



# **Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2013-2014**

**Ministère des Services gouvernementaux**

ISSN 1718-6722

This document is available in English.



DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

**Table des matières**

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SERVICES GOUVERNEMENTAUX .....</b>                                                               | <b>2</b>  |
| APERÇU.....                                                                                         | 2         |
| ORGANIGRAMME .....                                                                                  | 10        |
| LOIS ADMINISTRÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES<br>GOUVERNEMENTAUX – SERVICES GOUVERNEMENTAUX ..... | 11        |
| ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS .....                                                           | 13        |
| ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS – SOMMAIRE FINANCIER .....                                      | 16        |
| <b>SERVICEONTARIO .....</b>                                                                         | <b>17</b> |
| APERÇU.....                                                                                         | 17        |
| ORGANIGRAMME .....                                                                                  | 21        |
| LOIS ADMINISTRÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES<br>GOUVERNEMENTAUX – SERVICEONTARIO .....           | 22        |
| <b>INFORMATION FINANCIÈRE DU MINISTÈRE .....</b>                                                    | <b>25</b> |
| Tableau 1 – Dépenses prévues du ministère 2013-2014 (en millions de dollars) ..                     | 25        |
| Tableau 2 – Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit .....                           | 26        |

**ANNEXE 1 : RAPPORT ANNUEL 2012-2013**

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

### SERVICES GOUVERNEMENTAUX

#### APERÇU

Le ministère des Services gouvernementaux joue un rôle important dans la prestation de services gouvernementaux à la population ontarienne. Il soutient et fournit des services de première ligne au public et est responsable des effectifs gouvernementaux, du traitement transactionnel, de l'approvisionnement et des ressources technologiques.

Le ministère offre des services de soutien à l'ensemble des ministères sur le plan de la prestation de services essentiels au public. Ces services comprennent le recrutement et la gestion des ressources humaines, le soutien à l'approvisionnement et le soutien administratif du traitement transactionnel, dont la paie et les processus financiers. Le ministère s'engage également à gérer de façon responsable l'information et la technologie de l'information. Dans le cadre du programme d'information et de technologie de l'information, le ministère investit activement dans le but d'améliorer l'infrastructure technologique de la FPO, s'emploie à accroître la sensibilisation à la sécurité et promeut la diffusion des données gouvernementales en vertu de l'initiative Données ouvertes de l'Ontario. Par l'entremise de la Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques, le ministère voit à ce que les renseignements confidentiels soient en sécurité et à ce que les dossiers, y compris les renseignements numériques, soient archivés correctement afin de préserver le riche passé de l'Ontario.

Le Plan axé sur les résultats 2013-2014 table sur les réalisations du ministère. Comme ce fut le cas dans d'autres secteurs et régions, la FOP, confrontée aux défis économiques mondiaux, a dû accomplir davantage de choses avec moins de ressources. Dans le respect de son engagement à réaliser des gains d'efficience et à jouer le rôle de moteur du changement au sein de la FPO, le ministère a cerné et entrepris un certain nombre de changements structurels qui, à long terme, pourront réduire la structure de coût gouvernementale.

RHOntario et le Secrétariat des relations de travail continueront de jouer des rôles essentiels pour façonner le résultat des négociations des conventions collectives.

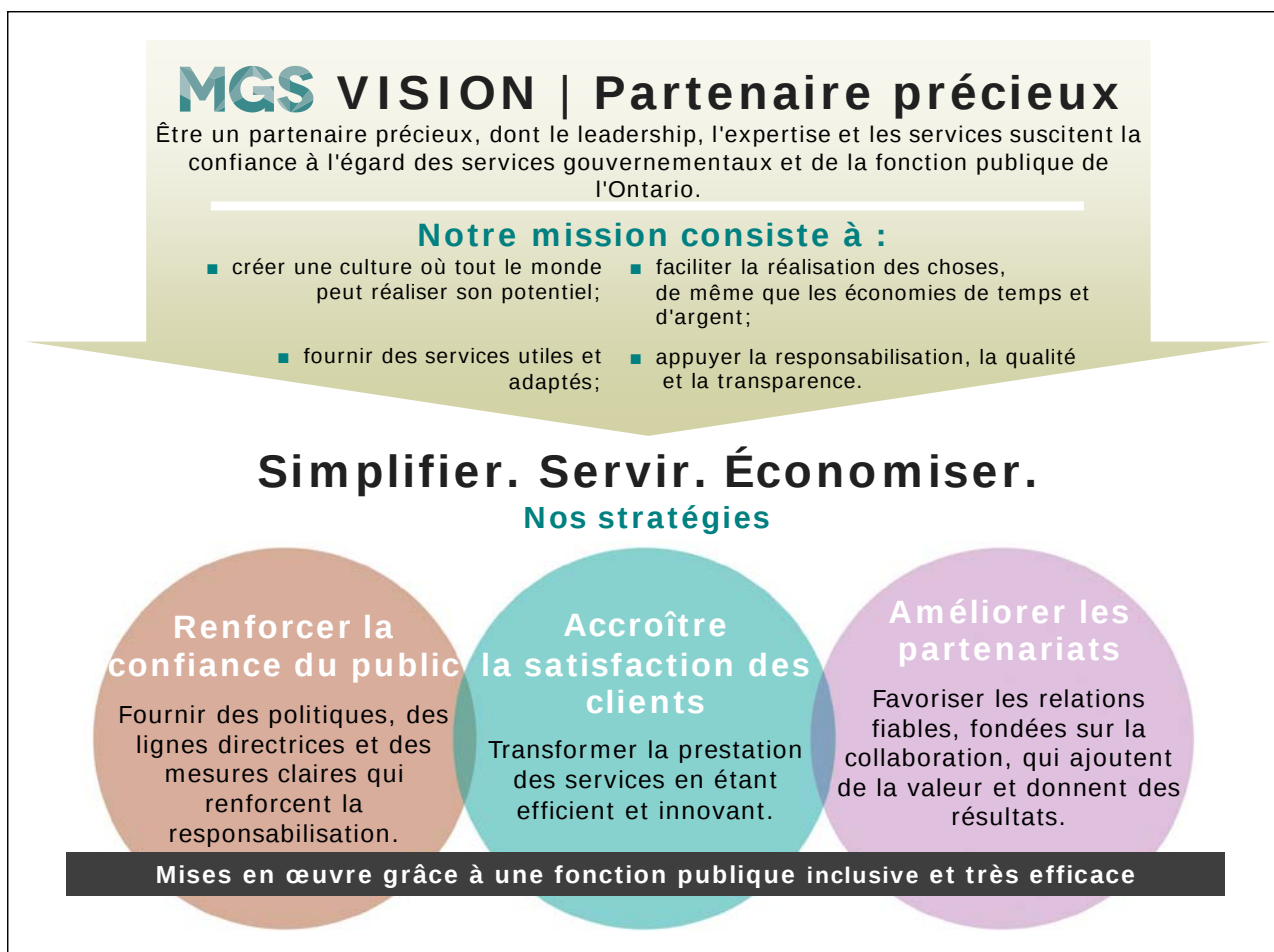
Dans le cadre de son rôle de fournisseur de services organisationnels, le ministère continue de veiller à ce que l'Ontario tire profit de l'innovation en matière d'information et de technologie de l'information. En concluant de nouveaux partenariats et en introduisant constamment de nouvelles technologies, le gouvernement de l'Ontario sera en mesure de maximiser l'utilisation de l'infrastructure de TI existante et de réduire les coûts futurs.

En outre, le ministère continuera de chercher des moyens de réaliser des économies grâce à l'élargissement et au regroupement des services qu'offrent les Services communs de l'Ontario aux organismes, conseils et commissions ainsi qu'au secteur parapublic.

Le ministère continuera également de fournir des services de surveillance financière aux organismes, conseils et commissions qui y sont associés.

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

Le ministère a résumé ces objectifs dans son nouvel énoncé de mission, témoignant ainsi de son engagement à offrir le meilleur service, de la façon la plus rentable possible, pour mieux servir les Ontariennes et les Ontariens.



Le ministère des Services gouvernementaux s'engage à contribuer à l'édification de la meilleure fonction publique au monde et à respecter l'engagement du gouvernement à faire figure de chef de file réceptif et novateur en matière de service à la clientèle à l'échelle mondiale. Le ministère est structuré de manière à faciliter la mise en œuvre de ces priorités.

Le **programme d'administration du ministère** assure les services administratifs et de soutien qui aident le ministère à réaliser des résultats conformes aux objectifs et aux priorités budgétaires du gouvernement. Ses fonctions comprennent la gestion financière, les ressources humaines, la gestion des locaux et des installations, ainsi que les services juridiques, les communications, la planification et la surveillance des résultats. Le programme aide et soutient les programmes du ministère dans l'atteinte de leurs objectifs opérationnels.

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

Le **programme des avantages sociaux et des prestations de retraite (part 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.

La **Direction des ressources humaines** soutient l'engagement du gouvernement à devenir un chef de file réceptif et novateur dans le domaine du service à la clientèle à l'échelle mondiale en recrutant une main-d'œuvre compétente et créative.

RH Ontario fournit des services intégrés en matière de ressources humaines et de réorganisation des activités à l'appui des objectifs opérationnels des ministères, observe la législation, fait la promotion de pratiques exemplaires et élabore et met en œuvre les politiques et les stratégies qui font de la FPO un employeur de premier choix. Le programme coordonne également les services de sécurité interne à la FPO.

Le Bureau de la diversité soutient la vision de la FPO d'être un organisme inclusif, diversifié et accessible assurant d'excellents services publics et aidant tous ceux et celles qui en font partie à réaliser leur plein potentiel. À titre de centre d'excellence, le Bureau de la diversité est chargé d'aider la FPO à se conformer à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il est également chargé d'exercer un leadership stratégique et innovateur à l'échelle de la FPO dans les domaines de la diversité et de l'accessibilité.

Le Secrétariat des relations de travail analyse les facteurs qui influent sur les résultats des négociations collectives dans le secteur parapublic afin de fournir une orientation et des conseils stratégiques au gouvernement, aux ministères et aux employeurs du secteur parapublic sur des questions liées aux négociations collectives en cours et aux relations de travail.

