



Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2014-2015

Ministère des Services gouvernementaux

ISSN 1718-6714

This document is also available in English.

Rédigé par la
Direction de la planification des activités et de la gestion financière
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

ISSN [Ministry staff: please insert your ISSN # upon return from
translation using the following format: ISSN 12345]

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

Table des matières

PARTIE I : PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS 2014-2015	2
SERVICES GOUVERNEMENTAUX.....	3
VUE D'ENSEMBLE.....	3
ORGANIGRAMME	13
LOIS ADMINISTRÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX – SERVICES GOUVERNEMENTAUX.....	14
ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS	15
ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS – SOMMAIRE FINANCIER.....	18
SERVICEONTARIO	19
VUE D'ENSEMBLE.....	19
ORGANIGRAMME	22
LOIS ADMINISTRÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX SERVICEONTARIO.....	22
<i>Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2014-2015 (en millions de dollars)</i>	<i>26</i>
<i>Tableau 2 : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit</i>	<i>27</i>

ANNEXE 1 : RAPPORT ANNUEL 2013-2014



Partie I : Plan axé sur les résultats 2014-2015

Ministère des Services gouvernementaux

SERVICES GOUVERNEMENTAUX

VUE D'ENSEMBLE

Le ministère des Services gouvernementaux joue un rôle déterminant dans l'offre de services publics à la population ontarienne. Le ministère est résolu à offrir des services de grande qualité, tant à la population qu'aux ministères qu'il appuie au sein de la fonction publique de l'Ontario (FPO). Il s'emploie à revoir sa façon de faire et à accroître l'étendue et l'efficacité des services offerts aux 13 millions d'Ontariennes et d'Ontariens qui comptent sur lui. Le ministère des Services gouvernementaux contribue à l'important travail des ministères de l'Ontario en leur offrant des ressources et des services :

- ❖ il aide à la gestion des services, du soutien et du recrutement relatifs aux ressources humaines;
- ❖ il offre des services opérationnels rentables par le traitement financier et la perception des revenus non fiscaux, le traitement de la paie, le traitement et l'administration des avantages sociaux ainsi que la gestion de la chaîne d'approvisionnement;
- ❖ il gère les services d'information et de technologie de l'information, y compris les améliorations à l'infrastructure de technologie et de sécurité de la FPO;
- ❖ il veille à ce que les renseignements confidentiels soient en sécurité et à ce que les dossiers soient archivés correctement afin de préserver le riche passé de l'Ontario.

Le ministère fournit également des services à la population :

- ❖ il offre des perspectives d'emploi grâce à des programmes de stage et d'emploi étudiant;
- ❖ il recueille, gère, conserve et fait connaître les documents du gouvernement de l'Ontario;
- ❖ il administre les Archives publiques de l'Ontario, y compris ses collections de documents historiques et autres;
- ❖ il délivre au grand public des certificats d'authenticité de documents destinés à être utilisés à l'étranger;
- ❖ il permet au secteur parapublic de l'Ontario d'améliorer les services publics essentiels et de maximiser le soutien connexe;
- ❖ il administre le programme AchatsOntario, qui appuie divers projets d'établissements de soins de santé et d'enseignement, de collèges et d'universités ainsi que d'organismes communautaires et de services sociaux.

Le Plan axé sur les résultats 2014-2015 présente deux nouvelles initiatives centrées sur l'amélioration de la gouvernance et de la responsabilisation.

- ❖ Premièrement, l'Initiative pour un gouvernement ouvert de l'Ontario visera la création d'une organisation plus accessible, plus transparente. Elle améliorera l'accès des Ontariennes et des Ontariens aux données et à l'information gouvernementales, et permettra de mobiliser la population et de créer un climat d'affaires propice à l'innovation.

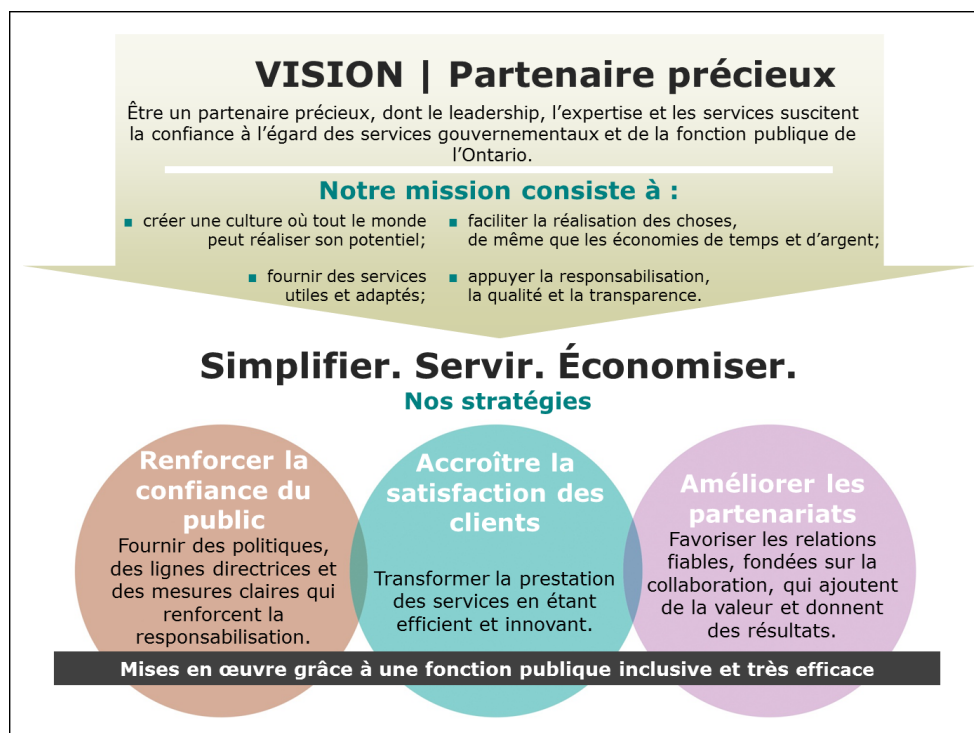
DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

- ❖ Deuxièmement, le ministère veillera à ce que la rémunération des cadres des organismes gouvernementaux, des organismes du secteur parapublic et de la fonction publique concorde avec le plan financier du gouvernement et permette d'optimiser les ressources.

Le Plan axé sur les résultats 2014-2015 se situe dans le prolongement des activités de transformation du ministère, qui poursuit les engagements suivants :

- ❖ jouer un rôle de premier plan à la table des négociations relatives aux conventions collectives;
- ❖ mettre en œuvre une initiative sur la technologie de l'information qui permettra de réaliser d'autres économies et gains d'efficacité en rationalisant les services et en assurant une meilleure utilisation des biens provinciaux;
- ❖ numériser le réseau de radiocommunications pour la sécurité publique, qui soutient directement 36 000 intervenants d'urgence dans l'ensemble de la province et contribue à la prestation de services essentiels aux citoyens et aux visiteurs de l'Ontario;
- ❖ envisager d'autres façons de réaliser des gains d'efficacité et des économies dans la prestation à la FPO de services liés à la technologie de l'information et aux ressources humaines;
- ❖ fournir des services de surveillance financière à ses organismes, conseils et commissions.

Toutes ces initiatives témoignent de l'engagement du ministère à offrir le meilleur service, de la façon la plus rentable possible, pour mieux servir la population ontarienne. L'énoncé de mission du ministère résume ses objectifs.



DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

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.

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

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. Les charges dépendent de l'évolution 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 d'être un chef de file mondial réceptif et novateur en matière de service à la clientèle en le dotant d'un effectif qualifié et créatif.

RHOntario fournit des services intégrés en ressources humaines et en réorganisation des activités au service des objectifs opérationnels des ministères, observe la législation, fait la promotion de pratiques exemplaires ainsi qu'élabore et met en œuvre 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. En qualité de centre d'excellence, le Bureau dirige les efforts pour que la FPO se conforme à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le Bureau est également chargé d'exercer un leadership stratégique et innovateur à l'échelle de la FPO pour faire en sorte qu'elle soit un employeur, un décideur et un fournisseur de programmes et de services plus inclusifs.

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 et aux relations de travail.

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

Le **Programme des services opérationnels de la FPO** est responsable de la bonne 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 des services s'attachent à transformer, à améliorer et à offrir des services gouvernementaux à valeur ajoutée.

