



Publication de plans d'activité et rapports annuels de 2015-2016 : Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Plans d'activité pour 2015-2016, et des résultats et des retombées des toutes les programmes provinciaux offerts par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en 2014-2015.

Dans cette page

1. [À propos du ministère](#)
2. [Organigramme](#)
3. [Lois administrées par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs](#)
4. [Organismes, conseils et commissions](#)
5. [Autorités administratives](#)
6. [Information financière de ministère](#)
7. [Annexe 1](#)

À propos du ministère

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) offre des programmes, des services et des produits essentiels liés à la protection des consommateurs et à la sécurité publique, à l'accès à l'information du gouvernement, aux services opérationnels internes de même qu'à l'inclusion et à l'accessibilité, afin de renforcer la gestion publique et d'améliorer la qualité de vie des familles de l'Ontario.

Au cours de l'été 2014, l'ancien ministère des Services aux consommateurs et l'ancien ministère des Services gouvernementaux ont été fusionnés pour créer le MSGSC.

À l'heure actuelle, l'engagement du ministère repose sur trois priorités stratégiques :

- **L'excellence du service** : surpasser les attentes des clients.
- **Leadership** : ouvrir la voie en prônant des solutions novatrices, se faire le catalyseur de la transformation et bâtir un milieu de travail inclusif et accessible.
- **Partenariats** : Apporter une précieuse contribution à ses partenaires et produire des résultats.

Fonctionnement du MSGSC

Le ministère compte cinq principaux secteurs d'activité.

1. **Protection du consommateur** : Cette division renseigne les Ontariennes et les Ontariens sur leurs droits et

leurs protections en tant que consommateurs et offre de l'aide à ceux qui croient qu'on a porté atteinte à leurs droits, en vertu de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur et d'autres mesures législatives sur la protection des consommateurs. Protection du consommateur de l'Ontario consiste en une initiative de sensibilisation et d'information de la population mise sur pied par le ministère. Il s'agit d'une source fiable qui offre des services d'information, de conseil et de sensibilisation aux consommateurs et aux entreprises.

2. **Information, protection de la vie privée et Archives publiques (IPVPAP) :** La Division de l'IPVPAP fournit une orientation stratégique à la fonction publique de l'Ontario (FPO) concernant un large éventail d'activités liées à la gestion de l'information, comme la planification, l'élaboration de politiques et de normes, l'accès à l'information ainsi que la protection de la vie privée. Relevant de cette division, les Archives publiques de l'Ontario font l'acquisition de documents originaux ayant une valeur historique pour la province, les conservent et les rendent accessibles au public.
3. **Services communs de l'Ontario (SCO) :** L'unité SCO offre des conseils stratégiques et assure 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, de services opérationnels et de ressources humaines.
4. **Bureau de la diversité de la FPO :** Le Bureau de la diversité offre des programmes, des politiques et des services dans l'une des régions les plus diversifiées au monde et travaille à rendre la FPO encore plus inclusive et accessible.
5. **ServiceOntario :** ServiceOntario permet aux gens de l'Ontario de bénéficier d'un accès rapide, courtois et simple à une multitude d'informations et de services du gouvernement. Il s'agit d'un guichet unique pratique accessible en ligne, par téléphone ou en personne. ServiceOntario offre des services aux particuliers et aux entreprises, simplifiant leurs interactions avec le gouvernement.

La réussite de ces cinq secteurs d'activité repose sur le soutien continu des unités organisationnelles suivantes :

- Communications;
- Services généraux;
- Technologie de l'information;
- Services juridiques.

Mesures de rendement

Le ministère a recours à des mesures de rendement, notamment à des mesures portant sur le service à la clientèle et la gestion de l'information, pour faire le suivi des progrès accomplis et, ainsi, veiller à l'atteinte de ses objectifs et à l'amélioration continue de sa façon de faire.

Services aux consommateurs

Le ministère met en œuvre un nouveau système de veille stratégique pour dégager les tendances et orienter l'élaboration des politiques gouvernementales et les décisions connexes. En 2014-2015, le ministère a amorcé l'élaboration d'un nouveau système d'information et de technologie de l'information (ITI), le Système d'intégration de l'information sur la protection du consommateur, qui favorisera l'amélioration de la gestion des données et de la production de rapports. Dans le cadre de ce projet de modernisation de l'ITI, le ministère établira de nouvelles mesures de l'efficacité, de l'efficacité et de la satisfaction de la clientèle au chapitre de la prestation de services.

Satisfaction de la clientèle à l'égard des autorités administratives

Le programme des services aux consommateurs mène une enquête annuelle sur la satisfaction à l'égard des autorités administratives. L'enquête permet de mesurer la satisfaction relative à la qualité du rapport de supervision avec le ministère. Les thèmes centraux de l'enquête sont le partenariat, la communication et la collaboration efficace. Le programme des services aux consommateurs revoit actuellement la portée et la méthode de l'enquête, puisque le modèle actuel existe depuis plusieurs années.

Satisfaction globale

Satisfaction globale	2011-12	2012-13	2013-14
Taux de satisfaction à l'égard du rapport de supervision (Objectifs)	80 %	85 %	85 %
Taux de satisfaction à l'égard du rapport de supervision (Résultats)	85 %	89 %	89 %

Le programme des services aux consommateurs maintient son engagement envers l'amélioration continue de la satisfaction à l'égard des autorités administratives.

Le ministère sonde la satisfaction de la clientèle et a établi des normes pour améliorer constamment les services. 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.

À ce chapitre, le ministère a surpassé les objectifs suivants :

Information, protection de la vie privée et Archives publiques

Gestion de l'information

Programme/service	Norme de service	Objectif	2012-13	2013-14	2014-15
Archives – Information requests	On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 14 jours ouvrables, conformément a la norme	90 %	96 %	96 %	97 %
Archives – Demandes d'information	On traitera les demandes de renseignements et on y répondra dans les 22 jours ouvrables ou dans le délai prolonge autorise	90 %	98 %	93 %	98 %
Archives – Commandes de reproduction	On répondra aux commandes de reproduction dans les 14 jours ouvrables, conformément a la norme	90 %	98 %	96 %	97 %

Services communs de l'Ontario

Service à la clientèle

Programme/service	Norme de service	Objectif	2012-13	2013-14	2014-15
-------------------	------------------	----------	---------	---------	---------

ServiceOntario

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-après présente les résultats des évaluations portant sur tous les modes de prestation.

