

[Accueil](#) [Gouvernement](#) [Plans et rapports annuels](#) [2019-2020](#)

Publication des plans d'activités et rapports annuels de 2019-2020 : ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Plans d'activités pour 2019-2020, résultats et retombées de tous les programmes provinciaux offerts par le ministère de la Santé en 2018-2019.

Dans cette page

1. [Vue d'ensemble du ministère](#)
2. [Programmes du ministère](#)
3. [Organigramme du ministère](#)
4. [Lois administrées par le Ministère des Services Gouvernementaux et des Services Aux Consommateurs](#)
5. [Organismes, conseils et commissions](#)
6. [Données financières détaillées](#)
7. [Sommaire des résultats de 2018-19](#)
8. [Rapport annuel 2018-19](#)

Vue d'ensemble du ministère

Mandat

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) fournit des avantages à la fonction publique de l'Ontario (FPO) ainsi qu'aux résidents et aux entreprises de l'Ontario. Il assume un rôle clé comme concepteur et fournisseur de services organisationnels, facilitateur de

transformation et organisme de réglementation moderne. Le ministère s'est engagé à faire preuve de leadership afin de mettre en place des démarches axées sur les personnes et de générer des économies de coûts.

Le mandat général du MSGSC consiste à fournir au gouvernement des solutions et des services opérationnels pour la fonction publique qui sont efficaces et efficaces, à renforcer la protection des consommateurs et la sécurité du public ainsi qu'à fournir les programmes, les services et les produits essentiels à la population et aux entreprises.

À propos du ministère

Le MSGSC explore et innove pour le futur tout en concevant et en fournissant des programmes, des services et des produits essentiels contribuant à transformer la prestation des services gouvernementaux et à mieux servir les Ontariennes et les Ontariens. L'amélioration de la prestation de services numériques est au cœur de sa démarche et vise à accroître la valeur des investissements et à permettre la prestation de services simplifiés, accélérés et améliorés aux personnes et aux entreprises de l'Ontario.

Les **Services communs de l'Ontario** offrent à tous les ministères, aux fonctionnaires et à certains organismes des services communs internes et centralisés touchant l'approvisionnement, les finances, les ressources humaines, la paie et les avantages sociaux ainsi que des services opérationnels à l'échelle de la FPO, et ce, par divers canaux, en particulier numériques.

Le **Programme des services organisationnels de technologie de l'information** assume le leadership de l'établissement de services modernes de l'information et de la technologie de l'information (ITI) pour répondre aux besoins des Ontariens et Ontariennes et de la fonction publique de l'Ontario (FPO). À cet effet, il élabore et met en œuvre une stratégie de TI, veille à la sécurité des systèmes et des données et met en œuvre une infrastructure, une gouvernance et une responsabilité communes. Le programme offre également des services communs à l'échelle de la FPO, tels que des services d'hébergement, des services de gestion et des fonctions réseau.

Les **projets d'infrastructure du gouvernement** sont responsables de la gestion d'une grande partie du portefeuille des biens immobiliers du secteur public de l'Ontario, l'un des plus importants portefeuilles des biens immobiliers du secteur public au Canada. Ils sont responsables de l'élaboration des politiques, des lois et des programmes qui concernent les biens immobiliers publics et confisqués et de contribuer à la prestation de services publics de classe mondiale. Cela comprend la mise en œuvre des stratégies immobilières, la planification du portefeuille, l'acquisition et l'aliénation des biens, la gestion des locaux, la planification des immobilisations et les améliorations locatives. Ce programme surveille le volet immobilier d'Infrastructure Ontario.

Information, protection de la vie privée et Archives publiques assure l'intendance des documents de

la province de l'Ontario en offrant des conseils en matière de stratégie et de politique organisationnelle et une orientation aux ministères, aux organismes et au secteur parapublic quant à la gestion des documents et de l'information, à l'accès à l'information et à la 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.

Le **Groupe**ment pour l'intégration des services gouvernementaux (**GISC**) offre des conseils stratégiques et des solutions technologiques rentables aux ministères du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce; des Services aux aînés et de l'Accessibilité; des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs; de l'Infrastructure et des Affaires francophones; ainsi qu'au portefeuille de l'Énergie au sein du ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines. Le **GISC** soutient et favorise la technologie de l'information nécessaire permettant à ses ministères et à ses organismes soutenus d'exploiter, de moderniser et de transformer leurs entreprises.

ServiceOntario est le portail qui donne à la population et aux entreprises ontariennes accès aux services du gouvernement. L'organisme offre des services qui concernent la carte Santé, le permis de conduire et l'immatriculation de véhicule, les permis liés à des activités de plein air (chasse, pêche), les événements démographiques, l'enregistrement des entreprises. Il aide les Ontariennes et les Ontariens par de multiples voies, y compris en personne, par téléphone et en ligne.

Les **services aux consommateurs** sont responsables de politiques, de programmes et de services adaptés aux besoins de la population et des entreprises de l'Ontario. En tant qu'autorité de réglementation moderne, les Services aux consommateurs fournissent des services dans les domaines de la protection des consommateurs, de la sécurité du public et du droit des entreprises. Dans leur rôle de leader gouvernemental de la transformation numérique, ils conçoivent et fournissent de l'information et des services en ligne et établissent des politiques et des normes numériques.

Objectifs principaux du **MSGSC**

Le **MSGSC** a fixé cinq objectifs principaux pour réaliser le mandat du ministère et les priorités du gouvernement :

- **personnes et culture** : favoriser le talent, tirer parti de nos habiletés et de nos connaissances et attribuer la responsabilité afin de montrer des progrès rapides et itératifs quant au respect des engagements
- **gains d'efficacité générés** : rendre les services et les fonctions administratives plus efficaces et favoriser des économies de coûts afin de soutenir un budget équilibré pour l'Ontario
- **excellence en matière de prestation de services** : favoriser l'excellence opérationnelle et l'amélioration continue pour ce qui est de la prestation de services ainsi que transformer et rationaliser les modèles de prestation à l'échelle du gouvernement avec des partenaires du secteur

privé

- **transformation numérique** : effectuer une transformation en donnant la priorité au numérique afin de réduire le coût de prestation et de rendre les services simplifiés, accélérés et améliorés pour les personnes, les entreprises et les employés de FPO
- **soutenir les entreprises** : simplifier le cadre réglementaire de l'Ontario et réduire le fardeau administratif des entreprises afin de faciliter les liens avec l'ensemble du gouvernement

Voici certaines façons dont ces objectifs se traduisent en action :

Par l'entremise des Services communs de l'Ontario (SCO), le MSGSC sert de fournisseur de services organisationnels du gouvernement, générant des gains d'efficacité dans toute la FPO. La prestation de services clés, notamment la paie, l'approvisionnement, le traitement financier, l'administration des paiements de transfert, les ressources humaines et le traitement des opérations financières, permet aux ministères et à certains organismes de concentrer leurs ressources sur les services au public.

Le MSGSC joue également un rôle central dans la mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport d'Ernst & Young intitulé *Gestion de la transformation – Un plan d'action pour la modernisation en Ontario*. Par exemple, un examen détaillé a révélé d'importantes possibilités de gains d'efficacité et d'économies de coûts par la modernisation du processus d'approvisionnement du secteur public. Conjointement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, les SCO centraliseront l'approvisionnement des ministères, des organismes provinciaux et du secteur parapublic, ce qui générera des économies potentielles de 1 milliard de dollars chaque année, qui réduira les pratiques inefficaces et le chevauchement auxquels font face les fournisseurs, et qui fera en sorte que les entreprises de toute taille pourront faire affaire plus facilement et plus rapidement avec le gouvernement.

Les SCO continuent en outre à mettre en œuvre leur stratégie de transformation afin de devenir un organisme plus dynamique et plus souple qui favorise et qui permet une transformation à l'échelle du gouvernement. En renforçant sa capacité interne à fournir des services de bout en bout, le MSGSC continue à se positionner afin d'offrir des économies organisationnelles importantes et de soutenir la réalisation des priorités du gouvernement. Par exemple, le ministère appuiera la consolidation des paiements de transfert dans de multiples secteurs annoncée dans le Budget de l'Ontario de 2019 en agissant comme levier organisationnel et en élargissant le mandat de Subventions de l'Ontario afin d'y inclure les organismes bénéficiant de paiements de transfert et les programmes récurrents.

En 2018-2019, le gouvernement a réalisé des économies en ITI de plus de 66 millions de dollars annuellement par des réductions négociées des taux contractuels, une collaboration avec le secteur parapublic et une amélioration de la gestion des applications et de l'infrastructure.

Le ministère a poursuivi son travail avec ses partenaires à l'échelle de la FPO, qui vise à accélérer

l'adoption de pratiques exemplaires dans le cadre de la Stratégie en matière d'ITI de la FPO (2016-2020). Cela comprend l'utilisation de nouveaux modes de prestation afin de numériser, d'automatiser et de moderniser les services publics partout en Ontario, par exemple, l'automatisation de la délivrance des permis de chasse et de pêche, la hausse du nombre de services en ligne offerts aux employeurs et une meilleure accessibilité à l'information des voyageurs.

Le ministère a également travaillé avec ses partenaires pour explorer de nouvelles technologies prometteuses et suivre une formation à cet égard et a poursuivi le déploiement d'outils collaboratifs à l'intention du personnel de toute la FPO.

Les services de cybersécurité ont aussi été renforcés et ont reçu le mandat d'accroître la cyberrésilience à l'échelle de la FPO. La province a embauché son premier directeur général de la sécurité de l'information afin de diriger la transformation des capacités en cybersécurité au sein de la FPO et d'appuyer le conseiller provincial en matière de sécurité.

