conseil est composé de dix membres, dont cinq nommés par le SEFPO et cinq par le gouvernement.	Adresse : 1, rue Adelaide Est Bureau 1200 Toronto (Ontario) M5C 3A7
Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario (Commission du Régime de retraite de l'Ontario) Type : Fiducie	Responsable de l'administration du Régime de retraite des fonctionnaires (RRFT), y compris les placements de la caisse de retraite et le traitement des demandes relatives au régime.	Présidente : Vincenza Sera Le lieutenant-gouverneur nomme au moins quatre membres, dont au moins un représente les membres d'un syndicat accrédité. Le conseil compte actuellement neuf membres, dont trois ont été nommés par des membres d'un syndicat accrédité.	Adresse : 200, rue King Ouest Bureau 2200 Toronto (Ontario) M5H 3X6
Commission de retraite des juges provinciaux Type : Fiducie	Responsable de l'administration du Régime de retraite des juges provinciaux, y compris le traitement des demandes relatives au régime, mais à l'exclusion des placements de la caisse de retraite.	Président : Keith Gray Le lieutenant-gouverneur nomme trois membres et désigne un président.	Adresse : a/s de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario 200, rue King Ouest Bureau 2200 Toronto (Ontario) M5H 3X6
Commission de rémunération des juges provinciaux Type : Consultatif	Créée en vertu de la <i>Loi sur les tribunaux judiciaires</i> pour formuler des recommandations à l'intention du gouvernement sur la rémunération des juges de la Cour de justice de l'Ontario.	Présidente : Marilyn Nairn Le lieutenant-gouverneur et les associations de juges nomment conjointement le président. Un membre est nommé par les associations représentant les juges provinciaux et le lieutenant-gouverneur nomme un autre membre.	Adresse : 77, rue Wellesley Ouest Édifice Ferguson 7 ^e étage Toronto (Ontario) M7A 1N3

Nom et type	Description	Membre	Adresse
Commission de la fonction publique Type : Réglementation	Surveille le rendement du gouvernement en tant qu'employeur, particulièrement sa conformité à la <i>Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i> , tout en respectant le principe du mérite, présente un rapport sur ce rendement et prend part à l'élaboration de valeurs gouvernementales.	Présidente : Morag McLean Le lieutenant-gouverneur nomme le président et au moins deux autres membres.	Adresse : 99, rue Wellesley Ouest Édifice Whitney 5 ^e étage Toronto (Ontario) M7A 1N3
Commission des griefs de la fonction publique Type : Juridictionnel	Prend les décisions relatives aux griefs concernant les mesures disciplinaires, les congédiements et les conditions de travail des employés de la fonction publique de l'Ontario qui ne sont pas membres d'une unité de négociation du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario, de l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario ou d'Ingénieurs Gouvernement de l'Ontario (PEGO).	Président : Donald Carter Le lieutenant-gouverneur nomme le président et désigne au moins deux autres membres.	Adresse : 180, rue Dundas Ouest Bureau 600 Toronto (Ontario) M5G 1Z8

INFORMATION FINANCIÈRE DU MSG

Tableau 1 : Dépenses prévues du MSG en 2010-11 (en millions de dollars)

Exploitation	2 176,8
Immobilisations	27,6
TOTAL	2 204,4

*Comprend les crédits législatifs et les redressements de consolidation
(à l'exception de l'actif d'exploitation et des immobilisations)

Total à voter – Exploitation et immobilisations (à l'exception de l'actif d'exploitation et des immobilisations corporelles)