Satisfaction globale

Satisfaction globale	2012-13	2013-14	2014-15
% de clients très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario (Objectifs)	80 %	81 %	83 %
% de clients très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario (Résultats)	83 %	82 %	85 %

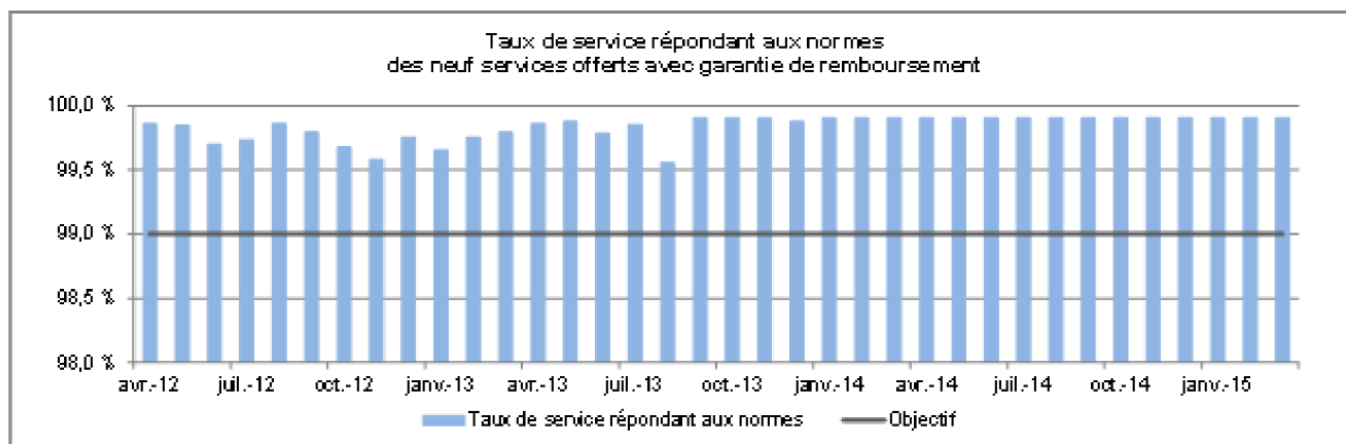
ServiceOntario s'efforce d'améliorer continuellement le degré de satisfaction de ses clients.

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 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 2015-2016 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.

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs



En 2013-2014, le rendement de ServiceOntario était conforme ou supérieur aux normes de service publiées.

Exercice 2013-2014

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 enregistrements	40	100 %
Permis, licences, certificats et enregistrements	3	100 %
Total	48	100 %

Organigramme

Organigramme ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

1. Ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs – David Oraziotti
 - 1.1. Groupe de trois
 - 1.1.1. Commission de révision de la publicité
 - 1.1.2. Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario
 - 1.1.3. 9 autorités
 - 1.2. Sous-ministre Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs – Wendy Tilford
 - 1.2.1. Directeur des services juridiques – Fateh Salim
 - 1.2.2. Directrice des communications – Laurie Menard
 - 1.2.3. DI, Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux (GSIC) – Rob Devries
 - 1.2.4. Directrice générale de l'inclusion et de l'accessibilité Bureau de la diversité de la FRO –

Virginia Hatchette

- 1.2.5. Sous-ministre associée Division des Services communs de l'Ontario – Angela Coke
 - 1.2.5.1. SMA Division des services relatifs aux RH – Donna Holmes
 - 1.2.5.2. SMA/DI, Services et systèmes financiers organisationnels – David Clifford
 - 1.2.5.3. SMA Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario – Marian Macdonald
 - 1.2.5.4. SMA Services opérationnels pour la fonction publique – Glen Medeiros
 - 1.2.5.5. SMA Services de la paie et des avantages sociaux – Riet Verheggan
- 1.2.6. Équipe des projets d'intégration – Cindy Greeiaus (intèrim.) Yvonne Defoe (intèrim.)Debbie Farr (intèrim.)
- 1.2.7. Directeur général de la protection de la vie privée et archiviste de l'Ontario Information, protection de la vie privée et Archives publiques – Jim Hamilton
- 1.2.8. SMA Renouvellement et opérations stratégiques – Renu Kulendran
- 1.2.9. SMA Division des politiques, de la planification et de la surveillance – Frank Denton
- 1.2.10. SMA et DGA Services généraux – Clare McMilan
- 1.2.11. Sous-ministre associée et directrice générale ServiceOntario – Shirley Philips (intèrim.)
 - 1.2.11.1. SMA Services à la clientèle – Helga Iladis
 - 1.2.11.2. SMA Services centraux – Robert Mathews (intèrim.)
 - 1.2.11.3. SMA Développement des activités – David Ward
 - 1.2.11.4. SMA Amélioration opérationnelle – Bev Hawton

[Télécharger une version imprimable de l'organigramme du Ministère \(JPG\)](#)

Lois administrées par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

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

Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises, L.O. 2000, chap. 3

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

Loi de 1994 portant réforme de la réglementation des entreprises, L.O. 1994, chap. 32

Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs, L.O. 1996, chap. 19

Loi de 1998 sur l'électricité, L.O. 1998, chap. 15, annexe A, partie VIII

Loi de 1998 sur les condominiums, L.O. 1998, chap. 19

Loi de 1999 sur la Société appelée Vintners Quality Alliance, L.O. 1999, chap. 3

Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin, L.O. 2000, chap. 26, annexe P

Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité, L.O. 2000, chap. 16

Loi de 2001 sur la sécurité des cavaliers, L.O. 2001, chap. 4

Loi de 2002 sur la protection du consommateur, L.O. 2002, chap. 30, annexe A

Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles, L.O. 2002, chap. 30, annexe B

Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier, L.O. 2002, chap. 30, annexe C

Loi de 2002 sur le secteur du voyage, L.O. 2002, chap. 30, annexe D

Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation, L.O. 2002, chap. 33

Loi de 2005 sur le classement des films, L.O. 2005, chap. 17

Loi de 2006 sur le transfert des valeurs mobilières, L.O. 2006, chap. 8

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

Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire, L.O. 2008, chap. 9

Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif, L.R.O. 2010, chap. 15 (pas encore en vigueur)

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

Loi de 2012 sur les organismes d'application délégués, L.O. 2012, chap. 8, annexe 11 (pas encore en vigueur)

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

Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario, L.O. 2012, chap. 4

Loi de 2013 sur les conventions de services sans fil, L.O. 2013, chap. 8

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

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 alinéa 38(1)a.3)