Le Programme d'information et de technologie de l'information du gouvernement guide l'établissement d'une infrastructure moderne de l'information et de la technologie de l'information (ITI) pour répondre aux besoins de la population ontarienne et de la FPO. À cette fin, il formule et met en œuvre la stratégie, veille à la sécurité des systèmes et des données, élabore des politiques et met en œuvre une infrastructure, une gouvernance et une responsabilisation communes. Le programme offre également des services communs à l'échelle de la FPO, tels que les services d'hébergement et les fonctions réseau.

Les Services communs de l'Ontario fournissent un soutien administratif sur le plan des services touchant les activités, les finances, le personnel et la gestion de la chaîne d'approvisionnement dans l'ensemble de la FPO. Ils offrent des conseils stratégiques et assurent le contrôle financier et une prestation de services rentable en 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 favorise de bonnes pratiques de conservation des documents dans tout le gouvernement et assure la direction stratégique des services relatifs à l'accès à l'information, à la protection des renseignements personnels et 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 une orientation et des services efficaces de soutien en ITI à ses clients dans le but d'améliorer les services gouvernementaux. Pour ce faire, il met en service les solutions de TI sous-jacentes nécessaires à la modernisation des activités du gouvernement et à la prestation de services rentables aux clients de la FPO.

La Division des politiques générales et de la coordination relative aux organismes fournit une orientation et des conseils relativement à la gouvernance de la FPO et des organismes, aux politiques stratégiques globales, à l'analyse de l'effectif, aux nominations publiques et au soutien au Conseil de gestion du gouvernement.

Le Bureau pour un gouvernement ouvert cherche à renforcer la responsabilisation envers la population et à améliorer la transparence dans la communication de l'information sur l'utilisation de l'argent des contribuables, tout en assurant une bonne gestion des deniers publics par les axes Dialogue ouvert, Données ouvertes et Informations ouvertes.

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

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

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 assume des responsabilités à l'égard de certaines questions touchant les conflits d'intérêts et l'activité politique lorsqu'elles concernent des employés des ministères et des organismes publics et des personnes qui y sont nommées ainsi que les déclarations financières de certains employés des ministères. Le commissaire traite les demandes de conseil ou de décision relativement à des questions précises sur les conflits d'intérêts et l'activité politique, donne des conseils sur les déclarations financières, approuve les règles relatives aux conflits d'intérêts présentées par des organismes publics ainsi qu'étudie et approuve les plans des tribunaux décisionnels en matière de déontologie.

Le **programme Achat groupé de services médiatiques** soutient l'achat de temps publicitaire pour les campagnes de marketing du gouvernement. Il englobe également les frais d'agence s'y rattachant, les frais liés au processus de création, les coûts des études de marché et l'élaboration de matériel publicitaire connexe 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.

MESURES DE RENDEMENT

Le ministère des Services gouvernementaux a pour vision d'être un partenaire précieux, dont le leadership, l'expertise et les services suscitent la confiance à l'égard des services gouvernementaux et de la FPO. Le ministère assure la continuité des activités de la FPO afin que l'organisation puisse offrir les services sur lesquels les citoyens comptent.

Pour réaliser sa vision, le ministère s'efforce :

- de fournir des services fiables et adaptés à ses partenaires et à ses clients;
- de faciliter les choses et de réaliser des économies de temps et d'argent;
- d'appuyer la responsabilisation, la qualité et la transparence;
- de créer une culture où tout le monde peut réaliser son potentiel.

Les mesures de rendement suivantes permettent au ministère de suivre les progrès accomplis et, ainsi, de veiller à l'atteinte de ses objectifs et à l'amélioration continue de sa façon de faire :

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

1. *Satisfaction des clients* : mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services
2. *Main-d'œuvre qualifiée, diversifiée et engagée* : recueillir les commentaires des employés à l'aide du Sondage des employés de la FPO (indice de participation des employés du MSG)
3. *Excellence opérationnelle* : atteindre les objectifs quant aux normes de service
4. *Gestion efficace et rentable des ressources* : utiliser judicieusement les ressources (nombre de clients servis par ETP de programme, et charges de fonctionnement du MSG en pourcentage des charges de fonctionnement de la FPO)

Mesure de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services du ministère

Le ministère des Services gouvernementaux privilégie une prestation des services axée sur les clients. Sa clientèle interne comprend tous les ministères et employés de la FPO. Les principaux secteurs de programme recueillent les commentaires des clients pour améliorer continuellement leurs services et mieux appuyer les ministères dans la prestation des services essentiels à la population. Ces secteurs sont les suivants :

- **Information et technologie de l'information** – continue à solliciter les commentaires des clients dans les domaines clés. Le Service de dépannage de cette équipe a surpassé l'objectif quant au degré de satisfaction atteint au cours des trois dernières années. En 2014-2015, un sondage sera réalisé dans l'ensemble de la FPO pour évaluer le degré de satisfaction à l'égard des services de TI généraux.

Programme/service	Mesure de rendement	2011-2012	2012-2013	2013-2014
		Objectif = 85 %		
Service de dépannage TI de la FPO	Degré de satisfaction des clients à l'égard du Service de dépannage TI de la FPO	96 %	96 %	96 %

- **Centre du leadership et de l'apprentissage de RH Ontario** – évalue les observations des participants aux séances d'apprentissage à l'échelle de la FPO pour déterminer si les résultats d'apprentissage concordent avec les objectifs. Les résultats ont excédé l'objectif en 2012-2013 et se situaient dans l'intervalle de l'objectif en 2013-2014.

Programme/service	Mesure de rendement	2011-2012	2012-2013	2013-2014
		Objectif = 90 %		
Apprentissage et perfectionnement professionnel	Pourcentage de participants qui ont déclaré que les résultats d'apprentissage concordent avec les objectifs publiés	S. O.	92 %	89 %

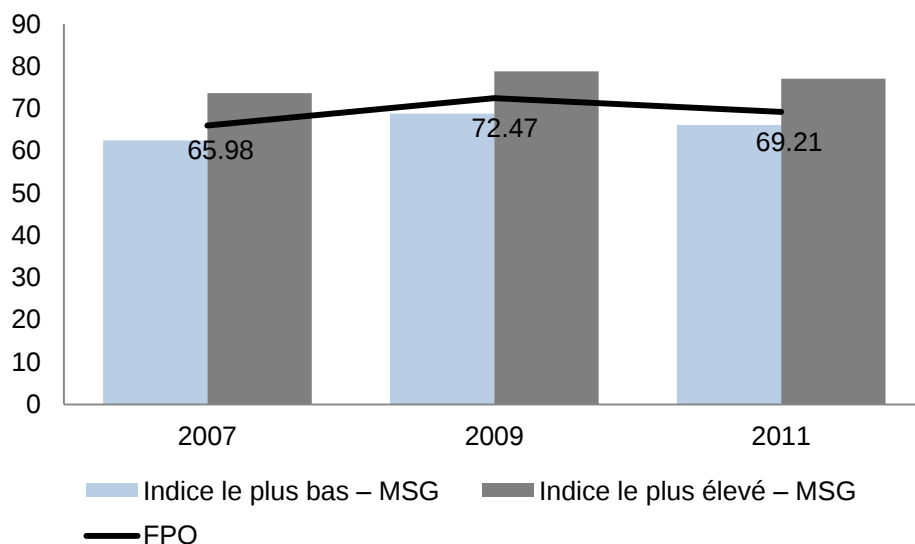
- **Services communs de l'Ontario** – recueille les commentaires des clients de façon informelle et s'en sert pour améliorer continuellement ses services. L'équipe travaille à l'élaboration d'une mesure de satisfaction de la clientèle à l'échelle de la FPO en vue d'améliorations futures.

Obtention des commentaires des employés grâce au Sondage des employés de la FPO

Le ministère aide la FPO à offrir des services publics de qualité en attirant, en recrutant et en maintenant en poste une main-d'œuvre qualifiée, diversifiée et engagée.

Le ministère veut améliorer la satisfaction des employés et leur engagement envers l'organisation. Pour ce faire, il doit comprendre comment les employés perçoivent le travail à la FPO, ce qui motive leur engagement et comment améliorer davantage l'environnement de travail général à la FPO.

Voilà justement à quoi sert le Sondage des employés de la FPO. L'édition 2014 du sondage s'est déroulée en février et en mars. Les résultats et l'analyse seront publiés d'ici septembre 2014. Les résultats d'années précédentes au chapitre du taux de motivation des employés sont illustrés dans le graphique ci-dessous.



La fluctuation constante du taux d'engagement est jugée naturelle. La FPO est résolue à être un employeur de choix ainsi qu'à continuer à élaborer des stratégies et à prendre des mesures pour améliorer le milieu de travail sur le vu des observations recueillies auprès des employés grâce au sondage.

