



EN



Publication des plans d'activités et rapports annuels de 2017-2018 : ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Plans d'activités pour 2017-2018, résultats et retombées de tous les programmes provinciaux offerts par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en 2016-2017.

Dans cette page

1. [Vue d'ensemble du ministère](#)
2. [Programmes du ministère](#)
3. [Organigramme](#)
4. [Lois administrees par le Ministere des Services Gouvernementaux et des Services Aux Consommateurs](#)
5. [Organismes, conseils et commissions](#)
6. [Information Financiere Du Ministere](#)
7. [Rapport annuel 2016-2017](#)

Vue d'ensemble du ministère

Mandat

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs MSGSC fournit des avantages à la fonction publique, aux citoyens et aux entreprises de l'Ontario par des rôles de premier plan qu'il occupe en tant que fournisseur de services, catalyseur de transformation et organisme de réglementation moderne. Le mandat général du ministère consiste à fournir aux ministères de tout le gouvernement des services et des solutions opérationnels pour la fonction publique qui sont efficaces et efficients, à renforcer la protection des consommateurs et la sécurité du public en vue de mieux servir les Ontariennes et les Ontariens ainsi qu'à fournir les programmes, les services et les produits essentiels à la population et aux entreprises.

À propos du Ministère

Le MSGSC représente quatre unités organisationnelles qui fournissent des programmes, des services et des produits essentiels soutenant la priorité du gouvernement visant à transformer la prestation des services gouvernementaux et à mieux servir les Ontariennes et les Ontariens.

ServiceOntario est le portail qui donne à la population et aux entreprises ontariennes accès aux services du gouvernement, notamment pour les cartes Santé, le permis de conduire et l'immatriculation de véhicules, les permis de pêche et de chasse, les événements démographiques, l'enregistrement immobilier et des sûretés mobilières ainsi que les services aux entreprises, l'information et la réception des demandes. Les services aux entreprises comprennent des compétences en matière de conception des services et une infrastructure moderne de prestation de services afin de soutenir les ministères de la fonction publique de l'Ontario (FPO).

Les **Services communs de l'Ontario** offrent aux ministères et aux fonctionnaires une variété de services administratifs touchant l'approvisionnement, les finances, les ressources humaines, la paie et les avantages sociaux ainsi que les services opérationnels. Ils soutiennent aussi la réorganisation de la chaîne d'approvisionnement du secteur parapublic.

En sa qualité d'organisme de régulation moderne, **Protection du consommateur de l'Ontario** fournit directement et indirectement des services au public par le truchement d'autorités administratives indépendantes dans les secteurs de la protection du consommateur, de la sécurité du public et du droit des affaires. Elle ouvre également la marche à un marché équitable, sécuritaire et informé, grâce à l'éducation, aux partenariats, à la législation et à l'application des lois.

Information, protection de la vie privée et Archives publiques procure des politiques et des directives organisationnelles sur les pratiques saines en matière de gestion des documents et de l'information, d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Elle recueille la mémoire documentaire de la province, la conserve, en fait la promotion et en facilite l'accès pour les générations présentes et futures.

Contribution du ministère à la réalisation des priorités et des résultats

Le **MSGSC** est à la tête d'un robuste portefeuille qui consiste à fournir des politiques, des programmes et des services qui facilitent l'atteinte d'un large éventail de priorités du gouvernement. Le ministère remplit activement les tâches suivantes :

- transformation de la prestation des services gouvernementaux horizontaux
- soutien des ministères à l'aide de services et de solutions organisationnels efficaces et efficaces
- renforcement de la protection des consommateurs et de la sécurité du public
- création d'un climat d'affaires dynamique

Le **MSGSC** est un catalyseur de la transformation du gouvernement. Le ministère se charge de concrétiser la priorité du gouvernement relative à la modernisation de ServiceOntario en vue de fournir des services en ligne simplifiés, fluides et à faible coût qui procurent un meilleur accès à la clientèle et lui font vivre une meilleure expérience, tout en répondant mieux aux besoins des particuliers et des entreprises de la province. Il poursuit ses travaux en collaboration avec des partenaires de tout le gouvernement afin que cette transformation soit avant-gardiste et conforme à la volonté croissante des Ontariennes et des Ontariens d'interagir avec le gouvernement. Cela comprend une priorité axée sur l'amélioration des services numériques.

Afin d'améliorer le service à la clientèle, les Ontariennes et les Ontariens peuvent, par exemple, payer en ligne les amendes et les droits relatifs au rétablissement du permis de conduire depuis le 1^{er} mai 2017. ServiceOntario

a collaboré étroitement avec le ministère des Transports et le ministère du Procureur général à ces nouveaux services en ligne qui soutiendront la perception, par les municipalités, des amendes impayées liées à la conduite en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* et du *Code criminel* et aideront les municipalités à réinvestir dans les collectivités.

Le MSGSC a dirigé un effort à l'échelle du gouvernement visant à établir une politique gouvernementale qui reconnaît la dignité et le respect inhérents des personnes transgenres ou qui ne se retrouvent pas dans la classification binaire hommes/femmes en Ontario. La politique cherche à s'assurer que les renseignements liés à l'identité de genre et (ou) au sexe ne soient recueillis auprès de tous les Ontariennes et les Ontariens que lorsqu'ils sont nécessaires et leur offre la possibilité d'avoir une pièce d'identité qui correspond à leur identité de genre.

Afin de contribuer davantage à l'engagement du gouvernement à l'égard de la réconciliation avec les peuples autochtones, le ministère a également mis en œuvre des changements dans le cadre de *Cheminer ensemble : l'engagement de l'Ontario envers la réconciliation avec les peuples autochtones*. Plus particulièrement, le MSGSC a pris des mesures pour permettre à un enfant né en Ontario d'être enregistré avec un nom unique et à un Ontarien ou une Ontarienne de changer son nom pour un nom unique s'il est conforme à sa culture traditionnelle.

Le ministère facilite également une importante transformation gouvernementale par son concours à un examen exhaustif de l'information et de la technologie de l'information (ITI), de même qu'à la modernisation de l'administration du modèle des paiements de transfert du gouvernement.

En tant que fournisseur de services organisationnels, le MSGSC continue d'aider les autres ministères grâce aux services et aux solutions efficaces qu'il leur fournit. Par exemple, le ministère a élaboré le Plan directeur pour les Services communs de l'Ontario, une stratégie quinquennale de transformation visant à stimuler et à permettre la modernisation des services gouvernementaux en améliorant le modèle de services communs afin :

- d'accroître l'efficacité
- de réduire le chevauchement des services
- d'entraîner une utilisation plus efficace de la technologie organisationnelle

Le ministère poursuit ses travaux visant à offrir des directives et du soutien au reste de la fonction publique en matière de pratiques exemplaires liées à la gestion de l'information et à la législation sur l'accès à l'information. Il aide également à préserver le patrimoine culturel de la province grâce aux Archives publiques de l'Ontario.