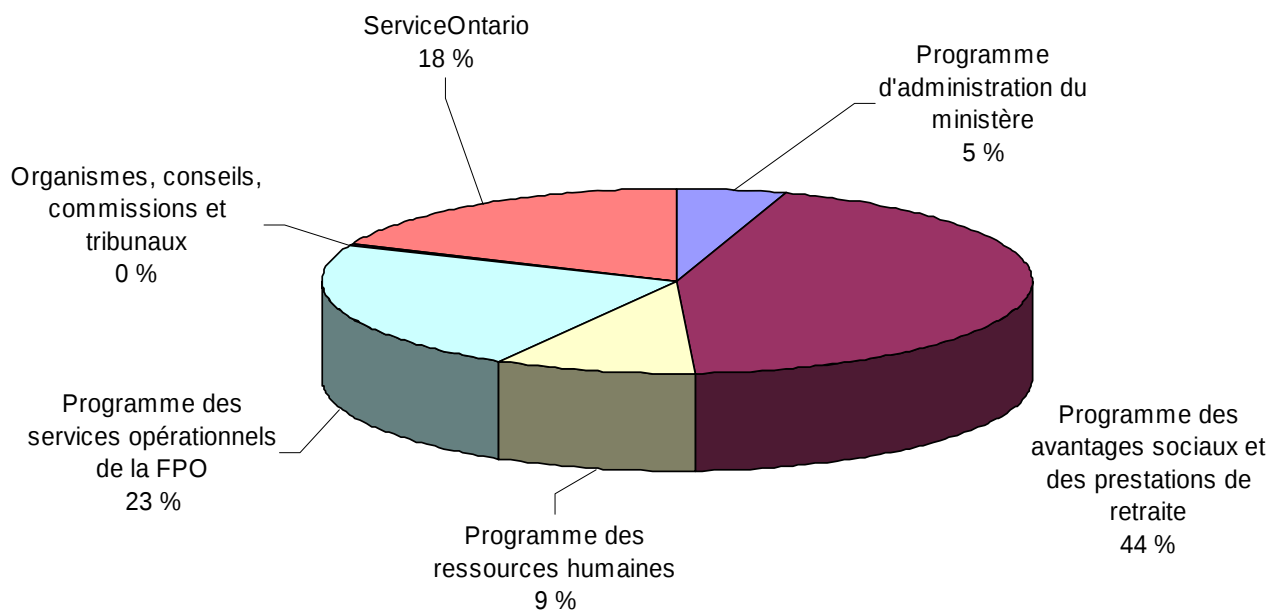


Tableau 2 : Sommaire – Exploitation et immobilisations par crédit

Crédits et programmes	Prévisions 2010-2011	Variation par rapport aux prévisions de 2009-2010		Prévisions 2009-2010	Chiffres réels provisoires 2009-2010	Chiffres réels 2008-2009
		\$	%			
Exploitation et immobilisations						
Programme d'administration du ministère	74 958 000	(3 778 500)	(4,8 %)	78 736 500	52 765 183	41 617 218
Programme des avantages sociaux et des prestations de retraite	662 312 600	36 903 600	5,9 %	625 409 000	620 156 500	648 665 001
Programme des ressources humaines	133 760 500	(4 350 200)	(3,1 %)	138 110 700	125 556 987	112 449 759
Programme des services opérationnels de la FPO	345 891 700	(182 673 000)	(34,6 %)	528 564 700	500 704 794	440 235 547
Organismes, conseils, commissions et tribunaux	4 127 400	39 100	1,0 %	4 088 300	4 391 867	4 132 663
ServiceOntario	274 712 900	542 200	0,2 %	274 170 700	283 135 621	261 023 465
Total à voter - exploitation et immobilisations	1 495 763 100	(153 316 800)	(9,3 %)	1 649 079 900	1 586 710 952	1 508 123 653
Crédits législatifs	746 688 314	98 071 300	15,1 %	648 617 014	591 040 114	453 930 125
Redressement de consolidation et autres redressements	(38 061 400)	46 638 600	(55,1 %)	(84 700 000)	(30 000 000)	(52 183 315)
Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements	2 204 390 014	(8 606 900)	(0,4 %)	2 212 996 914	2 147 751 066	1 909 870 463

