



Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2011-2012

Ministère des Services gouvernementaux

ISSN 1718-6722

This document is available in English.

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I : PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2011-12

VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE	3
ORGANIGRAMME.....	15
LOIS APPLIQUÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX	16
ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS.....	18
ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS – SOMMAIRE FINANCIER.....	22
Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère en 2011-2012 (en millions de dollars)	23
Tableau 2 : Sommaire – Exploitation et immobilisations par crédit.....	24

RAPPORT ANNUEL 2010-11

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. Il soutient et fournit des services publics de première ligne et est responsable de la main-d'œuvre gouvernementale, du traitement transactionnel, de l'approvisionnement et des ressources technologiques. Le MSG constitue la porte d'entrée des familles ontariennes pour leurs interactions avec le gouvernement et il offre le soutien, les outils et les mécanismes internes nécessaires en vue d'aider tous les ministères à atteindre leurs objectifs.

Le MSG est déterminé à diriger le changement dans la FPO pour créer une fonction publique moderne, diverse et inclusive tout en fournissant des services conviviaux et de qualité qui répondent aux besoins des clients et du public. Le ministère vise à fournir des services gouvernementaux modernes, tant au public qu'à ses clients, et à en améliorer la simplicité, la rapidité et l'harmonisation. Pour les familles et les entreprises ontariennes, ces améliorations devraient se traduire par un service « simple, harmonisé et personnalisé ». Le ministère fournit un éventail de services aux familles et entreprises ontariennes par l'intermédiaire de plusieurs canaux. L'objectif est de fournir un service personnalisé au moment et à l'endroit où cela est nécessaire, que ce soit en ligne, par téléphone ou en personne. ServiceOntario est un chef de file en prestation de service et cherche toujours à améliorer les services de grande qualité qu'il fournit au public.

Le MSG se concentrera sur trois priorités :

- Le personnel : des personnes plus dévouées qui se consacrent à fournir d'excellents services et un grand leadership
- les processus : des processus plus dynamiques pour nous aider à travailler de façon plus intelligente, plus simple et plus écologique
- la technologie : une meilleure technologie pour innover, livrer et transformer.

Il sera question de ces priorités dans le contexte des principales valeurs du MSG, y compris son engagement envers la diversité, l'accessibilité et l'écologisation de la FPO. Pour ce faire, le ministère s'engage à chercher et à conserver à son emploi diverses personnes talentueuses et à trouver des façons innovatrices d'offrir un meilleur service.

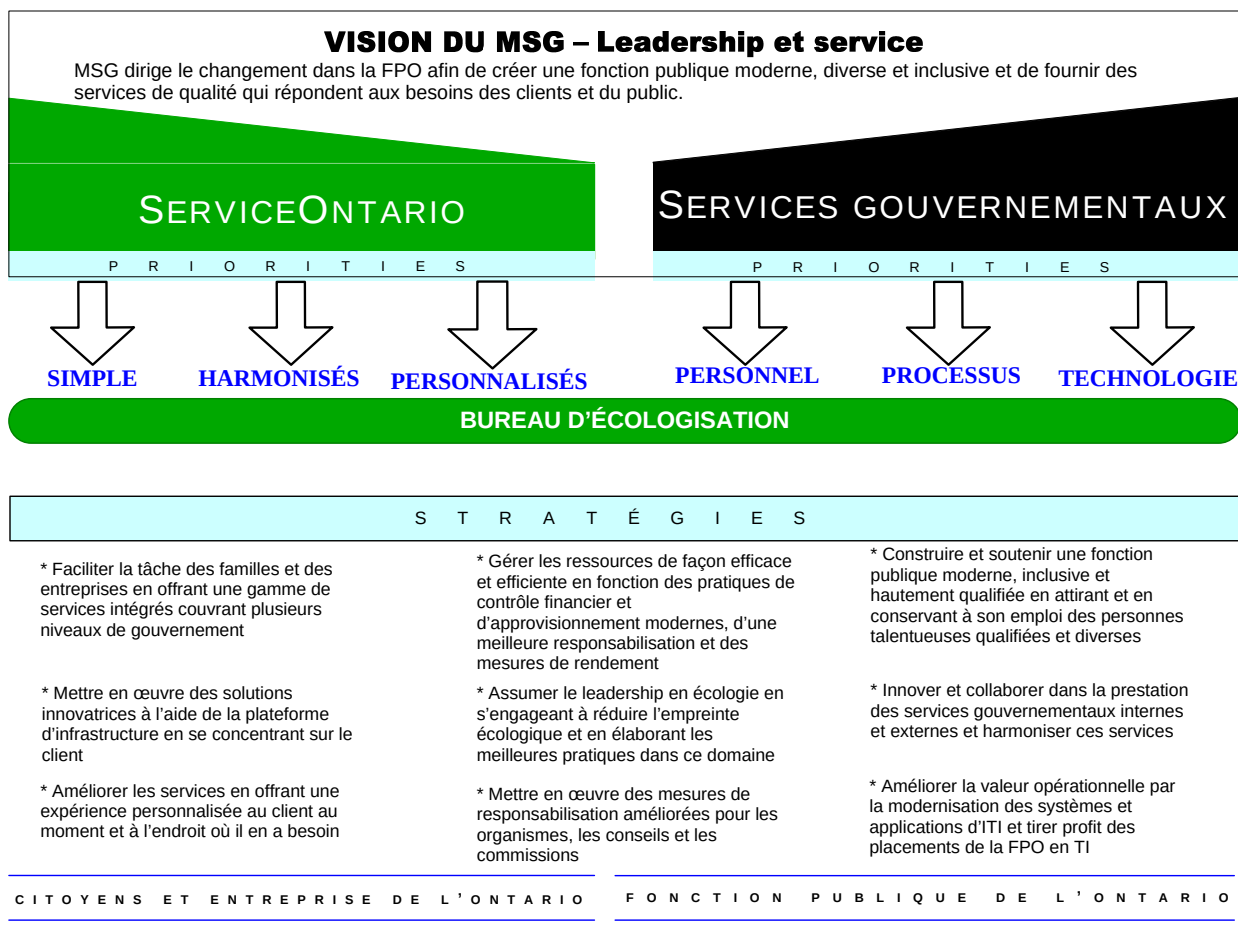
Le MSG fournit également des services essentiels à la FPO dans son ensemble et soutient d'autres ministères dans l'atteinte de leurs objectifs. Parmi ces services se trouvent le recrutement et la gestion des ressources humaines, le soutien à l'approvisionnement, le traitement transactionnel, notamment le traitement de la paye et les technologies de l'information. Le MSG est également déterminé à gérer l'information de façon responsable. Grâce à la Division Information, protection de la vie privée et archives publiques, le ministère s'assure que les renseignements privés sont en sécurité et que les dossiers, y compris les renseignements numériques, sont archivés adéquatement, pour veiller à ce que le riche passé ontarien soit préservé.

La réduction de l'incidence de la FPO sur l'environnement est une responsabilité clé. 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 d'élaborer des pratiques écologiques et de réduire l'empreinte écologique de la FPO.

Le Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2011-2012 est établi à partir des réussites du ministère.

Le MSG s'engage à jouer entièrement son rôle pour 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 ministère des Services gouvernementaux sont illustrées dans le graphique suivant.



La structure du ministère vise à faciliter la mise en œuvre des stratégies pour respecter sa vision et ses priorités.

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, la gestion des locaux et des installations, 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)** prend en charge les dépenses que le gouvernement effectue en qualité d'employeur au chapitre des services assurés, des programmes prévus par la loi, des services non assurés et de certains régimes de retraite de la fonction publique, notamment les coûts d'arbitrage et d'administration par des tiers. Le programme prend également en charge les changements des charges à payer du gouvernement à titre de répondant ou de co-répondant de certains régimes de services assurés, régimes de retraite et droits aux indemnités de cessation d'emploi.

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.

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 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. À titre de centre d'excellence, le Bureau de la diversité est chargé d'aider la FPO à mieux respecter la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il est également chargé d'offrir aux ministères des programmes et des services innovateurs et stratégiques pour l'ensemble de la FPO afin d'aider les ministères à atteindre leurs objectifs en matière d'inclusion et d'accessibilité.