Le ministère est responsable de toutes les initiatives politiques liées aux biens immobiliers qui visent à soutenir la prestation de services au public et à aider le gouvernement et d'autres ministères à réaliser leurs mandats et leurs priorités. Le ministère travaille avec Infrastructure Ontario afin de gérer son portefeuille des biens immobiliers, de manière à soutenir la réalisation des programmes du gouvernement.

La gestion efficace des biens immobiliers contrôlés par le MSGSC est plus importante que jamais. Le MSGSC est prêt à produire des résultats tangibles en mettant l'accent sur trois stratégies interreliées : 1) la génération de revenus, par exemple la poursuite de la vente des biens excédentaires; 2) l'optimisation des actifs, notamment une meilleure utilisation des locaux à bureaux; et 3) les gains d'efficacité liées aux activités, par exemple la prise de décisions opérationnelle centralisée.

Ces trois stratégies interreliées seraient rendues opérationnelles grâce à cinq initiatives clés :

1. la reconstruction du complexe de l'édifice Macdonald
2. la rationalisation du processus d'aliénation des biens
3. une meilleure optimisation de l'utilisation des locaux à bureaux par le gouvernement
4. la mise en place d'un modèle coordonnée de gestion des locaux à l'échelle du gouvernement
5. l'optimisation des terrains du gouvernement

Les résultats de ces initiatives feront en sorte que le portefeuille des biens immobiliers du gouvernement soit mieux géré, qu'il réduise le fardeau administratif et qu'il entraîne des économies pour les contribuables.

Le ministère continue de faire preuve de leadership et d'offrir du soutien au reste de la fonction publique en

matière de pratiques exemplaires liées à la gestion de l'information, à la tenue de dossiers, à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Avec l'aide des Archives publiques de l'Ontario, le ministère est responsable de la gestion et de la préservation du patrimoine culturel et documentaire de la province et de l'accès à ce patrimoine.

Le MSGSC continue à contribuer à l'amélioration des services en ligne existants en mettant en place des outils visant à améliorer les services en ligne. Par exemple, le service de rappels par courriel existant, qui permet aux Ontariennes et aux Ontariens de s'inscrire afin de recevoir plusieurs avis de renouvellement par courriel, est transformé en un service organisationnel, en commençant par un lancement bêta au début avril pour le permis de conduire et la vignette d'immatriculation. Le service numérique d'avis organisationnel permettra l'ajout d'autres rappels dans le futur, par exemple concernant la carte Santé de l'Ontario et la carte-photo de l'Ontario.

ServiceOntario poursuit le recouvrement des amendes impayées décernées en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* pour le compte d'Ontariennes et d'Ontariens ainsi que de municipalités en offrant l'accès à ces services par l'entremise de centres de paiements en ligne et en personne.

ServiceOntario améliore la façon dont le Bureau du registraire général de l'état civil gère la prestation de services et les renseignements sur les programmes. Cette amélioration favoriserait également la transition en cours vers un gouvernement numérique tout en maintenant l'intégrité des programmes.

Le MSGSC a adopté des changements visant à permettre l'enregistrement d'une naissance avec un nom unique et le changement d'un nom pour un nom unique, selon la culture traditionnelle de la personne qui en fait la demande. Il s'agit d'une partie importante de la réponse de l'Ontario à l'appel à l'action de la Commission de vérité et réconciliation à la suite des torts causés par le système de pensionnats du Canada.

Récemment, le MSGSC et son partenaire, Teranet Inc., ont lancé une version Web de Teraview, le programme destiné aux professionnels de l'immobilier, qui offre un accès au système d'enregistrement immobilier électronique de la province. Le ministère et Teranet ont lancé les phases 1 et 2 du portail Web OnLand, une application Web qui agit comme « bureau d'enregistrement immobilier virtuel » et qui permet aux utilisateurs de consulter, d'envoyer par courriel, d'imprimer, d'envoyer par messenger et de sauvegarder des résultats de recherche de propriétés situées partout dans la province. Teraview et le portail Web OnLand sont accessibles et conformes aux exigences de la *Loi sur les services en français*.

Le MSGSC poursuit la consolidation de la protection des consommateurs et de la sécurité du public par la modernisation de ses lois et règlements, tout en réduisant le fardeau qui pèse sur les entreprises. Il réalise cela en mettant au point des paramètres de mesure efficaces de sa politique et en créant/réformant des lois et règlements pour les autorités administratives. Le gouvernement s'est engagé à transformer et à moderniser les services publics en trouvant des façons nouvelles et intelligentes d'améliorer les résultats

pour les Ontariennes et les Ontariens et d'atteindre les objectifs fiscaux. Le MSGSC continuera de mettre l'accent sur les stratégies visant à transformer le gouvernement et de bâtir de meilleurs services publics pour l'avenir de l'Ontario.

Par exemple, il a lancé des consultations visant à examiner la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*. Cette loi régit les maisons, les courtiers et les agents de courtage commercial et immobilier en établissant les règles au sujet de la manière dont ils mènent leurs activités et dont ils interagissent avec les consommateurs. Presque 20 ans se sont écoulés depuis le dernier examen complet de la loi. Le marché a considérablement changé entretemps, et le ministère a sollicité les commentaires du public, y compris les propriétaires de maisons, les locataires et les professionnels de l'immobilier, au sujet de la modernisation de la loi afin de rendre compte du marché actuel, de réduire le fardeau administratif et de renforcer la protection du consommateur.

Les modifications législatives qui abrogent la *Loi de 2013 sur les conventions de services sans fil* constituent un autre exemple de réduction du fardeau des entreprises. L'abrogation réduira le fardeau réglementaire des entreprises en éliminant le chevauchement de la loi provinciale avec le Code sur les services sans fil fédéral. Les consommateurs continueront d'être servis en faisant part de leurs préoccupations directement à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (la Commission des plaintes fédérale).

Le gouvernement s'est engagé à transformer la Tarion Warranty Corporation et à renforcer la protection des consommateurs lorsqu'ils procèdent à l'un des plus importants achats de leur vie, celui d'une nouvelle maison. Le gouvernement prend par conséquent des mesures pour :

- établir un organisme de réglementation distinct de Tarion permettant aux constructeurs et aux vendeurs de logements neufs de résoudre des conflits d'intérêts
- examiner la faisabilité d'un modèle d'assurance à fournisseurs multiples pour les garanties et les protections de logements neufs en Ontario
- déposer des modifications législatives dont l'adoption permettra au gouvernement de rendre Tarion plus transparent et responsable
- adopter de nouvelles initiatives visant à mieux informer et protéger les acheteurs de projets de copropriétés annulés

Le MSGSC a modifié le règlement Chaudières et appareils sous pression pris en application de la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité*, qui renforce la sécurité du public et qui accroît l'efficacité opérationnelle. Ces modifications permettent à l'Office des normes techniques et de la sécurité d'exercer une surveillance accrue des assureurs en contribuant à résoudre les problèmes organisationnels avec le programme et en clarifiant les exigences d'inspection applicables aux appareils sous pression.

De plus, le MSGSC continue de faciliter un climat d'affaires dynamique en Ontario. Le règlement relatif aux

articles rembourrés (Upholstered and Stuffed Articles) pris en application de la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* a été révoqué. Ce changement a réduit le fardeau administratif des entreprises et a éliminé le chevauchement avec les exigences fédérales concernant la sécurité des produits. Les articles rembourrés vendus en Ontario continueront d'être assujettis aux lois fédérales applicables, y compris la *Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation* et la *Loi sur l'étiquetage des textiles*.

Le gouvernement a déposé le projet de loi 66, *Loi de 2019 visant à rétablir la compétitivité de l'Ontario*, qui a reçu la sanction royale le 3 avril 2019. La loi accorde au ministre le pouvoir d'approuver des règles de rechange aux fins de conformité. Le ministère utiliserait les règles de rechange du règlement sur les mécaniciens d'exploitation pour réduire le fardeau des entreprises en adoptant un cadre de prise en compte du risque, en offrant des options permettant aux entreprises de se conformer aux règles applicables et en simplifiant les règles auxquelles doivent se soumettre les entreprises et les travailleurs.

Le ministère a travaillé avec les territoires de compétence de partout au Canada afin de rationaliser l'enregistrement et de reconnaître mutuellement à l'échelle nationale les numéros d'enregistrement canadiens pour le matériel sous pression (chaudières et appareils sous pression). Cette initiative éliminera les examens redondants et coûteux effectués par chaque territoire de compétence.

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. Ce faisant, le gouvernement a créé le Conseil consultatif en matière de Ministère des Services gouvernementaux et des services aux consommateurs droit des affaires afin de fournir de la rétroaction et des recommandations sur la modernisation des lois commerciales et des lois des sociétés de l'Ontario.

Le MSGSC a modifié le *Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario* pris en application de la *Loi de 1998 sur l'électricité* à la suite d'une mise à jour du *Code canadien de l'électricité* en 2018. Le règlement modifié entrera en vigueur le 16 mai 2019, soit au début de la saison de construction en Ontario.

Le ministère continuera d'améliorer la protection du consommateur et d'assurer l'excellence du service en la matière en collaborant avec d'autres organismes de réglementation et territoires de compétence. Il concevra des démarches et des outils dynamiques d'application de la loi mieux adaptés à l'évolution du marché. Les autres méthodes comprendront de la formation et une sensibilisation stratégiques, la résolution de différends, la délivrance de permis, la réglementation et la supervision de secteurs ciblés dans les lois sur la protection des consommateurs et l'utilisation de données et de tendances sur le marché afin de contribuer aux activités de conformité et d'application des lois qui se fondent sur les risques, de manière à protéger l'intérêt public tout en réduisant le fardeau des entreprises.