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 façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation, L.R.O. 1990, chap. R.28

Loi sur la publication des avis officiels, L.R.O. 1990, chap. 0.3

Loi sur la répartition des paiements périodiques, L.R.O. 1990, chap. A.23

Loi sur le bornage, L.R.O. 1990, chap. 8.10

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

Loi sur le Conseil des services funéraires, L.R.O. 1990, chap. F.36

Loi sur le contrôle des sports, L.R.O. 1990, chap. A.34

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

Loi sur le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, L.R.O. 1990, chap. M.21

Loi sur le ministère des Services gouvernementaux, L.R.O. 1990, chap. M.25, à l'exclusion des services offerts par le Secrétariat du Conseil du Trésor

Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs, L.R.O. 1990, chap. R.25

Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. 0.31

Loi sur les cessions et préférences, L.R.O. 1990, chap. A.33

Loi sur les commissionnaires, L.R.O. 1990, chap. F.1

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques, L.R.O. 1990, chap. P.1

Loi sur les huissiers, L.R.O. 1990, chap. B.2

Loi sur les jours fériés dans le commerce de détail, L.R.O. 1990, chap. R.30

Loi sur les noms commerciaux, L.R.O. 1990, chap. B.17

Loi sur les personnes morales extraprovinciales, L.R.O. 1990, chap. E.27

Loi sur les personnes morales, L.R.O. 1990, chap. C.38

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires, L.R.O. 1990, chap. D.12

Loi sur les renseignements concernant le consommateur, L.R.O. 1990, chap. 33

Loi sur les renseignements exigés des personnes morales, L.R.O. 1990, chap. C.39

Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette, L.R.O. 1990, chap. C.14
Loi sur les sociétés en commandite, L.R.O. 1990, chap. L.16
Loi sur les sociétés en nom collectif, L.R.O. 1990, chap. P.5
Loi sur les sociétés par actions, L.R.O. 1990, chap. B.16
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

Organismes, conseils et commissions

Organismes

La Commission de révision de la publicité a été mise sur pied en 1985. Elle 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, soit l'offre d'un service commun central obligatoire à la FPO qui permet 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. La Commission de révision de la publicité fournit du soutien et des conseils aux ministères et aux organismes gouvernementaux concernant l'achat de services de publicité et de communication.

Sommaire financier

Poste	Prévisions 2015-2016	Chiffres réels provisoires 2014-2015	Chiffres réels 2013-2014
Dépenses	1 160 400 \$	1 060 488 \$	1 148 678 \$

Le mandat de la **Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario (CCCO)** est défini par la Loi de 2005 sur le classement des films. Aucun film (p. ex. production cinématographique, DVD ou vidéo), sauf quelques exceptions, ne peut être distribué ou présenté en Ontario avant d'avoir été classé par la CCCO, de façon à fournir aux membres du public des renseignements suffisants pour leur permettre de faire des choix éclairés pour eux-mêmes et pour leurs enfants.

Poste	Prévisions 2015-2016*	Chiffres réels provisoires 2014-2015	Chiffres réels 2013-2014
Dépenses	600 000 \$	974 000 \$	1 072 000 \$
Revenus	1 100 000 \$	1 990 000 \$	2 174 000 \$

* Les prévisions sont fondées sur une période de six mois, soit du 1er avril au 30 septembre 2015, et tiennent compte de la délégation à l'Office ontarien du cinéma, une nouvelle autorité administrative, de l'administration de la Loi de 2005 sur le classement des films et de la surveillance de la CCCO.

Autorités administratives

La délégation d'autorités administratives par le ministère est encadrée par plusieurs lois. La Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs encadre la délégation des

autorités administratives en matière de sécurité des installations électriques, de commerçants et de vendeurs de véhicules automobiles, de vente de voyages, d'agents immobiliers, de courtiers ainsi que de maisons de courtage. Les cadres de surveillance applicables à la réglementation des services funéraires, aux normes techniques, aux garanties d'habitations neuves et aux appellations des vins produits en Ontario sont définis dans des lois précises régissant les secteurs en question.

Chacune des lois, de même que la Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs, établissent un cadre de responsabilisation et de gouvernance régissant les rapports entre le ministère et l'organisation sans but lucratif qui veille à l'application, pour le compte du gouvernement, des mesures législatives portant sur des questions précises relatives à la protection du consommateur ou à la sécurité du public.

Le ministère supervise la prestation de services par les autorités administratives, et le gouvernement promulgue les lois et règlements qui s'appliquent à un secteur défini. Ces autorités fournissent des services comme la délivrance de permis, les inspections, le traitement des plaintes et l'application de la loi.

Le Conseil des services funéraires (CSF) veille à l'application des dispositions de la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation qui s'appliquent au secteur des services funéraires et de transfert ainsi que de la Loi sur le Conseil des services funéraires. Le CSF délivre des permis aux directeurs de funérailles, aux exploitants de résidence funéraire, aux conseillers en planification funéraire et aux exploitants de service de transfert, ainsi qu'à leurs représentants commerciaux, inspecte les salons funéraires et les services de transfert, mène des enquêtes lorsque des plaintes sont déposées contre des titulaires de permis et administre un fonds d'indemnisation qui protège les consommateurs ayant payé d'avance le coût de services funéraires et qui essuient une perte financière lorsque le fournisseur de services n'est pas en mesure de couvrir ce coût ou n'est pas disposé à le faire.

L'Office de la sécurité des installations électriques est chargé de veiller à l'application des lois portant sur le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario, à la délivrance des permis aux entrepreneurs-électriciens et aux maîtres-électriciens ainsi qu'à la sécurité du réseau de distribution d'électricité et des produits électriques.

Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) veille à l'application de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles et administre le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles, une aide offerte aux consommateurs ayant essuyé une perte financière à cause d'un commerçant inscrit. Le COCVA a la responsabilité d'inscrire les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles et de procéder à des inspections et à des enquêtes pour assurer la conformité à la Loi.

Ontario One Call (ON1Call) veille à l'application de la Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario, en vertu de laquelle les propriétaires d'infrastructures souterraines doivent s'inscrire auprès d'ON1Call et divulguer l'emplacement de leurs infrastructures à la demande des conducteurs d'excavatrices. ON1Call reçoit les demandes de renseignements relatifs aux emplacements et veille à ce que la Loi soit respectée par ses membres, qui comprennent des services de gaz, d'électricité et de télécommunications et des municipalités.