Le MSGSC poursuit en outre la consolidation de la protection des consommateurs et de la sécurité du public par la modernisation de ses lois et règlements. Il prévoit réaliser le tout en mettant au point des paramètres de mesure efficaces de sa politique ou en créant/réformant des lois et règlements pour les autorités administratives.

Dans son rôle d'organisme de réglementation moderne, le ministère poursuit en outre la prestation efficace et efficiente de services de protection des consommateurs en collaborant avec d'autres organismes de réglementation et territoires de compétence. Les autres méthodes comprendront de la formation et une sensibilisation stratégiques, la médiation en cas de différends, la délivrance de permis, la réglementation et la supervision de secteurs ciblés dans les lois sur la protection des consommateurs ainsi que des activités de

conformité et d'application des lois qui se fondent sur les risques.

L'adoption du projet de loi 106 – *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums* (LPPC) – est un exemple de ces travaux. Cette initiative est un important résultat obtenu par le MSGSC relativement à la priorité du gouvernement de mieux protéger les consommateurs ontariens. Cette loi générale exhaustive contribuera à améliorer la façon dont les condominiums sont gérés et dirigés en faisant en sorte que tous les gestionnaires de condominiums soient agréés et respectent les exigences partout dans la province.

La LPPC améliorera la vie des propriétaires de condominiums en assurant une gestion plus transparente et de meilleures communications entre les propriétaires de condominiums et les conseils et en facilitant la participation des propriétaires de condominiums dans la prise de décisions importantes qui concernent leur résidence. Cette loi protégera mieux les propriétaires et toutes les personnes qui habitent dans des condominiums dans la province.

Le ministère a également joué un rôle dans le soutien du projet de loi 47, un projet de loi d'initiative parlementaire qui a modifié la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* en vue d'établir d'importantes règles de base relativement aux points de récompense en Ontario. Les modifications apportées au projet de loi permettent au ministère d'entreprendre des consultations sur les règlements nécessaires avant que le projet de loi puisse être proclamé pour protéger les consommateurs.

De plus, le MSGSC continue de faciliter un climat d'affaires dynamique en Ontario. Le ministère a assumé l'engagement du gouvernement de moderniser le cadre de droit des affaires de la province afin de satisfaire aux besoins commerciaux changeants. Le gouvernement a annoncé à l'hiver 2016 la création d'un nouveau Conseil consultatif en matière de droit des affaires qui fera en sorte que les lois ontariennes relatives au droit des affaires soient modernes et suivent le rythme des besoins commerciaux changeants.

En collaboration avec le ministère du Développement économique et de la Croissance, le MSGSC a modernisé et mis à jour huit lois en vigueur dans le cadre du projet de loi sur l'allègement du fardeau réglementaire du gouvernement.

Le MSGSC travaille actuellement à la proposition de modifications qui contribueraient à accroître la confiance à l'égard du milieu des affaires et à renforcer l'avantage concurrentiel de l'Ontario au sein de l'économie mondiale.

Indicateurs de rendement clés

Le MSGSC dispose d'un certain nombre d'indicateurs de rendement clés importants pour mesurer les priorités ministérielles, comme les taux de satisfaction de la clientèle et les normes de service, dont les résultats figurent dans les graphiques présentés à la rubrique Programmes du ministère. Par contre, comme il est toujours possible d'apporter des améliorations, le ministère tient résolument à poursuivre le perfectionnement de ses indicateurs de rendement clés (IRC) et de ses paramètres de mesure des programmes, qui permettent d'évaluer le rendement et de donner des résultats. Le MSGSC a mis en place un projet d'examen et d'amélioration de ses mesures de rendement actuelles afin que s'assurer qu'il emploie les outils les plus efficaces pour afficher les résultats ciblés et susciter des réussites à venir.

Étapes suivantes

Le MSGSC s'engage à occuper son rôle de chef de file dans l'intégration de la prestation des services au niveau de la fonction publique. À ce titre, le ministère continuera d'apporter son aide aux ministères partenaires pour le renouvellement de leurs lois et de leurs politiques visant la modernisation et l'intégration d'un plus grand nombre de services.

Le ministère s'est aussi engagé à apporter des améliorations à ses programmes et services. Les modifications comprennent ce qui suit :

- soutenir les modifications à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* en vertu du projet de loi 59 qui ont été adoptées en 2017 pour renforcer la protection des consommateurs dans les secteurs de la vente à domicile, des inspecteurs d'habitation et de prêts sur salaire
- améliorer la gamme de services en ligne de ServiceOntario afin de fournir un processus encore plus facile à utiliser et plus efficace. Ces offres comprendront un système d'enregistrement des nouveau-nés élargi et de meilleurs services afférents aux conducteurs et aux véhicules
- fournir des mesures de soutien et des outils aux ministères au moment de la mise en œuvre d'une nouvelle politique sur les renseignements liés à l'identité de genre et au sexe sur les produits et les formulaires du gouvernement mis à la disposition du public
- proposer des modifications contribuant à accroître la confiance à l'égard du milieu des affaires et à renforcer l'avantage concurrentiel de l'Ontario au sein de l'économie mondiale
- poursuivre l'élaboration de règlements qui permettront l'entrée en vigueur de la *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums* qui comprendra de nouvelles autorités administratives afin d'améliorer la manière dont les condominiums sont gérés et dirigés en faisant en sorte que tous les gestionnaires de condominiums soient agréés et respectent les exigences partout dans la province

La collaboration avec nos partenaires du gouvernement et d'ailleurs a toujours revêtu une grande importance, puisque le ministère consacre ses énergies à la prise de mesures mieux orientées sur les priorités, à l'optimisation des ressources et à l'atteinte d'objectifs communs. Le MSGSC est résolu à tirer parti de solides démarches pour la gestion de projets et à des stratégies d'exécution efficaces grâce auxquelles il parviendra à obtenir des résultats conformes aux priorités qui servent au mieux le gouvernement et la population de l'Ontario.

Programmes du ministère

Protection du consommateur de l'Ontario

Protection du consommateur de l'Ontario (PCO) renseigne les Ontariennes et les Ontariens sur leurs droits et leurs protections en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et d'autres mesures législatives sur la protection des consommateurs. Dans le cadre d'initiatives de sensibilisation et d'information de la population mises sur pied par le ministère, PCO est une source fiable qui offre des services d'information, de conseils et de sensibilisation aux consommateurs et aux entreprises et qui joue un rôle de chef de file afin de faire en sorte que le marché soit juste, sécuritaire et informé. Les services directs offerts au public comprennent la sensibilisation des consommateurs et des entreprises sur leurs droits et obligations en tant que consommateurs, la médiation des plaintes des consommateurs et la protection de l'intérêt public en prenant les mesures qui s'imposent en matière de conformité et d'application des lois pour sévir contre les entreprises non

conformes. Le ministère réglemente les entreprises et leur délivre des permis dans un certain nombre de secteurs clés, notamment les prêts sur salaire, les agences de recouvrement et les agences de renseignements sur le consommateur.