Par exemple, le ministère a établi un partenariat stratégique avec Pro Bono Ontario, un organisme sans but lucratif qui fournit des services d'avocats bénévoles aux Ontariennes et aux Ontariens. Le partenariat cherche à combler un manque lorsque la médiation ne permet pas de résoudre la plainte ou concerne une

question qui ne relève pas du programme du ministère. Les consommateurs que le ministère aiguille à Pro Bono Ontario peuvent recevoir des services juridiques bonifiés allant jusqu'à une représentation complète devant le tribunal, si nécessaire. Le ministère a investi 20 000 \$ dans le partenariat. En février 2019, plus de 800 consommateurs avaient été aiguillés, et plus de 400 000 \$ avaient été recouvrés sous la forme de montants adjugés par la cour, de remboursements et de contrats annulés.

Afin de réaliser la vision ministérielle de services simplifiés, accélérés et améliorés, les Services numériques de l'Ontario (SNO) aident à la création d'un gouvernement numérique qui outille l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens pour la réussite à l'ère numérique. En repensant la façon dont le gouvernement utilise la technologie et répond à l'évolution technologique de manière élargie, les SNO s'efforcent de réaliser le potentiel de transformation de l'ère numérique pour l'Ontario.

En 2018, les SNO ont été élargis afin d'inclure le Bureau pour un gouvernement ouvert et le Bureau de l'approche Lean et de l'amélioration. Ces programmes apportent de nouvelles méthodes et une nouvelle expertise hautement complémentaires aux SNO et renforcent considérablement leur capacité à faire progresser le changement transformateur au sein du gouvernement.

Au début de 2019, les SNO ont lancé quatre initiatives stratégiques. Une fois mises en œuvre, elles devraient réaliser les priorités suivantes du gouvernement :

- une démarche accordant la priorité au numérique pour ce qui est des services transactionnels, qui haussera leur qualité et leur convivialité tout en réduisant le coût global pour le gouvernement. Cette initiative lèvera les obstacles à la prestation de services en ligne, reformera la gouvernance interne et intégrera des méthodes centrées sur l'utilisateur aux processus de conception des services
- un engagement visant à transformer les 10 transactions de ServiceOntario les plus demandées (par volume) en faisant la promotion d'une meilleure expérience en ligne. Grâce à cette initiative, le MSGSC a fixé des objectifs de 65 % d'adoption des services en ligne d'ici 2023-2024 et d'économies pouvant atteindre 33,5 millions de dollars sur cinq ans. Le MSGSC atteindra cet objectif en faisant la promotion de la cohérence et de la convivialité de l'expérience des services en ligne
- un engagement à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie relative aux données pour l'Ontario qui favorise un gouvernement amélioré et plus avisé assure une confiance envers l'économie guidée par les données et entraîne des avantages économiques pour l'Ontario
- lancer le Bureau de l'approche Lean et de l'amélioration, en réponse aux recommandations formulées dans le rapport de l'examen détaillé des dépenses du gouvernement de 2018 afin de promouvoir l'application de pratiques de la gestion Lean à l'échelle de la FPO. Le Bureau de l'approche Lean et de l'amélioration renforcera la capacité concernant les pratiques et la culture Lean et s'attaquera à des projets tels que le changement de systèmes au sein du MSGSC et à l'échelle des ministères

Les SNO contribueront également à rendre l'Ontario ouvert aux affaires. Grâce à leur programme complet de réformes, les SNO réduisent le fardeau administratif interne et le fardeau administratif des entreprises et font croître l'économie en stimulant l'adoption et la croissance de modèles d'affaires guidés par les données. Les SNO aident les ministères qui desservent les entreprises partout en Ontario à accroître l'efficacité et la convivialité de leurs services.

Les SNO travailleront à l'amélioration de l'accès aux données, aux renseignements et aux occasions permettant à la population de prendre part aux décisions qui la concernent. En tirant davantage parti de la technologie pour promouvoir l'ouverture et la transparence, les SNO aideront à restaurer la responsabilisation au sein du gouvernement et la confiance envers celui-ci.

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. Le MSGSC s'est engagé à l'égard de l'amélioration continue en perfectionnant de façon permanente ses indicateurs de rendement clés (IRC) et ses paramètres de mesure des programmes, qui permettent d'évaluer le rendement et de donner des résultats.

Le ministère continue d'examiner et de chercher à améliorer son cadre de gestion actuel des mesures de rendement et des résultats globaux.

Contribution du ministère aux engagements prioritaires

Le ministère s'est engagé à apporter des améliorations à ses programmes et services. En voici quelques-unes :

- amélioration des services numériques ou en ligne de ServiceOntario afin de fournir un processus plus facile à utiliser et plus efficace. Ces services comprennent notamment les suivants :
 - amélioration des services aux conducteurs et des services liés aux véhicules
 - élargissement de l'admissibilité pour ce qui est des renouvellements de la carte Santé et potentiellement de la carte Santé pour enfant
 - perfectionnement des rappels de renouvellement numériques
 - soutien à l'amélioration de la prestation de services désignés
 - modernisation des lois sur les événements vitaux afin de mettre à jour le langage, de rendre compte des modifications aux lois et de créer un pouvoir responsable des processus améliorés et des exigences du programme
 - en partenariat avec la province de la Colombie-Britannique, examen de nouvelles façons de

rendre les renseignements sur l'enregistrement des entreprises accessibles au public en mettant à profit une technologie moderne

- poursuite de la modernisation du Système d'information sur les entreprises de l'Ontario afin d'améliorer les services d'enregistrement des entreprises de manière à offrir des services électroniques
- poursuite de l'Initiative d'élargissement de l'utilisation du numéro d'entreprise afin de veiller à ce que les programmes ministériels destinés aux entreprises collectent et utilisent le numéro d'entreprise d'ici mars 2020, dans un effort de simplification des interactions entre le gouvernement et les entreprises
- établissement d'un partenariat avec Corporations Canada afin de mener une démarche numérique nationale concernant l'enregistrement d'entreprises d'autres provinces, en mettant l'accent sur la simplification de l'expérience de l'utilisateur tout en réduisant fardeau administratif des entreprises canadiennes :
 - ce Service d'accès au registre pluri-gouvernemental connecte les registres en permettant le partage confidentiel des renseignements entre les territoires de compétence et en rendant l'enregistrement plus harmonieux et efficace. Le service améliore en outre l'accès aux renseignements de base des entreprises afin de permettre aux fournisseurs, aux acheteurs, aux créanciers, aux consommateurs et à d'autres membres des secteurs public et privé d'identifier des entreprises et d'effectuer des vérifications sur celles-ci
 - la version bêta de l'outil de recherche dans les registres d'entreprises au Canada (beta.registresdentreprisesauCanada.ca) a été mise en ligne en juin 2018, et le MSGSC est en voie de publier une version bêta du système de production (aux fins d'enregistrement et de production de rapports) d'ici janvier 2020. Cette version bêta de l'outil de recherche donne accès aux renseignements sur plus de 90 % des entreprises constituées en vertu d'une loi fédérale et permet d'effectuer une recherche sur les entreprises constituées en vertu d'une loi fédérale en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba, en Ontario et au Québec et dans Corporations Canada
- soutien de la mise en œuvre du projet de loi 66, *Loi de 2019 visant à rétablir la compétitivité de l'Ontario*, qui :
 - modifie la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* de manière à ce que cette loi :
 - ne s'applique plus aux articles rembourrés
 - accorde au ministre le pouvoir d'approuver des règles de rechange aux fins de conformité. Le ministère utilisera les règles de rechange du règlement sur les mécaniciens d'exploitation pour réduire le fardeau des entreprises en adoptant un cadre de prise en compte du risque, en offrant des options aux entreprises et en simplifiant les règles auxquelles doivent se soumettre les entreprises et les travailleurs

- abroge la *Loi de 2013 sur les conventions de services sans fil* et révoque les deux règlements d'application
- soutien de l'Office des normes techniques et de la sécurité quant à sa liquidation des activités du programme lié aux articles rembourrés, étant donné la révocation du règlement relatif à ces articles
- mise en œuvre des recommandations tirée de la vérification de l'optimisation des ressources de l'Office des normes techniques et de la sécurité et de la surveillance par le ministère de l'Office, effectuée par la vérificatrice générale de l'Ontario
- poursuite des travaux avec les territoires de compétence de partout au Canada afin de rationaliser l'enregistrement et de reconnaître à l'échelle nationale les numéros d'enregistrement canadiens pour le matériel sous pression (chaudières et appareils sous pression). Cette initiative remplacera les examens redondants et coûteux effectués par chaque territoire de compétence par un nouveau système qui devrait être opérationnel en 2020. Présentation de modifications réglementaires proposées visant à réduire le fardeau réglementaire des établissements vinicoles en offrant une souplesse accrue quant à la production de vin et à permettre une meilleure gestion des stocks
- sous réserve de l'adoption du projet de loi 100, *Loi de 2019 pour protéger l'essentiel (mesures budgétaires)*, mise en œuvre des modifications législatives qui permettront au gouvernement d'obliger la Tarion Warranty Corporation à rendre publique la rémunération de ses cadres et des membres de son conseil d'administration et à effectuer une transition vers une composition du conseil plus équilibrée en fonction des compétences
- collaboration avec la Tarion Warranty Corporation et l'Office de réglementation de la construction de logements afin de mettre en place un nouveau pouvoir administratif qui agira comme autorité administrative indépendante des constructeurs et des vendeurs de logements neufs
- poursuite de l'examen et de la prise en compte d'améliorations supplémentaires à la *Loi de 1998 sur les condominiums*
- élaboration de règlements afin de soutenir la mise en œuvre des modifications aux lois concernant les entreprises, sollicitation d'autres commentaires auprès du nouveau Conseil consultatif en matière de droit des affaires et consultation sur d'autres réformes du droit des affaires afin de contribuer au renforcement de la confiance au sein du milieu des affaires et de renforcer l'avantage concurrentiel de l'Ontario
- entreprise d'un examen de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* afin de moderniser la loi et de rendre compte du marché actuel, de réduire le fardeau administratif et de renforcer la protection du consommateur
- mise en œuvre des modifications à la *Loi de 2017 sur la vente de billets*, qui amélioreront les options et la protection des consommateurs
- poursuite de la baisse par le ministère des coûts de l'ITI à l'aide d'une série d'initiatives liées à l'utilisation efficiente de la technologie et des services de TI qui adoptent un cycle de vie de gestion

des biens plus efficace et mieux structuré et d'une meilleure gestion des dépenses