Atteinte des objectifs quant aux normes de service

Par ses normes de service, le ministère prend l'engagement public d'offrir un haut niveau de service auquel ses clients peuvent se fier. Ces normes contribuent à faire en sorte que les services soient accessibles, courtois, adaptés et offerts en temps opportun, tout en assurant la protection de la vie privée et des renseignements personnels de la population ontarienne.

Le ministère a atteint ou surpassé ses objectifs à ce chapitre depuis 2011-2012.

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

Service à la clientèle

Programme/service	Norme de service	2011-2012	2012-2013	2013-2014
		Objectif = 95 %		
Services des documents officiels – Délivrance des documents	Les clients seront satisfaits des services offerts.	98 %	97 %	97 %

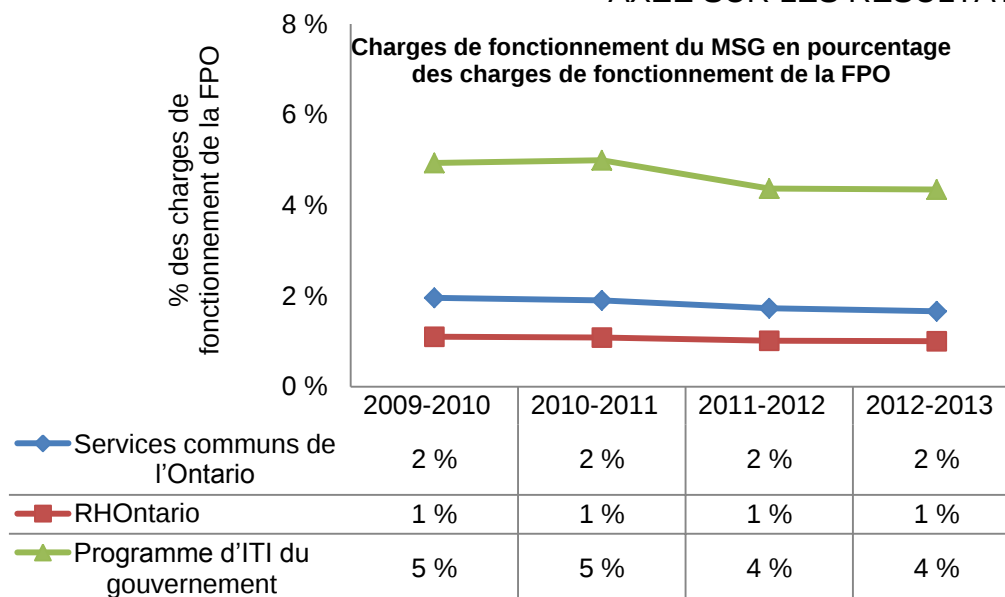
Gestion de l'information

Programme/service	Norme de service	2011-2012	2012-2013	2013-2014
		Objectif = 90 %		
Archives – Demandes de renseignements	On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 14 jours ouvrables, conformément à la norme.	95 %	96 %	96 %
	On traitera les demandes et on y répondra dans les 22 jours ouvrables ou dans le délai prolongé autorisé.	98 %	98 %	93 %
Archives – Commandes de reproduction	On répondra aux commandes de reproduction dans les 14 jours ouvrables, conformément à la norme.	96 %	98 %	96 %
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.	100 %	100 %	100 %

Utilisation judicieuse des ressources

Le ministère des Services gouvernementaux fournit aux ministères du soutien sur le plan des services touchant le personnel, les activités et la TI. Les résultats démontrent que le ministère offre plus de services avec moins de ressources pour soutenir les programmes gouvernementaux.

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015



Remarques : 1. Charges de fonctionnement de la FPO : charges de fonctionnement pour l'ensemble des ministères. 2. Les charges de fonctionnement de la FPO et des programmes excluent les paiements de transfert, les redressements de consolidation et les autres opérations. 3. Les charges des secteurs de programme sont brutes et comprennent les charges récupérables. 4. Source des données : Comptes publics.

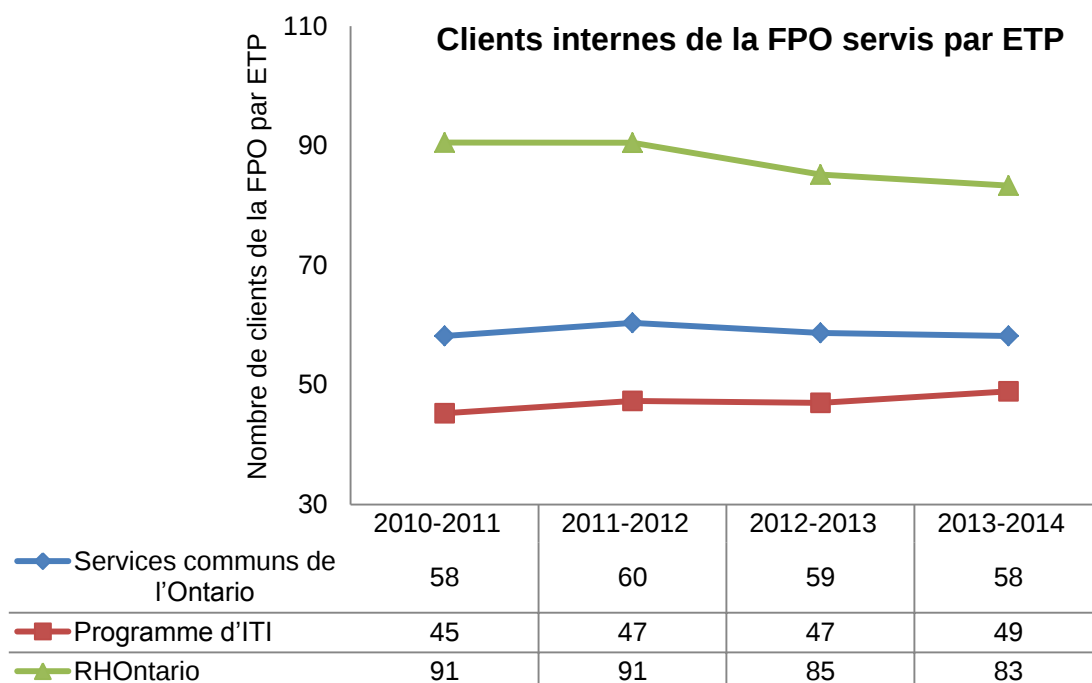
Création de retombées pour les clients

Le ministère offre les services suivants à ses clients dans l'ensemble de la FPO :

- Stratégies, politiques et services relatifs aux ressources humaines qui contribuent à des services publics durables et de qualité et appuient la négociation collective. Ces stratégies renforcent la capacité de la FPO et favorisent la santé et le mieux-être des employés et, par conséquent, leur productivité.
- Orientation quant aux services d'ITI, notamment à la stratégie, à l'infrastructure commune, à la gouvernance, à la responsabilisation, aux services communs à l'échelle de la FPO, comme les installations de traitement et de réseau informatiques, ainsi qu'à Information, protection de la vie privée et Archives publiques de l'Ontario. Le personnel d'ITI offre aussi des services de soutien au secteur parapublic.
- Services communs qui permettent de réaliser des économies d'échelle et assurent 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.
- Ils offrent aussi des services de traitement de la paie à des clients externes, notamment à certains organismes, et des services d'administration des avantages sociaux pour les employés participant au Régime de protection du revenu à long terme.