Actif d'exploitation et immobilisations corporelles *						
Programme d'administration du ministère	1 000	-	0,0 %	1 000	-	-
Programme des services opérationnels de la FPO	210 039 300	(13 913 700)	(6,2 %)	223 953 000	118 985 300	10 387 663
ServiceOntario	16 280 100	16 279 100	1627910,0 %	1 000	-	-
Total à voter - Actifs	226 320 400	2 365 400	1,1 %	223 955 000	118 985 300	10 387 663

Rapport annuel 2009-2010

Réalisations en 2009-2010

Réorganisation et amélioration des services gouvernementaux

À titre de voie d'accès unique du gouvernement de l'Ontario à des services d'information et transactionnels, ServiceOntario *facilite* pour les particuliers et les entreprises l'accès aux services gouvernementaux en leur offrant un large éventail de services de diverses façons : en ligne, en personne, depuis un kiosque et par téléphone.

ServiceOntario a transformé la prestation de services publics avec garantie de remboursement. En fait, il s'agit du premier service public avec garantie de remboursement dans un délai déterminé en Amérique du Nord. ServiceOntario continue de respecter ses normes de garantie de service de 15 jours en ce qui a trait aux actes de naissance et aux certificats de décès et de mariage dans 99,5 % des cas. ServiceOntario est également en mesure de respecter sa garantie de service de deux jours dans 100 % des cas pour les permis principaux électroniques d'entreprise (PpeE).

En outre, ServiceOntario est à transformer les rapports entre les consommateurs et le gouvernement en ayant recours à différentes technologies de manière à offrir des services plus conviviaux et en mettant de l'avant de nouvelles idées d'intégration des services.

ServiceOntario travaille en étroite collaboration avec des partenaires de tous les ordres de gouvernement afin de simplifier les rapports entre les entreprises et le gouvernement. En février 2010, PerLe, un service accessible par Internet qui permet aux entreprises d'obtenir une liste personnalisée des permis et licences qu'elles doivent obtenir de tous les ordres de gouvernement afin de démarrer ou de développer leur entreprise, est offert dans 115 municipalités. À l'heure actuelle, 76,8 % des Ontariens ont accès à PerLe au sein de leur municipalité, et le nombre d'organismes gouvernementaux locaux qui ajoutent au système des renseignements sur les permis et les licences d'entreprises augmente chaque année.

En décembre 2009, le ministère des Services gouvernementaux (« MSG ») a lancé la Ligne Info-Entreprises dans le cadre du projet triennal *L'Ontario propice aux affaires*. *L'Ontario propice aux affaires* est une initiative à l'échelle du gouvernement de l'Ontario qui vise à accroître la compétitivité des entreprises ontariennes et à rendre la province plus propice au développement des affaires.

La Ligne Info-Entreprises fournit des renseignements et des services d'orientation au public. Les appelants ont accès à des services multilingues et peuvent joindre plusieurs ministères et secteurs de programmes grâce au système de réponse vocale intégrée (RVI), facile à utiliser.

En 2009, le ministère des Finances et le ministère du Travail ont été intégrés dans le Répertoire des entreprises, ce qui leur permet de bénéficier des avantages du numéro d'entreprise unique (NEU). Le NEU consiste en un numéro d'identification unique attribué aux

entreprises qui peut être partagé entre les différents programmes gouvernementaux faisant partie du Répertoire des entreprises. Cette solution facilite le partage de renseignements sur les entreprises entre les secteurs de programmes (sous réserve des autorisations applicables), favorise l'intégration des données et simplifie les rapports entre les entreprises et le gouvernement puisque les propriétaires d'entreprises finiront par être identifiés, dans tous les secteurs des programmes gouvernementaux, au moyen d'un numéro d'entreprise unique plutôt qu'au moyen d'un numéro propre à chacun des programmes. En 2009, ServiceOntario a reçu le Prix du mérite Showcase pour cette initiative.