- mise à profit par le service de TI de son mandat qui consiste à accorder la priorité au numérique en accélérant le recours aux services infonuagiques au sein de la FPO et du secteur parapublic
- afin de soutenir cet engagement, mise en œuvre par le service d'ITI d'initiatives visant à générer des économies annuelles de 100 millions de dollars d'ici 2020-2021, parmi lesquelles des économies annuelles de 66 millions de dollars ont déjà été réalisées
- accélération de la numérisation des collections des Archives publiques de l'Ontario et de l'accès en ligne à ces collections
- élaboration d'un cadre pour l'intégration de données à l'échelle du gouvernement afin de permettre une meilleure utilisation des données à des fins de prise de décisions
- poursuite de la transformation des pratiques en matière de tenue des dossiers, d'accès à l'information et de respect de la vie privée à l'appui d'un gouvernement accordant la priorité au numérique
- poursuite de l'offre de conseils et d'une orientation sur les pratiques exemplaires concernant la tenue de dossiers, l'accès à l'information et le respect de la vie privée afin de permettre aux ministères de respecter leurs engagements à l'égard de la transformation
- poursuite de la mise en œuvre de la phase finale du projet de modernisation de la veille stratégique du Système intégré de gestion de l'information financière, qui améliorera le service organisationnel de veille stratégiques et d'analytique en renforçant les capacités pour ce qui est des analyses géospatiales, des analyses prédictives, de l'exploration de données, de l'exploration de textes et des analyses statistiques dont peut tirer parti l'ensemble de la FPO. Les nouvelles capacités en stratégies de veille et en analytique soutiennent les priorités stratégiques de la FPO, notamment la prise de décisions fondées sur des éléments de preuve et la transformation des services au public, et respectent la recommandation formulée dans le rapport d'Ernst & Young intitulé *Gestion de la transformation – Un plan d'action pour la modernisation en Ontario*, soit fournir aux décideurs les bonnes informations au bon moment

Programmes du ministère

Services communs de l'Ontario

Les Services communs de l'Ontario (SCO) constituent un organisme de services organisationnels et un facilitateur de transformation qui offrent aux ministères, aux employés et à certains organismes de l'Ontario plus de 50 services touchant l'approvisionnement, les finances, l'administration des paiements de transfert, les ressources humaines, la paie et les avantages sociaux, le traitement et l'administration des paiements de transfert ainsi qu'un éventail de services opérationnels. Ils desservent environ 66 000 employés de la

fonction publique de l'Ontario et font affaire avec environ 52 000 fournisseurs chaque année.

En partenariat avec le service d'ITI, les SCO s'assurent également 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.

Programme/service	Norme de service	Objectif	2016-17	2017-18	2018-19
Service des documents officiels – Délivrance de documents	Les clients seront satisfaits des services offerts	95 %	95 %	95 %	96 %

Infrastructure du gouvernement

Le ministère continue d'établir l'orientation stratégique du gouvernement en ce qui a trait à l'un des plus importants portefeuilles des biens immobiliers du secteur public au Canada.

- le portefeuille des biens immobiliers généraux comprend 4 664 immeubles appartenant au gouvernement et environ 121 000 acres de terrain gérés directement par Infrastructure Ontario. Il fait l'acquisition, la gestion et l'aliénation de biens immobiliers, ainsi que la supervision de son mandataire en la matière, la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier (Infrastructure Ontario), afin de soutenir la mise en œuvre de la politique et du programme du gouvernement
- en vertu de la *Loi de 2015 sur les biens sociaux confisqués*, le programme des biens sociaux confisqués vise à redonner une utilisation productive aux biens obtenus par la Couronne auprès des personnes morales dissoutes. Redonner une utilisation productive aux biens protège la province contre les risques ou les dettes liés aux biens sociaux confisqués
- le Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'électricité est responsable d'environ 42 000 acres de terrains situés le long de couloirs de transport de l'électricité. En facilitant l'utilisation par le public de ces terrains ainsi que leur accès, le ministère génère des revenus au moyen d'une utilisation secondaire des terrains
- conjointement avec Infrastructure Ontario, le MSGSC offre des conseils et des services d'expert en matière d'immobilier à la fonction publique de l'Ontario, y compris le secteur parapublic
- afin de gérer ses biens immobiliers de la manière la plus efficace et la plus efficiente possible, le ministère met l'accent sur une stratégie à long terme axée sur la gestion, le redéploiement et la vente ou la cession de biens

Le ministère est également responsable du Projet de réfection des bureaux de Queen's Park (PRQP). Le

PRQP est une initiative de huit ans qui prévoit la remise en état de l'édifice Whitney et d'importants travaux de reconstruction du complexe de l'édifice Macdonald. Ce complexe construit il y a 47 ans n'a jamais subi de rénovations majeures, et les systèmes fondamentaux de l'édifice – y compris le système électrique, la plomberie, la climatisation et le chauffage – sont maintenant arrivés en fin de vie utile et doivent être remplacés.

Division de l'information, de la protection de la vie privée et des 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. L'IPVPAP favorise la responsabilisation et la transparence au sein du gouvernement par la promotion de bonnes pratiques de conservation des documents, d'accès à l'information et de protection de la vie privée 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.

Programme/service	Norme de service	Objectif	2015-16	2016-17	2017-18	Chiffres réels 2018-19
Archives – Demandes d'information	On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 14 jours ouvrables, conformément à la norme	90 %	96 %	97 %	96 %	98 %
Archives – Demandes d'information	On traitera les demandes de renseignements et on y répondra dans les 22 jours ouvrables ou dans le délai prolongé	90 %	100 %	100 %	100 %	99 %

autorisé

Archives – Commandes de reproduction	On répondra aux demandes de reproduction dans les 14 jours ouvrables, conformément à la norme	90 %	96 %	95 %	94 %	98 %
---	---	------	------	------	------	------

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. Cela comprend le fait de permettre aux Ontariennes et aux Ontariens de choisir la façon d'interagir avec le gouvernement.

Jusqu'en juin 2018, ServiceOntario a évalué 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 correspondait au pourcentage de clients qui lui ont accordé une cote de satisfaction globale de « 4 » ou « 5 ». La satisfaction globale, qui est une moyenne des cotes de satisfaction pour chacun des modes, n'a pas pu être calculée en 2018-2019 parce que les enquêtes en personne et au téléphone n'ont pas été effectuées chaque trimestre de l'exercice.

Satisfaction globale	Objectif	2016-2017	2017-18	2018-2019
% de clients satisfaits ou très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario	90 % et plus	90 %	90 %	S.O.* *****

*Données non disponibles

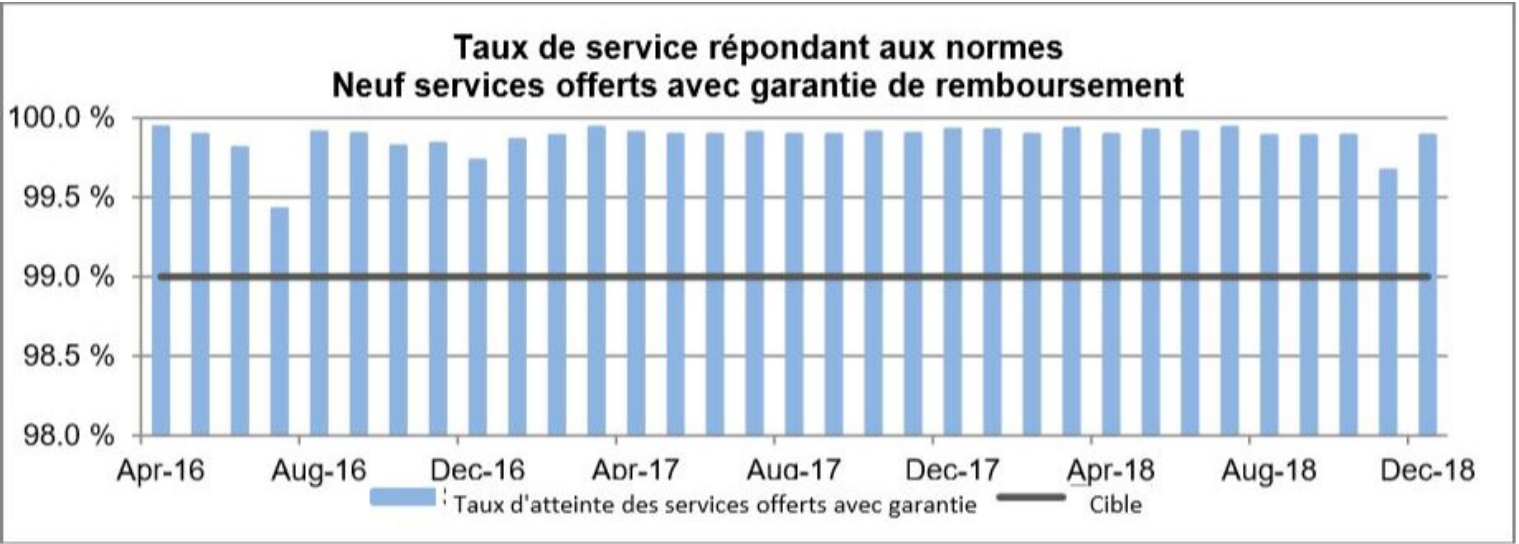
Les principales normes de service de ServiceOntario permettent d'évaluer le pourcentage d'opérations effectuées selon les normes de service établies et l'efficacité des processus de prestation de services. ServiceOntario a respecté ou dépassé la majorité de ses normes de service en 2018-2019.