Le Secrétariat des relations de travail a 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 assure 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 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 agissent en qualité de fournisseur de services aux programmes et aux employés du gouvernement pour les tâches administratives d'arrière-guichet et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Ils fournissent des conseils stratégiques et assurent le contrôle financier et une prestation de services rentable dans le traitement des opérations financières, le traitement de la paie et des avantages sociaux, l'administration des avantages sociaux, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et les services opérationnels de la FPO.

Information, protection de la vie privée et archives publiques soutient de bonnes pratiques de conservation des documents dans tout le gouvernement et assume le leadership stratégique pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée, la classification aux fins de sécurité de l'information et de protection de la vie privée ainsi que la propriété intellectuelle. La Division recueille, gère et préserve les documents d'archives de la province, encourage le public à consulter les documents historiques de l'Ontario et assure la gestion responsable de la collection d'œuvres d'art du gouvernement de l'Ontario.

Le Bureau d'écologisation de la fonction publique de l'Ontario assure le leadership stratégique des efforts des ministères pour l'écologisation des activités gouvernementales. Il a pour mandat de veiller à ce que des mesures soient en place pour réduire l'empreinte carbone du gouvernement et son incidence sur l'environnement et pour faciliter l'établissement de pratiques opérationnelles durables et d'une culture organisationnelle écologique. Le Bureau dirige la mise en œuvre de la Stratégie d'écologisation de la FPO, une initiative pluriannuelle approuvée par le gouvernement qui engage ce dernier à l'égard d'objectifs de réduction des émissions de gaz à effet liées à ses activités et d'améliorations opérationnelles conformes aux objectifs plus généraux en matière d'émissions énoncés dans le Plan d'action de l'Ontario contre le changement climatique.

Le Groupement des services pour la fonction publique (GSFP) fournit à ses clients un leadership et un soutien efficace pour l'amélioration des services gouvernementaux, et il collabore avec le programme d'ITI de la FPO pour rendre applicables les solutions sous-jacentes en technologie de l'information nécessaires à la modernisation par le MSG des opérations gouvernementales et à la prestation de services rentables aux clients internes de toute la FPO.

Les **organismes, conseils, commissions et tribunaux** associés au ministère des Services gouvernementaux assurent 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 et commissions précises concernant les conflits d'intérêts ou l'activité politique.

ServiceOntario est la voie d'accès aux services du gouvernement des particuliers et des entreprises pour l'information et les transactions. ServiceOntario facilite pour les Ontariens l'accès aux services gouvernementaux en leur offrant du soutien en personne, au guichet, par la poste, par téléphone ou en ligne.

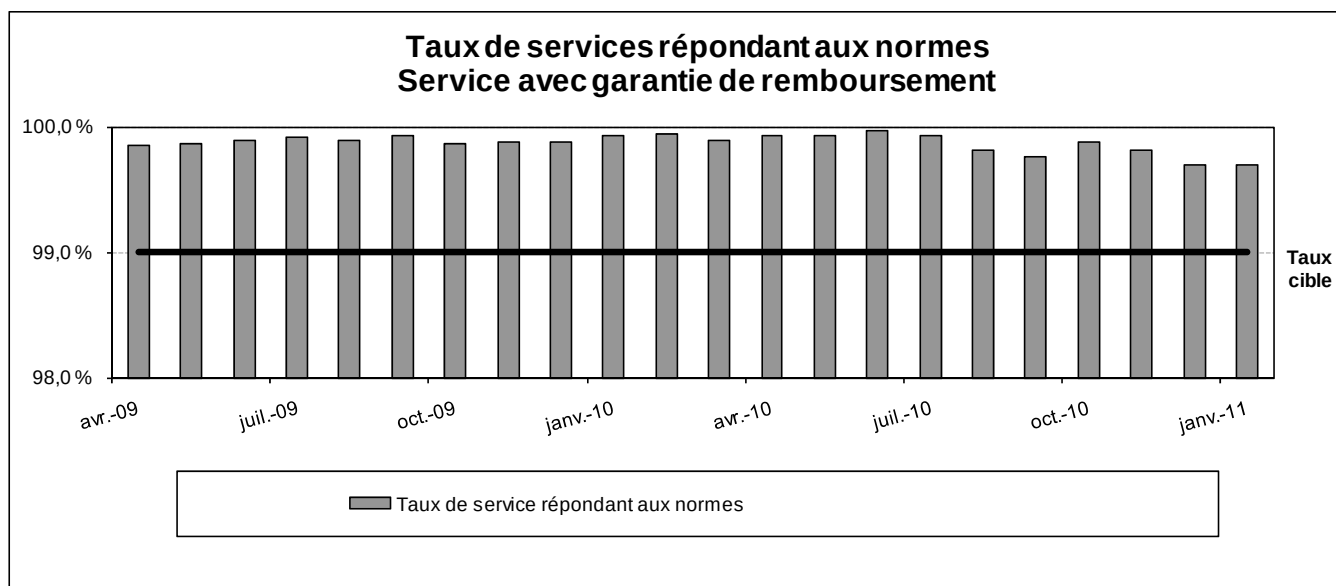
ServiceOntario modernise son réseau de prestation de services afin d'améliorer l'accès au service et la qualité du service, de même que de réduire les délais. Il intègre les services et regroupe les emplacements de manière à ce que les Ontariens puissent avoir accès, au même endroit, aux services liés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

En harmonisation avec le programme de ServiceOntario et le programme organisationnel d'ITI, le Groupement des services gouvernementaux offre des conseils stratégiques et des solutions technologiques rentables à ServiceOntario et aux partenaires des ministères dans la réalisation des principaux objectifs opérationnels ainsi que dans la modernisation des services gouvernementaux proposés directement au public au moyen d'applications en ligne.

Mesures de performance

Les mesures de performance du MSG s'harmonisent avec les neuf stratégies et aide le ministère à évaluer son évolution vers 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 99,8 % des cas au cours de l'exercice 2010-2011. Le graphique indique que le rendement des services garantis a dépassé les objectifs. Les niveaux de services sont de plus de 99 %. L'objectif pour 2011-2012 est de maintenir un taux de service répondant aux normes de plus de 99 % par un contrôle rigoureux des processus et par des améliorations continues. Le public en tire une satisfaction élevée et fait davantage confiance au gouvernement.



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.

Satisfaction globale		2011-12	2010-11	2009-10	2008-09
% de consommateurs très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario	Objectifs	79 %	78 %	72 %	70 %
	Résultats		78 %	77 %	74 %

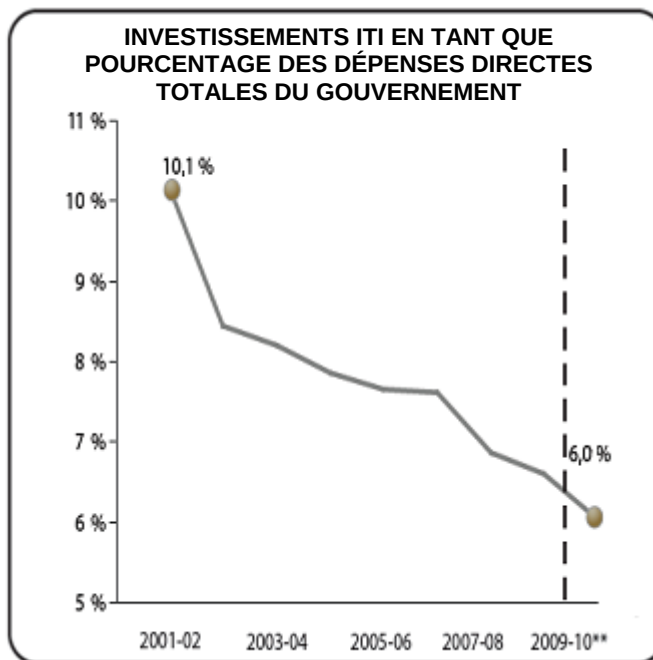
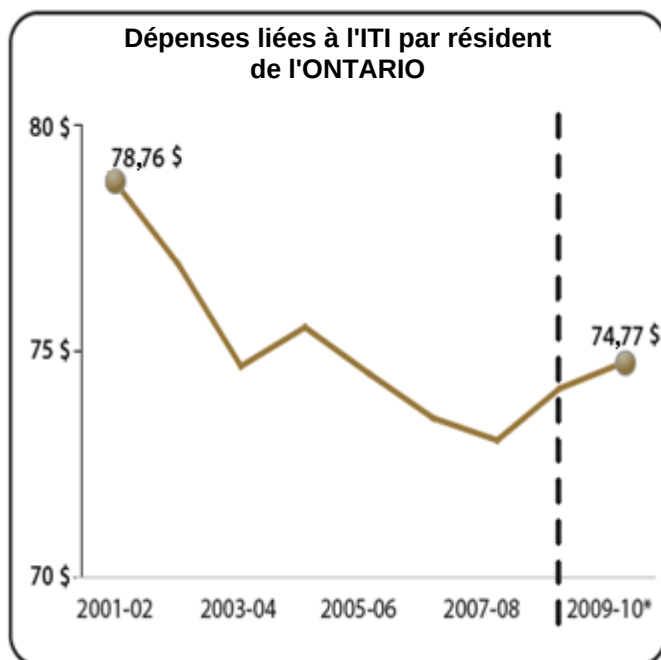
ServiceOntario tient absolument à améliorer de façon continue et constante le degré de satisfaction des consommateurs. Cet engagement fait partie intégrante du Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats du MSG.