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 de la population ontarienne et de la FPO. Tous les programmes de prestation de services visent à transformer et à améliorer les services gouvernementaux.

Le programme d'information et de technologie de l'information assume le leadership relatif à la technologie de l'information au gouvernement. Cela comprend la stratégie, la sécurité, les politiques, la mise en œuvre d'une infrastructure commune, la gouvernance et la responsabilité, ainsi que la prestation de services communs à l'échelle de la FPO, tels que le traitement informatique et les installations de réseau.

Les Services communs de l'Ontario fournissent un soutien administratif sur le plan des services opérationnels, des services aux employés et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement dans l'ensemble de la FPO. Ils offrent des conseils stratégiques et des services de contrôle financier et assurent la prestation de services efficaces en

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

matière de traitement financier et de perception des revenus non fiscaux, de traitement de la paie, de traitement et d'administration des avantages sociaux, de gestion de la chaîne d'approvisionnement et de services opérationnels.

La Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques soutient de bonnes pratiques de conservation des documents du gouvernement et assure la direction stratégique des services relatifs à la liberté de l'information et à la protection des renseignements personnels, ainsi qu'à la gestion de l'information. Elle recueille, gère et conserve les archives de la province, encourage le public à consulter les documents historiques et les archives de l'Ontario et assume l'intendance de la collection d'œuvres d'art du gouvernement de l'Ontario.

Le Groupement ITI pour les organismes centraux offre son leadership et des services efficaces de soutien des TI à ses clients dans le but d'améliorer les services gouvernementaux en mettant en service les solutions de technologie de l'information sous-jacentes nécessaires à la modernisation des activités du gouvernement et à la prestation efficace des services aux clients de la FPO.

Les **organismes, conseils et commissions** associés au ministère des Services gouvernementaux assument un rôle de supervision dans le but d'assurer une gouvernance, une responsabilisation et une gestion des relations efficaces.

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 communication créative 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 à l'égard de certaines questions touchant les conflits d'intérêts et l'activité politique concernant les employés des ministères et des organismes publics ainsi que les personnes qui y sont nommées. Le commissaire traite les demandes de conseils ou de décisions relatives à des questions précises concernant les conflits d'intérêts ou l'activité politique, donne des conseils sur les déclarations financières, examine les règles relatives aux conflits d'intérêts présentées par les organismes publics et étudie et approuve les plans d'éthique des tribunaux décisionnels.

Le programme **Achat groupé de services médiatiques** soutient l'achat de temps d'antenne pour les campagnes de marketing du gouvernement. Il englobe les frais d'agence, les frais liés au processus de création, les coûts des études de marché et l'élaboration des outils de marketing connexes visant à soutenir les campagnes intégrées relatives aux initiatives gouvernementales. La publicité payée du gouvernement est régie par la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale* et examinée par le vérificateur général, qui en rend compte.

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

### Mesures de rendement

Dans toute la fonction publique, nous effectuons une surveillance permanente et nous nous efforçons d'améliorer les services offerts aux citoyens et aux entreprises de l'Ontario. Les résultats de nos principales mesures de rendement font état d'améliorations au chapitre de la satisfaction de la clientèle, de la simplification de nos services et des économies.

### Satisfaction de la clientèle à l'égard des services destinés au public

L'Ontario participe à des études qui mesurent l'expérience des Canadiens à l'égard des services publics et cerne des occasions d'améliorer la prestation des services. En 2012, la FPO a, comme 14 autres territoires de compétence du Canada, participé à l'étude Citoyens d'abord 6 de l'Institut des services axés sur les citoyens, qui sert à effectuer le suivi des mesures de rendement de la qualité des services et à déterminer les priorités relatives à l'amélioration de celle-ci.

Faits saillants en matière de rendement : La FPO a réalisé des progrès importants de 2008 à 2012 en ce qui a trait à la qualité des services et à la satisfaction des clients :

- ✓ la satisfaction à l'égard des services est passée de 57/100 à 68/100;
- ✓ la réputation des services est passée de 50/100 à 54/100;
- ✓ l'indice de qualité des services est passé de 69/100 à 71/100;
- ✓ 42 % des répondants ont déclaré que l'expérience en matière de services était meilleure que prévu, comparativement à 30 % auparavant;
- ✓ les résultats relatifs à la satisfaction à l'égard de la FPO se sont améliorés pour les trois principaux réseaux de services : soit les services en personne, les services téléphoniques et les sites Web.

L'amélioration de 11 points de l'indice moyen de satisfaction à l'égard des services de la FPO, soit de 57/100 en 2008 à 68/100, est importante. Le résultat de 68/100 relatif à la satisfaction à l'égard de la FPO n'est que légèrement inférieur au meilleur résultat provincial obtenu au pays, qui est de 70/100.

### Normes de service

Nos normes de service sont des engagements publics à offrir un niveau de service auquel un client peut s'attendre dans des circonstances normales. Les normes de service du ministère contribuent à faire en sorte que les services soient accessibles, dispensés en temps opportun, courtois et réceptifs, tout en assurant la protection de la vie privée et des renseignements personnels de la population ontarienne.

Toutes les normes de service du ministère ont atteint ou dépassé les objectifs en 2011-2012.

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

### *Service à la clientèle*

| Programme/service                                           | Norme de service                                    | Objectif<br>(en %) | Chiffres<br>réels<br>(en %) |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| Services des documents officiels – Délivrance des documents | Les clients seront satisfaits des services offerts. | 95                 | 98                          |

### *Gestion de l'information*

| Programme/service                                                     | Norme de service                                                                                                                                                                                                                                | Objectif<br>(en %) | Chiffres<br>réels<br>(en %) |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| Archives – demandes d'information                                     | Demandes reçues par la poste : On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 14 jours ouvrables, conformément à la norme.                                                                                                               | 90                 | 94,80                       |
|                                                                       | Demandes de renseignements : On traitera les demandes et on y répondra dans les 22 jours ouvrables ou dans le délai prolongé autorisé.                                                                                                          | 90                 | 98,30                       |
| Archives – commandes de reproduction                                  | On répondra aux commandes de reproduction dans les 14 jours ouvrables, conformément à la norme.                                                                                                                                                 | 90                 | 96,18                       |
| Services de recrutement pour les programmes d'emplois pour les jeunes | Les échéanciers de recrutement pour tous les programmes d'emplois du Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels seront affichés sur les sites Web au moins 20 jours ouvrables avant la date d'échéance du dépôt des candidatures. | 90                 | 100                         |

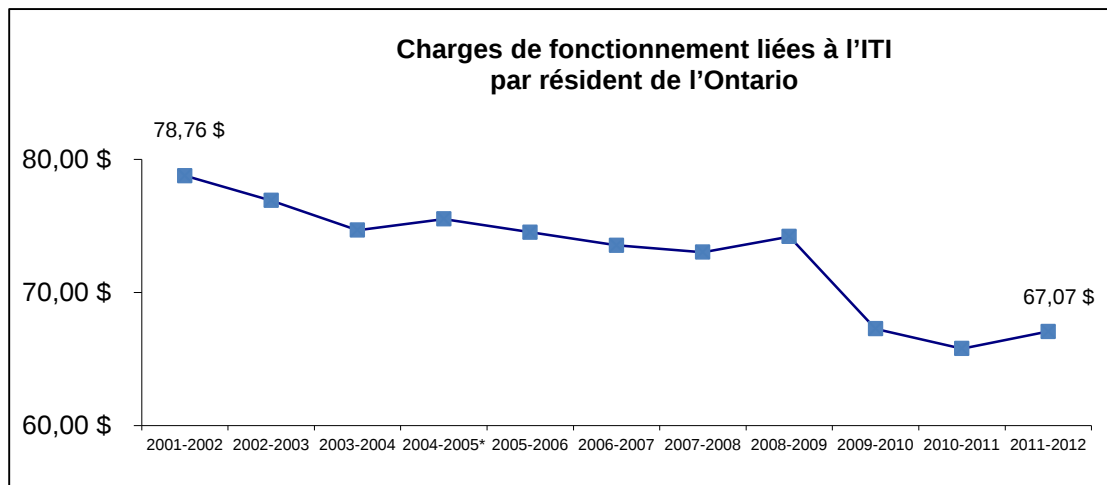
### **Technologie de l'information**

Les activités du groupe de TI contribuent à renforcer les capacités, à produire des résultats et à transformer le gouvernement. L'infrastructure et les investissements technologiques soutiennent les besoins opérationnels du ministère, qui vont des services opérationnels et transactionnels courants aux transformations à grande échelle. Cela englobe presque tous les aspects de la vie quotidienne des Ontariennes et des Ontariens, c'est-à-dire la santé et le mieux-être, l'éducation et l'apprentissage, la famille et les collectivités ainsi que les entreprises qu'ils exploitent.

Avec la collaboration des ministères partenaires, on a pu limiter les dépenses annuelles de la FPO liées à la TI à environ un milliard de dollars depuis 2005-2006 et utiliser les économies réalisées pour répondre aux besoins grandissants des partenaires d'affaires. Le groupe de TI du ministère des Services gouvernementaux comprend les bureaux centraux, le Groupement ITI pour les organismes centraux, la Division des services et des systèmes financiers organisationnels et le Groupement ITI des services gouvernementaux qui soutient ServiceOntario. Ces quatre groupements réunis ne représentent qu'un sous-ensemble du groupe de l'ITI de la FPO, lequel compte en tout neuf groupements qui, ensemble, soutiennent tous les besoins organisationnels du ministère en matière de technologie.

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

Les charges de fonctionnement de l'ITI par habitant ont augmenté très légèrement par rapport à l'année dernière, mais maintiennent leur tendance à la baisse amorcée en 2001-2002.



Remarque : Il se peut qu'une comparaison directe avec les montants des exercices antérieurs à 2009-2010 ne soit pas possible étant donné qu'on a commencé à capitaliser les dépenses liées à l'infrastructure d'ITI et aux applications de gestion très coûteuses (plus de dix millions de dollars) en 2009-2010. Avant cet exercice, tout investissement dans l'infrastructure d'ITI et les applications de gestion très coûteuses était comptabilisé durant l'exercice au cours duquel la dépense avait été engagée. Le résultat de 2010-2011 a été révisé en fonction des renseignements à jour.