Exercice 2018-19

Catégorie	Nombre total de normes	Normes avec objectif
-----------	------------------------	----------------------

	de service	atteint à au moins 90 %
Service à la clientèle	2	100,0 %
Renseignements	2	100,0 %
Permis, licences, certificats et enregistrements	45	73,3 %
Approbations et décisions	3	0,0 %
Total	52	71,2 %

Comme l'indique le graphique ci-dessous, les objectifs concernant tous les services offerts avec garantie de remboursement ont été atteints 99,9 % du temps, 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. L'objectif pour 2019-2020 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.



Protection du consommateur de l'Ontario

Protection du consommateur de l'Ontario (PCO) renseigne les Ontariennes et les Ontariens sur leurs droits et la façon de protéger leur argent 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 constitue une ressource reconnue et fiable pour les consommateurs et les entreprises. L'organisme leur fournit en effet les connaissances et les outils essentiels et 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, 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.

Services numériques de l'Ontario

Les Services numériques de l'Ontario (SNO) se sont engagés à créer un gouvernement numérique moderne qui outille l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens pour prospérer à l'ère numérique. Les SNO améliorent la qualité et l'offre de services gouvernementaux numériques en transformant les processus internes, en établissant de nouvelles normes et en outillant la FPO pour qu'elle puisse utiliser des méthodes de l'ère d'Internet.

Au moyen du développement de logiciels, d'une conception axée sur l'utilisateur et de méthodes Lean, les SNO font la promotion de manières modernes de travailler à l'échelle de la fonction publique. En faisant la promotion de l'accès à l'information, aux données et aux occasions de participer à la prise de décisions, les SNO contribuent à restaurer la responsabilisation au sein du gouvernement et la confiance envers celui-ci. En outre, les SNO aident le gouvernement à produire des résultats positifs pour l'Ontario et à s'adapter à ces résultats, à une époque d'évolution technologique.

Initiative importante/Domaine d'activité	Résultats visés
Bureau de l'approche Lean	- démontrer l'application de l'approche Lean et de l'amélioration afin d'améliorer les services, de réduire les pertes et d'accroître la valeur pour les contribuables - améliorer les méthodes de travail du gouvernement, cerner des gains d'efficacité potentiels, réduire le fardeau administratif et éliminer les redondances - renforcer la capacité concernant les méthodes Lean et l'amélioration dans toute la fonction publique afin de restaurer la confiance du public à l'égard des services qu'il

reçoit et des finances de l'Ontario

Ontario.ca (Dirigé par le Bureau du Conseil des ministres)

- poursuivre l'élaboration et la stabilisation de la plateforme et des applications du site Ontario.ca

Gouvernement ouvert

- utiliser les outils et les techniques numériques pour accroître la transparence et la responsabilisation et améliorer la collaboration
- améliorer l'accès du public aux données et aux renseignements gouvernementaux
- offrir aux Ontariennes et aux Ontariens des occasions plus significatives de façonner le processus décisionnel du gouvernement

Priorité au numérique

- permettre la conception et la prestation de services numériques modernes axés sur l'utilisateur
- améliorer l'accès aux données au sein et au-delà du gouvernement, tout en protégeant la vie privée
- générer des gains d'efficacité et favoriser la réussite des projets technologiques grâce à une gouvernance allégée, à des normes améliorées et à de nouvelles méthodes relatives au cycle de vie des projets

Stratégie de gestion des données

- favoriser un gouvernement plus avisé et amélioré par l'utilisation de pratiques axées sur les données
- promouvoir la confiance à l'égard de l'économie ontarienne axée sur les données
- générer des retombées économiques par la croissance et le soutien de modèles d'affaires axés sur les données

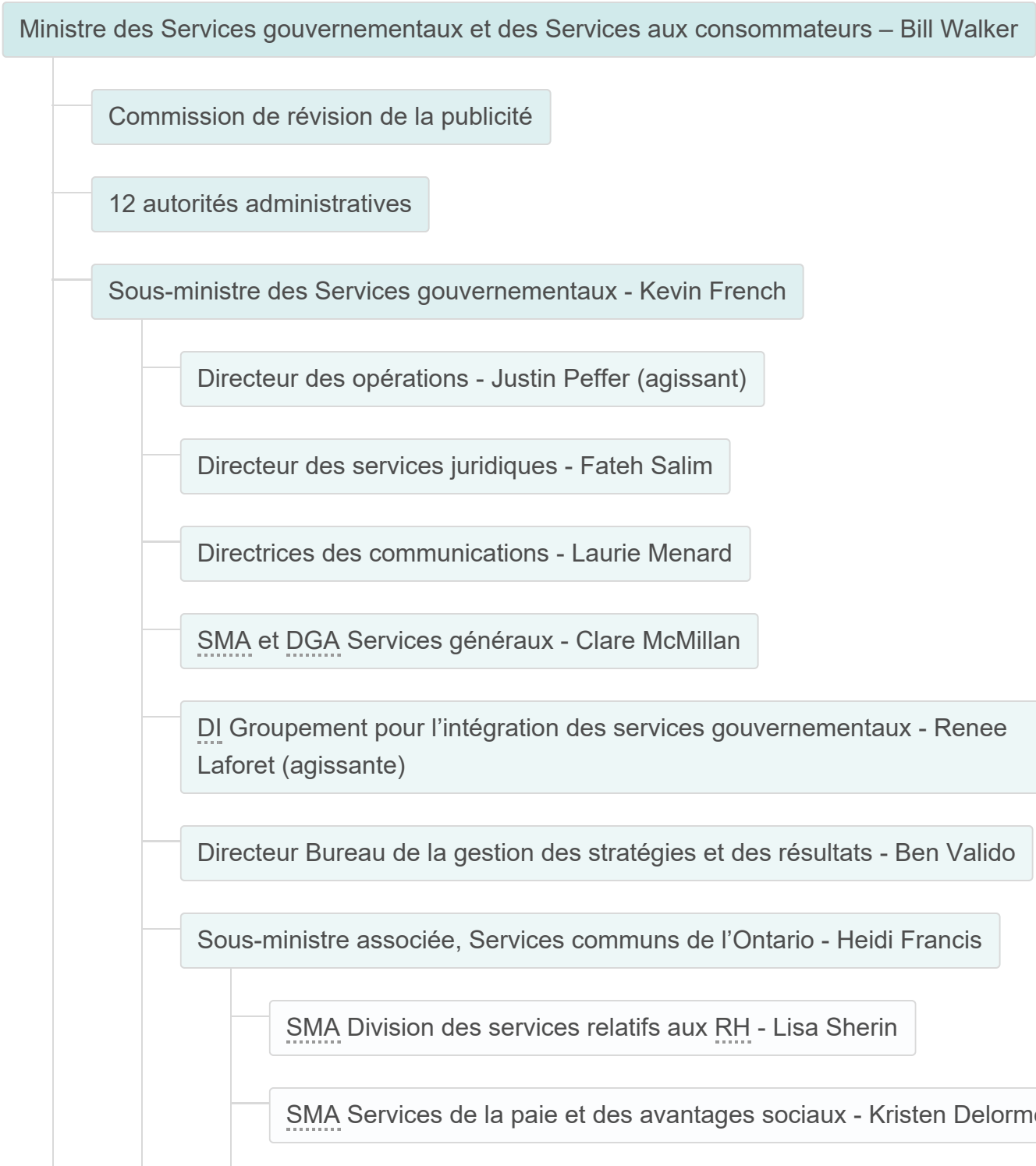
Amélioration des 10 transactions les plus demandées

- veiller à ce que les 10 transactions les plus courantes de ServiceOntario (par volume) puissent être effectuées dans le cadre d'une expérience en ligne harmonieuse
- Promouvoir le recours à de nouveaux services ou à des

services actualisés

Organigramme du ministère

Organigramme ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (en date du 17 mai 2019):







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 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

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 sociétés coopératives*, L.R.O. 1990, chap. 35, en ce qui a trait aux fonctions liées à la constitution en personne morale
- *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 aux parties VIII et IX.1
- *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 de 2015 sur les biens sociaux confisqués*, L.O. 2015, chap. 38, annexe 7
- *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 2001 sur le ministère de l'Infrastructure*, L.O. 2011, chap. 9, annexe 27, en ce qui a trait aux biens du gouvernement, y compris leur acquisition, et en ce qui a trait aux alinéas 7 (1) e) et 7 (1) g) et au paragraphe 7 (5), la responsabilité de l'administration de la loi est partagée entre le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et le ministre de l'Infrastructure
- *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles*, L.R.O. 1990, chap. M.41
- *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 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*, L.O. 2017, chap. 33, annexe 1 (n'est pas en vigueur)
- *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 de 2011 sur la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier*, L.O. 2011, en ce qui a trait aux pouvoirs et aux responsabilités de la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier concernant les biens du gouvernement, à l'exception de l'alinéa 4(1) (2) ii).
- *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 2017 sur la protection des propriétaires et des acquéreurs de logements neufs*, L.O. 2017, chap. 33, annexe 2 (n'est pas en vigueur)
- *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 2002 sur le SkyDome (stationnement d'autobus)*, L.O. 2002, chap. 8, annexe K
- *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité*, L.O. 2000, chap. 16.
- *Loi de 2017 sur la vente de billets*, 2017, L.O. 2017, chap. 33, annexe 3, en ce qui a trait à l'application de la loi, à l'exception de l'article 4.
- *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 (cette loi sera abrogée 6 mois après la sanction royale du projet de loi 66 accordée le 3 avril 2019).