Le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) veille à l'application de la Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier, qui régit la conduite des agents immobiliers, des courtiers et des maisons de courtage. Le COI est

chargé d'effectuer l'enregistrement des agents immobiliers, des courtiers et des maisons de courtage, d'appliquer les normes d'enregistrement et de maintien de l'enregistrement, d'exiger des agents immobiliers et des courtiers de se conformer aux normes d'éducation, d'inspecter les bureaux des maisons de courtage pour s'assurer qu'elles respectent la Loi et de mener une enquête à la suite d'une plainte.

La Tarion Warranty Corporation veille à l'application de la Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, qui offre une garantie aux propriétaires d'habitations neuves. Elle s'occupe de l'enregistrement des constructeurs et des fournisseurs d'habitations neuves, inscrit les propriétaires d'habitations neuves aux fins de la garantie, fait enquête sur les pratiques de construction illégales, règle les différends relatifs aux garanties entre les constructeurs ou fournisseurs et les propriétaires, maintient un fonds de garantie prévoyant le versement d'une indemnité en vertu du Régime, renseigne et sensibilise les constructeurs d'habitations neuves et, au moyen de programmes de recherche, favorise l'amélioration progressive de la qualité des habitations en Ontario.

L'Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS) veille à l'application des normes de sécurité publique dans divers secteurs industriels, notamment les suivants : attractions, chaudières et appareils sous pression, ascenseurs et appareils de levage, gaz naturel, pétrole et propane et appareils alimentés par ces carburants, mécaniciens d'exploitation et articles rembourrés.

Le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) veille à l'application de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage. Il s'occupe de l'inscription des agents de voyages et des voyagistes, surveille leur rendement financier afin de repérer les risques financiers, analyse leurs activités pour veiller au respect de la Loi et gère le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario. Ce fonds peut rembourser aux consommateurs, jusqu'à concurrence d'un certain montant et si la plainte est admissible, le coût des services de voyage non reçus si l'agent de voyages ou son fournisseur manque à ses obligations.

La Vintners Quality Alliance Ontario (VQA Ontario) administre le système d'appellations d'origine qui régit la production et la commercialisation des vins ontariens portant la désignation « **VQA** ».

Information financière de ministère

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2015-2016 (M\$)

Nature de la dépense	Montant
Fonctionnement*	588.7 millions \$
Immobilisations*	13.2 millions \$
Total	601.9 millions \$

*Comprend les crédits législatifs (excluant les actifs de fonctionnement et les biens immobilisés).

Fonctionnement et immobilisations du ministère (excluant les crédits législatifs, les actifs de fonctionnement et les biens immobilisés)

Ministère	Pourcentage
ServiceOntario	43 %
Services communs de l'Ontario	35 %
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	9 %
Programme d'administration du ministère	5 %
Information, protection de la vie privée et Archives publiques	4 %
Services aux consommateurs	3 %
Diversité de la FPO	1 %
Commission de révision de la publicité	0 %

Tableau 2 : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit

Crédit et programme (Charges de fonctionnement)	Prévisions2015-16	Variations par rapport aux prévisions de 2015-16	Variations par rapport aux prévisions de 2015-16	Prévisions 2014-15	Chiffres réels provisoires 2014-15	Chiffres réels 2013-14
Programme d'administration du ministère	27,613,500 \$	(497,200 \$)	(1.8 %)	28,110,700 \$	26,381,614 \$	28,311,895 \$
Diversité de la FPO	3,781,900 \$	(86,900 \$)	(2.2 %)	3,868,800 \$	3,788,509 \$	3,827,329 \$
Information, protection de la vie privée et Archives publiques	20,317,000 \$	2,493,900 \$	14.0 %	17,823,100 \$	18,368,530 \$	17,520 \$
Services communs de l'Ontario	203,472,000 \$	(3,448,100 \$)	(1.7 %)	206,920,100 \$	208,938,495 \$	200,414,132 \$
Commission de révision de la publicité	1,160,400 \$	(26,700 \$)	(2.2 %)	1,187,100 \$	1,060,488 \$	1,148,678 \$
ServiceOntario	244,218,000 \$	(3,173,900 \$)	(1.3 %)	247,391,900 \$	233,653,200 \$	252,737,935 \$
Services aux consommateurs	16,030,400 \$	(329,700 \$)	(2.0 %)	16,360,100 \$	19,485,900 \$	13,959,483 \$
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	53,226,300 \$	1,646,100 \$	3.2 %	51,580,200 \$	63,383,300 \$	41,604,223 \$

Moin: Mandats spéciaux	n/d	(307,268,900 \$)	(100 %)	307,268,900 \$	n/d	n/d
Total à voter – Changes de fonctionnement	569,819,500 \$	303,846,400 \$	114.2 %	265,973,100 \$	575,060,036 \$	559,524,062 \$
Mandats spéciaux	n/d	(307,268,900 \$)	(100 %)	307,268,900 \$	n/d	n/d
Crédits législatifs	18,868,014 \$	n/d	n/d	18,868,014 \$	8,617,014 \$	23,290,776 \$
Total du ministère – Changes de fonctionnement	588,687,514 \$	(3,422,500 \$)	(0.6 %)	592,110,014 \$	583,677,050 \$	582,824,838 \$

Crédit et programme (Actifs de fonctionnement)	Prévisions2015-16	Variations par rapport aux prévisions de 2015-16	Variations par rapport aux prévisions de 2015-16	Prévisions 2014-15	Chiffres réels provisoires 2014-15	Chiffres réels 2013-14
Services communs de l'Ontario	2 635 000 \$	74 000 \$	2.9%	\$2 561 000	\$2 583 326	\$2 508 660
Services aux consommateurs	1 000 \$	n/d	n/d	1 000 \$	1 000 \$	n/d
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	1 914 500 \$	n/d	n/d	1 914 500 \$	1 610 000 \$	1 543 700 \$
Total à voter – Actifs de fonctionnement	4 550 500 \$	74 000 \$	1.7%	4 476 500 \$	4 194 326 \$	4 052 360 \$

Crédit et programme (Charges d'immobilisations)	Prévisions2015-16	Variations par rapport aux prévisions de 2015-16	Variations par rapport aux prévisions de 2015-16	Prévisions 2014-15	Chiffres réels provisoires 2014-15	Chiffres réels 2013-14
Programme d'administration du ministère	2 001 000 \$	n/d	n/d	2 001.000 \$	2 000 000 \$	1 585 897 \$
Information protection de la vie privée et Archives publiques	3 778 700 \$	(69 500 \$)	(1.8%)	3 848 200 \$	3 644 885 \$	3 715 075 \$
Services communs de l'Ontario	2 000 \$	n/d	n/d	2 000 \$	n/d	n/d