Des autorités administratives indépendantes offrent aussi indirectement des services dans les domaines de la protection aux consommateurs et de la sécurité du public. PCO est également responsable des politiques relatives à un certain nombre de lois sur la protection aux consommateurs, à la sécurité du public et aux entreprises.

Protection du consommateur de l'Ontario (PCO) réalise des sondages trimestriels pour recueillir des données sur le pourcentage de consommateurs qui connaissent la PCO. Dans le sondage effectué en août 2016, les consommateurs devaient indiquer s'ils connaissaient la PCO et 18 pour cent des répondants ont répondu « Oui ». La PCO était mentionnée explicitement dans la question. C'est ce que l'on appelle la « connaissance assistée ». Un cadre en matière de marque a été élaboré pour la PCO et une stratégie de déploiement de marque interne et externe est en cours d'élaboration et devrait être mise en œuvre en 2017-2018. Un objectif sera ensuite fixé.

Information, protection de la vie privée et Archives publiques

La Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques (IPVPAP) favorise de bonnes pratiques de conservation des documents au sein du gouvernement et assure la direction stratégique des services relatifs à l'accès à l'information, à la protection de la vie privée et à la gestion de l'information. Cela comprend la planification, de même que l'élaboration de politiques et de normes. IPVPAP favorise la responsabilisation et la transparence au sein du gouvernement par la promotion de bonnes pratiques de conservation des documents auprès des organismes publics.

Les Archives publiques de l'Ontario, qui font partie de la division de l'IPVPAP, recueillent des documents originaux ayant une valeur historique pour la province, les conservent et les rendent accessibles au public. Il s'agit d'une ressource essentielle pour l'étude et l'interprétation de l'histoire de la province. Les Archives publiques conservent le patrimoine documentaire au profit des générations présentes et futures.

Gestion de l'information

Programme/ service	Norme de service	Objectif	2014- 2015	2015- 2016	Prévisions 2016-2017
Archives – Demandes d'information	On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 14 jours ouvrables, conformément à la norme.	90 %	97 %	96 %	96 %
Archives – Demandes d'information	On traitera les demandes de renseignements et on y répondra dans les 22 jours ouvrables ou dans le délai prolongé autorisé.	90 %	98 %	100 %	99 %
Archives – Commandes de	On répondra aux demandes de reproduction dans les 14 jours ouvrables, conformément à la norme.	90 %	97 %	96 %	92 %

reproduction

Services communs de l'Ontario

Les Services communs de l'Ontario (SCO) offrent aux ministères et aux fonctionnaires de l'Ontario plus de 50 services touchant l'approvisionnement, les finances, les ressources humaines, la paie et les avantages sociaux ainsi qu'un éventail de services opérationnels. Ils desservent 63 000 employés et environ 51 000 fournisseurs de la fonction publique de l'Ontario.

Les SCO offrent aux entreprises des services qui permettent de réduire le dédoublement des services, d'accroître l'efficacité et de réaliser d'importantes économies dans tout le gouvernement et le secteur parapublic. Ils permettent aux clients de se centrer sur leurs activités de base. Le rôle des SCO consiste à s'assurer que le gouvernement provincial tire le maximum de chaque dollar investi, grâce à des stratégies et à des pratiques d'approvisionnement justes, ouvertes et transparentes.

Service à la clientèle

Programme/service	Norme de service	Objectif = 95 %	2014-2015	2014-2015	2014-2015
Service des documents officiels – Délivrance de documents	Les clients seront satisfaits des services offerts	95 %	97 %	94 %	95 %

ServiceOntario

ServiceOntario est le portail qui donne à la population et aux entreprises accès aux services du gouvernement pour tout, de la carte Santé et du permis de conduire à une variété de services aux entreprises. ServiceOntario permet à la population de l'Ontario de bénéficier d'un accès rapide, courtois et simple à une multitude de renseignements et de services du gouvernement. Il s'agit d'un guichet unique pratique accessible en ligne, par téléphone ou en personne.

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. L'indicateur de rendement de ServiceOntario correspond au pourcentage de clients qui lui ont accordé une cote de satisfaction globale de « 5 ».

Satisfaction globale	Objectif	2014-15	Objectif	2015-16	Objectif	2015-16
% de clients très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario	83%	85%	N/A	N/A	N/A	N/A
% de clients satisfaits ou très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario	N/A	N/A	95%	91%	90%	91%

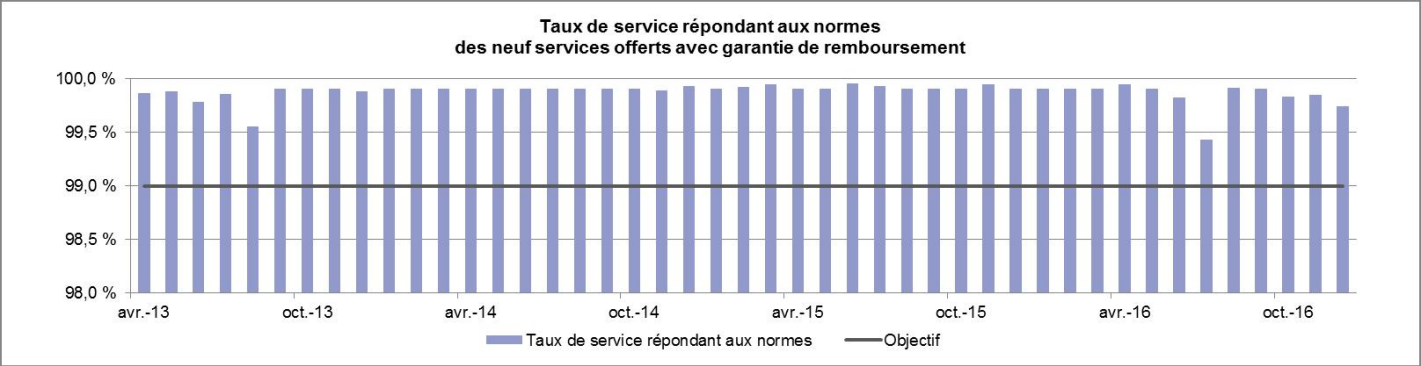
* ServiceOntario a commencé en 2015-2016 à rapporter des résultats relatifs au nombre de clients satisfaits ou très satisfaits.

Les principales normes de service 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. ServiceOntario a respecté ou dépassé la majorité de ses normes de service en 2015-2016.

Exercice 2015-2016

Catégorie	Nombre total de normes de service	Normes avec objectif atteint à au moins 90 %
Service à la clientèle	2	100 %
Renseignements	2	100 %
Permis, licences, certificats et immatriculations	45	88,9 %
Approbations et décisions	3	100 %
Total	52	90,4 %

En 2015-2016, les 9 services offerts avec garantie de remboursement étaient conformes à la norme dans 99,9 % des cas, en moyenne. Le graphique ci-dessous 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. La moyenne mensuelle des niveaux de service excède 99 %. L'objectif pour 2017-2018 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.