Organismes, conseils et commissions

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 2019-2020	Chiffres réels provisoires 2018-2019	Chiffres réels 2017-2018
Dépenses	1 085 900 \$	1 021 700 \$	1 167 076 \$

Autorités administratives

La délégation d'autorités administratives par le ministère est régie 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; la réglementation des commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles; les ventes de voyages par des agents de voyage et des grossistes; la classification et l'approbation des films ainsi que l'octroi de licences aux distributeurs de films, aux exploitants et aux détaillants; la réglementation de certains services funéraires (services de funérailles, de cimetière, de crématorium et de transfert); ainsi que la réglementation des agents immobiliers et des courtiers et maisons de courtage. Certaines lois individuelles appliquent le cadre de surveillance d'une autorité administrative aux normes techniques, aux garanties sur les logements neufs, à la gestion de copropriétés, au secteur des copropriétés et aux appellations du vin produit en Ontario.

Chacune des lois, de même que la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, établit un cadre de responsabilisation et de gouvernance régissant les rapports entre le ministère et les organismes sans but lucratif qui veillent à l'application 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 des services des autorités administratives et est responsable des lois et des règlements connexes. Ces autorités fournissent habituellement 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 la majorité des 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 réglementation (p. ex., la réalisation des inspections et des enquêtes) relatives aux exploitants de cimetières, de crématoriums et de services de transfert; aux vendeurs de ces exploitants; aux directeurs de funérailles; aux exploitants d'entreprises funéraires; et aux planificateurs de funérailles. L'Office ontarien des services funéraires est également responsable de la gestion d'un fonds d'indemnisation des services funéraires qui indemnise les personnes ayant subi une perte financière attribuable à l'omission par certains titulaires de permis en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* de respecter cette loi, ses règlements ou les conditions d'une entente conclue en vertu de la loi.

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) est chargé de l'administration des dispositions déléguées en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. L'OOSC offre des renseignements faciles à utiliser afin d'aider les propriétaires et les résidents à comprendre leurs droits et leurs responsabilités, une formation obligatoire aux membres des conseils d'administration de condominiums ainsi que des ressources visant à aider les propriétaires et les résidents de condominiums à résoudre des problèmes communs liés à la vie en condominium, en plus de donner accès à une base de données publique

comprenant les renseignements essentiels sur chaque condominium en Ontario. En outre, l'OOSC surveille et gère le tribunal de l'autorité du secteur des condominiums, un système unique de règlement des différends en ligne visant à résoudre les différends régis par la *Loi de 1998 sur les condominiums*.

L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums (OORGC) administre la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*. Cela comprend l'administration de l'octroi d'un permis à l'ensemble des gestionnaires de condominiums et des fournisseurs de services de gestion de condominiums, la mise à jour d'une liste de tous les titulaires de permis de la province, le traitement des plaintes, l'administration du comité de discipline et du comité d'appels ainsi que l'application de la loi.

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 maîtresélectriciens 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 responsable de l'octroi de permis aux distributeurs, aux exploitants et aux détaillants de certains films, et de leur réglementation, ainsi que de la surveillance 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 de véhicules automobiles 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 maisons, des courtiers et des agents de courtage commercial et immobilier. Le COI est chargé d'effectuer l'enregistrement des agents, 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, d'examiner les plaintes et de prendre des mesures d'application de la loi concernant les infractions à la loi.

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 et d'autres protections aux acheteurs et 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 de la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* qui régit l'application des normes de sécurité du public dans 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 et les mécaniciens d'exploitation.

Le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario 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.

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 ».

Ontario One Call (également appelé One Call) est une personne morale constituée en vertu d'une loi qui 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.

Données financières détaillées

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2019-2020 (M\$)*

Nature de la dépense	Montant
Fonctionnement	638,4
Immobilisations	102,8
Total	741,2

* Total des charges de fonctionnement et d'immobilisations (ne comprend pas les crédits législatifs, le redressement de consolidation et autres redressements ainsi que les biens immobilisés)

Fonctionnement et immobilisations du ministère (ne comprend pas les crédits législatifs, le redressement de consolidation et les actifs)

Division	Les charges de fonctionnement et d'immobilisations	Pourcentage
ServiceOntario	216 231 600 \$	29,2 %
Projets d'infrastructure du gouvernement	176 949 100 \$	23,9 %
Services communs de l'Ontario	170 171 900 \$	23,0 %
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	67 869 900 \$	9,2 %
Administration du ministère	32 369 800 \$	4,4 %
Services aux consommateurs	28 487 500 \$	3,8 %
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	27 882 000 \$	3,8 %
Division de l'information, de la protection de la vie privée et archives publiques	20 132 900 \$	2,7 %
Commission de révision de la publicité	1 085 900 \$	0,1 %

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Tableau 2 : Chiffres combinés – Fonctionnement et immobilisations par crédit

Crédit/Programme	Prévisions	Variations	%	Prévisions	Chiffres	Chiffres
Charges de fonctionnement	2019-20	par		2018-19*	réels	réels
	\$	rapport		\$	provisoires	2017-18*
		aux			2018-19*	\$
		prévisions			\$	

de 2018-19 \$						
Administration du ministère	32 368 800	(101 400)	(0,3 %)	32 470 200	31 899 128	31 199 336
Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques	16 887 200	(520 300)	(3,0 %)	17 407 500	16 494 400	16 945 333
Services communs de l'Ontario	170 169 900	(47 385 600)	(21,8 %)	217 555 500	207 188 400	213 736 285
Commission de révision de la publicité	1 085 900	(83 400)	(7,1 %)	1 169 300	1 021 700	1 167 076
ServiceOntario	214 231 600	(4 987 900)	(2,3 %)	219 219 500	253 584 300	257 625 173
Services aux consommateurs	28 485 500	(696 800)	(2,4 %)	29 182 300	28 705 800	27 689 615
Groupement pour l'intégration des services gouvernement	67 866 900	14 371 700	26,9 %	53 495 200	50 750 200	48 651 679
Projets d'infrastructure du gouvernement	89 406 500	7 352 900	9,0 %	82 053 600	85 197 300	75 632 686
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	17 859 000	(17 534 200)	(49,5 %)	35 393 200	5 103 426	27 838 634
Total à voter – Charges de fonctionnement	638 361 300	(49 585 000)	(7,2 %)	687 946 300	679 944 654	700 485 817
Crédits législatifs	19 013 014	s/o *****	s/o *****	19 013 014	11 378 114	21 739 330

Total du ministère – Charges de fonctionnement	657 374 314	(49 585 000)	(7,0 %)	706 959 314	691 322 768	722 225 147
Redressement de consolidation – Hôpitaux	s/o *****	7 973 000	(100,0 %)	(7 973 000)	(4 506 300)	(4 772 098)
Redressements de consolidation – Portefeuille des biens immobiliers généraux	5 743 800	(24 463 700)	(81,0 %)	30 207 500	20 513 000	165 488
Redressements de consolidation – Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'électricité	(17 776 700)	(5 556 200)	45,5 %	12 220 500	(15 237 700)	(16 112 030)
Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements	645 341 414	(71 631 900)	(10,0 %)	716 973 314	692 091 768	701 506 507

Actifs de fonctionnement	Prévisions 2019-20 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2018-19 \$	%	Prévisions 2018-19* \$	Chiffres réels provisaires 2018-19* \$	Actuals 2017-18* \$
--------------------------	-----------------------------	--	---	------------------------------	--	---------------------------

Administration du ministère	1 000	s/o *****	s/o *****	1 000	1 000	s/o *****
Services communs de l'Ontario	1 000	s/o *****	s/o *****	1 000	1 000	s/o *****

Services aux consommateurs	1 000	(999 000)	(99,9 %)	1 000 000	1 000 000	2 000 000
----------------------------	-------	-----------	----------	-----------	-----------	-----------

Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	300 000	s/o	s/o	300 000	300 000	82 500
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	15 875 400	s/o	s/o	15 875 400	15 875 400	13 389 875
Total à voter – Actifs de fonctionnement	16 178 400	(999 000)	(5,8 %)	17 177 400	17 177 400	15 472 375

Charges d'immobilisations	Prévisions 2019-20 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2018-19 \$	%	Prévisions 2018-19*	Chiffres réels provisoires 2018-19* \$	Chiffres réels 2017-18* \$
Administration du ministère	1 000	s/o	s/o	1 000	1 000	s/o
Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques	3 245 700	(86 700)	(2,6 %)	3 332 400	3 332 400	3 415 542
Services communs de l'Ontario	2 000	s/o	s/o	2 000	2 000	s/o
ServiceOntario	2 000 000	s/o	s/o	2 000 000	800 000	1 999 999
Services aux consommateurs	2 000	(500 000)	(99,6 %)	502 000	670 540	1 748 305
Groupeement pour l'intégration des services gouvernementaux	3 000	s/o	s/o	3 000	3 000	s/o

Projets d'infrastructure du gouvernement	87 542 600	(61 200 000)	(41,1%)	148 742 600	179 200 700	138 289 154
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	10 023 000	73 400	0,7 %	9 949 600	9 949 600	9 955 553
Total à voter – Charges d'immobilisations	102 819 300	(61 713 300)	(37,5 %)	164 532 600	193 959 240	155 408 553
Crédits législatifs	13 306 300	2 746 200	26,0 %	10 560 100	11 582 600	10 392 489
Total du ministère – Charges d'immobilisations	116 125 600	(58 967 100)	(33,7 %)	175 092 700	205 541 840	165 801 042
Redressements de consolidation – Portefeuille des biens immobiliers généraux	(94 942 900)	131 914 200	(58,1 %)	(226 857 100)	(175 548 400)	(76 265 824)
Redressement des charges d'immobilisations – Reclassement lié au compte de liquidation du Programme de plafonnement et d'échange	s/o	(10 575 000)	(100,0 %)	10 575 000	(8 324 000)	4 451 840
Total du ministère – Charges d'immobilisations	21 182 700	62 372 100	(151,4 %)	(41 189 400)	21 669 440	93 987 058