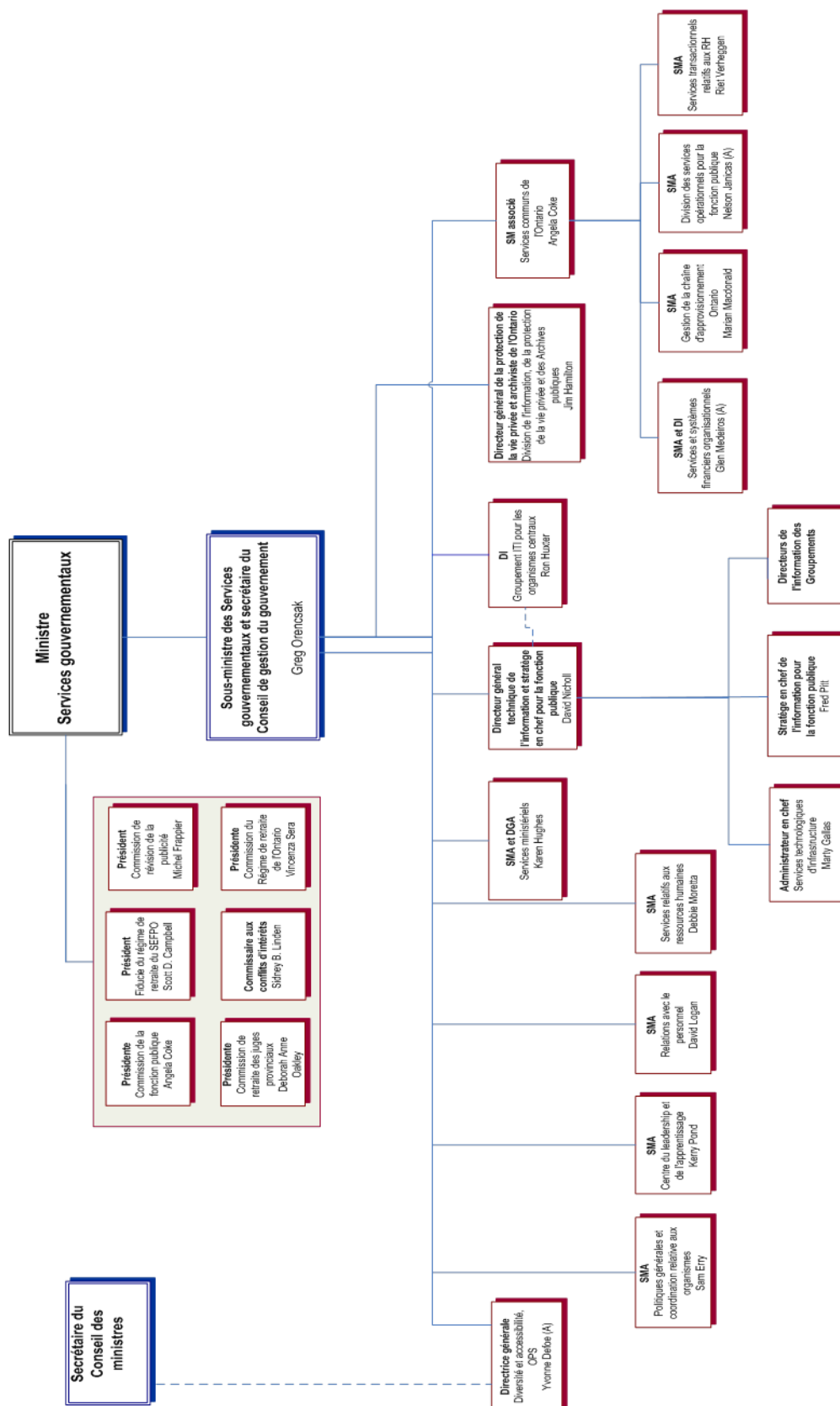
DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

Le ministère continue à chercher d'autres façons efficaces et rentables de servir ses clients.



DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

ORGANIGRAMME



Au 17 juin 2014

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015
**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, articles 1 à 4, 7, 7.1 à 7.20, 9 à 13, 16, 19 et 21 à 23

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

Loi sur l'administration financière, L.R.O. 1990, chap. F.12, article 1.0.19 et sous-alinéa 38(1)a.3)

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

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

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

En outre, pour soutenir la présidence 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 2014-2015
ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS

Commission de révision de la publicité

Président : Michel Frappier

Mise sur pied en 1985. Exerce son mandat conformément à la directive sur l'approvisionnement en matière de publicité, de relations publiques et avec les médias et de services de création et de communication. Service commun central obligatoire de la FPO assurant l'achat équitable et transparent de services de publicité, de consultation en communication (relations avec le public et les médias) et de communication créative au nom des clients gouvernementaux. Fournit du soutien et des conseils aux ministères et aux organismes gouvernementaux concernant l'achat de services de publicité et de communication.

Commission de rémunération des protonotaires chargés de la gestion des causes

Commissaire : Larry Banack

Mise sur pied par décret en mars 2012. Fait enquête et formule des recommandations à l'intention du ministre des Services gouvernementaux à l'égard de la rémunération des protonotaires chargés de la gestion des causes de l'Ontario (officiers de justice nommés par la Province). Présentera un rapport sur ses recommandations au ministre des Services gouvernementaux après le dépôt des observations du gouvernement de l'Ontario et de l'association représentant les protonotaires chargés de la gestion des causes.

Commission de rémunération des juges suppléants

Commissaire : Marilyn Ann Nairn

Mise sur pied par décret. Fait enquête sur la rémunération des juges suppléants. Formule des recommandations à l'intention du gouvernement à l'égard du tarif journalier et du remboursement des frais raisonnables des juges suppléants de l'Ontario.

Commission de rémunération des juges de paix

Président : Patrick J. LeSage

Créée en vertu d'un règlement pris en application de la *Loi sur les juges de paix* de 1990. Fait enquête et formule des recommandations à l'égard du traitement, des prestations de retraite et des avantages sociaux des juges de paix de l'Ontario. Fournit un rapport et des recommandations à la présidence du Conseil de gestion du gouvernement. Le rapport est présenté au lieutenant-gouverneur en conseil.

Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts

Commissaire : Sidney B. Linden

Créé en vertu de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*. Fournit des conseils et tranche certaines questions touchant les conflits d'intérêts, l'activité politique et les déclarations financières qui concernent les obligations des fonctionnaires de l'Ontario pendant et après leur mandat. Fournit des conseils et une orientation aux organismes publics, sur demande. Approuve les règles d'éthique d'organismes publics. Agit comme ressource pour l'élaboration et la communication d'information sur les questions touchant les conflits d'intérêts et l'activité politique.

Conseil d'administration du Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario

Président : Scott D. Campbell

Mis sur pied en vertu d'un règlement pris en application de la *Loi de 1994 sur le Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario*. Société de fiducie indépendante (et non pas organisme de la couronne ni organisme public) mise sur pied en vertu d'une entente de promotion conjointe intervenue entre la Province de l'Ontario (représentée par le ministre des Services gouvernementaux) et les membres du syndicat (représentés par le Conseil exécutif du SEFPO). Administre le Régime de retraite du SEFPO (règlement et paiement des prestations de retraite) et la Caisse de retraite du SEFPO (gestion des placements).

Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario

Présidente : Vincenza Sera

Organisme public mis sur pied en 1990 en vertu de la *Loi sur le Régime de retraite des fonctionnaires* de la même année. Administre le Régime de retraite des fonctionnaires, les placements de la Caisse de retraite des fonctionnaires et le règlement des demandes.

Commission de retraite des juges provinciaux

Présidente : Deborah Anne Oakley

Organisme fiduciaire mis sur pied en 1992 en vertu du Règlement de l'Ontario 67/92 tel qu'il a été modifié par la *Loi sur les tribunaux judiciaires* de 1990. Responsable de l'administration des prestations de retraite et des allocations aux survivants. Les fonds administrés par l'organisme fournissent des prestations aux juges et aux protonotaires « traditionnels » provinciaux à la retraite participant au Régime et des allocations aux survivants à leurs personnes à charge.

Commission de rémunération des juges provinciaux

Président : William Kaplan

Organisme consultatif mis sur pied en vertu de l'appendice A de la convention-cadre énoncée à l'annexe de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*. Fait enquête et formule des recommandations liant le gouvernement concernant les traitements et les avantages sociaux des juges provinciaux de l'Ontario, ainsi que des recommandations facultatives à l'égard des prestations de retraite de ces juges.

Commission de la fonction publique

Présidente : Angela Coke

Mise sur pied en 2006 en vertu de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* pour remplacer la commission établie sous le régime de l'ancienne *Loi sur la fonction publique*. Assure la gestion et l'administration efficaces des ressources humaines, notamment des fonctionnaires nommés en vertu de la partie III de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*. Veille au recrutement et à l'embauche non partisans des fonctionnaires.

Commission des griefs de la fonction publique

Présidente : Kathleen G. O'Neil (par intérim)

Mis sur pied en 1959 à titre de tribunal autonome des relations de travail qui exerce les pouvoirs et les fonctions que lui attribuent la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* et le Règlement de l'Ontario 378/07. Fournit des services de résolution de conflits à certains membres de la direction de la fonction publique de l'Ontario et à certains employés non syndiqués de même qu'à leurs employeurs. Entend les griefs concernant les mesures disciplinaires, les congédiements, les conditions de travail et les conditions d'emploi.

**DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015
ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS – SOMMAIRE FINANCIER**

	Catégories	Prévisions 2014-2015	Chiffres réels provisoires 2013-2014	Chiffres réels 2012-2013
Commission de révision de la publicité ^A	Réglementation	1 187 100	1 152 400	1 402 991
Commission de rémunération des protonotaires chargés de la gestion des causes	Consultatif	15 000	16 574	-
Commission de rémunération des juges suppléants ^B	Consultatif	15 000	5 444	-
Commission de rémunération des juges de paix ^B	Consultatif	45 000	10 801	1 375
Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts ^A	Réglementation	857 500	1 108 700	944 780
Conseil d'administration du Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de	Sans objet	-	-	-
Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario	Fiduciaire	275 000	192 537	259 729
Commission de retraite des juges provinciaux	Fiduciaire	200 000	192 483	216 701
Commission de rémunération des juges provinciaux ^B	Consultatif	56 500	38 611	3 369
Commission de la fonction publique	Réglementation	5 000	4 286	4 714
Commission des griefs de la fonction publique ^C	Décision	1 000	-	-

A. Les sommes représentent la totalité de l'allocation des organismes. Les organismes figurent 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 régi par le ministère du Travail pour le compte du MSG. Les sommes ne représentent pas la totalité de l'allocation de l'organisme.

Remarque : En ce qui concerne les organismes ci-dessus 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 RHOntario. Ainsi, ces sommes ne représentent pas la totalité de l'allocation de ces organismes.

SERVICEONTARIO

VUE D'ENSEMBLE

ServiceOntario joue un rôle déterminant dans l'offre de services gouvernementaux à la population ontarienne, agissant à la fois comme organisme de services destinés au public et comme fournisseur de services aux entreprises.

ServiceOntario poursuivra sa collaboration avec ses nombreux partenaires pour fournir un large éventail de services. L'objectif est de faciliter l'accès des particuliers et des entreprises à d'importants services gouvernementaux, en temps et en lieu opportuns, que ce soit en ligne, en personne, par la poste ou par téléphone.

ServiceOntario s'est posé en chef de file du service à la clientèle, atteignant l'excellence en ce qui concerne la confiance de ses clients et de ses partenaires et la notoriété de sa marque. Le Plan axé sur les résultats 2014-2015 prend appui sur ces points forts. En prévision de l'avenir, l'organisme étudie comment étendre son rôle de vecteur d'innovation à l'égard des services dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario (FPO), voire au-delà. Parallèlement, ServiceOntario garde ses grandes priorités dans sa ligne de mire : fournir un service à la clientèle exceptionnel, optimiser l'utilisation des deniers publics et maintenir l'intégrité des programmes.



DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

La structure de ServiceOntario vise à faciliter la réalisation de sa vision et de ses priorités.

ServiceOntario est le portail qui donne à la population ontarienne accès aux services du gouvernement, offrant de l'information et des services transactionnels courants pour le compte des ministères de la FPO et de leurs partenaires externes. Chef de file reconnu de l'intégration des services publics, il optimise l'utilisation des deniers publics, satisfait ou surpasse les attentes des clients et fournit son expertise sur la transformation de la prestation des services. ServiceOntario collabore avec ses partenaires pour tirer parti de ses points forts et se modernise pour bonifier l'expérience client tout en améliorant l'efficacité, simplifier les services et orienter les clients vers la solution conviviale et économique en ligne.

En adéquation avec le programme, le Groupement ITI pour ServiceOntario offre des conseils stratégiques et des solutions technologiques rentables à ServiceOntario et à ses partenaires ministériels pour la réalisation des principaux objectifs opérationnels et la modernisation des services gouvernementaux offerts directement au public par des applications en ligne.

MESURES DE RENDEMENT

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

Durant toute l'année, ServiceOntario évalue 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		2011-2012	2012-2013	2013-2014
% de clients très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario	Objectifs	79 %	80 %	81 %
	Résultats	81 %	83 %	82 %

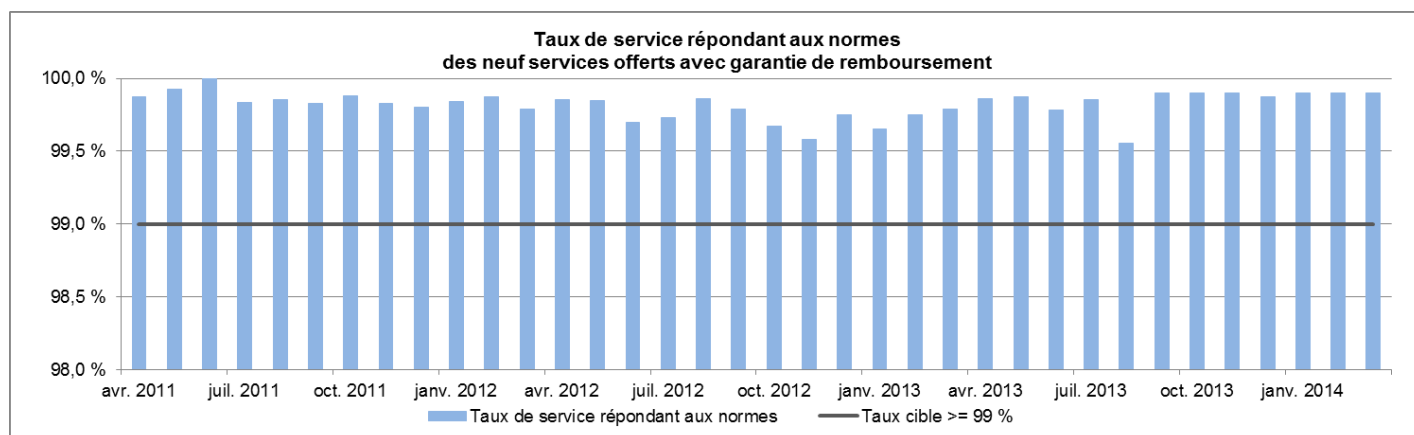
ServiceOntario s'efforce d'améliorer continuellement le degré de satisfaction de ses clients.

Normes de service

Les normes de service principales de ServiceOntario permettent d'évaluer le pourcentage d'opérations effectuées selon les normes de service établies et l'efficacité des processus de prestation de services. Les services offerts avec garantie de remboursement étaient conformes à la norme dans 99,9 % des cas en 2013-2014.

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

Le graphique ci-après présente neuf services offerts avec garantie de remboursement pour lesquels les objectifs de rendement ont été surpassés, notamment la demande en ligne de certificats de naissance, de mariage et de décès, la demande prioritaire en ligne de certificats de naissance, de mariage et de décès, la demande électronique de permis principal d'entreprise; la commande en ligne de plaques d'immatriculation personnalisées, et la commande de publications en ligne. Les niveaux de service excèdent 99 %. L'objectif pour 2014-2015 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.