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

- amélioration de l'accès aux services offerts par voie électronique, qui ont été de plus en plus utilisés et dont le taux de satisfaction des usagers est plus élevé qu'en ce qui concerne les autres modes de prestation de services;
- amélioration des délais de prestation de services et de l'accès à l'information et aux services;
- moins de divisions géographiques grâce à des investissements dans l'accès à large bande pour soutenir l'économie numérique et la collaboration en ligne;
- bon contrôle des dépenses gouvernementales engagées pour l'acquisition de matériel et de logiciels et renforcement de la capacité interne en remplaçant les consultants externes par du personnel interne, moins cher, s'il y a lieu;
- dépenses stratégiques en immobilisations liées à l'ITI pour établir une base solide en vue des expansions futures, comme le centre de données de Guelph, et une gestion efficace des demandes.

Les dépenses liées à l'ITI étaient de 74,77 \$ par résident en Ontario en 2009-2010, une baisse par rapport à 78,76 \$ en 2001-2002.

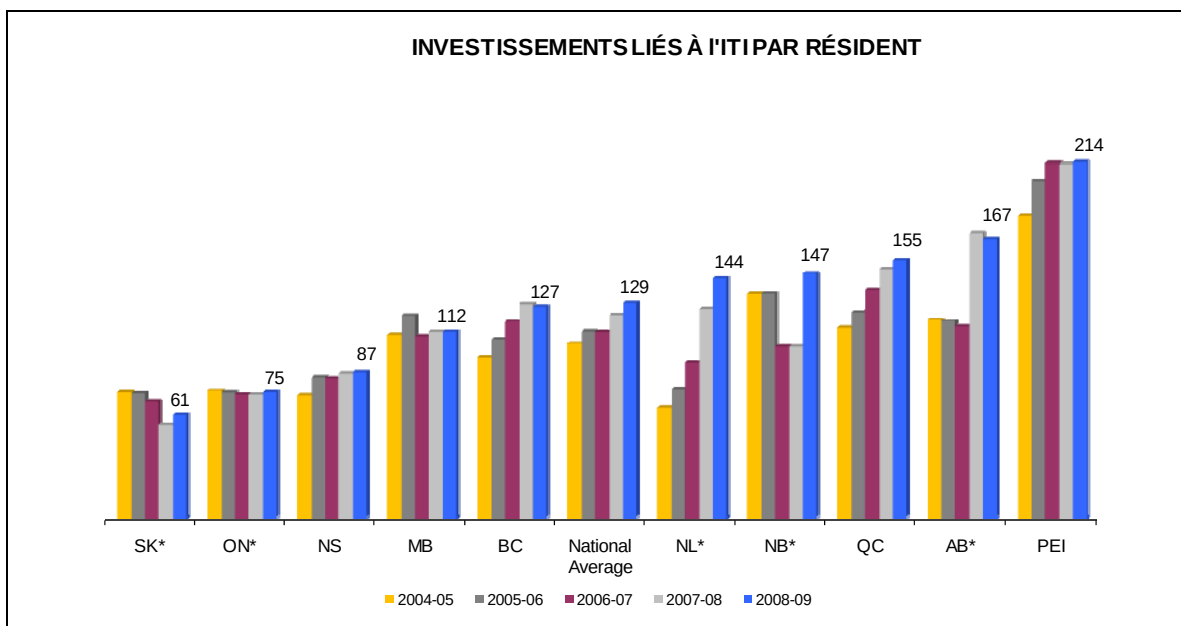
Les dépenses liées à l'ITI ont constamment diminué par rapport aux dépenses directes du gouvernement ontarien, passant de 10,1 % en 2001-2002 à 6,0 % en 2009-2010.



* Les données passées sur les dépenses liées à l'ITI avant 2008-2009 ne peuvent être comparées directement aux données pour 2009-2010 en raison d'un changement à la politique comptable (immobilisations corporelles mineures et meubles) qui est entré en vigueur en 2009-2010.

Les dépenses liées à l'ITI incluent les dépenses d'exploitation et en immobilisations liées à l'ITI.

En 2008-2009, l'Ontario arrivait au deuxième rang des provinces ayant consacré le montant le moins élevé par habitant aux dépenses liées à l'ITI.



Source : Dépenses liées à la TI des provinces de Public Sector Research Inc. (PSR) et population des provinces de Statistique Canada

* Indique les provinces qui ont fourni des renseignements sur les dépenses liées à l'ITI à PSR. Les dépenses liées à l'ITI des autres provinces ont été estimées par PSR.

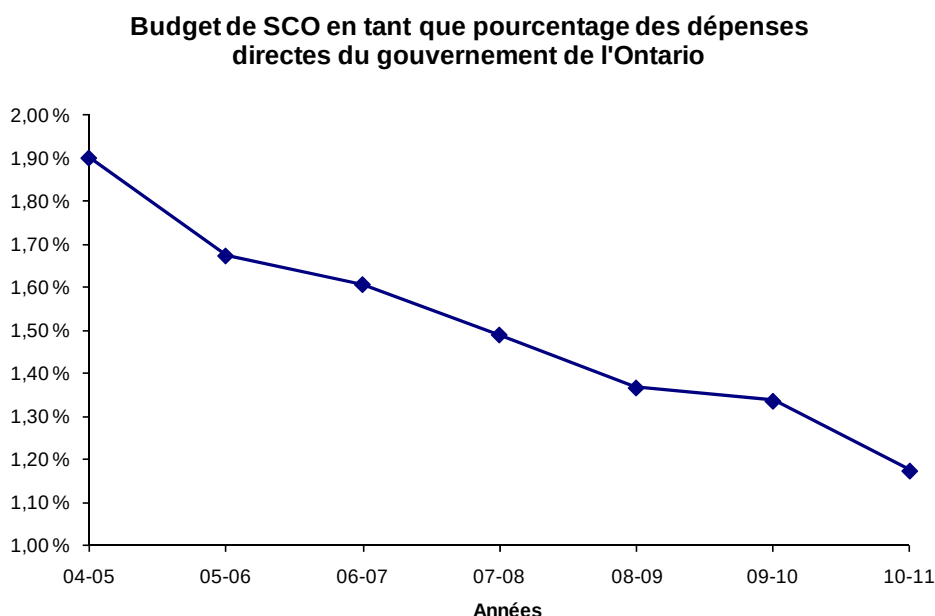
Les dépenses liées à l'ITI par habitant en 2008-2009 ont légèrement augmenté dans la plupart des provinces comparativement à 2007-2008¹.

Le service d'ITI cherche continuellement à augmenter sa valeur par la modernisation des systèmes d'ITI et en tirant profit des dépenses liées à la TI de la FPO pour améliorer les services aux Ontariens.

¹ Les données comparatives pour les dépenses en ITI des provinces ne sont disponibles que jusqu'à 2008-2009. Il est à noter que certains facteurs peuvent avoir une incidence sur la comparaison des dépenses en ITI des provinces.

L'utilisation des **Services communs** offre des économies d'échelle par l'uniformisation des programmes. 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, 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.