ServiceOntario cherche également à améliorer les services aux particuliers. En 2009, ServiceOntario a achevé la mise sur pied, à l'échelle de la province, du Service d'enregistrement des nouveau-nés entièrement électronique, optimisant ainsi les services offerts aux nouveaux parents et à l'ensemble des centres de naissance de l'Ontario. Chaque naissance, y compris à domicile, peut maintenant être enregistrée en ligne.

En 2009, ServiceOntario a lancé un outil de recherche électronique par le truchement de son site Web (www.ServiceOntario.ca) visant à donner des renseignements sur les services gouvernementaux, les points de service et les guichets. Un service de Prise de rendez-vous en ligne a de surcroît été mis en place ainsi qu'un localisateur de points de service de façon à ce que les clients puissent fixer un rendez-vous dans un point de service donné, repérer ce point de service sur une carte, obtenir un itinéraire et recueillir d'autres renseignements sur l'emplacement. En 2009, ServiceOntario a reçu un Prix du mérite Showcase pour la création du localisateur de points de service et du service de Prise de rendez-vous.

En mai 2009, ServiceOntario a par ailleurs optimisé le service à la clientèle en perfectionnant l'automatisation des documents au sein des 54 bureaux d'enregistrement immobilier de la province. Le lancement de POLARIS II, qui remplace l'ancien système d'enregistrement foncier, a également été mené à bien. Le nouveau système utilise la technologie sur le Web et comprend des améliorations qui facilitent le traitement des demandes d'enregistrement par le personnel. ServiceOntario a travaillé en collaboration avec Teranet dans le cadre de ce projet d'envergure. La mise en œuvre, amorcée en octobre 2008, s'est terminée en février 2010.

Les responsables des fonctions ministérielles en matière d'information et de technologie de l'information (ITI) continuent d'actualiser les principales applications de la TI au sein du gouvernement, lesquelles sont pratiquement désuètes sur le plan technologique. La Stratégie de gestion des portefeuilles d'applications principales (SGAP) veille à la modernisation de ces applications, qui assurent la prestation continue des services publics clés. En mars 2010, 32 applications avaient été mises à jour aux termes de la SGAP.

L'Ontario continue également d'investir dans des infrastructures à large bande, de façon à ce que plus d'Ontariens, qui résident ou travaillent en région éloignée, puissent accéder aux services gouvernementaux en ligne. Deux programmes d'infrastructures à large bande sont en cours, soit le projet de réseau régional Eastern Ontario Wardens' Caucus et le programme Développer l'accès à large bande pour les collectivités rurales et du Nord de l'Ontario, lesquels sont admissibles au partage des coûts dans le cadre de l'initiative Large bande Canada lancée par Industrie Canada. Aux termes du programme Connexions rurales pour un accès à large

bande, 47 projets ont été approuvés et en sont à différents stades de leur réalisation. Ces projets représentent, collectivement, environ 26 millions de dollars. Un groupe de travail intergouvernemental sur la connectivité au sein des Premières nations a aussi été formé pour faciliter la réalisation d'une étude stratégique collective, menée par différents ministères et territoires de compétence sur la question de l'accès à Internet chez les Premières nations. Cette initiative vise en outre à soutenir l'entrepreneuriat et le développement économique au sein des Premières nations, et à accroître l'accès aux services gouvernementaux fédéraux et provinciaux.

En avril 2009, les Archives publiques de l'Ontario sont déménagées dans un nouvel édifice de service au public à l'Université York. Les installations offrent une programmation éducative novatrice, comprennent une salle de présentation et de nouvelles salles de classe, et proposent de nouveaux documents d'archives « nés en format numérique »¹ accessibles au public. En octobre 2009, les Archives publiques de l'Ontario sont d'ailleurs devenues l'une des premières archives du Canada à produire des documents « nés en format numérique », notamment les documents de la Commission d'enquête sur Ipperwash, que les chercheurs peuvent consulter sur Internet. Les Archives ont également ouvert les portes de leur première galerie d'art, laquelle a présenté *Ontario – Sur la carte*, une exposition de cartes originales datant du 17^e siècle qui faisaient partie de sa collection. Les Archives conçoivent également différents projets liés directement aux programmes d'études à partir de ses collections à l'intention des étudiants de sa nouvelle salle de classe.