Services aux consommateurs	1 000 \$	n/d	n/d	1 000 \$	n/d	n/d
Groupe pour l'intégration des services gouvernementaux	3 000 \$	2 000 \$	200%	1 000 \$	n/d	n/d
Moin: Mandats spéciaux	n/d	(1 895 700 \$)	(100%)	1 895 700 \$	n/d	n/d
Total à voter – Changes d'immobilisation	5 785 700 \$	1 828 200 \$	46.2%	3 957 500 \$	5 644 885 \$	5 300 972 \$
Mandats spéciaux	n/d	(1 895 700 \$)	(100%)	1 895 700 \$	n/d	n/d
Crédits législatifs	7 442 800 \$	(2.022 000 \$)	(21.4%)	9 464 800 \$	7 242 171 \$	6 311 165 \$
Total du ministère – Changes d'immobilisation	13 228 500 \$	(2 089 500 \$)	(13.6%)	15 318 000 \$	12 887 056 4	11 612 137 \$

Prévisions 2015-16	Variations par rapport aux prévisions de 2015-16	Chiffres réels provisoires 2014-15	n/d	n/d	1 000 \$	1 000 \$	n/d
Groupe pour l'intégration des services gouvernementaux	2 682 300 \$	2 682 300 \$	n/d	n/d	n/d	n/d	
Moin: Mandats spéciaux	n/d	(5 278 100 \$)	(100%)	5 278 100 \$	n/d	n/d	
Total à voter – Biens immobilisés	6 658 600 \$	6 041 100 \$	978.3%	617 500 \$	7 157 109 \$	25 043 139 \$	
Mandats spéciaux	n/d	(5 278 100 \$)	(100.0%)	5 278 100 \$	n/d	n/d	
Total du ministère – Biens immobilisés	6 658 600 \$	738 000 \$	12.9%	5 895 600 \$	7 157 109 \$	25 043 139 \$	
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations (excluant les actifs de fonctionnement et les biens)	601 916 014 \$	(5 512 000 \$)	(0.9%)	607 428 014 \$	596 564 106 \$	594 426 975 \$	

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

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

Annexe 1

Rapport annuel 2014-2015

Réalisations opérationnelles

Dans les cinq principaux secteurs d'activité présentés dans la Partie I, le MSGSC a atteint plusieurs objectifs clés en 2014-2015.

1. Protection des consommateurs

Le ministère est chargé d'informer et de sensibiliser les consommateurs, de mieux faire connaître aux entreprises de l'Ontario leurs obligations en vertu des lois sur la protection des consommateurs, de moderniser le droit des affaires provincial et de promouvoir la sécurité publique et la normalisation.

Faits saillants de 2014-2015

- L'adoption de la Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d'assurance-automobile, qui instaure des mesures pour la protection des consommateurs propres aux secteurs du remorquage et de l'entreposage, ainsi que la tenue de consultations sur les règlements qui pourraient appuyer la mise en œuvre de la Loi.
- L'aide apportée aux propriétaires d'habitations grâce à l'amélioration de l'ouverture et de la transparence du marché de l'immobilier. Les protections en vertu de la Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier, élaborées pour accroître la transparence dans les cas où il y a plusieurs offres. Ces protections entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2015.
- La protection accrue des Ontariennes et des Ontariens vulnérables et endettés contre les pratiques abusives de certaines entreprises offrant des services de règlement de dette, grâce aux modifications apportées à la loi maintenant nommée Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette, qui entre en vigueur le 1^{er} juillet 2015.
- L'offre de meilleures protections pour les consommateurs en vertu de la Loi de 2012 sur les conventions de services sans fil pour faire en sorte que les contrats de services sans fil et de téléphonie cellulaire stipulent clairement les services compris dans les frais de base et ceux qui donnent lieu à des frais supplémentaires. La Loi exige également des fournisseurs de services sans fil d'obtenir le consentement des consommateurs avant de modifier, de renouveler ou de prolonger un contrat à durée déterminée et limite les frais d'annulation qui peuvent être exigés.
- L'amélioration des protections accordées aux consommateurs qui se sentent contraints de signer un contrat de chauffe-eau à domicile, en leur donnant deux fois plus de temps pour reconsidérer leur décision grâce à une nouvelle période de réflexion de 20 jours, conformément aux réformes apportées à la Loi de 2002 sur la protection du consommateur, qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2015.
- La publication du rapport final de la troisième étape de l'examen de la Loi de 1998 sur les condominiums, qui

appuie globalement la recommandation visant la réforme de la Loi formulée à la deuxième étape de l'examen.