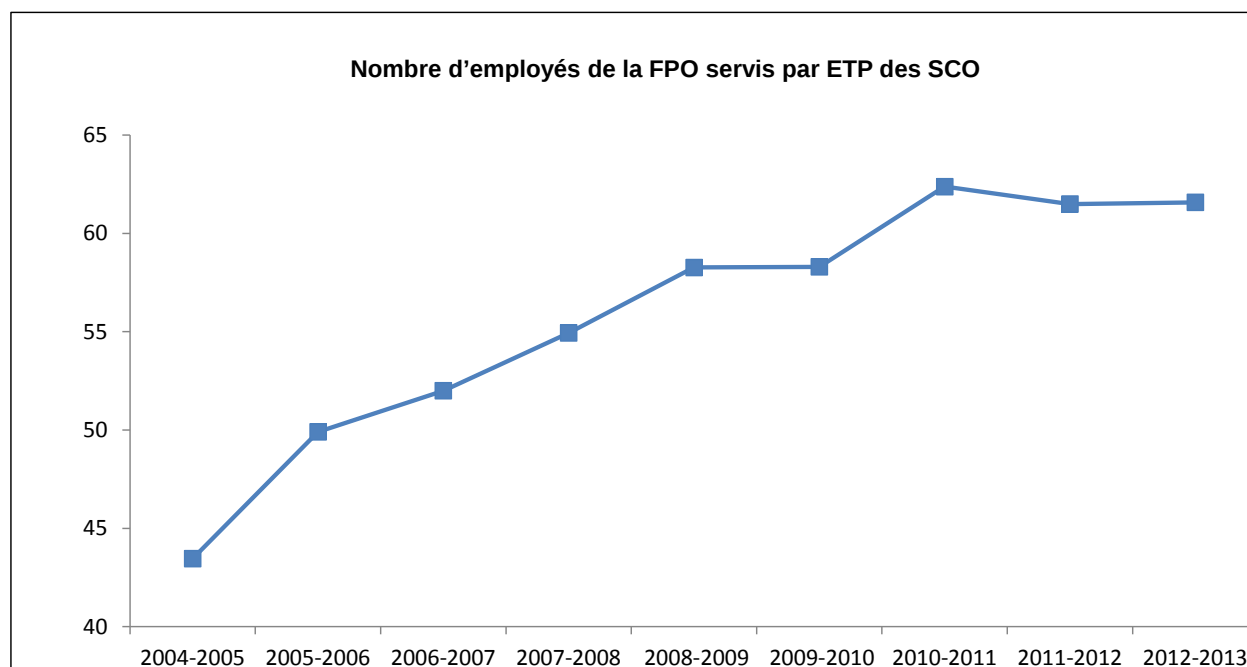
## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

### Services de soutien opérationnel

L'utilisation des **services communs** permet de réaliser des économies d'échelle et assure l'uniformité des programmes. Les Services communs de l'Ontario fournissent à l'ensemble de la FPO des services de soutien aux employés et aux programmes, notamment pour le traitement des opérations financières et les recouvrements, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion et le traitement de la paie et l'administration des avantages sociaux.

De 2004-2005 à 2012-2013, le nombre d'employés servis au sein de la FPO a augmenté de 1,8 %, alors que le nombre d'ETP des SCO a diminué de 28,1 % au cours de la même période.

Depuis 2004-2005, le nombre d'employés servis par des ETP des SCO a augmenté de 42 %.



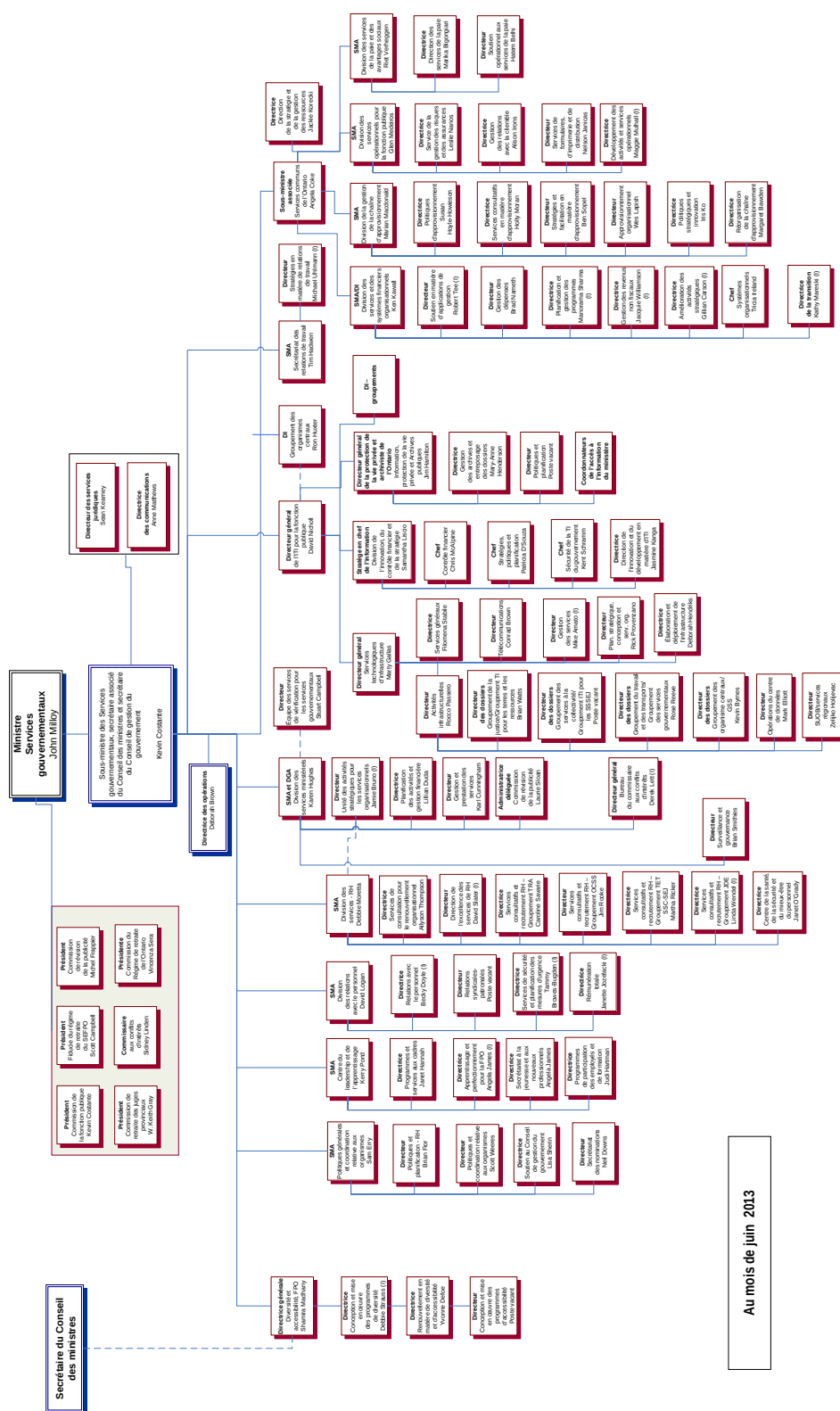
| Tendance de la performance                | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Employés de la FPO servis par ETP des SCO | 43,46     | 49,91     | 52,00     | 54,94     | 58,27     | 58,30     | 62,38     | 61,50     | 61,58     |
| Employés de la FPO servis*                | 71 239    | 72 465    | 73 004    | 75 619    | 75 985    | 75 557    | 76 060    | 74 963    | 72 540    |
| ETP des SCO**                             | 1 639     | 1 452     | 1 404     | 1 377     | 1 304     | 1 296     | 1 219     | 1 219     | 1 178     |

#### Remarques :

\* Le nombre d'employés de la FPO servis en 2012-2013 est la moyenne des données des trimestres 1, 2 et 3. Source : Réseau d'information sur les ressources humaines (données RIRH) - Rapports sur les effectifs

\*\* Source : Limite des attributions du ministère des Services gouvernementaux pour les SCO

## ORGANIGRAMME



Au mois de juin 2013

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

**LOIS ADMINISTRÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES  
GOUVERNEMENTAUX – Services gouvernementaux**

*Loi de 1994 sur le Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario*, L.O. 1994, chap. 17, annexe

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

*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, annexe A

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

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

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

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

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

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

*Loi de 2010 sur la responsabilisation du secteur parapublic*, L.O. 2010, chap. 25, à l'égard des articles 1 à 4, 7, 7.1 à 7.20, 9 à 13, 16, 19 et 21 à 23

*Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*, L.O. 2010, chap. 15, à l'égard de ce qui suit :

- (a) le dépôt, la consignation et la recherche d'articles et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre prévus aux articles 6 et 209;
- (c) les pouvoirs et fonctions du directeur;
- (d) les mesures pouvant être prises par règlement qui sont visées aux dispositions 1, 2, 4, 7, 10, 14, 15 et 16 de l'article 208;
- (e) les mesures pouvant être prises par règlement qui sont visées aux dispositions 5, 6, 8, 9, 17 et 18 de l'article 208, mais uniquement en ce qui a trait aux sujets mentionnés aux points a) et c) ci-dessus.