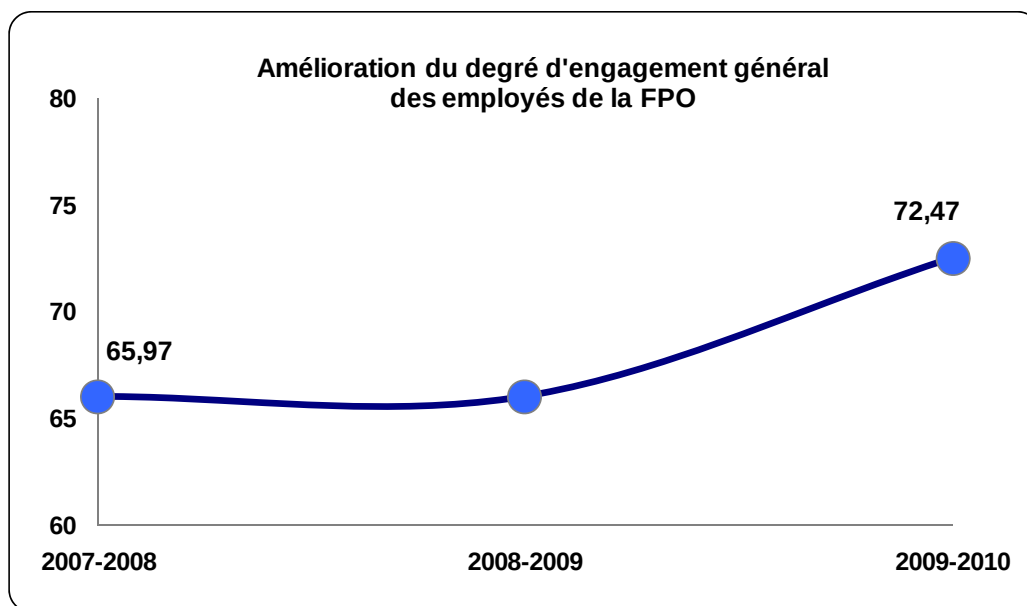
Le pourcentage des dépenses directes du gouvernement consacré au budget des Services communs est passé de 1,90 % à 1,17 % au cours des six dernières années.

Les Services communs cherchent constamment à innover dans la prestation des services gouvernementaux pour augmenter l'efficacité et assurer de meilleurs services aux clients internes.

La **Direction des ressources humaines** s'assure que l'organisme reste un chef de file mondial dans les services à la clientèle en embauchant et en conservant à son emploi du personnel qualifié et innovateur.

L'avancement de la FPO vers ces objectifs est connu grâce au Sondage des employés de la FPO. Les résultats du Sondage 2009 des employés de la FPO indiquent que le niveau de satisfaction au travail et d'engagement envers la FPO et ses objectifs ont augmenté de 10 % depuis 2007.

Ces résultats constituent un bon indice que les programmes et politiques de ressources humaines de la FPO ont une incidence positive sur le personnel actuel.



Le sondage s'effectue maintenant deux fois par année. Les résultats du Sondage des employés 2011 de la FPO sont attendus en juin. Ils permettront de constater de nouveau la progression du ministère.

L'objectif de RH Ontario est de soutenir la FPO pour qu'elle devienne un employeur recherché, une organisation capable d'attirer, d'embaucher et de conserver à son emploi des personnes très compétentes et diverses qui peuvent contribuer aux priorités du gouvernement pour les Ontariens.

POINTS SAILLANTS, PRINCIPAUX RÉSULTATS ET RÉALISATIONS DE 2010-2011

Voici les réalisations importantes du MSG en 2010-2011 :

ServiceOntario a continué d'améliorer son accessibilité aux entreprises dans le cadre de son initiative L'Ontario propice aux affaires.

- Un nouveau service en ligne appelé Infocentre pour les entreprises a été lancé dans le cadre de la stratégie globale du gouvernement, Ontario ouvert sur le monde. Ce site rassemble tout ce dont un Ontarien a besoin pour démarrer une entreprise et s'adresse aussi aux entreprises déjà établies. Le portail évoluera au cours des prochaines années et permettra un jour aux propriétaires d'entreprises de suivre leur compte en ligne.
- ServiceOntario a lancé un nouveau service électronique permettant aux entreprises extraprovinciales étrangères de déposer leur déclaration de revenus annuelle par voie électronique.
- Le recours aux communications par téléphone a également été amélioré grâce au lancement de la ligne Info-Entreprise 1-888 en collaboration avec Industrie Canada. La ligne offre un point de contact unique et permet aux entreprises de perdre moins de temps à chercher les numéros et à faire de nombreux appels pour obtenir des renseignements ou des services.

ServiceOntario a également continué d'améliorer ses services aux familles.

- Les familles ontariennes peuvent dorénavant faire leur demande de prestations canadiennes pour enfants en ligne, y compris la Prestation ontarienne pour enfant, en plus du Service d'enregistrement des nouveau-nés qui était déjà en ligne. À l'aide du Service d'enregistrement des nouveau-nés, les parents peuvent enregistrer leur enfant, demander un certificat de naissance, un numéro d'assurance sociale et les prestations canadiennes pour enfants grâce à un seul service en ligne facile à utiliser.
- ServiceOntario a amélioré ses garanties de service innovatrices en ligne pour y inclure les publications gouvernementales commandées sur son site. ServiceOntario a été le premier organisme en Amérique du Nord à offrir des garanties de remboursement visant la rapidité des services publics. Actuellement, huit services en ligne sont garantis :
 - o les services de délivrance de certificat de naissance régulier et prioritaire – 15 et 5 jours, respectivement
 - o les services de délivrance de certificat de mariage régulier et prioritaire – 15 et 5 jours, respectivement
 - o les services de délivrance de certificat de décès régulier et prioritaire – 15 et 5 jours, respectivement
 - o le service de délivrance de permis principaux d'entreprises – 2 jours
 - o les publications – 6 jours ouvrables.
- ServiceOntario a poursuivi son initiative d'enregistrement des autochtones pour aider les familles des communautés du Nord à enregistrer leurs bébés. De nouvelles méthodes de livraison ont été mises en œuvre en 2010 grâce à la création des réseaux d'ambassadeurs locaux, qui ont permis de créer un réseau de bénévoles locaux formés pouvant aider les nouveaux parents de leur communauté. En décembre 2010, il y avait des représentants bénévoles actifs dans 23 communautés.

Parmi les autres améliorations à la prestation de service, on retrouve :

- Le prolongement des heures d'ouverture des Archives publiques de l'Ontario pour mieux servir le public. Les heures d'ouverture ont été prolongées le mardi, jeudi et samedi.
- L'utilisation par les Archives publiques de l'Ontario de nouvelles technologies pour distribuer des renseignements, notamment Twitter et YouTube.

Personnel

Le MSG a poursuivi son excellente gestion des ressources humaines.

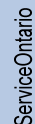
- La FPO a reçu de nombreux prix, notamment :
 - o elle fait partie des 100 meilleurs employeurs au Canada pour la troisième année consécutive
 - o elle est l'un des employeurs au Canada favorisant le plus la diversité pour la quatrième année consécutive
 - o elle est l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens
 - o elle est l'un des employeurs canadiens les plus écologiques
 - o elle est le meilleur employeur pour les Canadiens de plus de 40 ans.
- Le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels de RH Ontario a offert 230 stages à des nouveaux venus et a coordonné environ 5 000 occasions de travail d'été grâce au Programme Expérience été. Le Programme d'apprentissage et d'expérience de travail de la FPO a offert des expériences de travail à 130 jeunes de Toronto, Windsor, Thunder Bay et Hamilton et a encouragé les élèves du secondaire à obtenir des crédits pour leur diplôme d'études secondaires. Le personnel du Secrétariat a pris part à environ 90 activités de sensibilisation au cours de l'exercice en vue d'accroître la réputation de la FPO comme étant le « lieu de travail de choix ».
- Le MSG a également mis en œuvre un certain nombre d'initiatives visant à réduire les obstacles involontaires à l'embauche de personnes talentueuses et à encourager la diversité. Le libellé des annonces de la FPO et des descriptions de postes aux candidats était clair. Un guide a été préparé pour aider les gestionnaires à recruter de façon équitable et un service de TTY a été implanté pour les candidats sourds ou malentendants.
- Le MSG a réussi à gérer les relations de travail de la FPO en négociant des ententes cadres qui tiennent compte du climat économique et respectent les contribuables. L'un des points les plus importants était l'entente pour deux ans sans augmentation de salaire avec trois agents de négociation de la FPO (ALOC, OCAA et OPPA), conformément à l'énoncé de politiques du gouvernement. Le MSG a également gelé la structure de rémunération de la FPO pour deux ans pour tous les employés exclus des négociations.
- En 2010, RH Ontario a lancé le site Ontario.ca pour la publication des renseignements sur les dépenses politiques et ministérielles et a coordonné l'élaboration de cette fonction sur le site des organismes. Ce lancement faisait partie des efforts déployés constamment pour respecter la promesse du premier ministre de publier les dépenses des organismes de la FPO.