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

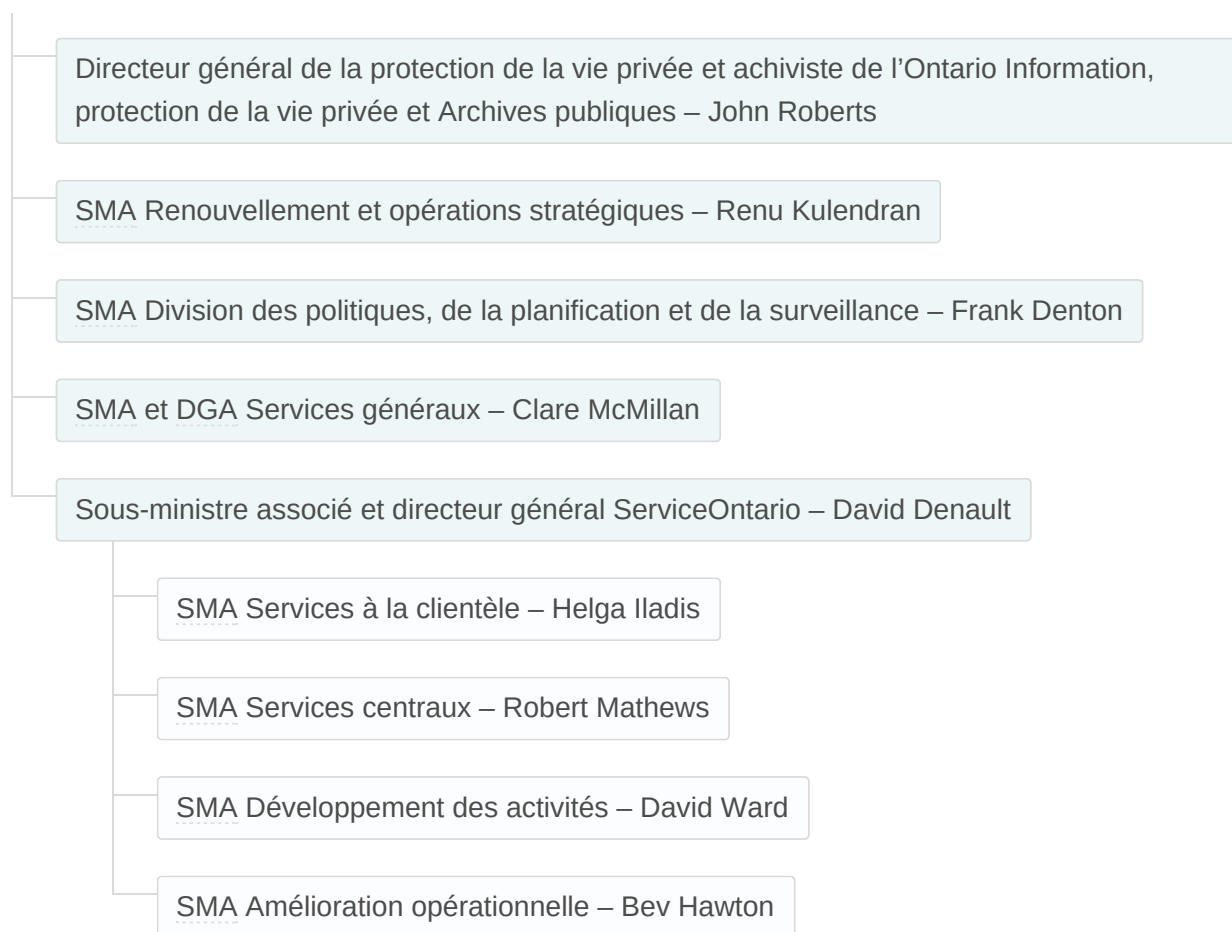
- communications

- services généraux
- technologie de l'information
- services juridiques

Organigramme

Organigramme ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (en date du 15 juillet 2016) :





Lois administrées par le Ministère des Services Gouvernementaux et des Services Aux Consommateurs

- *Loi sur la répartition des paiements périodiques*, L.R.O. 1990, chap. A.23
- *Loi de 2006 sur les Archives publiques et la conservation des documents*, L.O. 2006, chap. 34, annexe A
- *Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises*, L.O. 2000, chap. 3
- *Loi sur les cessions et préférences*, L.R.O. 1990, chap. A.33
- *Loi sur le contrôle des sports*, L.R.O. 1990, chap. A.34, sauf en ce qui a trait à l'alinéa 13 (1) n.2) (l'administration de la loi doit être entièrement transférée au ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport à une date à déterminer).
- *Loi sur les huissiers*, L.R.O. 1990, chap. B.2
- *Loi sur le bornage*, L.R.O. 1990, chap. B.10
- *Loi sur les sociétés par actions*, L.R.O. 1990, chap. B.16
- *Loi sur les noms commerciaux*, L.R.O. 1990, chap. B.17
- *Loi de 1994 portant réforme de la réglementation des entreprises*, L.O. 1994, chap. 32
- *Loi sur le changement de nom*, L.R.O. 1990, chap. C.7
- *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, chap. C.14