*Loi de 2012 sur les services gouvernementaux et les fournisseurs de services (ServiceOntario)*, L.O. 2012, chap. 8, annexe 21

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

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

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

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

*Loi sur le ministère des Services gouvernementaux*, L.R.O. 1990, chap. M.25

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

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

*Loi sur les sociétés par actions*, L.R.O. 1990, chap. C.38, à l'égard de ce qui suit :

- (a) le dépôt, la consignation et la recherche de statuts constitutifs et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs du lieutenant-gouverneur;
- (c) les pouvoirs et fonctions du ministre qui ne sont pas rattachés aux poursuites concernant des infractions;
- (d) la recommandation de mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

En outre, pour soutenir le président du Conseil de gestion du gouvernement :

*Loi sur le Conseil de gestion du gouvernement* L.R.O. 1990, chap. M.1

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

**ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS**

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts</b>                                 | Responsable de certaines questions touchant les conflits d'intérêts et l'activité politique en vertu de la <i>Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i> (LFPO). Le commissaire est chargé d'approuver les règles sur les conflits d'intérêts des organismes publics, de traiter les demandes de conseils ou de décision des sous-ministres, des présidents d'organismes publics et d'autres personnes désignées, d'examiner les demandes de participation à des activités politiques non permises par la LFPO et de recevoir la déclaration financière des fonctionnaires nommés qui s'occupent de questions touchant le secteur privé. |
| <b>Type :</b> réglementaire                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Commissaire :</b> L'honorable Sidney Linden                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Commission de rémunération des juges de paix</b>                                  | Créée en vertu de la <i>Loi sur les juges de paix</i> . Formule des recommandations à l'intention du gouvernement à l'égard de la rémunération des juges de paix.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Type :</b> rôle consultatif                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Président :</b> Juge Patrick LeSage                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Commission de rémunération des juges suppléants</b>                               | Formule des recommandations à l'intention du gouvernement à l'égard de la rémunération des juges suppléants de l'Ontario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Type :</b> rôle consultatif                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Commissaire :</b> Marilyn Nairn                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Commission de rémunération des protonotaires chargés de la gestion des causes</b> | Formule des recommandations à l'intention du gouvernement à l'égard de la rémunération des protonotaires chargés de la gestion des causes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Type :</b> rôle consultatif                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Commissaire :</b> Larry Banack                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Commission de retraite des juges provinciaux</b>                                                                         | Responsable de l'administration du Régime de retraite des juges provinciaux, ce qui comprend le traitement des demandes relatives au régime, mais exclut les placements de la caisse de retraite.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Type :</b> fiduciaire                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Président :</b> Keith Gray                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Commission de révision de la publicité</b>                                                                               | Service commun central obligatoire pour l'achat de publicité, les relations avec le public et les médias et les services de communication créative au nom de la FPO. La Commission établit les ententes gouvernementales avec les fournisseurs attitrés, surveille les processus de sélection des fournisseurs pour assurer le respect des lignes directrices et des directives gouvernementales et vérifie si la politique d'approvisionnement en matière de services de publicité et de communication est respectée. |
| <b>Type :</b> réglementaire                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Président :</b> Michel Frappier                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario</b>                                                     | Responsable de l'administration du Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), y compris des placements de la caisse de retraite et du traitement des demandes relatives au régime.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Type :</b> fiduciaire                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Présidente :</b> Vincenza Sera                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Conseil d'administration du régime de retraite du syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO)</b> | Organisme indépendant (et non pas organisme de la couronne) responsable de l'administration du Régime de retraite du SEFPO, y compris des placements de la caisse de retraite et du traitement des demandes relatives au régime.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Président :</b> Scott Campbell                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Commission de rémunération des juges provinciaux</b>                                                                     | Créée en vertu de la <i>Loi sur les tribunaux judiciaires</i> . Formule des recommandations à l'intention du gouvernement à l'égard de la rémunération des juges de la Cour de justice de l'Ontario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Type :</b> rôle consultatif                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Président :</b> William Kaplan                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

**Commission de la fonction publique**

**Type :** réglementaire

**Président :** Kevin Costante

Surveille et dirige la fonction publique de façon stratégique pour assurer la gestion et l'administration efficaces des ressources humaines en vertu de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*.

**Commission des griefs de la fonction publique**

**Type :** décisionnel

**Président :** Donald Carter

Entend les appels relatifs 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.

# DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

## ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS – SOMMAIRE FINANCIER

|                                                                                                              | Catégories     | Prévisions<br>2013-2014 –<br>Dépenses | Prévisions<br>2012-2013 –<br>Revenus | Chiffres réels<br>provisoires<br>2012-2013 –<br>Dépenses | Chiffres réels<br>provisoires<br>2012-2013 –<br>Revenus | Chiffres réels<br>2011-2012 –<br>Dépenses | Chiffres réels<br>2011-2012 –<br>Revenus |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
|                                                                                                              |                | \$                                    | \$                                   | \$                                                       | \$                                                      | \$                                        | \$                                       |
| Commission de révision de la publicité <sup>A</sup>                                                          | Réglementation | 1 187 600                             | -                                    | 1 407 800                                                | -                                                       | 1 147 792                                 | -                                        |
| Commission de rémunération des juges suppléants <sup>B</sup>                                                 | Consultatif    | -                                     | -                                    | -                                                        | -                                                       | -                                         | -                                        |
| Commission de rémunération des juges de paix <sup>B</sup>                                                    | Consultatif    | 45 000                                | -                                    | 1 375                                                    | -                                                       | 6 396                                     | -                                        |
| Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts <sup>A</sup>                                                   | Réglementation | 1 038 000                             | -                                    | 956 500                                                  | -                                                       | 932 548                                   | -                                        |
| Commission du Régime de retraite de l'Ontario                                                                | Fiduciaire     | 200 000                               | -                                    | 159 110                                                  | -                                                       | 215 703                                   | -                                        |
| Conseil d'administration du Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario | Sans objet     | -                                     | -                                    | -                                                        | -                                                       | -                                         | -                                        |
| Commission de retraite des juges provinciaux                                                                 | Fiduciaire     | 179 500                               | -                                    | 135 000                                                  | -                                                       | 209 925                                   | -                                        |
| Commission de rémunération des juges provinciaux <sup>B</sup>                                                | Consultatif    | 56 500                                | -                                    | 3 369                                                    | -                                                       | -                                         | -                                        |
| Commission de la fonction publique                                                                           | Réglementation | 5 000                                 | -                                    | 3 972                                                    | -                                                       | 4 961                                     | -                                        |
| Commission des griefs de la fonction publique <sup>C</sup>                                                   | Décision       | 1 000                                 | -                                    | -                                                        | -                                                       | 3 360                                     | -                                        |
| Commission de rémunération des protonotaires chargés de la gestion des causes                                | Consultatif    | 15 000                                | -                                    | -                                                        | -                                                       | -                                         | -                                        |

Notes : En ce qui concerne tous les organismes susmentionnés, qui ne sont pas mentionnés comme figurant dans le Budget des dépenses du MSG, les chiffres fournis représentent les dépenses engagées au nom de ces organismes par RH Ontario. Ainsi, ces sommes ne représentent pas la totalité de l'allocation de ces organismes.

A. Les sommes représentent la totalité de l'allocation de l'organisme. Cet organisme figure dans le Budget des dépenses du MSG.

B. Les sommes n'incluent pas le coût des services juridiques pouvant être recouvrés du ministère du Procureur général.

C. Cet organisme est géré par le ministère du Travail pour le compte du MSG. Les sommes ne représentent pas la totalité de l'allocation de l'organisme.

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

### **SERVICEONTARIO**

#### **APERÇU**

Par l'entremise de ServiceOntario, le ministère des Services gouvernementaux 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 pour aider tous les ministères à atteindre leurs objectifs.

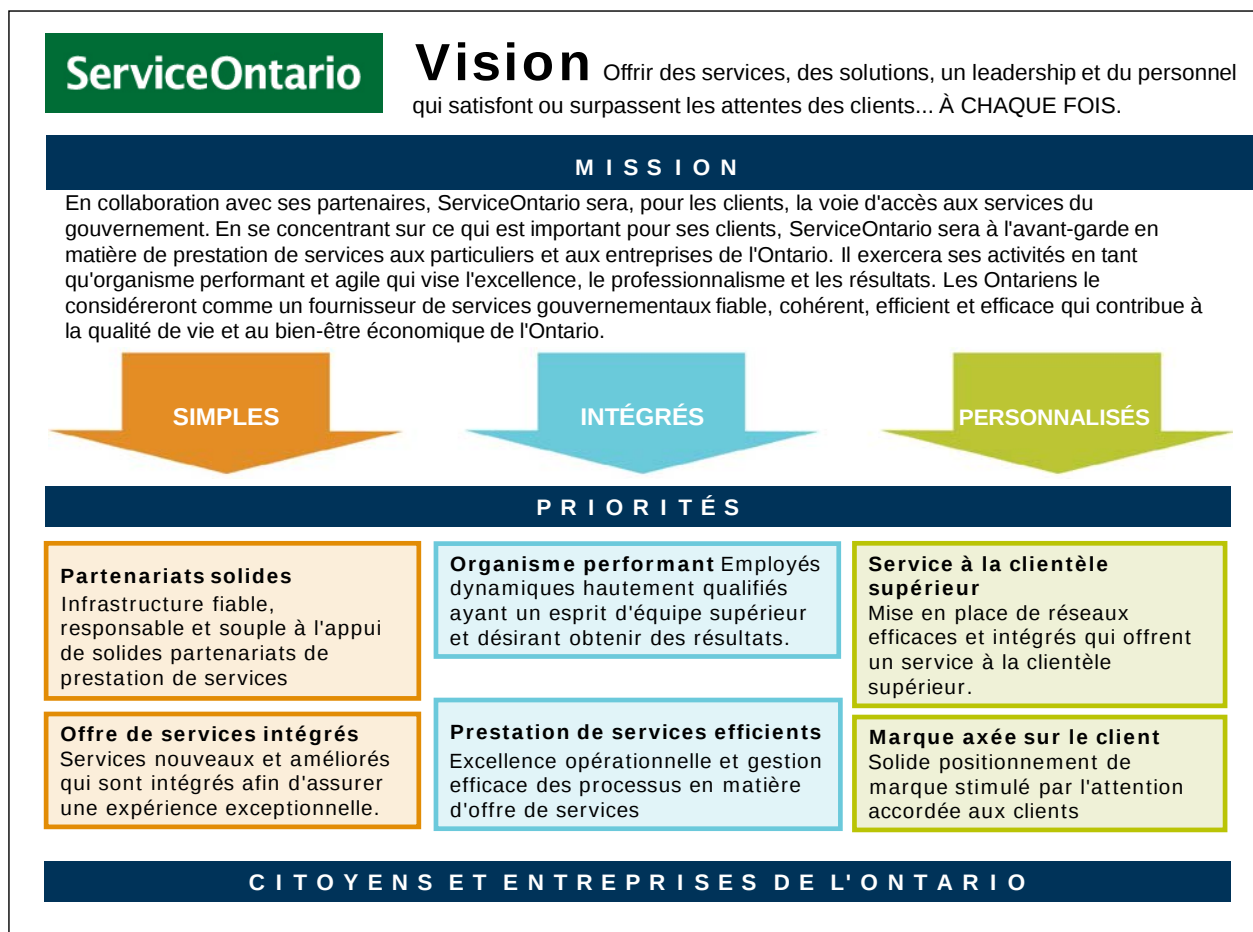
ServiceOntario utilisera différents moyens pour continuer de fournir aux entreprises et aux particuliers ontariens un large éventail de services. Le but est de fournir aux clients les services auxquels ils s'attendent au moment et à l'endroit où cela est nécessaire, que ce soit en ligne, en personne ou au téléphone.