Biens immobilisés	Prévisions 2019-20 \$	Variations par rapport aux	%	Prévisions 2018-19* \$	Chiffres réels provisoires 2018-19*	Chiffres réels 2017-18* \$
-------------------	-----------------------------	-------------------------------------	---	------------------------------	--	-------------------------------------

prévisions de 2018-19 \$				\$		
Services communs de l'Ontario	11 674 200	(10 853 200)	(48,2 %)	22 527 400	17 655 300	19 587 415
ServiceOntario	14 600 400	(1 975 900)	(11,9 %)	16 576 300	13 049 300	17 445 896
Services aux consommateurs	1 000	s/o	s/o	1 000	1 000	s/o
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	5 753 300	(5 100 900)	(47,0 %)	10 854 200	8 584 200	4 993 025
Projets d'infrastructure du gouvernement	165 719 500	94 804 100	133,7 %	70 915 400	37 355 400	20 562 212
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	51 514 000	(4 508 200)	(8,0 %)	56 022 200	31 005 800	54 383 914
Total à voter – Biens immobilisés	249 262 400	72 365 900	40,9 %	176 896 500	107 651 000	116 972 462
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements (excluant les biens immobilisés)	666 524 114	(9 259 800)	(1,4 %)	675 783 914	713 761 208	795 493 565

* Les prévisions, les chiffres réels provisoires et les chiffres réels des derniers exercices sont redressés afin de refléter les changements relatifs à l'organisation du ministère ou à la structure de ses programmes. Les chiffres réels provisoires correspondent aux données financières figurant dans le Budget de l'Ontario

de 2019.

Tableau des tendances historiques

Données d'analyse des tendances historiques	Chiffres réels 2016-17 \$	Chiffres réels 2017-18 \$	Prévisions 2018-19* \$	Prévisions 2019-20 \$
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements (excluant les biens immobilisés)	715 860 096	795 493 565	675 783 914	666 524 114
		11 %	(15 %)	(1 %)

* Les prévisions et les chiffres réels des derniers exercices sont redressés afin de refléter les changements relatifs à l'organisation du ministère ou à la structure de ses programmes.

Le MSGSC transforme les services d'une manière qui place les personnes au centre de tout ce qu'il fait. Le MSGSC s'est engagé à aider le gouvernement à tenir sa promesse de trouver des gains d'efficacité et de réduire le fardeau des consommateurs.

Afin d'obtenir plus d'information financière, consultez les sites suivants :

- [budget des dépenses](#)
- [comptes publics de l'Ontario 2016-2017](#)
- [budget de l'Ontario 2019](#)

Sommaire des résultats de 2018-19

Le MSGSC aide le gouvernement à transformer les services d'une manière qui place les personnes au centre de tout ce qu'il fait. Ces réalisations comprennent :

- le Projet de réfection des bureaux de Queen's Park, qui est passé avec succès à l'étape finale de la phase 1 (Préparation et déménagement). Les occupants du complexe de l'édifice Macdonald ont commencé à déménager dans des locaux temporaires au centre-ville. Les déménagements, qui se font par étape, devraient être terminés au printemps 2019. L'octroi du contrat au soumissionnaire

retenu devrait se faire en juin 2019

- élaboration de lois sur l'intégration des données pour permettre l'intégration de données d'une manière qui protège la vie privée à l'échelle des programmes afin de soutenir l'analyse, la planification et l'évaluation du programme et des services
- proposition de modifications à la *Loi de 2017 sur la vente de billets*, qui permettront une transparence accrue, qui réduiront le fardeau et qui renforceront les protections pour les Ontariennes et les Ontariens au moment d'acheter des billets d'événements musicaux, sportifs ou théâtraux
- en partenariat avec les ministères du gouvernement, adoption de la *Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés* afin de promouvoir une démarche accordant la priorité au numérique pour ce qui est de la prestation de services dans tout le secteur public de l'Ontario
- désignation de mesures qui permettront d'économiser huit millions de dollars par année en éliminant les services de télécommunications vocales multiples, redondants et non utilisés. Ces mesures comprennent l'offre aux employés, le cas échéant, d'un ordinateur de bureau ou d'un téléphone de bureau ou cellulaire, l'annulation de lignes téléphoniques qui ne sont pas essentielles au soutien des exigences opérationnelles, l'élimination de boîtes vocales pour les téléphones de bureau d'employés qui n'en ont pas besoin pour exécuter leurs tâches et le remplacement sans coût de vieux téléphones cellulaires obsolètes. Ces changements rendent compte de l'engagement du gouvernement qui consiste à veiller à ce que les services et les processus répondent aux besoins tout en étant rentables
- rationalisation des processus visant à vendre les immeubles et les biens qui ne sont plus nécessaires à la réalisation des programmes du gouvernement, à générer des revenus et à faire économiser de l'argent aux contribuables. Le gouvernement atteint ces objectifs par l'optimisation de son portefeuille des biens immobiliers en faisant une meilleure utilisation des locaux à bureaux, en adoptant un modèle coordonné de gestion des locaux et en améliorant les processus de vente de biens immobiliers. Le gouvernement continuera d'optimiser ses revenus et d'assurer une juste valeur en se dessaisissant de ses biens excédentaires afin de veiller à ce que la province cesse d'être responsable des coûts de fonctionnement et des passifs connexes
- hausse de 25 % des renouvellements de permis de conduire en ligne en offrant le service intégré de renouvellement en ligne de la carte Santé et du permis de conduire. À ce jour, 71 % des plus de 500 000 renouvellements ont compris le renouvellement à la fois du permis de conduire et de la carte Santé, favorisant une expérience de renouvellement intégrée harmonieuse

Rapport annuel 2018-19

Résultats de 2018-19

Personnes et culture

- mise à profit d'outils d'apprentissage en ligne afin de fournir aux clients de la FPO et aux administrateurs de la paie des SCO les renseignements dont ils ont besoin, lorsqu'ils en ont besoin, dans le but d'assurer de manière efficace et efficiente la réalisation du programme
- en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, lancement du premier sondage sur l'expérience et la satisfaction de la clientèle du milieu des RH et divulgation des résultats. Des réponses d'environ 2 300 gestionnaires et directeurs de la FPO ont été reçues, dans lesquelles était indiqué un taux de satisfaction global de 75 % à l'égard des « professionnels des RH considérés comme des conseillers de confiance » et qui ont également fourni des indicateurs cibles concernant des hausses du rendement à venir
- élaboration, mise à l'essai et achèvement d'un nouveau plan d'évaluation pour environ 650 postes d'ingénieur; ébauche et examen de descriptions de tâches
- direction du travail et représentation de l'employeur au sein de comités mixtes syndicaux-patronaux portant sur l'élaboration d'un plan de maintien de l'équité salariale et d'évaluation des emplois pour l'Unité de négociation unifiée du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario
- s'appuyant sur le Cadre stratégique pour la santé mentale au sein de la FPO, mobilisation de partenaires et mise en place d'initiatives visant à favoriser un milieu de travail qui valorise, qui protège et qui soutient la santé mentale et le bien-être des employés
- facilitation de l'embauche de plus de 5 300 étudiants d'été pour les ministères et certains organismes de la province
- mise en œuvre de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police* lors de son entrée en vigueur le 1er novembre 2018

Gains d'efficacité générés

- un total de 73 nouveaux programmes ont été ajoutés à Subventions Ontario, totalisant plus de 1,77 milliard de dollars en financement, ce qui favorisera l'excellence opérationnelle et l'efficience, en plus de réduire considérablement les coûts administratifs. Le service a été amélioré davantage par l'adoption d'un assistant virtuel permettant d'offrir un soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à plus de 10 000 organismes bénéficiant de paiements de transfert
- mise en œuvre d'initiatives visant à générer des économies annuelles totales de 100 millions de dollars d'ici 2020-2021. Des économies annuelles de 66 millions de dollars ont déjà été réalisées
- collaboration avec le ministère des Finances et la Commission des services financiers de l'Ontario afin d'intégrer avec succès le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles au ministère
- mise en œuvre d'un cadre rationalisé de référence pour la délégation des pouvoirs financiers pour

les opérations d'approvisionnement et de remboursement de frais, jetant les bases d'une uniformisation à venir et d'une automatisation du flux du travail d'autres opérations financières

- mise en œuvre de stratégies visant à renforcer l'adoption des transferts électroniques de fonds dans tous les ministères ainsi que d'un processus de facturation plus convivial
- poursuite de l'amélioration de la qualité des données financières par la saisie d'un numéro d'entreprise unique pour 96 % des fournisseurs faisant affaire avec le gouvernement de l'Ontario
- mise en œuvre de la première de trois phases du Projet de modernisation des outils de veille stratégique du Système intégré de gestion de l'information financière (SIGIF), qui offre une plateforme d'analyse de données et de veille stratégique moderne, puissante et sécuritaire pouvant être mise à profit pour des prises de décisions fondées sur des éléments de preuve par l'entremise de rapports et d'analyses de meilleure qualité, de visualisations de données, d'analyse de données et d'intégration de multiples sources de données
- le ministère cherche des façons de gérer et d'aliéner de manière plus efficiente les biens excédentaires du gouvernement, qui réduisent le fardeau administratif, qui génèrent des revenus et qui font économiser de l'argent aux contribuables. À ce jour, ces efforts ont permis de réduire le fardeau réglementaire lié au processus d'aliénation et d'éliminer environ 150 jours de délais administratifs. Le ministère s'est engagé à l'égard du dessaisissement de 243 biens immobiliers d'ici 2022, ce qui devrait générer des revenus oscillant entre 105 millions de dollars et 135 millions de dollars, entraîner une réduction du coût annuel et des passifs de presque 10 millions de dollars et remettre en état environ 14 600 acres à des fins productives
- le ministère a mis à jour le cadre stratégique afin de rendre obligatoire l'utilisation d'une norme relative aux locaux à bureaux applicable à tous les ministères et les organismes provinciaux. Les changements entraînent la mise en œuvre d'une norme relative aux locaux à bureaux qui combine un taux minimum de partage d'employés par bureau de 1,3 à 1 et un maximum de 180 pieds carrés à louer par espace de travail
- à la suite de la vente de biens excédentaires, le ministère a obtenu un revenu net d'environ 113,3 millions de dollars, qu'il réinvestira dans les programmes prioritaires du gouvernement. Il a également économisé plus de 1,9 million de dollars en coûts d'exploitation et d'entretien
- l'Ontario possède environ 1 200 acres de terrains à bâtir à Seaton, une communauté planifiée dans la ville de Pickering. Au cours de la dernière année, une transaction a généré environ 2,5 millions de dollars, et une convention d'achat-vente est en élaboration pour une zone supplémentaire mise en vente sur le marché libre. En outre, la province continue de respecter ses engagements qui consistent à offrir à la collectivité de Seaton des possibilités d'utilisation communautaire et d'aménagement d'infrastructure
- le programme des biens sociaux confisqués a permis de rendre une utilisation productive à 32 biens depuis avril 2018, générant des revenus de 1,6 million de dollars. Les responsables du programme continuent de travailler afin de réduire le nombre de biens sociaux confisqués