Efficacité

Le MSG continue de moderniser son infrastructure de TI afin d'optimiser la consommation d'énergie, d'augmenter l'efficacité, de soutenir les activités essentielles et de gérer la croissance future.

- Le Bureau d'écologisation a mis en œuvre la phase II du programme de disposition des déchets électroniques. Cette phase ajoute à la liste des articles admissibles les photocopieurs, les télécopieurs et les numériseurs. La FPO a réussi à recycler plus de 1 000 tonnes de déchets électroniques depuis avril 2009 et environ 400 tonnes seront recyclées en 2010-2011. Environ 9 500 dispositifs d'impression ont également été désignés en vue de cette disposition.
- En 2010-2011, le gouvernement a réduit le nombre de serveurs qu'il utilise de 30 %, passant de 5 718 à 3 975. Ceci lui a permis d'épargner environ 3,5 millions de dollars par année en frais de matériel informatique et 1,5 million de dollars en coûts d'électricité et d'installation.
- Grâce à la Stratégie de gestion des portefeuilles d'applications principales, le gouvernement continue de moderniser ses applications principales de TI qui sont presque obsolètes. En janvier 2011, 44 de ces applications avaient été mises à jour ou remplacées. Le règlement rapide de ces problèmes assure la prestation continue des services publics essentiels.

- En décembre 2010, le gouvernement a lancé un nouveau site d'Accès à l'information et protection de la vie privée qui fournit un meilleur accès aux renseignements du gouvernement de l'Ontario et un meilleur soutien aux institutions touchées par la législation provinciale et municipale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Ministère des Services
gouvernementaux

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 2010 sur les services d'enregistrement immobilier électronique, 2010, L.O. 2010, chap. 1, ann. 6

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

Code de la route, L.R.O. 1990, chap. H.8, à l'égard de la Partie III

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 registrateur;
- (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 registrateur;
- (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 registrateur.

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 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'Ontario Deputy Judges' 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 en conseil nomme trois membres. Une personne est choisie par l'Association des juges de paix, une par le ministère des Services gouvernementaux 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. À compter du 1 ^{er} juillet 2011, le Tribunal instruira les appels sur les décisions réglementaires de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO).	Présidente : Lynda Tanaka Le lieutenant-gouverneur en conseil 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, de traiter les demandes d'avis ou de décision des sous-ministres, des présidents d'organismes publics et d'autres personnes désignées, d'examiner les demandes pour prendre part à des activités politiques non permises en vertu de LFPO et de recevoir la déclaration financière de fonctionnaires nommés qui travaillent sur des questions pouvant concerner le secteur privé.	Commissaire : M. Sidney Linden Le lieutenant-gouverneur en conseil 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
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 : Maurice Gabay 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

Nom et type	Description	Membre	Adresse
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 en conseil 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 en conseil 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.	Président : Aucun Le lieutenant-gouverneur en conseil et les associations de juges nomment conjointement le président. Un membre est nommé par les associations représentant les juges provinciaux et le lieutenant-gouverneur en conseil nomme un autre membre.	Adresse : 77, rue Wellesley Ouest Édifice Ferguson 7 ^e étage Toronto (Ontario) M7A 1N3
Commission de la fonction publique Type : Réglementation	Surveille et dirige le ministère de façon stratégique pour assurer la gestion et l'administration efficaces des ressources humaines en vertu de la <i>Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i> .	Présidente : Angela Coke Le lieutenant-gouverneur en conseil nomme le président et au moins deux autres membres.	Adresse : 99, rue Wellesley Ouest Édifice Whitney 5 ^e étage Toronto (Ontario) M7A 1N3

Nom et type	Description	Membre	Adresse
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 en conseil nomme le président et désigne au moins deux autres membres.	Adresse : 180, rue Dundas Ouest Bureau 600 Toronto (Ontario) M5G 1Z8

ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS – SOMMAIRE FINANCIER

Les organismes (qui peuvent être appelés offices, commissions, sociétés, etc.) sont établis par le gouvernement provincial et relèvent de lui. Leurs activités sont surtout autofinancées et n'apparaissent pas dans les estimations des dépenses du ministère, sauf exception. Toutefois, certains d'entre eux reçoivent une partie ou la totalité de leur financement du ministère. La partie financée par le ministère est indiquée ci-dessous.

	Catégories	Prévisions 2011-2012 - Dépenses	Prévisions 2011-2012 - Revenus	Chiffres réels provisoires 2010-2011 - Dépenses	Chiffres réels provisoires 2010-2011 - Revenus	Chiffres réels 2009-2010 - Dépenses	Chiffres réels 2009- 2010 - Revenus
		\$	\$	\$	\$	\$	\$
Commission de révision de la publicité ^A	Réglementation	1 226 600	-	1 909 900	-	978 896	-
Commission de rémunération des juges suppléants ^B	Consultatif	10 000	-	31 066	-	-	-
Commission de rémunération des juges de paix ^B	Consultatif	35 000	-	23 378	-	4 684	-
Tribunal d'appel en matière de permis ^A	Juridictionnel	3 269 600	73 100	1 708 400	65 000	1 469 206	73 363
Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts ^A	Réglementation	1 074 800	-	905 700	-	873 835	-
Commission du Régime de retraite de l'Ontario	Fiducie	392 000	-	449 159	-	278 411	-
Conseil d'administration du Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario	s.o.	-	-	-	-	-	-
Commission de retraite des juges provinciaux	Fiducie	70 000	-	66 000	-	62 700	-
Commission de rémunération des juges provinciaux ^B	Consultatif	55 000	-	-	-	-	-
Commission de la fonction publique	Réglementation	2 600	-	3 944	-	4 236	-
Commission des griefs de la fonction publique ^C	Juridictionnel	3 360	-	3 360	-	3 360	-

Notes :

A. Ces sommes représentent la totalité de l'allocation de l'organisme. Cet organisme se trouve dans les estimations du MSG.

B. Ces sommes n'incluent pas le coût des services juridiques pouvant être recouvrés du MSG.

C. Géré par le ministère du Travail pour le compte du MSG.

INFORMATION FINANCIÈRE DU MINISTÈRE

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère en 2011-2012 (en millions de dollars)

Exploitation	2 395,4
Immobilisations	29,3
TOTAL	2 424,8

*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)

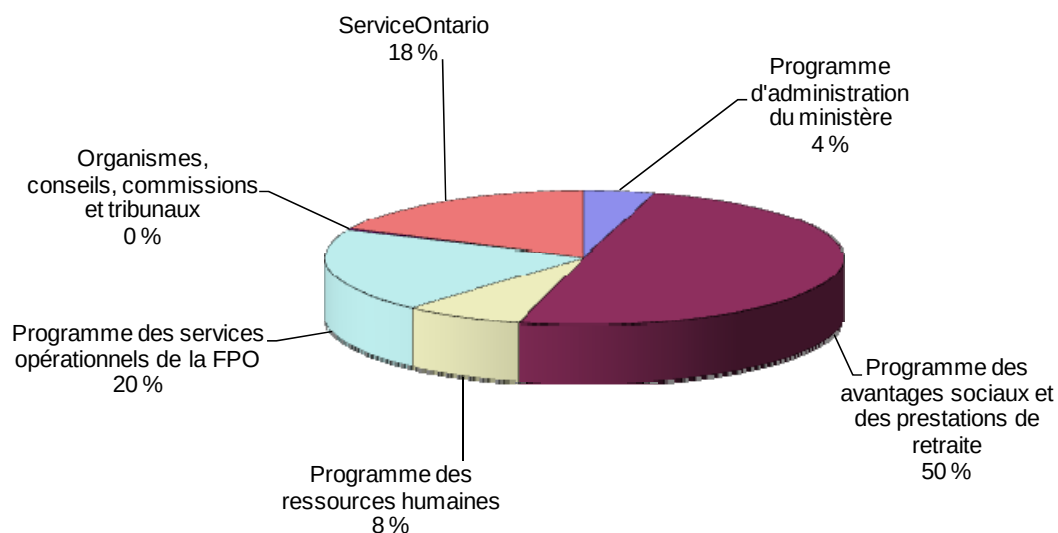


Tableau 2 : Sommaire – Exploitation et immobilisations par crédit

Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) offre ses services aux ministères de l'ensemble de la fonction publique et au public, en travaillant de manière globale pour renouveler et améliorer la prestation des services gouvernementaux. La vision à long terme du ministère est d'offrir des services gouvernementaux modernes et rentables plus simples, plus rapides et plus conviviaux. Le ministère s'attache également à faire en sorte que son effectif soit plus intégré, divers et inclusif. Cette vision se concrétisera par l'atteinte des priorités du ministère : fournir des services simples, homogènes et personnalisés au public et se centrer sur l'excellence du personnel, des processus et des technologies dans son rôle d'employeur et d'organisation.