Le Plan axé sur les résultats 2013-2014 s'appuie sur ces réalisations. ServiceOntario est un chef de file reconnu en matière de service à la clientèle et il continuera d'améliorer les services axés sur le client tout en freinant les dépenses en vue d'atteindre les objectifs financiers du gouvernement. Il y parviendra en continuant d'innover, en fournissant davantage de services de meilleure qualité en ligne et en assurant une meilleure corrélation entre ses services et les besoins des collectivités.

Dans le passé, ServiceOntario a considérablement amélioré ses services tout en réduisant les coûts de leur prestation. Il poursuivra sa collaboration avec ses partenaires du gouvernement de l'Ontario et d'autres organismes du secteur public afin de faciliter l'accès aux services et de faire en sorte qu'ils soient plus efficaces et plus pratiques.

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

La vision et les priorités de ServiceOntario sont illustrées dans le tableau ci-dessous.



La structure de ServiceOntario vise à faciliter la mise en œuvre de ces priorités.

**ServiceOntario** est, pour les particuliers et les entreprises, la voie d'accès aux services du gouvernement pour les transactions courantes ou liées à l'information.

ServiceOntario offre de façon efficace et rentable aux gens de l'Ontario un accès rapide, simple et courtois à de nombreux renseignements et services gouvernementaux. Il a pour vision d'offrir des services, des solutions, un leadership et du personnel qui satisfont ou surpassent les attentes des clients à chaque fois.

En harmonisation avec le programme ServiceOntario, le Groupement de la technologie de l'information pour ServiceOntario 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 offerts directement au public au moyen d'applications en ligne.

## DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

### Mesures de rendement

#### Satisfaction de la clientèle à l'égard des services fournis directement au public

Durant toute l'année, ServiceOntario évalue en outre la satisfaction des clients à l'égard de chacun des modes de prestation de services : en ligne, en personne et au téléphone. Les clients attribuent aux services reçus une cote allant de « 1 » (très insatisfaisant) à « 5 » (très satisfaisant). L'indicateur de rendement de ServiceOntario correspond au pourcentage de clients qui lui ont accordé une cote de satisfaction globale de « 5 ». Le tableau ci-dessous présente les résultats des évaluations portant sur tous les modes de prestation.

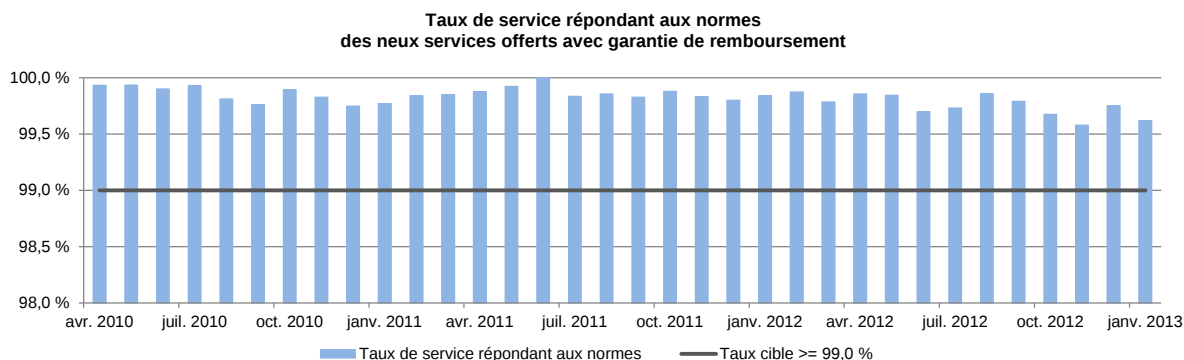
| Satisfaction globale                                                          |           | 2012-2013 | 2011-2012 | 2010-2011 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| % de clients très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario | Objectifs | 80%       | 79%       | 78%       |
|                                                                               | Résultats | 83%       | 81%       | 81%       |

ServiceOntario a à cœur d'améliorer de façon continue le degré de satisfaction des clients.

#### Normes de service

La **conformité aux normes de service principales de ServiceOntario** permet d'évaluer le pourcentage d'opérations effectuées selon les normes de service établies. Cette mesure indique l'efficacité des processus de prestation de services. Les services offerts avec garantie de remboursement étaient conformes à la norme dans 99,7 % des cas en 2012-2013.

D'après le graphique, le rendement des services garantis a dépassé le taux cible. Les taux de service sont de plus de 99 %. L'objectif pour 2013-2014 est de maintenir un taux de service répondant aux normes de plus de 99 % grâce à un contrôle rigoureux des processus et à des améliorations continues.

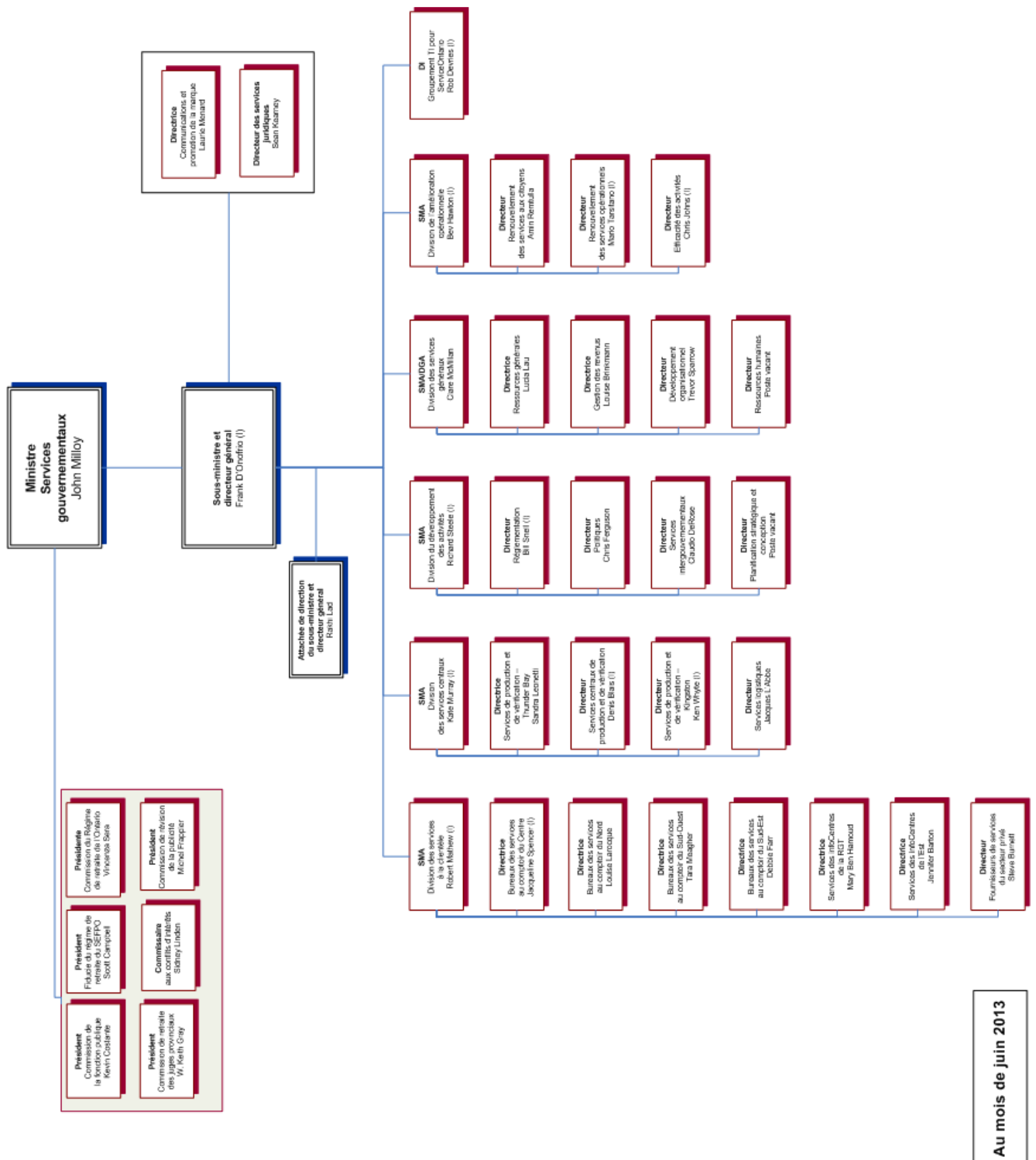


# DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

Toutes les normes de service de ServiceOntario ont atteint leurs objectifs en 2011-2012 ou les ont dépassés.

| Catégorie                                     | Nombre de normes de service | Normes ayant atteint au moins 90 % de leur objectif |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------|
| Service à la clientèle                        | 3                           | 100 %                                               |
| Renseignements                                | 6                           | 100 %                                               |
| Permis, licences, certificats et inscriptions | 32                          | 100 %                                               |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>41</b>                   | <b>100 %</b>                                        |

## ORGANIGRAMME



DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

**LOIS ADMINISTRÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES  
GOUVERNEMENTAUX – ServiceOntario**

*Code de la route*, L.R.O. 1990, chap. H.8, relativement à la partie III

*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, articles 4, 5 et 6

*Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*, L.O. 2010, chap. 15, à l'égard de ce qui suit :

- (f) le dépôt, la consignation et la recherche d'articles et d'autres documents;
- (g) les pouvoirs et fonctions du ministre prévus aux articles 6 et 209;
- (h) les pouvoirs et fonctions du directeur;
- (i) les mesures pouvant être prises par règlement qui sont visées aux dispositions 1, 2, 4, 7, 10, 14, 15 et 16 de l'article 208;
- (j) les mesures pouvant être prises par règlement qui sont visées aux dispositions 5, 6, 8, 9, 17 et 18 de l'article 208, mais uniquement en ce qui a trait aux sujets mentionnés aux points a) et c) ci-dessus.