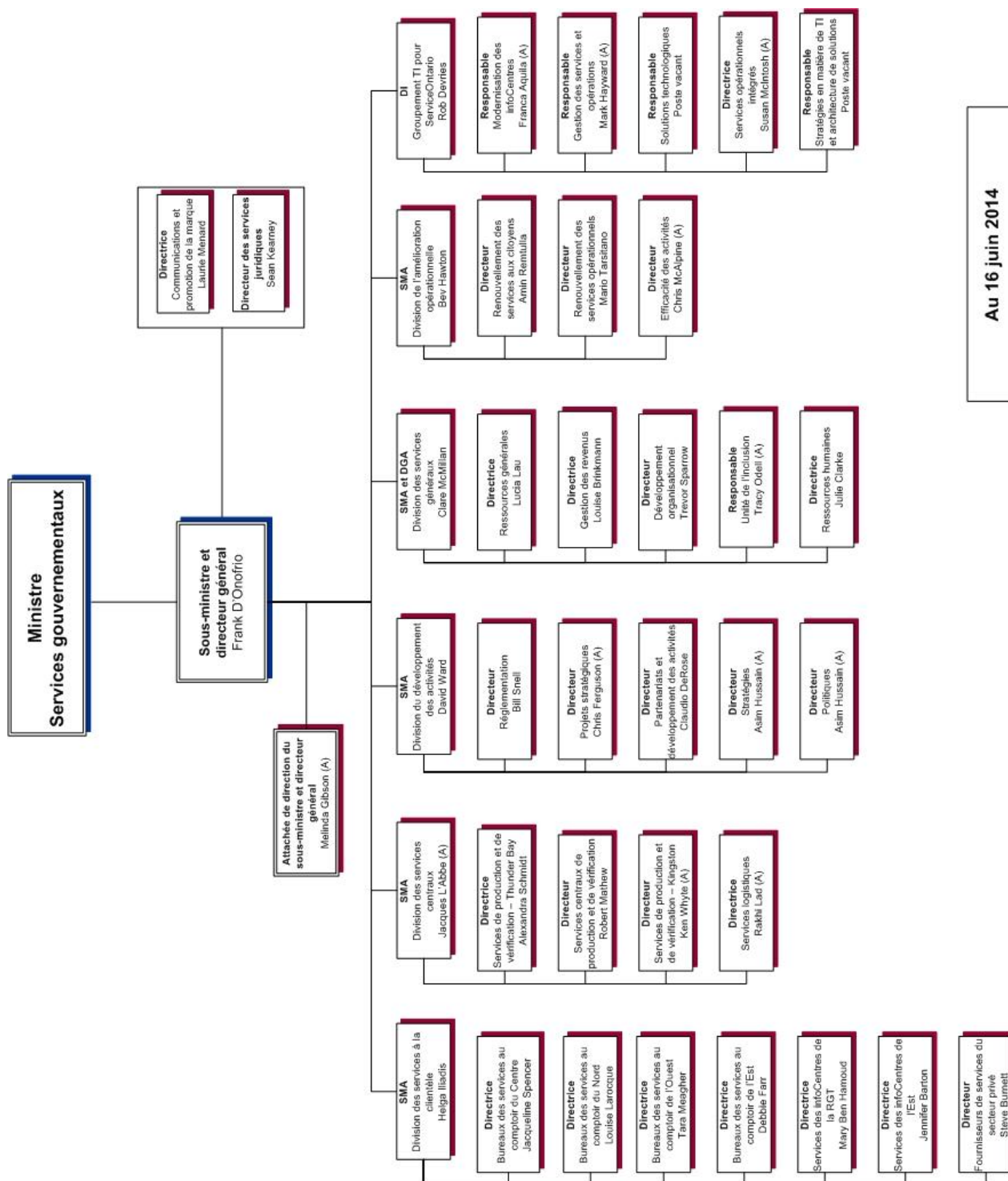
En 2012-2013, le rendement de ServiceOntario était conforme ou supérieur aux normes de service publiées.

Exercice 2012-2013

Catégorie	Nombre de normes de service	Normes avec objectif atteint à au moins 90 %
Service à la clientèle	3	100 %
Renseignements	2	100 %
Permis, licences, certificats et inscriptions	42	100 %
TOTAL	47	100 %

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

ORGANIGRAMME



Au 16 juin 2014

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015
LOIS ADMINISTRÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX –
ServiceOntario

Code de la route, L.R.O. 1990, chap. H.8, 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 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 condominiales;
- (b) les règlements du ministre;
- (c) le champ d'application des règlements du ministre prévu au paragraphe 177 (3).

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

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

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

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

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 (certaines parties seulement)

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;
- (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, 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.

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;

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

(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 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, 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 :

(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 professionnelles 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.

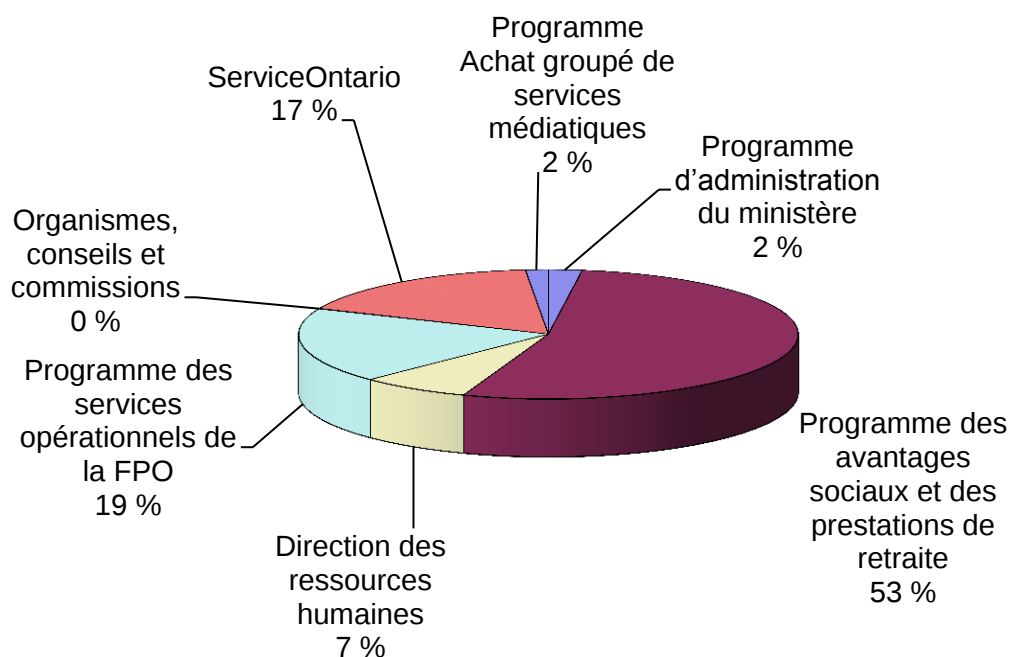
DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015
INFORMATION FINANCIÈRE DU MINISTÈRE

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2014-2015 (en millions de dollars)

Fonctionnement	2 170,6
Immobilisations	28,2
TOTAL	2 198,8

*Comprend les mandats spéciaux, les crédits législatifs et les redressements (actifs de fonctionnement et biens immobilisés exclus)

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



*Comprend les mandats spéciaux (crédits législatifs, redressements de consolidation et autres redressements exclus)

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

Tableau 2 : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit

Crédit et programme	Prévisions 2014-2015	Variations par rapport aux prévisions de		Prévisions 2013-2014	Chiffres réels provisoires 2013-2014	Chiffres réels 2012-2013
		2013-2014				
	\$	\$	%	\$	\$	\$
CHARGES DE FONCTIONNEMENT ET D'IMMOBILISATIONS						
Programme d'administration du ministère	36 748 100	(4 249 900)	(10,4 %)	40 998 000	39 673 000	36 823 301
Programme des avantages sociaux et des prestations de retraite	905 348 000	(5 332 800)	(0,6 %)	910 680 800	868 080 800	871 503 819
Direction des ressources humaines	120 744 700	12 498 900	11,5 %	108 245 800	111 452 100	110 693 155
Programme des services opérationnels de la FPO	318 762 100	(15 636 900)	(4,7 %)	334 399 000	316 295 213	326 619 847
Organismes, conseils et commissions	2 044 600	(181 000)	(8,1 %)	2 225 600	2 261 100	2 347 771
ServiceOntario	288 714 100	(734 200)	(0,3 %)	289 448 300	287 639 042	286 909 622
Programme Achat groupé de services médiatiques	25 000 000	-	-	25 000 000	25 000 000	-
Moins : Mandats spéciaux	660 110 700	660 110 700	-	-	-	-
Total à voter – Charges de fonctionnement et d'immobilisations	1 037 250 900	(673 746 600)	(39,4 %)	1 710 997 500	1 650 401 255	1 634 897 515
Mandats spéciaux	660 110 700	660 110 700	-	-	-	-
Crédits législatifs	531 469 014	(367 195 700)	(40,9 %)	898 664 714	541 500 945	1 074 775 911
Redressement de consolidation et autres redressements	(30 000 000)	-	-	(30 000 000)	(30 000 000)	(47 370 301)
Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements	2 198 830 614	(380 831 600)	(14,8 %)	2 579 662 214	2 161 902 200	2 662 303 125

ACTIFS DE FONCTIONNEMENT ET BIENS IMMOBILISÉS						
Programme d'administration du ministère	1 000	-	-	1 000	-	-
Programme des services opérationnels de la FPO	81 999 700	(291 234 900)	(78,0 %)	373 234 600	78 767 600	62 319 884
ServiceOntario	825 000	824 000	82400,0 %	1 000	5 332 303	13 663 844
Moins : Mandats spéciaux	18 317 400	18 317 400	-	-	-	-
Total à voter – Actifs de fonctionnement et biens immobilisés	64 508 300	(308 728 300)	(82,7 %)	373 236 600	84 099 903	75 983 728
Mandats spéciaux	18 317 400	18 317 400	-	-	-	-
Total du ministère – Actifs	82 825 700	(290 410 900)	(77,8 %)	373 236 600	84 099 903	75 983 728

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>

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

ANNEXE I

RAPPORT ANNUEL 2013-2014

Services gouvernementaux

Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) a poursuivi son travail à l'égard de ses priorités, soit faciliter la réalisation des choses, de même que les économies de temps et d'argent, fournir des services utiles et adaptés, appuyer la responsabilisation, accroître la transparence, et offrir des services de grande qualité à la population ontarienne. Certaines initiatives ont été réalisées cette année dans le but d'optimiser l'utilisation des deniers publics.