Crédit/Programme	Prévisions	Variation par rapport aux		Prévisions	Chiffres réels	Chiffres réels
	2011-2012	prévisions de		2010-2011	provisoires	2009-2010
	\$	\$	%	\$	\$	\$
Exploitation et immobilisations						
Programme d'administration du ministère	70 746 300	2 620 700	3,8 %	68 125 600	60 147 700	32 473 679
Programme des avantages sociaux et des prestations de retraite	796 910 300	134 597 700	20,3 %	662 312 600	662 312 600	626 042 438
Programme des ressources humaines	119 925 900	(13 834 600)	(10,3%)	133 760 500	127 929 700	121 794 370
Programme des services opérationnels de la FPO	320 734 500	(15 753 400)	(4,7%)	336 487 900	326 515 900	476 525 305
Organismes, conseils, commissions et tribunaux	5 571 000	(5 400)	(0,1%)	5 576 400	5 973 000	4 770 937
ServiceOntario	290 826 700	(4 629 000)	(1,6%)	295 455 700	301 996 100	299 626 211
Total à voter - Exploitation et immobilisations	1 604 714 700	102 996 000	6,9 %	1 501 718 700	1 484 875 000	1 561 232 940
Crédits législatifs	853 865 514	107 177 200	14,4 %	746 688 314	835 426 914	543 789 486
Total du ministère - Exploitation et immobilisations, sauf redressement de consolidation	2 458 580 214	210 173 200	9,3 %	2 248 407 014	2 320 301 914	2 105 022 426

Redressement de consolidation et autres redressements						
Programme des avantages sociaux et des prestations de retraite	(30 000 000)	-	0,0 %	(30 000 000)	(30 000 000)	(43 417 584)
Programme des avantages sociaux et des prestations de retraite - redressement actuariel hors caisse	(3 791 700)	4 269 700	(53,0%)	(8 061 400)	(8 061 400)	-
Total du ministère - exploitation et immobilisations, y compris le redressement de consolidation et autres redressements	2 424 788 514	214 442 900	9,7 %	2 210 345 614	2 282 240 514	2 061 604 842

Actif d'exploitation et immobilisations corporelles						
Programme d'administration du ministère	1 000	-	0,0 %	1 000	-	-
Programme des services opérationnels de la FPO	255 003 900	44 964 600	21,4 %	210 039 300	143 203 700	111 194 549
ServiceOntario	18 065 400	1 785 300	11,0 %	16 280 100	7 454 000	3 315 511
Total à voter - actif	273 070 300	46 749 900	20,7 %	226 320 400	150 657 700	114 510 060

Pour obtenir plus de détails, veuillez consulter :

<http://www.fin.gov.on.ca/fr/budget/estimates>
<http://www.fin.gov.on.ca/fr/budget/paccts>
<http://www.fin.gov.on.ca/fr/budget/ontariobudgets>

Rapport annuel 2010-2011

Réalisations en 2010-2011

Le ministère des Services gouvernementaux s'efforce continuellement d'améliorer les services aux familles et aux entreprises ontariennes. Ces améliorations sont apportées pour que les familles et les entreprises obtiennent un ensemble sur mesure de services intégrés d'une façon « simple, homogène et personnalisée » à l'endroit et au moment qui leur conviennent. Pour y parvenir, le ministère des Services gouvernementaux a établi trois leviers prioritaires : le « personnel », les « processus » et la « technologie ». Il entend améliorer ses services en respectant les principes fondamentaux du ministère, soit une mission qui repose sur la valeur et les avantages liés à l'accroissement de la diversité et à l'adoption de pratiques durables sur le plan environnemental (écologiques).

ServiceOntario² sert de passerelle pour le gouvernement de l'Ontario vers des renseignements et des services offerts en ligne, aux guichets, en personne et par téléphone.



La fonction publique de l'Ontario (FPO) accroît le nombre et la variété de services offerts en ligne au public, et constate une hausse simultanée de l'utilisation des clients. Selon la United Nations eGovernment Survey³ de 2010, le Canada se classe au troisième rang du eGovernment Development Index, après la Corée du Sud et les États-Unis. Dans le contexte de cet effort soutenu, le ministère des Services gouvernementaux a retiré ou a modifié plus de 50 sites Web en 2010-2011. Certains des sites Web modifiés ont été fusionnés avec le site principal du ministère de manière à diminuer le chevauchement et à faciliter l'accès à l'information et aux services.

ServiceOntario a continué d'améliorer les services aux familles en 2010. Les parents ontariens peuvent présenter une demande de prestation fiscale pour enfants par l'intermédiaire du Service d'enregistrement des nouveau-nés, dont le contenu a été étoffé, à ServiceOntario.ca. Cette initiative conjointe de ServiceOntario, de l'Agence du revenu du Canada et de Service Canada permet aux parents d'enregistrer la naissance de leur enfant, ainsi que de demander un certificat de naissance, une carte d'assurance sociale et, maintenant, les prestations fiscales canadiennes pour enfants au moyen d'un seul site Web facile à utiliser. Ce service amélioré, y compris la possibilité de demander les prestations fiscales canadiennes pour enfants, est offert partout en Ontario depuis juillet 2010.

Le service public avec garantie de remboursement disponible en ligne a également été renforcé afin de s'appliquer aux publications commandées sur le Web à partir du portail de ServiceOntario. On garantit que les documents seront livrés aux Ontariens qui en font la demande dans les six jours ouvrables, sinon, les clients peuvent être admissibles à un remboursement pouvant aller jusqu'à 100 \$. Compte tenu de cet ajout, ServiceOntario offre maintenant huit garanties de commande en ligne. Chaque jour ouvrable, plus de 225 demandes de documents sont traitées par ServiceOntario.

² www.ServiceOntario.ca

³ http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm

ServiceOntario a par ailleurs lancé un service en ligne de renouvellement de plusieurs vignettes de validation, lequel permet aux clients de renouveler plus d'une vignette de validation de plaque d'immatriculation à la fois.

Grâce à l'initiative « L'Ontario propice aux affaires », ServiceOntario continue d'améliorer l'accessibilité pour les entreprises. Ainsi, ServiceOntario a créé un nouveau service électronique destiné aux sociétés extraprovinciales étrangères exerçant des activités en Ontario qui leur permet de soumettre en ligne leurs rapports annuels conformément à la *Loi sur les renseignements exigés des personnes morales*.

L'Infocentre pour les entreprises est un nouveau service électronique offert depuis octobre dernier dans le cadre de la stratégie globale L'Ontario portes ouvertes et de l'initiative « L'Ontario propice aux affaires ». Ce programme prévoit la modernisation du gouvernement et la transformation de la manière dont les entreprises accèdent aux services publics. L'Infocentre sert de ressource électronique tout-en-un pour les Ontariens qui souhaitent se lancer en affaires ou qui possèdent déjà une entreprise. Le site sera alimenté au fil des prochaines années pour un jour permettre aux propriétaires d'entreprises de consulter leurs comptes en ligne selon les différents programmes du gouvernement participants, à l'instar des sites Web des institutions financières.

Des améliorations ont également été apportées aux services en personne.

Vers la mi-décembre 2010, ServiceOntario a élargi son réseau de centres de service au comptoir. Il existe maintenant près de 300 centres intégrés de ServiceOntario répartis partout dans la province. Aujourd'hui, environ 95 pour cent des Ontariens bénéficient d'un centre intégré de ServiceOntario dans un rayon de 10 km de leur résidence.