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

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

- (a) l'enregistrement et la constitution d'associations condominales;
- (b) les règlements du ministre;
- (c) le champ d'application des règlements du ministre prévu au paragraphe 177 (3).

*Loi de 2010 sur les services d'enregistrement immobilier électronique*, L.O. 2010, chap. 1, annexe 6

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

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

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

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

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

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

*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

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

- (a) l'enregistrement des revendications de privilèges et d'autres documents;

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du registrateur.

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

- (a) l'enregistrement, la consignation et la recherche de noms;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du registrateur;
- (d) la recommandation de mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

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

- (a) la demande, la consignation et la recherche de permis et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du directeur;
- (d) la recommandation de mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

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

- (e) le dépôt, la consignation et la recherche de statuts constitutifs et d'autres documents;
- (f) les pouvoirs du lieutenant-gouverneur;
- (g) les pouvoirs et fonctions du ministre qui ne sont pas rattachés aux poursuites concernant des infractions;
- (h) la recommandation de 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, à l'exclusion des articles 1, 13, 14, 15 et 18

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

- (a) le dépôt, la consignation et la recherche de déclarations et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du registrateur;
- (d) la recommandation de mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

*Loi sur les sociétés en nom collectif*, L.R.O. 1990, chap. P.5, en ce qui a trait aux articles 44.3 et 44.4

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

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET  
LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

- (a) le dépôt, la consignation et la recherche d'articles et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre qui ne sont pas rattachés aux poursuites concernant des infractions;
- (c) les pouvoirs et fonctions du directeur;
- (d) la recommandation de mesures non rattachées aux sociétés de professionnels de la santé que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

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

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

- (a) l'enregistrement, la consignation et la recherche d'états de financement et d'autres documents;
- (b) les pouvoirs et fonctions du ministre;
- (c) les pouvoirs et fonctions du registrateur;
- (d) la recommandation de mesures que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre par règlement.

# DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

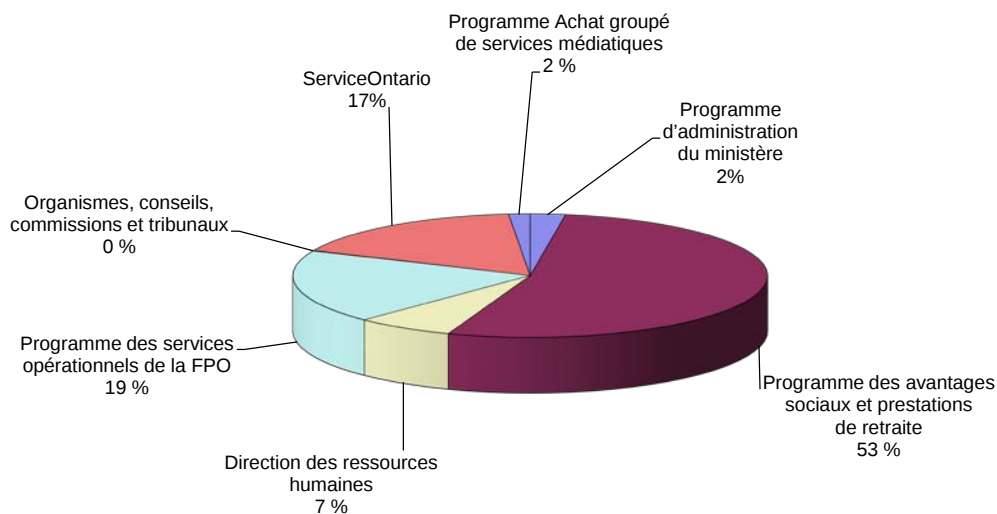
## INFORMATION FINANCIÈRE DU MINISTÈRE

**Tableau 1 – Dépenses prévues du ministère 2013-2014 (en millions de dollars)**

|                        |                |
|------------------------|----------------|
| <b>Fonctionnement</b>  | 2 543,0        |
| <b>Immobilisations</b> | 37,4           |
| <b>TOTAL</b>           | <b>2 580,4</b> |

\* Comprend les crédits législatifs et les rajustements de consolidation (actifs de fonctionnement et biens immobilisés exclus)

### Charges de fonctionnement et d'immobilisations votées pour le ministère (actifs exclus)



# DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2013-2014

## Tableau 2 – Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit

| Crédit et programme                                                           | Prévisions<br>2013-2014 | Variations par rapport<br>aux prévisions de<br>2012-2013 |                | Prévisions<br>2012-2013 | Chiffres réels<br>provisoires<br>2012-2013 | Chiffres réels<br>2011-2012 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                               |                         | \$                                                       | %              |                         |                                            |                             |
| <b>Fonctionnement et immobilisations</b>                                      |                         |                                                          |                |                         |                                            |                             |
| Programme d'administration du ministère                                       | 40 908 200              | (2 251 900)                                              | (5,2 %)        | 43 160 100              | 37 848 050                                 | 32 622 392                  |
| Programme des avantages sociaux et prestations de retraite                    | 910 680 800             | 81 433 700                                               | 9,8 %          | 829 247 100             | 869 247 100                                | 793 678 217                 |
| Direction des ressources humaines                                             | 114 606 400             | (2 489 000)                                              | (2,1 %)        | 117 095 400             | 117 545 200                                | 117 215 671                 |
| Programme des services opérationnels de la FPO                                | 329 398 800             | (32 553 400)                                             | (9,0 %)        | 361 952 200             | 331 536 136                                | 381 370 341                 |
| Organismes, conseils, commissions et tribunaux                                | 2 225 600               | 1 600                                                    | 0,1 %          | 2 224 000               | 2 364 300                                  | 2 080 340                   |
| ServiceOntario                                                                | 288 927 300             | 4 161 000                                                | 1,5 %          | 284 766 300             | 285 644 700                                | 291 837 460                 |
| Programme Achat groupé de services médiatiques                                | 25 000 000              | -                                                        | 0,0 %          | 25 000 000              | -                                          | -                           |
| <b>Total à voter – Fonctionnement et immobilisations</b>                      | <b>1 711 747 100</b>    | <b>48 302 000</b>                                        | <b>2,9 %</b>   | <b>1 663 445 100</b>    | <b>1 644 185 486</b>                       | <b>1 618 804 421</b>        |
| Crédits législatifs                                                           | 898 664 714             | (103 835 600)                                            | (10,4 %)       | 1 002 500 314           | 1 079 912 214                              | 831 527 436                 |
| Redressement de consolidation et autres redressements                         | (30 000 000)            | 7 000 000                                                | (18,9 %)       | (37 000 000)            | (33 424 000)                               | (45 189 783)                |
| <b>Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements</b> | <b>2 580 411 814</b>    | <b>(48 533 600)</b>                                      | <b>(1,8 %)</b> | <b>2 628 945 414</b>    | <b>2 690 673 700</b>                       | <b>2 405 142 074</b>        |

|                                                      |                    |                    |               |                    |                   |                    |
|------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Actifs de fonctionnement et biens immobilisés</b> |                    |                    |               |                    |                   |                    |
| Programme d'administration du ministère              | 1 000              | -                  | 0,0 %         | 1 000              | 1 000             | -                  |
| Programme des services opérationnels de la FPO       | 373 234 600        | 142 286 800        | 61,6 %        | 230 947 800        | 82 414 400        | 182 900 562        |
| ServiceOntario                                       | 1 000              | (2 762 800)        | (100,0 %)     | 2 763 800          | 13 892 600        | 15 559 218         |
| <b>Total à voter – Actifs</b>                        | <b>373 236 600</b> | <b>139 524 000</b> | <b>59,7 %</b> | <b>233 712 600</b> | <b>96 308 000</b> | <b>198 459 780</b> |

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter les sites ci-dessous.

<http://www.fin.gov.on.ca/fr/budget/estimates/index.html>

<http://www.fin.gov.on.ca/fr/budget/paccts/2012/index.html>

<http://www.fin.gov.on.ca/fr/budget/ontariobudgets/2013/index.html>

## **ANNEXE I**

### **Rapport annuel 2012-2013**

#### **Services gouvernementaux**

Le ministère a continué à faire preuve de leadership en offrant les solutions efficaces requises dans le monde connecté d'aujourd'hui. Il a apporté un certain nombre d'améliorations opérationnelles visant à accroître l'efficacité et à améliorer la prestation des services dans le but de mieux soutenir les Ontariennes et les Ontariens en simplifiant ses processus, en offrant des services à sa clientèle et en faisant réaliser des économies aux contribuables.

Le ministère des Services gouvernementaux continue à innover en ce qui a trait à la prestation des services d'ITI. En novembre 2012, le gouvernement a lancé la première phase du projet Site unique – qui vise à rationaliser la présence du gouvernement sur le Web et à la regrouper sur une seule plateforme. Le MSG collabore avec d'autres ministères afin de migrer le contenu de leur site sur le nouveau dans le but ultime de créer une expérience simple et agréable pour les Ontariennes et les Ontariens à un coût moindre. En 2012, le gouvernement a confié sa plateforme de service Web analytique à un autre fournisseur qui offrait des services équivalents ou supérieurs à un coût inférieur. Les économies qui découlent de ce changement, évaluées à environ 300 000 \$ par année, contribuent aux économies globales en matière d'ITI réalisées par le ministère.