Dans le cadre du Programme de participation des fournisseurs, les Services communs de l'Ontario (SCO) ont engagé un dialogue bilatéral avec les fournisseurs pour leur permettre de présenter leurs produits et d'obtenir de l'information sur le processus d'attribution des marchés de la fonction publique de l'Ontario (FPO), notamment en organisant la contre-exposition SupplyOntario, tenue à Toronto et à Sudbury. Ce programme a permis aux SCO de diffuser de l'information à plus de 4 200 fournisseurs lors de 38 événements tenus dans 22 localités qui souhaitaient en apprendre davantage sur les priorités du gouvernement et sur les occasions d'affaires en Ontario.

Une nouvelle directive de la FPO a été adoptée en 2009 visant à soutenir les ministères dans la planification et la prestation de services axés sur la clientèle, laquelle directive s'adresse aux particuliers, aux entreprises, aux organismes gouvernementaux et aux employés de la FPO. Avant la fin de 2009, tous les ministères devaient s'être dotés de normes de service élaborées propres à chaque programme et les avoir divulguées à leurs clients.

La Commission de révision de la publicité a été l'un des principaux partisans et l'un des parrains de la conférence intitulée « Leading Social Change », tenue en janvier 2010 durant la National Advertising Week, qui met en vedette les projets de marketing social mis sur pied au Canada et ailleurs dans le monde.

¹ « Nés en format numérique » désignent des documents créés sous forme numérique.

Faire de la FPO un « lieu de travail de choix »

Pour une deuxième année consécutive, la FPO a été reconnue comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada et l'un des 90 meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto. La FPO a par ailleurs été reconnue, pour une troisième année consécutive, comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada. La FPO est l'une des deux seules fonctions publiques fédérales, provinciales ou territoriales à figurer dans ces listes. Plus de 24 000 organismes, par rapport à un groupe initial de 75 000 employeurs de partout au Canada, ont été invités à soumettre leur candidature dans le cadre de ce prestigieux concours, lequel reconnaît les organisations qui sont des chefs de file dans leur secteur en ce qui concerne l'attraction et la fidélisation des employés.



Canada's Best
Diversity
Employers **2010**
PRESENTED BY BMO Financial Group

En 2009 et 2010, le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels de RH Ontario a offert environ 6 000 emplois à des jeunes ou à des nouveaux diplômés par l'intermédiaire de six programmes d'emploi, notamment le Programme de stages dans la FPO pour les professionnels formés à l'étranger lancé en octobre 2009. De plus, le personnel du Secrétariat a participé à environ 158 activités de sensibilisation au cours de l'année, ce qui représente une hausse de 9 % par rapport à 2008-2009, afin d'accroître le rayonnement de la FPO en tant qu'employeur de choix.

Au cours de 2009-2010, le MSG a conclu de nombreuses conventions collectives avec les syndicats et les associations de la FPO. Douze mois ou moins ont été nécessaires pour que toutes les conventions collectives de la FPO soient signées. Ces conventions affermissent l'engagement des employés, améliorent le service à la clientèle, renforcent le mandat de diversité culturelle et constituent des règlements justes et raisonnables tant pour les employés que pour les contribuables de l'Ontario.

Sous le mandat du tout premier directeur général de la diversité, la FPO conserve son titre de chef de file en matière de diversité et d'inclusion en milieu de travail et a la capacité de procéder à des changements organisationnels visant à mieux refléter la diversité culturelle de la population ontarienne. La FPO s'est entièrement conformée au règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle avant la date butoir du 1^{er} janvier 2010. Elle a ainsi devancé plus de 360 000 organisations tenues aussi de respecter ces normes. Plus de 46 000 fonctionnaires ont assisté à des formations visant à les sensibiliser aux obstacles à l'accessibilité et à améliorer le service à la clientèle pour les personnes handicapées.