- La mise sur pied d'autorités d'inspection en vertu de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur pour permettre aux inspecteurs d'adopter une approche préventive et ciblée à l'égard de l'application de la loi grâce au recours à des documents d'information et de sensibilisation ainsi qu'à de nouveaux outils tels que des lettres d'avertissement. Depuis le 1^{er} avril 2015, les inspecteurs sont en mesure d'entrer de façon proactive dans un établissement commercial en Ontario, d'examiner la documentation relative à une inspection, d'exiger que la personne faisant l'objet de l'inspection coopère lors de celle-ci et, s'il y a lieu, de délivrer des ordonnances visant à aborder et à corriger des problèmes relatifs aux consommateurs.
- La mise sur pied de Protection du consommateur de l'Ontario, un programme de sensibilisation du ministère et de ses autorités administratives faisant la promotion des droits du consommateur et de la sécurité du public.
- Le lancement d'une campagne de marketing pour mieux faire connaître Protection du consommateur de l'Ontario, notamment de publicités numériques, à la télévision et au cinéma. Le site Web de Protection du consommateur de l'Ontario a été visité par 1,1 million de visiteurs qui ont consulté 2,2 millions de pages d'information.
- La sensibilisation et l'éducation des consommateurs, pour les aider à se protéger, et des entreprises, pour qu'elles se conforment aux lois sur la protection des consommateurs, notamment grâce à l'offre de centaines d'ateliers aux quatre coins de la province et à la publication du Guide sur la protection du consommateur à l'intention des entreprises et de la Présentation de la protection du consommateur en Ontario au nouvel arrivant.
- Le traitement de plus de 30 000 plaintes et demandes des consommateurs.
- La tenue de plus de 266 inspections de conformité en entreprise et visites d'information sur le terrain.
- Le dépôt de 200 accusations en vertu de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur et d'autres lois mises en application par le ministère se traduisant par :
 - l'imposition de 20 mois d'emprisonnement et de 672 mois de probation à des contrevenants;
 - l'imposition d'amendes totalisant 170 300 \$ à des contrevenants;
 - la restitution de 587 167 \$ aux victimes su
 - La confirmation, grâce à la collaboration avec les ministères partenaires, du financement de l'industrie vinicole et viticole de l'Ontario pour les deux premières années d'une stratégie quinquennale axée sur l'accroissement du marché en Ontario et à l'étranger pour les vins portant la désignation Vintners Quality Alliance (VQA). La poursuite des travaux avec VQA Ontario pour améliorer le système d'appellations d'origine de la province pour les vins produits entièrement à partir de raisins ontariens. La conclusion d'un protocole d'entente novateur avec le Bureau de la concurrence pour renforcer la protection des consommateurs sur le marché, ainsi que le respect et l'exécution de la Loi sur la concurrence et de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur. Les gouvernements de l'Ontario et du Canada combattront ensemble la publicité fausse ou trompeuse et les pratiques commerciales trompeuses afin de rendre les marchés numériques et traditionnels plus sécuritaires et plus équitables et de mieux informer les consommateurs.
 - L'obtention de l'autorisation de déléguer la responsabilité de la Loi de 2005 sur le classement des films à l'Office ontarien du cinéma à compter du 1^{er} octobre 2015. À partir de cette date, la nouvelle autorité administrative déléguée sera chargée d'appliquer la Loi ainsi que d'appuyer et de surveiller les activités de la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario.
 - La mise sur pied d'une organisation sans but lucratif, l'Autorité de deuil de l'Ontario, pour former une

nouvelle autorité administrative déléguée qui sera chargée d'appliquer la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation (prévue pour l'exercice 2015-2016).

- L'amélioration de l'utilisation au ministère des données opérationnelles pour orienter l'amélioration des processus opérationnels, l'analyse de la technologie des opérations et des exigences en matière de renseignements ainsi que l'annonce d'un investissement majeur pour le renouvellement de son système opérationnel.
- La direction de plusieurs projets élaborés par un comité de sous-ministres chargés des règlements de nature économique, qui visaient à réduire les coûts associés à la conformité. Huit ministères ont collaboré à des projets liés à la formation des inspecteurs et des enquêteurs, à la formation sur le leadership pour les chefs de la conformité, à l'adoption et à l'utilisation accélérée du numéro d'entreprise unique pour les entreprises en tant qu'identificateur commun pour les ministères chargés de la réglementation, au partage des pratiques exemplaires en matière d'évaluation des risques et de gestion des risques ainsi qu'à l'utilisation des communications comme outil pour favoriser le respect de la réglementation.
- La collaboration avec la société Ontario One Call afin de faciliter la mise en œuvre et l'administration de la Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario et des règlements connexes. Le partenariat avec l'Office des normes techniques et de la sécurité pour mettre en œuvre les dernières recommandations du Comité d'examen de la sécurité relative au propane en Ontario de 2008 grâce à des changements à la réglementation visant à renforcer la sécurité relative au propane par le remplacement des inspections annuelles par des inspections fondées sur les risques et par la création d'une nouvelle exigence obligeant les installations à souscrire une assurance d'un montant minimum. En parallèle, le ministère a réduit le fardeau des entreprises en facilitant l'observation des exigences existantes en matière de formation et en apportant des améliorations au plan et au processus de gestion des risques et de la sécurité pour les petites installations.
- Le partenariat avec l'Office des normes techniques et de la sécurité pour le lancement d'un examen de la réglementation relative aux chaudières et aux appareils sous pression, ainsi que l'achèvement d'une première étape de mobilisation des intervenants qui mènera à une consultation sur des propositions de modèles de réglementation.

2. Information, protection de la vie privée et Archives publiques

Le ministère favorise de bonnes pratiques de conservation des documents, dirige les initiatives gouvernementales d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et protège le patrimoine de la province par la gestion des Archives publiques de l'Ontario.

Faits saillants de 2014-2015

- L'ajout de 177 864 entrées au guide en ligne des Archives publiques de l'Ontario (base de données descriptive des documents d'archives).
- L'amélioration de la capacité d'Archives publiques de l'Ontario de repérer et d'acquérir auprès du secteur privé des collections d'intérêt provincial par l'adoption d'une approche stratégique visant à orienter les décisions au chapitre de l'acquisition de dons de secteurs clés du privé qui s'ajoutent à la collection de documents du gouvernement ainsi qu'à veiller à documenter l'Ontario dans toute sa diversité.
- La collaboration à l'émission télévisée biographique *Who Do You Think You Are?* diffusée sur la chaîne The Learning Channel pour tourner un segment de l'émission dans la salle de lecture d'Archives publiques de l'Ontario et, ainsi, augmenter la reconnaissance de l'importance de celles-ci dans la recherche de documents

historiques et d'événements démographiques.