En novembre 2012, le MSG a lancé un catalogue centralisé de données accessible au public. Des ensembles de données sont mis gratuitement à la disposition du public dans un format ouvert, normalisé et lisible par machine. Les citoyens peuvent avoir accès à ces ensembles de données et les utiliser à des fins créatives ou commerciales en vertu de la licence de données ouvertes. Des travaux visant à accroître le nombre d'ensembles de données de grande valeur dans le catalogue centralisé de données sont déjà en cours. Un plus grand partage des renseignements et des données du gouvernement avec le public améliorera la transparence et la responsabilisation à l'égard de la population et contribuera à améliorer la prestation des services gouvernementaux.

Le gouvernement a démontré son engagement à offrir des services publics de pointe dans le cadre de la rénovation de l'immeuble du 222, rue Jarvis, à Toronto. L'un des aspects importants de la rénovation comprenait la mise en œuvre d'une nouvelle infrastructure moderne de télécommunication et de nouvelles capacités de services, sous la direction des Services technologiques d'infrastructure. La nouvelle technologie sert de projet pilote; elle prépare le terrain à la mise en place de télécommunications plus efficaces et plus efficaces dans l'ensemble de la FPO. Le nouveau système a été mis en œuvre avec succès en janvier 2013 et a permis une plus grande collaboration tout en réduisant les coûts grâce à l'utilisation de la téléphonie et de la vidéoconférence voix sur le protocole Internet et d'autres technologies actuelles.

Le MSG a également amélioré l'hébergement de services publics essentiels et leur accessibilité. Les renseignements relatifs au public sont désormais stockés de manière plus sécuritaire et peuvent être récupérés plus facilement en cas de catastrophe naturelle. Pour ce faire, les services publics essentiels à la mission et aux activités du gouvernement ont été déplacés au Centre des données de Guelph (CDG), un établissement à la fine pointe de la technologie. La transition du Centre des données de Toronto vers le CDG, qui comprenait la migration du réseau central et de plus de 400 applications, ainsi que l'établissement d'un nouvel environnement hôte, a commencé en 2011 pour se terminer en mars 2012. Le Centre des données de Toronto a été désaffecté, ce qui s'inscrit dans le cadre d'une stratégie plus vaste de regroupement des centres de données qui a pour objectif de centraliser les activités et de générer des économies. La transition complète a été effectuée sans interruption des services à la population.

Le soutien accru qu'ont fourni les services d'ITI au réseau en ligne de ServiceOntario a amélioré la capacité de ce dernier d'offrir de multiples services ministériels et réduit le nombre d'interruptions de service. Depuis janvier 2012, ServiceOntario a recensé en moyenne 420 incidents par mois, soit moins de la moitié du nombre d'incidents mensuels survenus en 2011, qui s'élevait à 1 100. De plus, le délai moyen de résolution des interruptions de service à la population a été réduit de plus de 50 pour cent.

Les améliorations apportées ne se sont pas limitées à la mise à niveau de la technologie. Des modifications complémentaires ont été apportées aux processus afin d'accroître l'efficacité. Pour gérer encore mieux les coûts et simplifier les processus, l'organisme met en œuvre une démarche d'amélioration continue de ses processus d'approvisionnement.

Dans le cadre de ce processus, la Directive sur l'approvisionnement du Conseil de gestion du gouvernement a été mise à jour en octobre 2012 afin de simplifier et de rationaliser les approbations des approvisionnements tout en maintenant un contrôle financier efficace. Les mises à jour se rapportaient aux initiatives approuvées du gouvernement ainsi qu'aux obligations commerciales et apportaient des précisions à certains articles. Les changements ont facilité l'utilisation de la directive.

Jusqu'à présent, le gouvernement a obtenu des résultats appréciables en ce qui a trait à des ententes précises avec des fournisseurs attitrés. Parmi les améliorations mises en œuvre, la modernisation des ententes avec les fournisseurs attitrés concernant les services de consultation a entraîné un accroissement important de l'efficacité des processus et diminué le fardeau des fournisseurs relativement à la présentation de soumission. Les achats en grande quantité ont entraîné des réductions importantes de prix pour la FPO avec des remises sur certains articles comme les fournitures de bureau pouvant atteindre 90 pour cent.

Le gouvernement a lancé une initiative ayant pour objet d'accroître davantage l'efficacité du Programme de gestion des contrats avec les fournisseurs attitrés en l'élargissant de manière à inclure le secteur parapublic. L'initiative vise à permettre aux organismes du secteur

parapublic, comme les écoles, les municipalités et les hôpitaux, d'utiliser le Programme de gestion des contrats avec les fournisseurs attirés dans le but de rationaliser leurs propres processus d'approvisionnement et de tirer profit de prix réduits et de conditions avantageuses.

Compte tenu de la nécessité d'accroître l'efficacité, le MSG, dans le cadre de son rôle d'organisme employeur, était parfaitement conscient de sa responsabilité financière même s'il s'efforçait d'atteindre son objectif d'être le meilleur employeur de sa catégorie en attirant les personnes les plus talentueuses.

Dans le cadre de ce mandat, le ministère a négocié avec succès des conventions collectives avec les deux plus importants agents négociateurs de la fonction publique de l'Ontario. Les conventions comprenaient des mesures d'économie de coûts, dont un gel des salaires de deux ans. Le ministère a également appuyé la mise en œuvre de mesures de restriction salariale dans les hôpitaux, les universités, les collèges, les conseils scolaires et des organismes désignés. Ces mesures ont contribué aux efforts du gouvernement qui visent à rétablir l'équilibre budgétaire de la province tout en maintenant les services publics que les familles ontariennes apprécient et sur lesquels elles comptent.

En 2012, le gouvernement a continué de recevoir des témoignages de reconnaissance positifs en tant qu'employeur malgré les décisions difficiles qui ont été prises dans le but de redresser la situation financière. La FPO a été reconnue comme :

- l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité au Canada pour la cinquième année consécutive;
- l'un des employeurs les plus écologiques au Canada pour la troisième année consécutive;
- l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants pour la deuxième année consécutive;
- l'un des meilleurs employeurs pro-famille du Canada.



Le MSG a maintenu son engagement d'attirer des gens talentueux aux antécédents diversifiés au sein de la FPO. Afin de respecter cet engagement, la FPO a continué de se renouveler en

attirant plus de 5 500 jeunes et nouveaux professionnels par l'intermédiaire de programmes d'emploi spécialisés. Ces programmes comprennent les suivants :

- 25 stages pour les nouveaux arrivants au Canada;
- 94 stages pour les nouveaux diplômés par l'intermédiaire du Programme de stages de l'Ontario;
- le Programme d'apprentissage et d'expérience de travail de la FPO qui a permis à 127 jeunes de Toronto, de Windsor, de Thunder Bay et de Hamilton d'acquérir de l'expérience de travail dans le but d'encourager des élèves du secondaire à accumuler des crédits pour l'obtention de leur diplôme d'études secondaires;
- environ 5 300 personnes ont trouvé un emploi d'été grâce au Programme Expérience Été.

De plus, le MSG a mis en œuvre des initiatives visant à moderniser le processus de recrutement de la FPO en réduisant les obstacles involontaires du processus d'embauche. L'établissement d'un partenariat entre la FPO et un organisme communautaire dans le but d'offrir des occasions de stages par l'intermédiaire du programme Avantage sans limites à des personnes ayant un handicap auto-déclaré en constitue un bon exemple. Un certain nombre d'organismes ont été mis en concurrence pour avoir l'occasion de travailler en partenariat avec le gouvernement dans le cadre de cette initiative. Le MSG a également établi un partenariat avec un autre organisme afin d'attirer divers candidats pour pourvoir des postes vacants à la FPO en utilisant son réseau axé sur la diversité pour afficher les offres d'emploi. Ce réseau permet de rejoindre 850 organismes communautaires, conseillers en emploi, formateurs en milieu de travail et mentors qui ne sont pas autrement accessibles au moyen des méthodes de recrutement traditionnelles.

On a continué à déployer des efforts afin de renforcer et de soutenir le leadership ministériel en ce qui a trait à la diversité, à l'accessibilité et à l'inclusion en milieu de travail en s'assurant que les décideurs et les experts en politiques disposaient des outils nécessaires pour intégrer ces aspects dans les politiques, les programmes et les services. Pour ce faire, de nouvelles initiatives ont été mises en place, notamment l'Outil d'évaluation pour le recrutement des cadres mis au point en partenariat avec RH Ontario afin d'aider le ministère à atteindre ses objectifs en matière de diversité relativement au recrutement, ainsi que deux nouvelles ressources multimédias de formation qui visent à familiariser les employés avec les nouvelles mesures législatives et réglementaires en matière d'accessibilité et leurs relations avec le Code des droits de la personne. Pour faciliter l'adoption de ces mesures, le MSG a lancé Accessibilité à la source, une campagne qui fournissait des renseignements pratiques aux employés de la FPO sur la manière d'intégrer l'accessibilité à leur travail quotidien.

Le ministère a également continué de faire preuve de leadership concernant la réduction des répercussions des activités de la FPO sur l'environnement. Les efforts déployés jusqu'à maintenant ont entraîné des réductions importantes des frais de déplacement, de la

consommation de carburant et des émissions de gaz à effet de serre grâce au réacheminement des déchets électroniques et à l'amélioration du parc de véhicules. Depuis 2007, les frais de déplacement ont diminué d'environ 15 millions de dollars, quelque 4,5 millions de litres de carburant ont été épargnés grâce au rééquipement du parc de véhicules et environ 1 800 tonnes de déchets électroniques ont été recyclées et détournées des sites d'enfouissement. Le fait que le ministère a, en 2012, été reconnu comme étant l'un des employeurs les plus écologiques au Canada témoigne du succès des efforts déployés par le ministère pour faire en sorte que les lieux de travail soient écologiques en fixant des objectifs qui permettent d'établir des pratiques opérationnelles plus vertes et d'instaurer une culture écologique en milieu de travail au moyen d'activités de sensibilisation et de mobilisation des employés.