- *Loi de 1998 sur les condominiums*, L.O. 1998, chap. 19
- *Loi de 2015 sur les services de gestion des condominiums*, L.O. 2015, chap. 28, annexe 2 (n'est pas encore en vigueur)
- *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, chap. 30, annexe A
- *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*, L.R.O. 1990, chap. C.33
- *Loi sur les personnes morales*, L.R.O. 1990, chap. C.38
- *Loi sur les renseignements exigés des personnes morales*, L.R.O. 1990, chap. C.39
- *Loi de 2012 sur les organismes d'application délégués*, L.O. 2012, chap. 8, annexe 11 (n'est pas encore en vigueur)
- *Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires*, L.R.O. 1990, chap. D.12
- *Loi de 1998 sur l'électricité*, L.O. 1998, chap. 15, annexe A, en ce qui a trait à la partie VIII
- *Loi de 2010 sur les services d'enregistrement immobilier électronique*, L.O. 2010, chap. 1, annexe 6
- *Loi de 1991 sur l'enregistrement électronique dans le cadre de lois relevant du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises*, L.O. 1991, chap. 44
- *Loi sur les personnes morales extraprovinciales*, L.R.O. 1990, chap. E.27
- *Loi sur les commissionnaires*, L.R.O. 1990, chap. F.1
- *Loi de 2005 sur le classement des films*, L.O. 2005, chap. 17
- *Loi sur l'administration financière*, L.R.O. 1990, chap. F.12, en ce qui a trait à l'article 1.0.19
- et à l'alinéa 38 (1) a.3)
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, chap. F.31
- *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, L.O. 2002, chap. 33
- *Loi de 2012 sur les services gouvernementaux et les fournisseurs de services (ServiceOntario)*, L.O. 2012, chap. 8, annexe 21 (n'est pas encore en vigueur)
- *Code de la route*, L.R.O. 1990, chap. H.8, en ce qui a trait à la partie III
- *Loi de 2017 sur les inspections immobilières*, L.O. 2017, chap. 5, annexe 1 (n'est pas encore en vigueur)
- *Loi de 2001 sur la sécurité des cavaliers*, L.O. 2001, chap. 4
- *Loi portant réforme de l'enregistrement immobilier*, L.R.O. 1990, chap. L.4
- *Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers*, L.R.O. 1990, chap. L.5
- *Loi sur les sociétés en commandite*, L.R.O. 1990, chap. L.16
- *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 de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, [L.O. 2002](#), [chap. 30](#), annexe B
- *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, [L.R.O. 1990](#), [chap.](#)
- *M.56*
- *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*, [L.O. 2010](#), [chap. 15](#) (n'est pas encore en vigueur)
- *Loi sur la publication des avis officiels*, [L.R.O. 1990](#), [chap. O.3](#)
- *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, [L.R.O. 1990](#), [chap. O.31](#)
- *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario*, [L.O. 2012](#), [chap. 4](#)
- *Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques*, [L.R.O. 1990](#), [chap. P.1](#)
- *Loi sur les sociétés en nom collectif*, [L.R.O. 1990](#), [chap. P.5](#)
- *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire*, [L.O. 2008](#), [chap. 9](#)
- *Loi sur les sûretés mobilières*, [L.R.O. 1990](#), [chap. P.10](#)
- *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*, [L.O. 2002](#), [chap. 30](#), annexe C
- *Loi sur l'enregistrement des actes*, [L.R.O. 1990](#), [chap. R.20](#)
- *Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs*, [L.R.O. 1990](#), [chap. R.25](#)
- *Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation*, [L.R.O. 1990](#), [chap. R.28](#)
- *Loi sur les jours fériés dans le commerce de détail*, [L.R.O. 1990](#), [chap. R.30](#)
- *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, [L.O. 1996](#), [chap. 19](#)
- *Loi de 2006 sur le transfert des valeurs mobilières*, [L.O. 2006](#), [chap. 8](#)
- *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité*, [L.O. 2000](#), [chap. 16](#)
- *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, [L.O. 2002](#), [chap. 30](#), annexe D
- *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*, [L.O. 1999](#), [chap. 3](#)
- *Loi sur les statistiques de l'état civil*, [L.R.O. 1990](#), [chap. V.4](#)
- *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*, [L.O. 2000](#), [chap. 26](#), annexe P
- *Loi de 2013 sur les conventions de services sans fil*, [L.O. 2013](#), [chap. 8](#)

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, de 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 2017-2018	Chiffres réels provisoires 2016-2017	Chiffres réels 2015-2016
Dépenses	1 169 300 \$	1 169 316 \$	1 152 949 \$

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, de classement des films et de délivrance de permis de distribution de films, de services funéraires et de crémation, d'agents immobiliers, de courtiers ainsi que de maisons de courtage. Les cadres de surveillance applicables 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'organisme 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.

L'Office ontarien des services funéraires administre les dispositions de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. L'Office ontarien des services funéraires est responsable de la délivrance de permis et de la réalisation des inspections et des enquêtes relatives aux cimetières, aux crématoires, aux représentants, aux directeurs de funérailles, aux exploitants de résidences funéraires, aux conseillers en planification funéraire et aux exploitants de services de transfert. Il est aussi chargé de la gestion d'un fonds d'indemnisation des services funéraires qui protège les consommateurs ayant payé d'avance le coût de services funéraires et qui essuient une perte financière.

L'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) 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.

L'Office ontarien du cinéma (OOC) s'occupe de l'administration de la *Loi de 2005 sur le classement des films*.

L'[OOC](#) est chargé de la délivrance de permis de distribution de films et de l'inspection des cinémas et des distributeurs de films et assure la supervision de la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario (CCCO). Les renseignements sur le classement des films permettent aux consommateurs de prendre des décisions éclairées pour eux-mêmes et leur famille.

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 mettant en cause 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.

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 d'examiner les plaintes.

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 ontarien d'indemnisation de l'industrie du tourisme. 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.

L'Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS) veille à l'application de la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* qui régit les secteurs industriels tels que les attractions, les chaudières et appareils sous pression, les ascenseurs et appareils de levage, le gaz naturel, le pétrole et le propane et matériel, les mécaniciens d'exploitation et les articles rembourrés.

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.

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](#) ».

Des travaux sont en cours pour l'établissement de deux nouvelles autorités afférentes aux condominiums conformément à la *Loi de 1998 sur les condominiums* révisée et à la nouvelle version de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*.

En vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, une autorité condominiale offrira de la formation au public et aux directeurs de condominiums, rendra les renseignements relatifs aux associations condominiales accessibles au public et administrera un tribunal de l'autorité du secteur des condominiums visant à soutenir la prévention et la résolution des différends.

En vertu de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*, une autorité administrative veillera à l'application de la Loi, dont l'attribution des permis aux gestionnaires de condominiums et aux fournisseurs de services de gestion des condominiums.

Ontario One Call (également appelé 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'Ontario One Call et divulguer l'emplacement de leurs infrastructures à la demande des conducteurs d'excavatrices. Ontario One Call 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.

Information Financiere Du Ministere

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2017-2018 (en millions de dollars)*

Nature de la dépense	Montant
Fonctionnement	558,2
Immobilisations	5,4
TOTAL	563,6

*Total des charges de fonctionnement et d'immobilisations (excluant les crédits législatifs et les actifs)

Fonctionnement et immobilisations du Ministère (excluant les crédits législatifs et les actifs)

Division	Les charges de fonctionnement et d'immobilisations	Pourcentage
ServiceOntario	229 891 500 \$	41 %
Services communs de l'Ontario	214 340 700 \$	38 %
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	49 746 100 \$	9 %

Administration du ministère	30 637 200 \$	5 %
Division de l'information, de la protection de la vie privée et archives publiques	20 823 100 \$	4 %
Services aux consommateurs	16 970 800 \$	3 %
Commission de révision de la publicité	1 169 300 \$	0 %

Le tableau comprend le total des charges de fonctionnement et d'immobilisations (excluant les crédits législatifs et les actifs)

Tableau 2 : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit

Crédit/Programme	Prévisions 2017-18	Variation par rapport 2016- 2017	Variation par rapport 2016- 2017	Prévisions 2016-2017	Chiffres réels provisoires 2016-2017	Chiffres reels 2015-2016
Administration du ministère	30 636 200 \$	(797 100 \$)	(2,5 %)	31 433 300 \$	31 765 401 \$	33 661 492 \$
Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques	17 407 500 \$	100 \$	0,0 %	17 407 400 \$	17 072 226 \$	18 726 272 \$
Services communs de l'Ontario	214 338 700 \$	4 061 900 \$	1,9 %	210 276 800 \$	207 464 958 \$	203 866 605 \$
Commission de révision de la publicité	1 169 300 \$	0 \$	0 %	1 169 300 \$	1 169 316 \$	1 152 949 \$
ServiceOntario	227 891 500 \$	(11 001 300 \$)	(4,6 %)	238 892 800 \$	249 698 900 \$	246 542 136 \$
Services aux consommateurs	16 969 800 \$	(66 900 \$)	(0,4 %)	17 036 700 \$	20 231 928 \$	19 350 276 \$

Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	49 743 100 \$	(1 497 000 \$)	(2,9 %)	51 240 100 \$	50 976 098 \$	53 517 445 \$ \$
--	---------------	----------------	---------	---------------	---------------	------------------

Total à voter – Charges de fonctionnement	558 156 100 \$	(9 300 300 \$)	(1,6 %)	567 456 400 \$	578 378 827 \$	576 817 175 \$
--	-----------------------	-----------------------	----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Crédits législatifs	18 868 014 \$	0 \$	0 %	18 868 014 \$	16 581 014 \$	11 864 051 \$
---------------------	---------------	------	-----	---------------	---------------	---------------

Total du ministère – Charges de fonctionnement	\$577 024 114	(9 300 300 \$)	(1,6 %)	586 324 414 \$	594 959 841 \$	588 681 226 \$
---	----------------------	-----------------------	----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Actifs de fonctionnement	Prévisions 2017-18	Variation par rapport 2016-2017	Variation par rapport 2016-2017	Prévisions 2016-2017	Chiffres réels provisoires 2016-2017	Chiffres reels 2015-2016
--------------------------	--------------------	---------------------------------	---------------------------------	----------------------	--------------------------------------	--------------------------

Services communs de l'Ontario	1 000 \$	(2 662 800 \$)	(100,0 %)	2 663 800 \$	2 663 800 \$	2 605 520 \$
-------------------------------	----------	----------------	-----------	--------------	--------------	--------------

Services aux consommateurs	3 001 000 \$	(500 000 \$)	(14,3 %)	3 501 000 \$	3 501 000 \$	0 \$
----------------------------	--------------	--------------	----------	--------------	--------------	------

Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	1 914 500 \$	0 \$	0,0 %	1 914 500 \$	1 914 500 \$	1 862 389 \$
--	--------------	------	-------	--------------	--------------	--------------

Total à voter – Actifs de fonctionnement	4 916 500 \$	(3 162 800 \$)	(39,1 %)	8 079 300 \$	8 079 300 \$	4 467 90 \$
---	---------------------	-----------------------	-----------------	---------------------	---------------------	--------------------

Charges d'immobilisations	Prévisions 2017-18	Variation par rapport 2016-2017	Variation par rapport 2016-	Prévisions 2016-2017	Chiffres réels provisoires 2016-2017	Chiffres reels 2015-2016
---------------------------	--------------------	---------------------------------	-----------------------------	----------------------	--------------------------------------	--------------------------

2017						
Administration du ministère	1 000 \$	0 \$	0,0 %	1 000 \$	1 000 \$	0 \$
Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques	3 415 600 \$	(290 400 \$)	(7,8 %)	3 706 000 \$	3 495 300 \$	3 571 654 \$
Services communs de l'Ontario	2 000 \$	0 \$	0 %	2 000 \$	2 000 \$	0 \$
ServiceOntario	2 000 000 \$	0 \$	0 %	2 000 000 \$	2 000 000 \$	2 738 329 \$
Services aux consommateurs	1 000 \$	0 \$	0 %	1 000 \$	1 000 \$	0 \$
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	3 000 \$	0 \$	0 %	3 000 \$	3 000 \$	0 \$
Total à voter – Charges d'immobilisations	5 422 600 \$	(290 400 \$)	(5,1 %)	5 713 000 \$	5 502 300 \$	6 309 983 \$
Crédits législatifs	10 825 300 \$	1 061 400 \$	10,9 %	9 763 900 \$	13 131 490 \$	7 475 955 \$
Total du ministère – Charges d'immobilisations	16 247 900 \$	771 000 \$	5,0 %	15 476 900 \$	18 633 790 \$	13 785 938 \$

Biens immobilisés	Prévisions 2017-18	Variation par rapport 2016-2017	Variation par rapport	Prévisions 2016-2017	Chiffres réels provisoires 2016-2017	Chiffres reels 2015-2016
-------------------	--------------------	---------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------------	--------------------------

2016-2017						
Services communs de l'Ontario	23 564 300 \$	13 932 300 \$	144,6 %	9 632 000 \$	8 322 995 \$	0 \$
ServiceOntario	14 527 900 \$	7 819 300 \$	116,6 %	6 708 600 \$	1 040 800 \$	1 176 928 \$
Services aux consommateurs	1 000 \$	0 \$	0,0 %	1 000 \$	1 000 \$	0 \$
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	7 872 600 \$	1 483 600 \$	23,2 %	6 389 000 \$	6 000 000 \$	2 681 112 \$
Total à voter – Biens immobilisés	45 965 800 \$	23 235 200 \$	102,2 %	22 730 600 \$	15 364 795 \$	3 858 040 \$
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations (excluant les biens immobilisés)	593 272 014 \$	(8 529 300 \$)	(1,4 %)	601 801 314 \$	613 593 631 \$	602 467 164 \$

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

- [budget des dépenses](#)
- [comptes publics de l'Ontario 2013-2014](#)
- [budget de l'Ontario 2017](#)

Rapport annuel 2016-2017

Prestation et transformation des services gouvernementaux

- au cours du dernier exercice, ServiceOntario a géré près de 51 millions d'échanges aux fins de service au moyen de son réseau de centres, de même qu'en ligne, par téléphone et par la poste