Les responsables ITI participent également à l'amélioration de la FPO comme milieu de travail en mettant au point de nouveaux outils technologiques, comme OPSpedia, l'intranet du gouvernement de l'Ontario, en renforçant la collaboration à l'interne et en favorisant le partage des idées et de l'information. Les responsables ITI ont par ailleurs mis sur pied Services flexibles de TI, un groupe mobile de professionnels chevronnés de la TI, à l'interne, qui veille

au perfectionnement de la gestion interne de projets et à l'optimisation de la prestation des services de la TI.

En travaillant de concert avec des intervenants externes du monde de l'éducation, comme la Coalition canadienne pour une relève en TIC (CCICT), IBM et leur programme de premier cycle intitulé « Business Technology Management (BTM) », ainsi que le Durham College, les responsables des fonctions ministérielles ITI font valoir les programmes didactiques en TI et voient au perfectionnement des travailleurs en TI de l'Ontario. L'île Carrières FPO (OPS Careers Island), développée en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels, utilise les technologies Web 2.0 de manière à accroître le rayonnement de la FPO et à attirer des professionnels chevronnés de la TI au sein de celle-ci. L'île Carrières FPO est un espace virtuel qui permet aux utilisateurs de visiter l'environnement de travail de la fonction publique. Cet outil a reçu le CIO 100 Award en 2009.

Accroître la responsabilisation et le contrôle financier

RHOntario a dirigé un certain nombre d'initiatives sur la gouvernance et la responsabilisation des organismes gouvernementaux afin de promouvoir une plus grande surveillance des 250 organismes gouvernementaux inscrits. En septembre 2009, le premier ministre, Dalton McGuinty, s'est engagé à divulguer au public les dépenses des ministres et des membres de leur personnel, ainsi que des hauts dirigeants des 22 plus importants organismes gouvernementaux et de ceux de la FPO. RHOntario a rédigé la nouvelle *Loi de 2009 sur l'examen des dépenses dans le secteur public*, en vertu de laquelle le commissaire à l'intégrité a le pouvoir d'examiner les dépenses des hauts dirigeants de 22 des plus importants organismes gouvernementaux ontariens.

Les dépenses engagées par les responsables ITI, en tant que pourcentage des dépenses directes totales du gouvernement, continuent de décliner. Des prix de gros négociés pour du matériel informatique et de l'équipement périphérique s'améliorent constamment, comme en témoigne la chute de 58 %, par rapport à 2004-2005, des frais engagés relativement au matériel informatique et aux logiciels.

Les biens de la FPO continuent d'être protégés efficacement, malgré une augmentation des menaces à la sécurité de l'ITI. De nouvelles mesures de sécurité plus poussées ont été prises, notamment la hausse du nombre de balayages, des évaluations de la vulnérabilité, des enquêtes judiciaires et des essais de pénétration. Par ailleurs, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario et l'Autorité de gestion des politiques ont avalisé le Portail ONE-key en tant que serveur d'entreprise qui sera utilisé par toutes les applications permettant aux entreprises et aux citoyens d'effectuer des opérations en ligne. Le Portail ONE-key assure une inscription et un accès plus sûrs aux services gouvernementaux.

Les SCO ont accru la responsabilisation et la transparence du cadre stratégique d'approvisionnement global du gouvernement de l'Ontario grâce à l'adoption de nouvelles règles, selon lesquelles les ministères et les organismes gouvernementaux doivent recourir à des méthodes d'approvisionnement concurrentielles en ce qui a trait à l'embauche de consultants. Par ailleurs, le nouveau cadre stratégique d'approvisionnement, qui prévoit une

supervision ministérielle du processus non concurrentiel d'approvisionnement de services de consultation par les ministères et les organismes, optimise le contrôle financier.