Deux initiatives ont été lancées en 2012-2013, le Système de troc écologique de la FPO ainsi que les calculatrices des économies de voyage et d'impression pour la FPO. Le Système de troc écologique de la FPO est un inventaire en ligne de fournitures de bureau excédentaires qui permet au personnel d'échanger de telles fournitures avec les bureaux situés à proximité. L'outil favorise les pratiques opérationnelles écologiques en réduisant les coûts et en encourageant la réutilisation. Les calculatrices des économies de voyage et d'impression pour la FPO permettent au personnel de calculer le coût et les répercussions environnementales des impressions et des voyages. L'accroissement de la sensibilisation à ces coûts contribue à faire progresser l'instauration d'une culture écologique en milieu de travail en sensibilisant le personnel et en l'aidant à prendre des décisions plus éclairées relativement aux impressions et aux voyages. Plus de 7 000 employés ont utilisé ces calculatrices.

Grâce à ces changements et à d'autres changements prévus, le ministère concrétise sa vision de susciter la confiance à l'égard du secteur public en continuant de faire preuve d'ouverture et de responsabilité et en améliorant continuellement son offre de services efficaces et conviviaux à ses clients de la FPO et du secteur parapublic.

## **ServiceOntario**

Comme ce fut le cas dans d'autres secteurs et régions, la FPO, confrontée aux défis économiques mondiaux, a dû accroître son efficience. Cela a nécessité l'utilisation créative et responsable des ressources afin de favoriser le changement en vue de mieux faire les choses et de garantir que la FPO offre des services simples, intégrés et personnalisés

Au cours de la dernière décennie, ServiceOntario<sup>1</sup> a changé la manière dont le gouvernement offre ses services à la population de l'Ontario en devenant un organisme axé sur les clients, qui s'articule autour des besoins des gens et des entreprises. ServiceOntario est la passerelle

---

<sup>1</sup> <http://www.ontario.ca/fr/serviceontario>

du gouvernement qui permet d'obtenir des renseignements et des services. Il a pour vision d'offrir des services, des solutions, un leadership et du personnel qui satisfont ou surpassent les attentes des clients à chaque fois. Il a atteint ce niveau de prestation de services d'une manière qui a contribué à relever les défis financiers de la province et à soutenir les recommandations de la Commission de réforme des services publics de l'Ontario (la commission Drummond).

L'année dernière, ServiceOntario a traité environ 49 millions d'interactions, y compris la délivrance de permis de conduire, l'immatriculation de véhicules, les services relatifs à la carte Santé, la délivrance de permis de pêche et de chasse ainsi que les services gouvernementaux de publication. Ces interactions ont été réalisées en personne dans près de 300 centres à l'échelle de la province, en ligne et au téléphone. ServiceOntario offre également neuf garanties de remboursement en ce qui a trait à l'exécution à temps des demandes en ligne. En 2012-2013, l'organisme a respecté ses normes d'exécution dans 99 pour cent des cas.

Pour aider les gens de l'Ontario qui ne peuvent pas conduire ou ne le désirent pas, ServiceOntario a offert des services de carte-photo de l'Ontario dans près de 300 centres à la fin de décembre 2012. La carte sert de pièce d'identité avec photo à 1,5 million d'Ontariennes et d'Ontariens qui n'ont pas de permis de conduire. Parmi ces personnes, on compte des personnes qui ont un handicap les empêchant de conduire ainsi que des personnes âgées et des élèves qui ne conduisent pas. La carte-photo de l'Ontario facilite les déplacements, l'ouverture d'un compte bancaire et bon nombre d'autres activités qui nécessitent une pièce d'identité officielle avec photo pour les personnes qui n'ont pas de permis de conduire. À la fin de février 2013, près de 100 000 cartes-photo de l'Ontario avaient été délivrées.

En mai, ServiceOntario a commencé à offrir aux conducteurs la possibilité de recevoir des rappels par courriel concernant le renouvellement de leur permis de conduire et de leur vignette d'immatriculation. Ce service aide les conducteurs à se rappeler quand ils doivent renouveler leur permis et leur vignette en recevant des rappels par courriel avant les dates d'expiration. L'avis électronique remplace l'avis papier envoyé par courrier ordinaire, ce qui favorise l'écologisation de l'Ontario grâce à cette option sans papier et permet aux clients de choisir la manière dont ils veulent interagir avec le gouvernement.

Une autre amélioration, qui a été apportée à la gamme de services de ServiceOntario, facilite le renouvellement d'une vignette d'immatriculation en ligne, même lorsque cela est fait à la dernière minute. Auparavant, lorsque le propriétaire d'un véhicule renouvelait sa vignette d'immatriculation en ligne, il devait prévoir un délai suffisant pour le traitement de la demande et la livraison de la vignette par la poste. Toutefois, depuis juillet 2012, les conducteurs peuvent renouveler leur vignette en ligne jusqu'à 23 h 59 le jour d'expiration et continuer de conduire en conservant une copie imprimée du reçu délivré en ligne afin de prouver que leurs plaques d'immatriculation sont toujours valides jusqu'à ce que leur vignette arrive par la poste. Ce changement a permis à plus de personnes de profiter de l'avantage d'accéder à ce service en ligne.

En 2012, ServiceOntario et le Réseau Trillium pour le don de vie ont continué à travailler ensemble dans le but de promouvoir et d'améliorer l'inscription au don d'organes et de tissus humains en Ontario. En s'appuyant sur le système électronique d'inscription au don d'organes de 2011, ServiceOntario a mis à jour son système d'inscription afin d'inclure un site Web optimisé pour les appareils mobiles ainsi qu'un processus d'inscription et de vérification révisé pour appareils mobiles en complément du processus en ligne existant.

En février 2013, ServiceOntario a commencé à promouvoir le don d'organes dans tous ses centres de services en personne en informant les clients qui renouvelaient leur carte Santé, leur permis de conduire ou leur carte-photo de l'Ontario du programme de don d'organes et en leur demandant s'ils désiraient s'y inscrire. Un record de 1 053 greffes vitales d'organes ont été effectuées en Ontario en 2012, soit une hausse de 11 pour cent par rapport à l'année précédente, et la province a enregistré pour une troisième année consécutive une hausse du nombre de greffes réalisées.

Un changement passionnant pour les utilisateurs du Système d'enregistrement immobilier électronique (SEIE) s'est produit en avril 2012. ServiceOntario, en collaboration avec Teranet, a prolongé les heures auxquelles les clients et le personnel interne peuvent avoir accès aux applications du SEIE. Cette prolongation des heures inclut les fins de semaine, les jours fériés et les congés du gouvernement ainsi que l'allongement des heures en semaine. Les utilisateurs jouissent désormais d'une plus grande flexibilité lorsqu'ils effectuent à distance des recherches électroniques de terrains, qu'ils créent des documents relatifs à l'enregistrement immobilier électronique et qu'ils remplissent des fonctions administratives.

En mai, ServiceOntario a mis en œuvre un nouveau processus qui permettrait à une personne soignante autorisée de demander le certificat de naissance d'un enfant, une fois qu'elle a reçu le consentement de la personne ayant la garde juridique de l'enfant. Ce changement permet aux proches autorisés d'avoir accès à des services de base permettant de prendre soin de l'enfant, comme l'inscription à l'école et l'obtention de cartes Santé sans avoir à prévoir les délais et à assumer les dépenses associées aux audiences judiciaires.

ServiceOntario a rédigé un manuel de référence et un guide de formation afin d'aider les sociétés d'aide à l'enfance à déterminer les documents dont les enfants ont besoin lorsqu'ils leur sont confiés ou lorsqu'ils les quittent. Le guide de formation aide les sociétés d'aide à l'enfance à préparer des plans pour assister les enfants qui leur sont confiés et à déterminer les types acceptables de documents d'identification et de documents à l'appui nécessaires pour traiter une demande de carte Santé, de certificat de naissance, de carte-photo de l'Ontario et de permis de conduire.

Ces changements ont aidé ServiceOntario à offrir des services publics de premier plan d'une manière qui a contribué à relever les défis financiers de la province et à soutenir les recommandations de la Commission de réforme des services publics de l'Ontario (la commission Drummond)

Des sommes importantes ont été investies dans les systèmes de TI qui appuient ces changements dans le but d'améliorer l'expérience client.

L'achèvement du Projet pluriannuel de modernisation des infoCentres en est un bon exemple. Le projet a permis de normaliser et d'améliorer les processus et la technologie qui soutiennent l'exploitation des centres d'appel du gouvernement. En 2012-2013, la plateforme améliorée a été utilisée par plus de 800 employés situés dans 36 bureaux à l'échelle de l'Ontario et elle permet plus de 40 000 interactions par jour. Cette démarche a simplifié et amélioré l'expérience client et a permis à la FPO de regrouper les services gouvernementaux sous un seul numéro de téléphone.

ServiceOntario a mis en œuvre une solution en ligne plus robuste afin de prendre en charge l'accroissement de la demande qui devrait découler de la fermeture de ses kiosques. Cinq des services en ligne de ServiceOntario ont migré avec succès vers une nouvelle plateforme pour faciliter les opérations et les rendre plus accessibles aux personnes de l'Ontario ayant un handicap.

De plus, l'outil utilisé pour consigner et déclarer les ventes de produits liées aux personnes qui ne conduisent pas et aux véhicules a été mis à jour afin de pallier certaines lacunes, y compris les longs délais de réponse ainsi que la prise en charge des applications, et de faciliter la mise en conformité des déclarations d'opérations avec les règles comptables.

ServiceOntario s'est engagé à continuer de rechercher de nouvelles méthodes pour accroître l'efficacité et améliorer la prestation des services offerts aux résidents de l'Ontario. L'une des initiatives actuellement en cours est le Système d'information sur les entreprises de l'Ontario qui devrait permettre à ServiceOntario de fournir une gamme de services fiables, entièrement intégrés et modernes relativement aux entreprises, y compris l'inscription et la recherche. Le système devrait être entièrement fonctionnel en 2013-2014.

#### **Dépenses ministérielles réelles provisoires (en millions de dollars) 2012-2013**

|                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| <b>Fonctionnement *</b>           | 2 660,2 |
| <b>Immobilisations *</b>          | 30,5    |
| <b>Effectif (au 31 mars 2013)</b> | 6 188   |

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