- tenue d'une consultation publique qui a connu beaucoup de succès sur la façon dont le gouvernement devrait recueillir, utiliser, conserver et afficher les renseignements liés au genre et au sexe sur les formulaires mis à la disposition du public et les pièces d'identité. Plus de 3 700 personnes ont répondu au sondage en ligne, dont plus de 1 250 se sont identifiées comme étant transgenres ou ne se retrouvant pas dans la classification binaire hommes/femmes
- depuis le deuxième trimestre de 2016-2017, plus de 90 pour cent des clients ont affirmé être satisfaits ou très satisfaits des plus récents services fournis par ServiceOntario
- atteinte de nos objectifs concernant les services offerts avec garantie de remboursement dans 99,9 pour cent des cas
- en partenariat avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, il a procédé au lancement réussi du programme Beaux sourires qui fusionne cinq programmes en un. Offre de services dentaires gratuits aux enfants de 17 ans et moins issus de familles à faible revenu. Le service affiche actuellement une participation en ligne de 62 pour cent et une satisfaction des clients de 90 pour cent
- ServiceOntario a lancé un nouveau service en ligne pour soutenir les voies réservées aux véhicules multioccupants à accès tarifé sur l'autoroute Queen-Elizabeth du ministère des Transports, dont le tirage au sort des permis et un système d'achat et de renouvellement
- lancement d'un nouveau système de changement d'adresse en ligne plus facile à utiliser
- début de la réception des demandes afin d'aider les Autochtones à reprendre leurs noms que les pensionnats indiens du Canada ont changés. Cela comprend une exonération qui correspond aux frais des appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation
- lancement réussi d'un nouveau système de mise en file infonuagique dans 13 centres ServiceOntario à volume élevé pour remplacer le système en place. Sept autres établissements migreront vers le nouveau système en 2017-2018
- lancement, avec le ministère du Procureur général, de la nouvelle solution de dépôt en ligne pour les petites créances et début de la prise en charge de ce service par InfoCentre. Les demandes étaient auparavant traitées par 170 tribunaux séparés dans l'ensemble de la province
- amélioration du localisateur de services en ligne pour une meilleure expérience utilisateur grâce à des renseignements plus détaillés sur la navigation, la cartographie et l'accès afin d'aider les Ontariennes et les Ontariens à trouver le moyen le plus efficace d'obtenir les services gouvernementaux dont ils ont besoin
- lancement d'un système de rappel par courriel des renouvellements de la vignette d'immatriculation, ce qui contribue à promouvoir davantage le service de renouvellement en ligne
- poursuite de la réussite du système d'enregistrement d'une naissance en ligne. Depuis 2007, plus de 1,1 million de nouveau-nés ontariens ont été enregistrés en ligne
- présentation de nouvelles exigences en matière de preuves d'identité pour les formulaires de demande de permis de stationnement accessible afin de renforcer l'intégrité du programme. De plus, mise en circulation d'un nouveau permis plus sécuritaire, infalsifiable, qui réduit la fraude et l'utilisation frauduleuse du programme
- intégration réussie d'InfoCentre de trois emplacements en un seul, afin d'optimiser l'efficacité dans la région du grand Toronto et de Hamilton
- InfoCentre a répondu dans un délai moyen de 1 minute 38 secondes aux appels reçus à travers les 18 unités

organisationnelles prises en charge au 2^e trimestre 2016-2017

- lancement des services en ligne du Bureau du coroner en chef de l'Ontario permettant aux directeurs de funérailles de demander à d'autres coroners provinciaux des certificats de crémation et de rapatriement des corps à l'extérieur de la province
- début de l'acceptation de documents en braille comme preuve de résidence pour les demandes et les renouvellements de la carte Santé aux centres ServiceOntario
- remplacement du formulaire de demande de renouvellement de l'immatriculation du véhicule par un avis de remplacement simplifié pour les véhicules de tourisme, les véhicules utilitaires légers, les motocyclettes, les cyclomoteurs et les motoneiges
- lancement d'une stratégie d'acquisitions privées pour les Archives publiques de l'Ontario visant à préserver les dossiers qui reflètent la diversité de l'Ontario, notamment l'âge, l'origine ethnique, le sexe, la religion, la capacité / le handicap, la situation socioéconomique et l'allégeance politique
- vérification de la conformité de plus de 32 demandes (internes/publiques) à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et accès facilité aux services gouvernementaux pour les membres du public

Soutien des ministères à l'aide de services et de solutions organisationnelles efficaces et efficaces

- gestion des services de paie et administration des avantages sociaux pour environ 63 000 employés du gouvernement de l'Ontario et réalisation de versements mensuels qui totalisent 5,6 milliards de dollars annuellement. Versement de plus de 3,3 milliards de dollars en paiements à plus de 1 000 tiers comme l'Agence du revenu du Canada, les administrateurs de régimes de pension, les compagnies d'assurance et les agents négociateurs.
- occupation d'emplois d'été par 3 357 étudiants (2016-2017) dans l'ensemble de la province dans le cadre du Programme Expérience Été.
- soutien du programme d'amélioration de l'administration des prestations du gouvernement qui a lancé la carte de paiement rechargeable pour les bénéficiaires de l'aide sociale ainsi que les services et les paiements automatiques aux fournisseurs de services de soins de la vue.
- poursuite du soutien de la modernisation de la gestion financière grâce à des initiatives de suppression des documents papier visant à réduire le nombre de chèques papier émis.
- tenue de trois séances de formation sur le traitement des demandes relatives à l'accès à l'information offertes à plus de 200 employés de la FPO et praticiens de l'accès à l'information.
- fourniture de documents d'orientation pour aider les ministères et d'autres établissements assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, à mener des recherches efficaces sur l'accès à l'information dans l'ensemble de la FPO. Les documents visent à assurer que les demandes de la population concernant l'accès à l'information du gouvernement soient traitées de façon cohérente et opportune.
- élaboration d'une stratégie quinquennale de transformation, le Plan directeur pour les Services communs de l'Ontario, afin de stimuler et de permettre la transformation du gouvernement en améliorant le modèle de services communs.

promotion de l'utilisation par le ministère de l'entente obligatoire visant les fournisseurs attitrés qui permet de réduire les activités administratives et de gagner du temps.

- collaboration avec Firefighters Without Borders pour envoyer du matériel de lutte contre les incendies en République dominicaine où il sera encore utilisé et sauvera des vies.
- finalisation d'une nouvelle entente de carte d'entreprise qui offre des remises plus élevées à la FPO et la possibilité de fournir des conditions favorables aux organismes financés par la province.
- désignation d'un fournisseur attitré auquel font appel les organismes provinciaux pour les services de courtage d'assurance en vue de réduire le temps et les efforts nécessaires et d'avoir accès à un expert du secteur de l'assurance.
- négociation d'une entente entre les gouvernements fédéral et provincial qui soutient l'approvisionnement collaboratif, étant donné que la province et certaines entités du secteur parapublic ont accès à un pouvoir d'achat combiné avec le gouvernement fédéral.
- lancement par Publications Ontario d'une nouvelle Gazette de l'Ontario accessible qui convertit 15 années d'enjeux actuels et passés en un format à la portée de tous.
- mise sur pied d'activités et de services à l'échelle du gouvernement pour aider à prévenir les blessures et les maladies professionnelles ainsi que favoriser les mesures d'adaptation à l'emploi et un retour au travail rapide pour les employés handicapés. Cela comprend une initiative visant à promouvoir la santé mentale et à éliminer les préjugés associés à la santé mentale en milieu de travail.

Renforcement de la protection des consommateurs et de la sécurité du public

- présentation et sanction royale du projet de loi 59, Loi de 2017 donnant la priorité aux consommateurs, qui :
 - élargit la protection des consommateurs dont les dettes sont en recouvrement;
 - étend la portée des mesures de protection afin d'aider les consommateurs à faire face à des vendeurs itinérants sans scrupule qui tentent de leur vendre des électroménagers;
 - renforce la protection des consommateurs qui ont recours à des solutions de rechange en matière de services financiers, comme des prêts sur salaire.
- protection du consommateur de l'Ontario :
 - a traité près de 34 000 plaintes et demandes des consommateurs;
 - a tenu plus de 200 inspections de conformité en entreprise;
 - a déposé plus de 460 accusations en vertu de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur donnant lieu à :
 - un total de 114 mois de probation pour les contrevenants,
 - la restitution de plus de 684 8000 \$ aux victimes sur ordonnance d'un tribunal et d'amendes à des contrevenants,
 - la négociation d'une somme de 1,1 million de dollars en restitution et pour des contrats annulés/rescindés;
- a tenu une vaste consultation pour la prise de règlements aux termes du projet de loi 106, *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums*.
- création de deux groupes d'experts pour conseiller le ministère sur la mise en place de deux nouvelles autorités

administratives : l'Office du secteur des condominiums et l'Office de délivrance de permis aux gestionnaires de condominiums. Les groupes consultatifs, composés d'experts en gouvernance ainsi que d'experts du secteur des condominiums et des affaires ont terminé leurs travaux à l'été 2016.