Dans le cadre de l'Initiative pour un gouvernement ouvert, une équipe intégrée a été formée pour mettre en œuvre des stratégies visant un gouvernement ouvert et engagé. 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 en cours. La diffusion accrue d'information et de données gouvernementales améliorera la transparence et la responsabilisation à l'égard de la population et contribuera à bonifier la prestation des services gouvernementaux.

Le ministère a poursuivi son travail concernant l'initiative de rationalisation de la technologie de l'information (TI) en réponse au rapport de la commission Drummond et aux engagements pris dans le budget provincial de 2013. Cette initiative quadriennale permettra de réaliser des économies et des gains d'efficacité en rationalisant les services et en assurant une meilleure utilisation des biens provinciaux. En 2012-2013, quatre centres de données ont été fermés, le regroupement des logiciels a généré des économies totalisant 3 millions de dollars, le Centre des données de Guelph a été ouvert à certains organismes du secteur public, et des services d'infonuagique ont été mis à l'essai. Au cours du prochain exercice, 10 autres centres de données seront fermés, et l'utilisation des services d'infonuagique devrait se répandre.

Le programme d'amélioration continue de la Division de la gestion de la chaîne d'approvisionnement a permis d'améliorer des processus qui profitent aux ministères et aux fournisseurs :

- les processus d'évaluation de l'approvisionnement ont été rationalisés pour avoir recours aux évaluateurs des ministères de façon plus efficace et simplifier les rapports des fournisseurs;
- le processus d'approvisionnement a été raccourci pour assurer la prestation uniforme des services destinés aux acheteurs des ministères;
- les problèmes soulevés par les fournisseurs ont été éliminés : amélioration de l'accès aux occasions d'affaires, normalisation des résumés des documents d'approvisionnement, et amélioration des processus de communication avec les acheteurs.

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

La Division partage ces leçons retenues dans l'ensemble du secteur parapublic par l'intermédiaire d'organismes de services communs en soins de santé et en enseignement.

Le Programme de gestion des contrats avec les fournisseurs attirés pour l'achat de produits et de services continue de procurer d'importants avantages au gouvernement. Par exemple, la nouvelle entente de fournisseur attiré d'appareils et de services mobiles regroupe les entreprises en un seul fournisseur et repose sur un modèle de paiement à l'utilisation. Cette entente décennale permettra de réduire considérablement les factures mensuelles des utilisateurs et de diminuer les coûts pendant la période visée par le contrat. Pour les gaz de laboratoire, l'entente a permis de réduire les prix d'environ 70 % par rapport à la valeur marchande.

Pour appuyer les initiatives de modernisation de l'approvisionnement à long terme, une stratégie d'approvisionnement électronique est mise en œuvre pour assurer un cycle d'approvisionnement intégré de bout en bout, simplifiant encore davantage les processus d'approvisionnement de la FPO et réduisant les coûts et la charge administrative des fournisseurs.

En 2013, le gouvernement a continué de recevoir des témoignages de reconnaissance positifs en tant qu'employeur. La FPO a été reconnue comme :

- l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité au Canada pour la sixième année consécutive;
- l'un de meilleurs employeurs de la région du grand Toronto pour une cinquième année;
- l'un des employeurs les plus écologiques au Canada pour la quatrième année consécutive;
- l'un des meilleurs employeurs pour les nouveaux arrivants pour la troisième année consécutive;
- l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada.



DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

Le MSG a continué à attirer des gens talentueux aux antécédents diversifiés au sein de la FPO, soit plus de 5 500 jeunes et nouveaux professionnels grâce à des programmes d'emploi spécialisés :

- 38 stages pour les nouveaux arrivants au Canada;
- 143 stages pour les nouveaux diplômés grâce au Programme de stages de l'Ontario;
- 139 stages pour les jeunes de Toronto, de Windsor, de Thunder Bay et de Hamilton participant au Programme d'apprentissage et d'expérience de travail de la FPO, qui vise à encourager les élèves du secondaire à accumuler des crédits pour l'obtention de leur diplôme d'études secondaires;
- 3 546 élèves ont trouvé un emploi d'été grâce au Programme Expérience Été.

Par ailleurs, le ministère a continué à améliorer le processus de recrutement de la FPO en réduisant les obstacles à l'embauche. En 2013-2014, un programme d'apprentissage portant sur les préjugés personnels et leur influence sur les activités de recrutement a été présenté aux sous-ministres. Le programme visait à accroître la capacité des participants à reconnaître et à atténuer les effets des préjugés personnels sur les décisions d'embauche ainsi qu'à tirer parti de l'Outil d'évaluation pour le recrutement des cadres lancé au sein de la FPO au cours de l'exercice précédent. Une séance similaire de sensibilisation aux préjugés a été offerte aux cadres supérieurs de divers ministères.

La Division des politiques générales et de la coordination relative aux organismes a été créée pour appuyer le mandat du ministère : simplifier, servir et économiser. Elle offre un soutien intégré aux ministères qui cherchent à faire approuver des achats, des projets de TI et des activités de dotation en personnel, en plus de fournir une orientation stratégique relativement à la gouvernance, à la responsabilisation et à la supervision des organismes réglementés du gouvernement. En outre, le MSG s'est associé au ministère des Finances pour revoir les pouvoirs d'organes décisionnels comme le Conseil de gestion de la chaîne d'approvisionnement et le Comité d'approbation des projets TI. Les ministères pourront progresser plus rapidement vers le respect de leurs priorités opérationnelles tout en maintenant une structure de responsabilisation solide.

Un plan en cinq volets a été élaboré pour accroître la gouvernance et la responsabilisation des organismes réglementés. Ce plan prévoit la révision tous les sept ans du mandat de l'ensemble des organismes, une formation obligatoire pour les personnes nommées au sein des organismes ainsi que le regroupement et la mise à jour des directives régissant les organismes réglementés. Dans sa volonté de responsabiliser davantage les organismes, le MSG a publié un guide sur la gouvernance à l'intention des organismes réglementés régis par un conseil. Il a aussi créé une équipe opérationnelle dédiée à l'élaboration d'initiatives stratégiques tournées vers l'avenir pour consolider le cadre de gouvernance des organismes réglementés.

Suivant le lancement de la deuxième stratégie triennale d'inclusion de la FPO, on a continué à s'efforcer de soutenir la direction ministérielle en ce qui a trait à la diversité, à l'accessibilité et à

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

l'inclusion en milieu de travail en s'assurant que les décideurs et les experts en politiques disposaient des outils nécessaires pour intégrer des objectifs liés à l'inclusion dans les politiques, les programmes et les services. En plus d'élaborer des plans d'accessibilité annuels, les ministères ont présenté des plans triennaux énonçant les mesures qu'ils prendront pour rendre leurs milieux de travail, programmes et politiques encore plus inclusifs. Ces plans, couplés à des initiatives clés comme l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion, l'Outil d'évaluation pour le recrutement des cadres et la campagne Accessibilité à la source, contribuent à la réalisation des objectifs d'inclusion des ministères grâce à l'étude des obstacles et de l'accessibilité préalablement à la mise en œuvre de projets de politiques et de programmes.

La campagne Accessibilité à la source, qui vise à fournir des renseignements pratiques aux employés de la FPO sur la manière d'intégrer l'accessibilité à leur travail quotidien, a remporté le bronze à l'édition 2013 des prestigieux Prix IAPC/Deloitte de leadership dans le secteur public.

La Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques a continué à encourager le public à consulter les documents historiques et les archives de l'Ontario et a amélioré l'accès de la population des façons suivantes :

- 232 585 entrées ont été ajoutées à la base de données descriptive des documents d'archives, le guide en ligne des Archives publiques de l'Ontario qui fournit des descriptions sur la collection;
- plus de 40 ateliers éducatifs gratuits ont été offerts sur place au personnel enseignant et aux élèves de l'Ontario, soit plus de quatre fois le nombre d'ateliers donnés annuellement depuis 2009;
- une nouvelle série Web a été lancée pour accroître la présence en ligne de la collection d'œuvres d'art du gouvernement de l'Ontario;
- en collaboration avec le ministère des Richesses naturelles, 30 000 images ont été numérisées, et 100 000 points d'identification photo ont été ajoutés pour faciliter l'accès à la collection de photos aériennes noir et blanc en permettant aux clients de trouver et de commander des images à des fins de consultation ou de reproduction.