- L'organisation de l'exposition Chère Sadie – amour, vies et souvenirs ontariens de la Première Guerre mondiale, pour commémorer le centenaire de la Première Guerre mondiale, qui a attiré plus de 2 000 visiteurs. Une version itinérante de l'exposition est offerte aux musées et aux établissements culturels en Ontario depuis juillet 2014. Des réservations sont confirmées jusqu'en 2016.
- L'organisation de l'exposition Eaton s'en va en guerre, pour souligner le jour du Souvenir, qui raconte l'histoire, énumère les noms et expose les portraits de plus de 2 000 employés d'Eaton à Toronto qui ont combattu pendant la Première Guerre mondiale.
- L'amélioration de l'accès aux Archives en permettant à deux fois plus d'élèves (1 536 élèves en 2013-2014 contre 3 078 élèves en 2014-2015) de consulter les archives grâce à des ateliers éducatifs sur place et à l'extérieur. Toutes les ressources éducatives d'Archives publiques de l'Ontario sont associées au programme d'apprentissage de l'Ontario qui, depuis sa révision en 2013, met l'accent sur l'utilisation de sources primaires pour l'enseignement de l'histoire et des sciences sociales.
- La refonte de la populaire exposition itinérante sur les sports en Ontario, qui présente la collection sur les sports d'Archives publiques de l'Ontario et l'histoire du sport dans la province. La nouvelle exposition doit être présentée pendant les Jeux panaméricains et parapanaméricains à l'un des sites des Jeux ainsi qu'à deux sites de la Fiducie du patrimoine ontarien.
- La promotion de l'accès du public aux documents historiques de l'Ontario :
 - par la production de brochures promotionnelles portant sur la Collection d'œuvres d'art du gouvernement de l'Ontario, distribuées aux appartements de la lieutenant-gouverneure à l'occasion de la réception du Jour de l'an;
 - par la création de cartes postales souvenirs à l'effigie de sir John A. Macdonald d'après un portrait provenant de la Collection d'œuvres d'art, qui ont été distribuées à l'occasion des festivités marquant le 200^e anniversaire de naissance de l'ancien premier ministre, le 11 janvier 2015;
 - par la présentation de plus de 100 images provenant des collections des Archives publiques de l'Ontario et du ministère des Transports dans le cadre de l'exposition sur le 100^e anniversaire de l'Association des transports du Canada, à Montréal.
- La visite du site Web des Archives publiques de l'Ontario par 315 000 visiteurs, qui ont consulté plus de 1,7 million de pages d'information.
- La poursuite en 2014 de la mise en œuvre d'une feuille de route pour la transformation sur quatre ans de la gestion des dossiers et de l'information à la FPO, dans le but de promouvoir, au sein de la FPO, une culture dans laquelle la gestion des dossiers et de l'information est un réflexe pour tous les employés.
- La publication d'une version mise à jour de la politique générale de 2011 sur la conservation des documents (2011 Corporate Policy on Recordkeeping) pour la FPO. La politique s'applique à tous les ministères, à tous les organismes consultatifs et décisionnels et à tout autre organisme assujéti à la Directive sur la gestion et l'utilisation de l'information et de la technologie de l'information. Elle définit et établit les exigences relatives à la création et à la gestion des documents publics au sein de la FPO.
- Le traitement de 336 demandes d'accès à l'information du public, de 92 demandes d'accès restreint à des dossiers judiciaires de particuliers ou de représentants de particuliers ainsi que de 355 demandes relatives à des archives.

3. Bureau de la diversité de la FPO

Le Bureau de la diversité de la FPO, qui relève du ministère, dirige la stratégie visant à faire de la FPO un organisme inclusif, diversifié et accessible. En collaboration avec d'importants partenaires au sein de la FPO, il soutient les principaux ministères, programmes, responsables de politiques et autres intervenants clés pour veiller à ce que tous les programmes, services et politiques de la FPO tiennent compte du principe d'inclusion.

Faits saillants de 2014-2015

- L'élaboration et la mise à l'essai de l'Inventaire de la culture pour l'inclusion. Le programme encourage les gestionnaires à nouer le dialogue avec leurs équipes d'employés et à élaborer des pratiques de leadership inclusives.
- L'élaboration et la mise à l'essai du guide d'utilisation sur le continuum d'inclusion de la FPO (OPS Inclusion Continuum User's Guide) pour encourager les équipes d'employés à discuter de la culture inclusive et à élaborer des plans d'action visant l'amélioration, à l'échelle des personnes et des équipes, dans les domaines de la diversité et de l'inclusion.
- La présentation d'un nouveau sujet (l'accessibilité et le milieu bâti) dans le cadre de la campagne primée Accessibilité à la source, une initiative transformatrice visant à informer et à sensibiliser le personnel pour l'aider à intégrer les questions liées à l'accessibilité aux programmes, aux politiques et aux services à l'étape de leur élaboration.
- La reconnaissance de la FPO comme l'un des meilleurs employeurs en matière de diversité au Canada en 2015 pour la huitième année consécutive.

4. Services communs de l'Ontario

Par l'intermédiaire de Services communs de l'Ontario, le ministère fournit une vaste gamme de services opérationnels et en matière de ressources humaines au gouvernement de l'Ontario.

Faits saillants de 2014-2015

- Le lancement du Plan d'action de la fonction publique de l'Ontario pour la prévention du harcèlement sexuel, qui comprend l'examen du processus actuel de signalement de cas de harcèlement sexuel en milieu de travail, et la définition de réformes permettant de mieux répondre aux besoins des plaignants.
- Le lancement de stratégies en matière de soutien aux personnes handicapées qui visent à prévoir et à améliorer les locaux destinés aux employés et les résultats pour les employés souffrant d'un handicap, de blessures ou d'une maladie et qui retournent au travail.
- La publication de 3 523 offres d'emploi relatives à des services destinés au public, qui ont été consultées en ligne plus de 38 millions de fois. En 2014-2015, 1 446 candidats externes ont été embauchés.
- La réalisation de progrès considérables au chapitre du plan d'expansion des services tout en soutenant les efforts de modernisation de la FPO, les objectifs d'écologisation et les normes d'accessibilité. Selon les tendances et l'augmentation de la demande pour le passage du papier au numérique, la Division des services opérationnels pour la fonction publique a travaillé à sensibiliser les clients tout en innovant et en améliorant son offre de services. De plus, les objectifs relatifs aux formulaires électroniques ont augmenté de 35 %, et les téléchargements depuis le Répertoire central des formulaires ont augmenté de 11 % pour atteindre 6,4 millions.
- L'atteinte d'un taux de satisfaction de la clientèle de 96,5 % à l'égard des Services des documents officiels.
- Le financement de cinq projets pilotes axés sur les technologies relatives aux soins de santé pour combler les

lacunes et éliminer les obstacles connexes liés au développement et à l'adoption de l'innovation au sein du secteur parapublic.