En 2009, le Bureau d'écologisation de la FPO, en collaboration avec le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique (BDGIFP), a lancé la campagne « La FPO prise l'économie d'énergie » visant à promouvoir l'économie d'énergie et à réduire la consommation d'énergie en mode veille en débranchant les appareils de bureaux hors réseaux. Plus de 8 000 appareils ont été débranchés durant la campagne, dont près de 2 000 de façon permanente. Une Stratégie de gestion d'énergie a été élaborée de manière à rajuster les paramètres de gestion d'énergie du bureau de tous les ordinateurs de la FPO afin de réduire la consommation d'électricité. Les nouveaux paramètres pourraient donner lieu à une réduction de 19 millions kWh par année, soit assez d'énergie pour alimenter près de 1 711 maisons pendant un an.

Le Bureau d'écologisation de la FPO a en outre élaboré le programme Maxivert, un programme de réduction des déchets conçu pour détourner les déchets des sites d'enfouissement grâce à la réduction, à la réutilisation, au recyclage et au compostage des déchets. Les édifices gouvernementaux participent actuellement à un programme de réorientation des déchets touchant jusqu'à 82 % de leurs résidus. Dans le cadre de son engagement à réduire les résidus envoyés vers des sites d'enfouissement, la FPO a recyclé plus de 500 000 kilos de matériel électronique périmé.

En collaboration avec le ministère des Transports, le Bureau d'écologisation de la FPO a mis en œuvre le Système de gestion du parc automobile de la FPO, qui gère des données clés dans le but de consigner, de contrôler et d'améliorer les taux d'émissions de gaz à effet de serre (GES) rattachés au parc automobile de la FPO et d'assainir l'efficacité énergétique. Cette collaboration a permis d'offrir 48 formations écologiques à plus de 700 chauffeurs affectés à la FPO. Ces formations visaient à aider les chauffeurs à réduire leur consommation de carburant et, du coup, les répercussions sur l'environnement.

Le BDGIFP a quant à lui amorcé la mise en application de la Stratégie d'écologisation en matière d'ITI, laquelle vise à diminuer les coûts connexes assumés par la FPO, à accroître l'économie d'énergie et à réduire l'empreinte carbone du gouvernement. Dans le cadre de cette stratégie, 1 358 serveurs ont été consolidés et 82 sites de serveurs ont été déclassés au moyen de la consolidation et de la virtualisation. On estime que la consolidation des serveurs a donné lieu à une économie de 1,021 million kWh, ce qui équivaut à une réduction de 267 tonnes d'émissions de gaz à effet de serre.

À l'heure actuelle, tout le nouveau matériel d'ordinateurs de bureau doit satisfaire au critère « Gold » du Electronic Product Environmental Assessment Tool (EPEAT). L'impression recto verso est maintenant sélectionnée par défaut sur l'ensemble des imprimantes et des photocopieurs de la FPO en vue de réduire la consommation de papier. Divers autres outils ont par ailleurs été introduits au sein de la FPO, notamment l'outil d'éco-impression. Cet outil constitue un document de référence pour les secteurs de programmes quant à l'évaluation et à la rationalisation des services d'imprimerie. Il aide également la FPO à adopter des modes d'impression plus économiques, plus viables et plus viables sur le plan de l'environnement.

Fournir aux Ontariens un accès fiable et facile aux services gouvernementaux améliorés, de façon économique

ServiceOntario permet aux Ontariens de bénéficier d'un accès rapide, courtois et simple à de l'information et des services grâce à un accès unique. À titre d'organisme de prestation de services généraux directement au public, ServiceOntario est responsable de fournir aux particuliers et aux entreprises des services d'information et transactionnels par des voies multiples : en ligne, en personne depuis un guichet et par téléphone. Grâce à ce réseau de voies multiples de ServiceOntario, il est *plus facile* d'obtenir des services du gouvernement.