Le ministère a également continué à diriger la réduction des répercussions des activités de la FPO sur l'environnement. Les efforts déployés jusqu'à maintenant ont entraîné d'importantes réductions des frais de déplacement, de la consommation de carburant et des émissions de gaz à effet de serre grâce à des déplacements plus intelligents (recours accru à la téléconférence ou à la vidéoconférence, par exemple), à l'amélioration des parcs de véhicules du gouvernement et au réacheminement des déchets électroniques. Depuis 2006-2007, les frais de déplacement ont diminué d'environ 21 millions de dollars. De plus, quelque 6,7 millions de litres de carburant ont été économisés grâce à l'utilisation de véhicules écoénergétiques, à la limitation de la taille des voitures et au recours accru à des parcs communs. Un total de 1 888 tonnes de déchets électroniques ont été recyclées et détournées des sites d'enfouissement depuis 2007, et 93 326 piles ont été recyclées en 2013-2014 dans le cadre du programme de recyclage de la FPO. La FPO a été reconnue comme l'un des employeurs les plus écologiques au Canada en 2013. Le ministère a joué un rôle clé dans cette reconnaissance en fixant des objectifs qui

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

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 auprès des employés.

Le ministère est résolu à intégrer la durabilité à la culture en milieu de travail. Dans le but d'inciter les employés de la FPO à adopter des pratiques respectueuses de l'environnement, le ministère a publié cette année un guide sur les milieux de travail écologiques. Ce guide se veut une ressource pour tous les employés et présente des conseils et des outils sur la façon dont les employés peuvent écologiser leur milieu de travail, notamment en ce qui touche l'impression de documents, les fournitures de bureau, le transport, les coins-repas et la participation des employés. En outre, quelque 7 300 employés ont utilisé les calculatrices des économies d'impression et de voyage de la FPO pour calculer le coût et les répercussions sur l'environnement associés à l'impression et aux déplacements.

ServiceOntario

ServiceOntario est le portail axé sur les clients qui donne accès aux services du gouvernement de l'Ontario. Il fournit plus de 85 services regroupés en 10 secteurs d'activité. Les particuliers et les entreprises de l'Ontario peuvent obtenir des services en personne à ses quelque 300 centres dans toute la province, de même que par Internet, par la poste et au téléphone. L'année dernière, ServiceOntario a traité environ 47 millions d'interactions, notamment relativement à la délivrance de permis de conduire, à l'immatriculation de véhicules, à la carte Santé, à la délivrance de permis de pêche et de chasse ainsi qu'aux publications du gouvernement. Par ailleurs, ServiceOntario offre des garanties de remboursement en ce qui a trait à l'exécution à temps des demandes en ligne. En 2013-2014, l'organisme a honoré ses garanties de service en ligne dans 99 % des cas.

En septembre 2013, ServiceOntario a lancé son service de renouvellement en ligne du permis de conduire. Premier en son genre au Canada, le service permet aux personnes admissibles de l'Ontario de renouveler leur permis de conduire en ligne en tout temps. En mars 2014, plus de 99 000 demandes avaient été présentées sur le site de ServiceOntario. Les conducteurs qui utilisent les services en ligne peuvent conserver la même photo pour un autre cycle de renouvellement quinquennal; ils doivent se rendre à un centre de ServiceOntario en personne tous les 10 ans seulement.

ServiceOntario travaille avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels à l'amélioration de la prestation des services pour l'industrie ontarienne des services privés de sécurité. En avril 2013, ServiceOntario a commencé à offrir des services de délivrance de permis en ligne et un service à la clientèle par téléphone aux enquêteurs privés et aux agents de sécurité de l'Ontario. Les demandeurs peuvent maintenant présenter une demande de permis ou de renouvellement en ligne, plutôt que par la poste, ce qui accélère et facilite le processus. Ils peuvent en outre vérifier l'état de leur demande en ligne. En mars 2014, plus de 60 000 appels avaient été reçus au service à la clientèle, et quelque 23 000 demandes d'enquêteurs privés et d'agents de sécurité avaient été traitées. En 2014, ServiceOntario a

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

commencé à offrir la délivrance de permis en ligne aux agences qui proposent des services d'enquêteurs privés et d'agents de sécurité en Ontario.

ServiceOntario s'efforce d'être un chef de file en matière de prestation de services, surveillant continuellement les niveaux de service et la satisfaction des clients. En 2013, 95 % des centres ServiceOntario affichaient un temps d'attente moyen de moins de 15 minutes, ce qui représente une amélioration par rapport au niveau de référence de 93 % établi en 2012. Dans un sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé en personne en 2013, 89 % des clients se disaient satisfaits des services reçus.

L'excellence du service repose essentiellement sur le repérage et l'élimination des obstacles potentiels qui pourraient avoir des répercussions négatives sur l'expérience client. Aux centres ServiceOntario, des exemptions sont accordées relativement à la photo de la carte Santé et du permis de conduire aux personnes qui refusent, pour des motifs religieux valides, de se laisser photographier. Des mesures d'adaptation peuvent aussi être prises pour photographier les demandeurs dans une salle privée. ServiceOntario respecte toutes les dispositions législatives sur l'accessibilité, notamment les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Entre autres, il veille à ce que les services en personne et en ligne soient accessibles dans un autre format sur demande, présente des produits dotés de caractéristiques spéciales, et continue de surveiller les centres ServiceOntario de la province pour cerner et lever les obstacles potentiels.

ServiceOntario a mis en place un protocole d'offre active dans tous ses centres. Les représentants du service à la clientèle offrent activement de l'aide aux clients qui semblent avoir un handicap ou éprouver des difficultés. Ces personnes sont ainsi mises au courant des options de service qui peuvent simplifier leur visite.

En 2013, ServiceOntario a terminé l'introduction des services de carte-photo de l'Ontario dans l'ensemble de ses centres. 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, par exemple des personnes qui ont un handicap les empêchant de conduire ainsi que des personnes âgées et des élèves qui ne conduisent pas. La carte comporte un coin coupé et du lettrage en relief pour aider les personnes ayant une déficience visuelle à la distinguer des autres cartes. À la fin de février 2013, plus de 143 000 cartes-photo de l'Ontario avaient été délivrées.

Par l'intermédiaire de ServiceOntario, le gouvernement a entrepris des initiatives visant à promouvoir et à améliorer l'inscription au don d'organes et de tissus humains en Ontario, notamment le lancement en 2011 d'un service d'inscription en ligne au consentement. ServiceOntario continue à faire la promotion du don d'organes dans les médias sociaux ainsi qu'au moyen d'affiches et de brochures présentées dans ses centres. En 2013, ServiceOntario a intensifié ses efforts à ce chapitre, et les représentants du service à la clientèle assument un rôle plus actif. Au renouvellement de leur carte Santé, permis de conduire ou carte-photo de l'Ontario, les clients se voient présenter le programme de don d'organes et demander s'ils désirent s'y

DOCUMENT D'INFORMATION SUR LE BUDGET DES DÉPENSES ET LA PLANIFICATION
AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2014-2015

inscrire. À la fin de 2013, plus de trois millions d'Ontariennes et d'Ontariens s'étaient inscrits comme donneurs d'organes en personne à un centre ServiceOntario ou au moyen du registre en ligne.

ServiceOntario poursuit la conversion de la carte Santé rouge et blanc à la carte Santé avec photo. En outre, ServiceOntario collabore étroitement avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour intensifier les efforts et éliminer toutes les cartes Santé rouge et blanc. Cette initiative du Budget de l'Ontario 2013 devrait prendre fin d'ici 2018.

ServiceOntario est un chef de file reconnu de l'intégration des services publics. L'organisme poursuit sa collaboration avec ses partenaires pour tirer parti de ses points forts. À l'avenir, il s'emploiera à faire progresser une stratégie pangouvernementale intégrée pour une transformation intensifiée des services. ServiceOntario offrira notamment des services aux ministères et aux municipalités de l'Ontario pour optimiser les ressources ainsi qu'accélérer et simplifier la prestation des services destinés à la population ontarienne.

Dépenses ministérielles réelles provisoires (M\$) 2013-2014

Fonctionnement*	2 128,5
Immobilisations*	33,4
Effectif (au 31 mars 2014)	6 431

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