ServiceOntario, en collaboration avec ServiceCanada, continue de promouvoir son initiative d'enregistrement des naissances dans les communautés autochtones, qui vise à aider les familles des communautés éloignées à enregistrer la naissance de leurs enfants et à soumettre une demande de certificat de naissance en prévision de la demande de certificat du statut d'Indien pour nouveau-nés. En 2010, ServiceOntario a lancé des projets pilotes concernant l'enregistrement des autochtones dans 23 communautés qui visaient à offrir de l'aide aux parents d'une manière différente que celle déjà fournie par les cliniques existantes dans ces communautés. Le Réseau des ambassadeurs communautaires a été mis sur pied, par l'intermédiaire duquel un groupe de représentants locaux bénévoles ont été formés pour aider les nouveaux parents de leur communauté à remplir les documents d'enregistrement des naissances. Cette démarche tient compte de la nécessité et de l'avantage d'adopter des modèles de prestation de services flexibles et adaptés sur le plan culturel.

Archives publiques de l'Ontario a élargi sa gamme de services pour mieux répondre aux besoins de ses clients. Les heures de bureau ont été prolongées le mardi et le jeudi soir ainsi que le samedi, et les programmes éducatifs ont été renforcés de manière à fournir des services plus efficaces aux citoyens partout dans la province. De nouvelles technologies ont été utilisées pour accroître l'accessibilité; Archives publiques de l'Ontario est maintenant présente sur Twitter et a diffusé plus de 20 vidéos sur You Tube en 2010. Archives publiques de l'Ontario a par ailleurs accru ses actifs avec l'acquisition de collections privées. Des dons de plus de 50 collections archivistiques privées appartenant à des particuliers, à des

organisations, à des collectivités et à des groupes professionnels ont été acquis par les Archives en 2010-2011 pour compléter sa collection de dossiers gouvernementaux.

L'amélioration des services à la clientèle a été rendue possible grâce à des modifications apportées aux trois leviers prioritaires du ministère des Services gouvernementaux : le « personnel », les « processus » et la « technologie ».

Personnel

La fonction publique de l'Ontario (FPO) figure toujours parmi les meilleurs employeurs au Canada dans diverses catégories.

Pour une troisième année consécutive, la FPO a été nommée comme l'un des 100 employeurs de choix au Canada ainsi que l'un des meilleurs employeurs en ce qui a trait à la diversité dans la région du Grand Toronto, et, pour une quatrième année consécutive, l'un des meilleurs employeurs au chapitre de la diversité au Canada. Pour la première fois, la FPO a également été désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens, l'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement et l'un des meilleurs employeurs pour les personnes de plus de 40 ans.



En 2010-2011, le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels de RH Ontario a affiché environ 6 000 offres d'emplois à l'intention des jeunes et des nouveaux professionnels par le truchement de plusieurs programmes spécialisés. Le Programme de stages dans la FPO pour les individus formés à l'étranger, par exemple, a dépassé de 100 offres son objectif, qui était initialement d'offrir 130 stages à de nouveaux arrivants au Canada. Le Programme d'apprentissage et d'expérience de travail de la fonction publique de l'Ontario a permis à 130 jeunes de Toronto, de Windsor, de Thunder Bay et d'Hamilton d'acquérir de l'expérience de travail, en plus d'inciter les élèves à acquérir des crédits en vue de l'obtention de leur diplôme d'études secondaires. Environ 5 000 emplois d'été ont été coordonnés par le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels dans le cadre du Programme Expérience Été.



Le ministère des Services gouvernementaux a maintenu son engagement visant à embaucher des talents provenant de différentes sphères de la société. Un certain nombre d'initiatives ont été entreprises visant à moderniser le processus de recrutement de la FPO en réduisant les obstacles non intentionnels au processus d'embauche :

- encourager l'utilisation d'un langage simple dans le libellé des offres d'emploi et dans les messages du service Alerte-emploi envoyés aux candidats;
- élaborer un guide à l'intention des gestionnaires sur le recrutement équitable, notamment sur les offres d'emploi et le processus de sélection;
- mettre sur pied un service ATS pour les postulants qui sont sourds ou malentendants.

Orientée par le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario, la FPO continue d'être un chef de file en ce qui a trait à la diversité et à l'intégration en milieu de travail. Jusqu'à présent, plus de 54 000 fonctionnaires ont reçu une formation sur l'accessibilité afin d'accroître

la sensibilisation aux difficultés connexes et d'améliorer le service à la clientèle pour les personnes ayant des handicaps. Des unités opérationnelles à l'échelle de la fonction publique utilisent également des mécanismes comme les Outils d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, un outil électronique innovateur permettant aux preneurs de décisions et aux personnes chargées d'élaborer des politiques de mieux intégrer la diversité, l'accessibilité et l'inclusion aux politiques, aux programmes et aux services visant les Ontariens.

Le ministère des Services gouvernementaux a de surcroît géré de façon efficace les relations de travail au nom de la FPO en négociant avec succès un certain nombre de conventions collectives cadres avec les agents négociateurs. Ces conventions favorisent l'engagement des employés, améliorent le service à la clientèle, soutiennent la mission de diversité et sont justes et raisonnables pour les employés et les contribuables de l'Ontario. L'une des principales ententes, conclue avec trois agents négociateurs de la FPO (Association des avocats de la Couronne, Ontario Crown Attorneys' Association et Association de la Police provinciale de l'Ontario), prévoit un gel des salaires pour deux ans en conformité avec l'énoncé de principe du gouvernement. La province a en outre gelé pour une période de deux ans les structures de rémunération du secteur parapublic et de la fonction publique de l'Ontario concernant tous les employés exclus non syndiqués.

Le Secrétariat des relations de travail, établi en mai 2010, participe à sa façon à la gestion efficace des ressources en établissant les facteurs qui sous-tendent le dénouement des négociations. En 2010-2011, le Secrétariat des relations de travail a achevé des consultations sur les restrictions salariales et en a rendu compte à l'administration gouvernementale. Il travaille actuellement en collaboration avec des collègues d'autres territoires canadiens et internationaux dans le but d'approfondir sa compréhension des modèles de gestion en matière de relations de travail intergouvernementales ainsi que des pratiques exemplaires pertinentes, et dans le but de former un forum permettant un dialogue continu, de manière à finir par élaborer une stratégie à long terme pour la province. Cette organisation a rédigé un énoncé de principes directeurs, créé le Comité consultatif des employeurs du secteur parapublic et regroupé un certain nombre de praticiens internes, en plus de développer un site Web visant à faciliter la communication. Le Secrétariat a finalement établi des projets à court terme, des initiatives d'engagement des secteurs à moyen terme et une stratégie à long terme qui feront progresser la mission du gouvernement en ce qui a trait aux relations de travail dans le secteur parapublic.

Processus

Dans le contexte de l'effort continu du premier ministre annoncé en 2009 concernant la divulgation des dépenses engagées par les organismes et les cadres supérieurs de la FPO, 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 2010, RHOntario a lancé le site Web Ontario.ca consacré à la publication de renseignements sur les dépenses politiques et ministérielles, puis a dirigé le développement d'outils semblables auprès des différents organismes concernés.

Le 1^{er} avril 2010, RHOntario a proposé une formation obligatoire en ligne portant sur la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil pour tous les employés des ministères et des organismes désignés qui soit soumettent, soit approuvent le remboursement

de dépenses. Cette initiative s'inscrit dans la mission du gouvernement d'assurer une utilisation judicieuse des fonds publics.

La Division de la modernisation prépare actuellement le troisième rapport de la province sur l'étude *L'accent sur les entreprises* menée auprès de la clientèle d'affaires de la FPO. Les conclusions de cette étude devraient appuyer la volonté de la FPO d'améliorer l'accès aux services, d'accroître l'efficacité des services en personne, par téléphone et surtout en ligne, ainsi que d'alléger le fardeau bureaucratique.

ITI continue de s'assurer que l'appareil gouvernemental reste transparent dans sa gestion de l'information. Services de sécurité a formé une unité de conformité et travaille fort pour accroître la sensibilisation à la sécurité de l'information à l'échelle de l'organisation au moyen de différents ateliers d'apprentissage et de formation. Le Bureau du directeur général de l'information et de la protection de la vie privée (BDGIPVP) organise toujours des formations sur la gestion de l'information dans les ministères et aide le gouvernement à repérer de façon proactive les risques d'entrave à la vie privée en lien avec les projets TI et à y remédier grâce à la publication, en décembre 2010, du guide Évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée.