Dans le but d'élargir encore davantage l'accès aux services gouvernementaux pour les résidents de l'Ontario, ServiceOntario a entre autres commencé à délivrer des permis de conduire Plus dans neuf de ces points de service : Toronto (2), Thunder Bay, Sault Ste Marie, St. Catharines, Windsor, Ottawa, Cornwall et Kingston. Le permis de conduire Plus constitue une solution de rechange au passeport, qui est obligatoire pour adhérer à l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental des États-Unis, en vigueur depuis le 1^{er} juin 2009.

En juillet 2009, ServiceOntario a annoncé son intention d'accroître l'accès aux services liés à la carte Santé ainsi qu'aux permis de conduire et à l'immatriculation en autorisant 300 de ces centres de services intégrés publics et privés à fournir de tels services. Cette initiative touchant les centres de services intégrés a débuté en octobre 2009 par l'ouverture de trois nouveaux centres à Thunder Bay (l'un public et les deux autres, privés). Au 31 mars 2010, ServiceOntario avait regroupé 34 centres privés et introduit des services intégrés dans sept centres privés et publics.

ServiceOntario a lancé l'Initiative d'enregistrement des naissances dans les communautés autochtones, une entreprise multipartiste qui accroît l'accès aux services d'enregistrement des naissances dans les collectivités éloignées. Parmi les partenaires, on compte Service Canada, le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, Santé Canada, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et le ministère des Services sociaux et communautaires. Les membres du personnel de Service Canada et de ServiceOntario sont en mesure de donner des renseignements et de fournir de l'aide concernant l'enregistrement des naissances et les demandes d'actes de naissance aux membres de collectivités éloignées.

En 2009, ServiceOntario a notamment reçu les prix suivants :

- Prix d'excellence de Service Canada pour le sous-ministre;
- Prix d'excellence de Service Canada pour la région de l'Ontario.

ServiceOntario a continué d'utiliser des modes de prestation électronique de services et d'autres technologies toujours en vue de faciliter les rapports entre les entreprises, les particuliers et le gouvernement de l'Ontario. Les modes de prestation électronique de services

(guichets et sites Web) représentent actuellement 25,3 % des sept services les plus sollicités, comme le renouvellement des immatriculations, l'inscription des entreprises, les changements d'adresse pour la carte Santé et les demandes d'actes de naissance.

Les particuliers et les entreprises consultent les sites Web du gouvernement de l'Ontario comme point de départ pour obtenir des renseignements et accéder aux services gouvernementaux. En 2009-2010, les responsables des fonctions ministérielles en matière d'information et de technologie de l'information ont accru leur présence sur le Web, notamment par le lancement de la Salle de presse de l'Ontario. La Salle de presse de l'Ontario est un nouvel outil qui regroupe l'ensemble des nouvelles concernant le gouvernement de l'Ontario. Elle est accessible par le service de diffusion multimédia (SDM), un système qui permet au gouvernement de diffuser facilement, et de façon économique, du contenu multimédia par le truchement du site Web de l'Ontario à l'intention du grand public. Tous les ministères utilisent maintenant le SDM, que ce soit par l'intermédiaire de la Salle de presse ou directement sur leur propre site Web, ou les deux.

Les responsables des fonctions ministérielles ITI ont par ailleurs fait d'énormes progrès quant au soutien et à la disponibilité du site Web Ontario.ca, notamment en mettant en place une équipe de techniciens disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

L'Ontario n'hésite pas à avoir recours à la technologie afin d'offrir du choix à ses citoyens quant à la façon de communiquer avec leur gouvernement. Certains services sont notamment offerts aux habitants de régions éloignées, aux personnes âgées et aux nouveaux parents grâce par l'intermédiaire de la télémédecine, du Réseau du portail commun des aînés (RPCA) et du Service d'enregistrement des nouveau-nés, lesquels procurent un accès convivial et amélioré aux services.

Dépenses ministérielles réelles provisoires (M\$) 2009-2010

Exploitation *	1 938,0
Immobilisations *	209,8
Effectif (au 31 mars 2009)	6 422

**Comprend les crédits législatifs et les redressements de consolidation*