- création de deux organismes sans but lucratif afin de soutenir les autorités administratives en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*.
- soutien de l'adoption du projet de loi 47, *Loi de 2016 sur la préservation des points de récompense* (modification de la *Loi sur la protection du consommateur*) par l'apport de modifications gouvernementales. Cela a incité Air Miles à faire marche arrière à propos de sa politique d'expiration des points à l'échelle du Canada.
- consultation sur les règlements nécessaires à la mise en œuvre des modifications en vertu du projet de loi 47, sans fardeau réglementaire excessif pour les entreprises.
- réception des recommandations finales de l'honorable J. Douglas Cunningham, c.r., le conseiller spécial nommé pour amorcer l'examen public indépendant de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* et de la Tarion Warranty Corporation.
- mise en œuvre de nouveaux règlements qui contribueront à protéger les consommateurs ontariens dont le véhicule est remorqué ou remisé dans une installation d'entreposage. Les nouvelles dispositions comprennent notamment : la divulgation du tarif facturé au public, l'acceptation de paiements autres que de l'argent comptant et la réception d'une facture détaillée avant d'effectuer des paiements.
- travail concerté avec la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) pour :
 - effectuer des inspections fondées sur les risques plutôt qu'observer la pratique d'inspection annuelle précédente;
 - obliger les installations à souscrire une assurance d'un montant minimum;
 - réduire le fardeau des entreprises en simplifiant l'exigence de conformité à l'égard de la formation.
- collaboration avec l'Office de la sécurité des installations électriques pour adopter le nouveau *Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario* qui est entré en vigueur en mai 2016. Le Code de 2015 améliore la sécurité du public, réduit le fardeau des entreprises et facilite l'utilisation de nouvelles technologies.
- consultation auprès du public et des intervenants de l'industrie dans le cadre de l'examen de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*. Les consultations portaient sur les manières plus efficaces de protéger les consommateurs qui planifient des vacances ou achètent des services de voyage.
- travail concerté avec des intervenants de l'industrie et l'Office des normes techniques et de la sécurité pour :
 - simplifier les exigences imposées aux détaillants voulant assembler des barbecues pour leurs clients afin de réduire le fardeau de la réglementation, bien qu'en les obligeant à s'assurer que les appareils soient assemblés de façon sécuritaire;
 - soutenir des modifications au code de manutention des combustibles liquides pour mieux tenir compte des pratiques exemplaires du secteur, de la technologie actuelle et de la sécurité environnementale.
- tenue de consultations afin de mettre à jour les règlements applicables aux articles rembourrés en Ontario. Les consultations ont examiné les moyens permettant de réduire le fardeau réglementaires actuel des entreprises et d'adopter une démarche moderne à l'égard des règlements.
- établissement d'un groupe d'intervenants experts chargé d'examiner le règlement sur les chaudières et les appareils sous pression. Le groupe d'experts représentait le secteur de l'assurance, les fabricants, les

organismes d'inspection et les propriétaires fonciers. Il a terminé ses travaux à l'été 2016 et son rapport servira de fondement à une consultation plus vaste menée par le gouvernement.

- modification des normes sur le vin de la VQA pour offrir une plus grande souplesse aux établissements vinicoles quant à la façon d'utiliser le logo ou les lettres VQA sur les bouchons et diminuer la teneur minimale en sucre de tous les cépages de muscat pour certains vins.
- inspection des entreprises des secteurs du conditionnement physique, de l'ameublement de maison et du déménagement afin de mieux protéger les consommateurs. De plus, des inspections ont été effectuées dans des ateliers de carrosserie pour s'attaquer à l'économie clandestine.
- délégation de la délivrance des permis et de la supervision des services funéraires et de transfert aux termes de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* à une nouvelle autorité administrative, l'Office ontarien des services funéraires.

Création d'un climat d'affaires dynamique

- appui donné au ministère du développement économique et de la croissance dans le cadre du lancement du programme pilote Défi pour des petites entreprises innovatrices, dans le cadre de l'Initiative pour la croissance des entreprises, en vue de créer un marché dynamique en Ontario qui fournit des solutions innovantes permettant de surmonter les défis du secteur public.
- facilitation, pour les entreprises, de la façon de faire des affaires avec le gouvernement en leur fournissant des ressources et des renseignements, notamment des séminaires, une contre-exposition et des séances d'information ciblées.
- mise en œuvre d'un système d'appel d'offres en ligne qui permet de passer, de recevoir, d'évaluer et d'accorder des contrats d'approvisionnement par voie électronique, ce qui réduit les coûts et fait gagner du temps au gouvernement et aux fournisseurs.
- création du Conseil consultatif en matière de droit des affaires chargé de formuler des recommandations sur les modifications à apporter en priorité aux lois sur le commerce afin d'améliorer le climat commercial et de solidifier la position de l'Ontario en tant que province de prédilection pour les entreprises.
- travail concerté avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour l'adoption du numéro d'entreprise unique dans le cadre de l'initiative de modernisation de l'administration des paiements de transfert.
- modernisation et mise à jour de huit lois en vigueur dans le cadre du projet de loi sur l'allègement du fardeau réglementaire du ministère du Développement économique et de la Croissance.
- ajout de onze autres municipalités de l'Ontario à PerLE pour que leurs permis et licences puissent être consultés au moyen du service en ligne pancanadien.

Dépenses ministérielles réelles provisoires 2016-2017 (en millions de dollars)*

Nature de la dépense	Montant
Fonctionnement**	595,0 millions \$
Immobilisations**	18,6 millions \$

Effectif*** 4 191

(au 31 mars 2017)

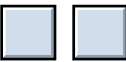
*Les chiffres réels provisoires correspondent aux données financières figurant dans le Budget de l'Ontario de 2017.

**Comprend les crédits législatifs.

***Postes équivalents temps plein dans la fonction publique de l'Ontario

Mis à jour : 16 août 2017
Date de publication : 16 août 2017

Évaluer



Sujets

- Gouvernement
- Plans axés sur les résultats

Ministère des Services
gouvernementaux et des
Services aux consommateurs

[l'Ontario en bref](#) [accessibilité](#) [nouvelles](#)
[confidentialité](#) [conditions d'utilisation](#)
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012 17

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