Services communs de l'Ontario a entrepris des démarches d'analyse comparative visant à comparer les meilleures organisations des secteurs privé et public. Ces analyses ont permis de cerner des aspects pour lesquels Services communs de l'Ontario est un fournisseur de services de premier plan. En ce qui concerne le service des comptes créditeurs et des autres charges, on conclut dans l'étude menée par le American Productivity and Quality Centre, une société externe d'évaluation comparative, que Services communs de l'Ontario excelle dans le traitement des dépenses par rapport à d'autres organisations internationales.

Services communs de l'Ontario a été également reconnu par la John F. Kennedy School of Government, de Harvard University, comme l'une des meilleures organisations en matière de services partagés⁴.

La Commission de révision de la publicité a été un intervenant clé et l'un des commanditaires de la conférence « Leading Social Change – Ideas, Tools & Inspiration », laquelle fait valoir les programmes de marketing social au Canada et ailleurs dans le monde. La conférence a eu lieu en janvier 2011 durant la Semaine nationale de la publicité.

Le Bureau d'écologisation constitue une autre des initiatives majeures mises en œuvre pour favoriser la durabilité de l'environnement par le truchement de pratiques d'affaires plus écologiques. Il participe actuellement à la création d'une culture verte au sein de la FPO au moyen d'interventions directes auprès des employés et leur mobilisation. Le Bureau a établi des objectifs quant à la réduction de l'empreinte écologique de la FPO et de l'émission de gaz à effet de serre. Afin de soutenir la réalisation de ces objectifs, un plan écologique ministériel a été approuvé en mai 2010, aux termes duquel tous les ministères ont élaboré un plan écologique de manière à appuyer les objectifs du gouvernement dans son ensemble.

⁴https://microsite.accenture.com/sharedservices/Research_and_Insights/Documents/shared_services_horizons_of_value.pdf

Dans l'atteinte de ces objectifs, le Bureau d'écologisation de la fonction publique de l'Ontario a organisé une deuxième campagne annuelle « La FPO prise l'économie d'énergie » en partenariat avec le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique. Cette campagne constitue un défi interministériel visant à promouvoir la réduction de la consommation d'énergie en mode veille dans les milieux de travail en débranchant les appareils de bureaux hors réseaux. Au total, 7 389 appareils ont été débranchés, dont 2 109 de façon permanente. L'économie d'énergie estimative découlant du débranchement permanent de ces appareils durant les deux semaines de la campagne s'est chiffrée à environ 90 000 kWh/an.

Le Bureau d'écologisation a par ailleurs amorcé la phase II du programme de disposition de déchets électroniques, laquelle prévoit des ajouts à la liste des articles admissibles, comme les photocopieurs, les télécopieurs et les scanneurs. Cette initiative fait du gouvernement de l'Ontario une figure de proue en matière de disposition responsable de déchets électroniques. La FPO a recyclé avec succès plus de 1 000 tonnes de déchets électroniques depuis avril 2009, dont près de 400 tonnes en 2010-2011.

En partenariat avec le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique et les Services communs de l'Ontario, le Bureau d'écologisation continue de réduire au minimum la consommation de papier par le personnel du gouvernement. Dans le cadre de cette initiative, 9 534 dispositifs d'impression ont été désignés pour être éliminés jusqu'à présent, et plus de 1 300 formulaires publics sont maintenant disponibles dans le Répertoire central des formulaires du gouvernement de l'Ontario en vue de réduire les copies.

Dans le cadre de sa Stratégie d'écologisation du parc automobile visant à réduire la consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre, le ministère des Services gouvernementaux s'est engagé à augmenter le nombre de véhicules hybrides dans le parc automobile de la FPO. Une fois les commandes 2010-2011 reçues, le nombre de véhicules hybrides passera de 103 en 2006 à 1 048, ce qui représente une économie de plus de 1 million de litres de carburant par année.

Le Bureau d'écologisation a poursuivi l'implantation progressive du Système d'information sur la gestion du parc automobile, lequel vise à suivre, à surveiller et à améliorer les taux d'émissions de gaz à effet de serre associés au parc automobile de la FPO. En 2010-2011, 1 300 chauffeurs supplémentaires affectés à la FPO ont reçu une formation écologique. Cette formation propose des solutions pour aider les chauffeurs à réduire leur consommation de carburant et, du coup, les répercussions sur l'environnement.

Dans le même ordre d'idées, Services communs de l'Ontario a adopté la stratégie Innovations écoLOGIQUES en vue de miser sur le pouvoir d'achat du gouvernement pour adopter des technologies, des produits et des solutions novateurs et écologiques, ainsi que de promouvoir les excellents produits et les services de l'Ontario auprès des clients éventuels dans les marchés locaux et mondiaux.

Grâce à l'ensemble de ces efforts, la FPO a été reconnue pour la première fois en 2010 comme l'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada. Seulement 35 employeurs ont reçu cette distinction.

Technologie

Le ministère des Services gouvernementaux continue de gérer la croissance des dépenses tout en tenant compte des nouvelles exigences commerciales.

En 2010-2011, le gouvernement a réduit le nombre de serveurs informatiques, qui est passé de 5 718 à 3 975, soit une diminution de 30 %. Il économise ainsi près de 3,5 millions de dollars chaque année en frais de matériel informatique, et 1,5 million de dollars supplémentaires en frais liés à l'énergie et aux installations.

En décembre 2010, le gouvernement a lancé un nouveau site Web sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, dans le but de faciliter encore davantage l'accès aux renseignements gouvernementaux en Ontario et de mieux encadrer les institutions visées par la législation provinciale et municipale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Dans le cadre de la Stratégie de gestion des portefeuilles d'applications principales, le gouvernement continue d'actualiser les principales applications TI, qui sont presque désuètes sur le plan technologique. En janvier 2011, 44 de ces applications avaient fait l'objet de mises à jour, ou avaient été restaurées ou remplacées. Il est primordial de moderniser l'équipement en temps opportun pour assurer la prestation continue des services publics essentiels.

Services flexibles de TI emploie une approche unique et moderne à l'égard des projets de dotation. Depuis sa création en 2009, Services flexibles de TI fournit des ressources compétentes de façon à diminuer la dépendance envers des consultants externes rémunérés à l'acte, et favorise de surcroît le perfectionnement et la rétention des ressources internes. En 2010-2011, Services flexibles de TI a permis d'éviter des frais ou de faire des économies de plus de 10 millions de dollars et pourrait éviter ces mêmes dépenses chaque année à l'avenir.

Le Centre des données de Guelph est en très bonne voie de devenir entièrement fonctionnel. Il a reçu une certification de viabilité opérationnelle Tier IV; il s'agit du premier établissement au monde à franchir cette étape. Le Centre a commencé à héberger des applications en 2010-2011, notamment l'infrastructure d'Élections Ontario et du Conseil d'administration de l'Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé. De l'équipement commun relatif à l'infrastructure a été installé et un plan de migration des applications a été élaboré et approuvé par des intervenants du Groupement et des ministères en vue de sa mise en œuvre en 2011-2012.

Le gouvernement a soutenu activement les collectivités et le secteur privé en finançant l'expansion des infrastructures à large bande de base à l'échelle de la province, surtout dans les régions rurales. En mai 2010, les provinces ont pris part à des consultations fédérales portant sur l'élaboration d'une stratégie nationale sur l'économie numérique. Par la suite, des recommandations ont été formulées en vue d'une prise d'action par le gouvernement fédéral quant au soutien de la concurrence de l'Ontario dans l'économie numérique mondiale. Le comité des sous-ministres adjoints en matière d'économie numérique surveille maintenant le développement d'un certain nombre de produits visant à étayer une stratégie sur les infrastructures numériques pour l'économie numérique de l'Ontario.

Le ministère des Services gouvernementaux, par l'intermédiaire du Bureau d'écologisation, a l'intention d'utiliser une technologie qui permettrait de restreindre les déplacements du personnel de la FPO et, de ce fait, leur incidence directe sur l'environnement, au moyen de réunions virtuelles. En 2010-2011, 55 conférences Web ont été tenues.

Le ministère des Services gouvernementaux continue de moderniser ses infrastructures TI dans le but d'optimiser le rendement de l'énergie, d'accroître l'efficacité, de maintenir les activités essentielles et de gérer la croissance future.

Dépenses ministérielles réelles provisoires (M\$) 2010-2011

Exploitation *	2 291.2
Immobilisations *	26.8
Effectif (au 31 mars 2011)	6 481

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