- L'offre de formation sur l'approvisionnement fondé sur la valeur à plus de 200 professionnels des soins de santé et de l'approvisionnement.
- L'élaboration d'un ensemble d'outils et de listes de vérification pour l'autoévaluation relative au degré de préparation à l'innovation afin d'évaluer la culture de l'innovation, le style d'innovation, les processus décisionnels et les processus d'innovation d'un organisme.
- La mise en place d'un nouveau modèle simplifié et en langage simple pour l'approvisionnement, soit un appel d'offres, qui propose une approche logique à la présentation de l'information, fournit des listes de vérification pour réduire le risque d'erreur et des formulaires pour simplifier les réponses des fournisseurs. Le nouveau modèle, qui facilite la présentation de soumissions en ligne, est maintenant disponible sur le système électronique d'appels d'offres de l'Ontario, BravoSolution. Pour les acheteurs de la FPO, ces améliorations au processus d'approvisionnement se traduiront par des soumissions améliorées, une réduction des disqualifications et une plus grande rapidité de préparation et d'évaluation des soumissions. Pour les fournisseurs, ces améliorations au processus d'approvisionnement entraîneront une réduction des coûts de préparation des soumissions, une diminution du nombre d'erreurs dans les demandes d'approvisionnement et la prise de connaissance rapide des décisions liées à l'approvisionnement.
- La réalisation d'importantes économies dans tout le secteur public par des rabais sur la tarification en fonction du marché et des économies réalisées grâce à la validation de milliers de fournisseurs par des experts de l'approvisionnement de Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario. Les clients peuvent donc avoir recours à une entente de fournisseur attitré plutôt que de devoir offrir chaque fois leurs produits et services sur le marché. Par exemple, le nouveau contrat Services d'impression gérée devrait permettre d'économiser 14,2 M\$ pour la durée du contrat grâce à l'importante réduction des coûts réalisée au moyen du processus d'approvisionnement. Les Services de consultation en TI axés sur les tâches devraient réaliser des économies de 15,75 M\$ pendant la période visée par le contrat, également grâce à des réductions de coûts.
- La discussion avec près de 3 300 fournisseurs à l'occasion de plus de 30 événements de liaison avec les fournisseurs Conseils sur la façon de faire des affaires avec le gouvernement de l'Ontario.
- La tenue d'une contre-exposition qui donne des conseils aux entreprises sur la façon de faire des affaires avec le gouvernement de l'Ontario, à laquelle 35 acheteurs et 440 fournisseurs du secteur public ont participé.
- Le traitement de demandes d'aide et de soutien concernant la façon de faire des affaires avec le gouvernement de l'Ontario d'environ 1 200 fournisseurs.

5. ServiceOntario

ServiceOntario est le portail qui donne à la population et aux entreprises accès aux services du gouvernement. Chaque année, ServiceOntario gère plus de 47 millions d'échanges avec les clients et fournit environ 80 services sous un seul nom identifiable de différentes manières (en ligne, InfoCentre, en personne, par la poste).

Faits saillants de 2014-2015

- L'atteinte d'un taux de succès mensuel de 99,9 % à l'égard des services offerts avec garantie de remboursement. À compter du troisième trimestre de l'exercice 2014-2015, le taux de satisfaction globale de la clientèle, soit le pourcentage des clients très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario, atteignait 79 %.

- Le lancement d'une campagne de marketing intégré visant à mieux faire connaître ServiceOntario en tant qu'unique source autorisée par le gouvernement pour les documents gouvernementaux, comme les certificats de naissance, de mariage et de décès, notamment au moyen de publicités numériques (bannières et recherches en ligne), des médias sociaux (messages sur Facebook et Twitter), du publipostage, de cartes d'information, de la sensibilisation des intervenants et de communications internes.
- Le lancement du projet pilote du ministère du Procureur général de la solution de dépôt en ligne pour les petites créances pour quatre tribunaux provinciaux par l'intermédiaire du portail en ligne InfoCentre pour les entreprises de ServiceOntario. Grâce à ce service, les utilisateurs peuvent déposer des demandes et payer des droits en ligne de façon sécuritaire, téléverser des formulaires remplis et en créer de nouveaux de même que recevoir par courriel des documents délivrés par le tribunal. À la suite de la réussite du projet pilote, ce service a été lancé à l'échelle de la province en mars 2015.
- L'annonce d'un nouveau certificat de naissance plus sécuritaire fait de polymère. Les dispositifs de sécurité améliorés du certificat de naissance en polymère le rendent plus difficile à contrefaire et plus facile à vérifier. En outre, le nouveau matériau est plus durable et résiste mieux à la décoloration et à l'humidité. Le 15 avril 2015, ServiceOntario a commencé à émettre des certificats de naissance en polymère (nouveaux certificats et certificats de remplacement).
- La consultation du site Web de ServiceOntario par plus de 6,7 millions de visiteurs. Les visiteurs ont consulté plus de 26 millions de pages d'information sur le site Web.

6. Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux

Le Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux offre des conseils stratégiques et des solutions technologiques rentables au MSGSC et à ses partenaires des ministères pour la réalisation des principaux objectifs opérationnels, la modernisation des services gouvernementaux et l'optimisation de la prestation.

Faits saillants de 2014-2015

- L'offre aux conducteurs de la possibilité d'effectuer des opérations clés relatives aux conducteurs et à l'immatriculation au moyen d'appareils mobiles.
- La transition du service de délivrance de permis des Services privés de sécurité et d'enquête du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels à ServiceOntario et l'amélioration des demandes d'inscription pour la préparation à la hausse du nombre de demandes de permis pour les quelque 6 000 agents de sécurité supplémentaires qui seront requis pendant les Jeux panaméricains et parapanaméricains.
- L'amélioration de l'accès pour les Ontariennes et les Ontariens aux services gouvernementaux de différentes manières (téléphone, clavardage et courriel) par la migration de cinq programmes du ministère de systèmes obsolètes vers une technologie de pointe. La nouvelle technologie, en plus d'améliorer le service à la clientèle, est essentielle aux initiatives de transformation des opérations des ministères partenaires.
- La simplification du système relatif aux perspectives d'emplois d'été pour permettre aux étudiants de soumettre leur candidature à des postes partout dans la province.

Dépenses ministérielles réelles provisoires 2014-15

Nature de la dépense	Montant
Fonctionnement*	583.7 millions \$

Immobilisations* 12.9 millions \$

Effectif (au 31 mars 2015) 4,112

*comprend les crédits législatifs

Mis à jour: 17 mars 2016

Évaluer

Balises



Gouvernement

Plans axés sur les résultats

Gouvernement ouvert

David Orazietti

Ministre des Services
gouvernementaux et des
Services aux consommateurs

« Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs offre des programmes, des services et des produits essentiels — allant des cartes d'assurance-santé, des permis de conduire et des certificats de naissance jusqu'à la protection des consommateurs et la sécurité publique — pour aider à créer une meilleure qualité de vie pour les familles de l'Ontario. »

[Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs](#)

[l'Ontario en bref](#) [accessibilité](#) [nouvelles](#)
[confidentialité](#) [conditions d'utilisation](#)

Contactez-nous



Suivez-nous



Sujets

Affaires et économie

Arts et culture

Conduite et routes

Domicile et communauté

Éducation et formation

Environnement et énergie

Gouvernement

Impôts et avantages fiscaux

Lois et sécurité

Régions rurales et du Nord

Santé et bien-être

Travail et emploi

Voyage et loisirs