- la dette de la province a été réduite d'environ 40 millions de dollars grâce au programme relatif aux sites contaminés. Le nettoyage des sites contaminés protège l'environnement et réduit le passif de la province
- le Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'électricité a généré environ 19 millions de dollars de revenus grâce à une utilisation secondaire des terrains. Après déduction des charges de fonctionnement, environ 4 millions de dollars ont été remis à la Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario afin de rembourser une partie de la dette restante du secteur de l'électricité
- le Projet de réfection des bureaux de Queen's Park est passé avec succès à l'étape finale de la phase 1 (Préparation et déménagement). Les occupants du complexe de l'édifice Macdonald ont commencé à déménager dans des locaux temporaires au centre-ville. Les déménagements, qui se font par étape, devraient être terminés au printemps 2019. L'octroi du contrat au soumissionnaire retenu devrait se faire en juin 2019
- en septembre 2018, entreprise d'un examen Lean Six Sigma du processus opérationnel de bout en bout concernant les services de classification des emplois de la FPO afin de déterminer des gains d'efficacité et d'améliorer les résultats pour les clients. Le ministère examine actuellement les recommandations aux fins de mise en œuvre
- transformation du modèle de recrutement afin de doter les postes autres que ceux de direction dans l'ensemble de la FPO en créant une démarche axée sur les pratiques exemplaires en matière d'embauche, qui met l'accent sur l'expertise de la fonction publique, les efficiences et l'expérience du client. Déployé le 1er avril 2019, le nouveau cadre d'acquisition du talent concrétise le plan d'action du gouvernement en matière de modernisation en optimisant les processus d'embauche et en concevant des services axés sur le client (gestionnaire et candidat)
- offre d'une nouvelle façon efficace permettant aux directeurs et au personnel de la FPO d'accéder aux services et aux renseignements des RH en ajoutant l'InfoCentre SCO comme mode de prestation de services supplémentaire. Depuis le 1er avril 2019, les clients de la FPO peuvent maintenant appeler l'InfoCentre SCO pour des demandes courantes, obtenir des renseignements en ligne ou communiquer directement avec un conseiller pour les questions plus complexes. L'acheminement du service à la clientèle à l'InfoCentre permet de répondre plus rapidement aux demandes courantes. Les premières statistiques reçues pendant les deux premières semaines de mise en œuvre indiquent un degré élevé d'adoption de ces nouveaux modes de prestation de services, qui devrait se maintenir et augmenter à mesure que l'InfoCentre SCO sera davantage connu
- entreprise d'un examen du processus opérationnel de bout en bout concernant la classification des emplois afin de cerner des améliorations et les objectifs ou les plans de changement connexes à court, à moyen et à long terme
- poursuite de la modernisation des outils de collaboration et de productivité par l'installation d'Office 365 dans l'ensemble de la FPO et de TechLounge au 315, rue Front. Les caractéristiques

améliorées d'Office 365 offriront aux employés de nouvelles façons de communiquer les uns avec les autres, de collaborer et de partager des renseignements. TechLounge permet une résolution plus rapide des questions de TI au premier point de contact

Excellence en matière de prestation de services

- Les Archives publiques de l'Ontario ont lancé une nouvelle exposition interactive et collaborative, ANIMALIA : Animaux dans les archives, en décembre 2018. L'exposition explore l'évolution des relations entre les personnes et les animaux et la façon dont elles ont marqué l'histoire de l'Ontario. En février 2019, plus de 1 500 personnes avaient visité l'exposition en personne, y compris 326 élèves participant à 14 ateliers de programmation éducative des Archives publiques de l'Ontario
- participation au Great Moon Gathering (rassemblement de la pleine lune) à Timmins, un événement organisé pour les éducateurs par l'Omushkego Education du Mushkegowuk Council. Les Archives publiques de l'Ontario ont exposé le document original du Traité n° 9 tiré de sa collection et ont donné un accès sur place à d'autres documents liés à la collectivité. Plus de 120 personnes ont observé le Traité en personne et plus de 160 personnes ont interagi avec les photographies et les films
- gestion de plus de 51 millions d'échanges aux fins de service de ServiceOntario au moyen de son réseau de centres, de même qu'en ligne, par téléphone et par la poste
- atteinte d'objectifs concernant les services offerts avec garantie de remboursement dans 99,9 % des cas
- hausse de 25 % des renouvellements de permis de conduire en ligne en offrant le service intégré de renouvellement en ligne de la carte Santé et du permis de conduire. À ce jour, 71 % des plus de 500 000 renouvellements ont compris le renouvellement à la fois du permis de conduire et de la carte Santé, favorisant une expérience de renouvellement intégrée harmonieuse
- mise en place d'un « Certificat de naissance contenant les renseignements sur le(s) parent(s) » qui harmonise l'Ontario avec d'autres territoires de compétence canadiens offrant l'option d'inscrire des renseignements sur le ou les parents sur le certificat tout en protégeant d'autres renseignements
- mise à jour du Service d'enregistrement des nouveau-nés en ligne afin de reconnaître les familles de toutes formes et tailles et celles ayant eu recours à la procréation assistée
- offre de nouvelles options aux personnes souhaitant changer la désignation du sexe sur leur enregistrement de la naissance et inscrire X (non binaire) conformément à leur genre. Les personnes peuvent également maintenant demander un certificat de naissance sur lequel n'apparaît pas le champ de désignation du sexe
- prise de mesures permettant d'économiser plus facilement du temps en prenant rendez-vous avec un centre de ServiceOntario au moyen d'un service remodelé de prise de rendez-vous en ligne. Ce service est offert pour les premières demandes et les renouvellements des cartes Santé, des permis de conduire Plus, des cartes-photos de l'Ontario et des Permis de stationnement accessible

- poursuite de la réussite du système d'enregistrement d'une naissance en ligne. Élargissement du groupement du Service d'enregistrement des nouveau-nés 4 en 1 en un groupe du Service d'enregistrement des nouveau-nés 5 en 1 afin d'inclure une option d'aiguillage vers un régime enregistré d'épargne-études (REER)
- le Service des documents officiels continue d'assurer une excellente prestation de services au public par une hausse de 15 % du volume de transaction au cours des trois premiers trimestres de l'année et a respecté 100 % des normes de service, en obtenant un taux de satisfaction des clients moyen de plus de 96 %
- gestion de 5,9 milliards de dollars en administration de la paie et des avantages pour 66 000 employés du gouvernement de l'Ontario. Versement de plus de 3,4 milliards de dollars en paiements à plus de 1 500 tiers comme l'Agence du revenu du Canada, les administrateurs de régimes de pension, les compagnies d'assurance et les agents négociateurs
- traitement de plus de 1,47 million d'opérations financières évaluées à 127 milliards de dollars pour la FPO dans le Système intégré de gestion de l'information financière (SIGIF) organisationnel afin de soutenir la gestion financière, le traitement des opérations ainsi que la planification financière et la production de rapports en la matière
- élaboration et mise en œuvre d'une nouvelle entente organisationnelle visant les fournisseurs attitrés de services de traduction, assurant une cohérence et une efficacité accrues ainsi qu'une qualité élevée continue du travail des services de traduction pour les ministères clients
- réalisation d'inspections proactives dans les secteurs qui présentent des risques pour la protection des consommateurs, y compris ceux des prêteurs sur salaire et des agences de recouvrement. De plus, des inspections ont été effectuées dans des ateliers de carrosserie et le secteur de la rénovation domiciliaire pour s'attaquer à l'économie clandestine
- soutien du gouvernement par l'offre d'une formation sur la tenue de dossiers, l'accès à l'information et la protection de la vie privée
- offre de l'offre de conseils et d'une orientation sur les pratiques exemplaires concernant l'accès à l'information et le respect de la vie privée aux ministères et aux organismes du secteur parapublic afin de permettre un renouvellement des activités
- poursuite de la délivrance de permis pour les voies à péage réservées aux véhicules multioccupants (VMO) de l'autoroute QEW du ministère des Transports. À l'automne 2018, le service des VMOT (voies réservées aux véhicules multioccupants à accès spécial tarifé) a reçu un total de 1 167 demandes. À la suite de ces demandes, 804 permis ont été délivrés, dont 562 à la suite de demandes de renouvellement
- prise de la responsabilité à l'égard de l'intégration des processus et des procédures concernant les sociétés coopératives après le transfert au MSGSC de la responsabilité à l'égard du programme du ministère des Finances et de la Commission des services financiers de l'Ontario

- création du premier poste de directeur général de la sécurité de l'information au sein de la FPO afin de diriger le renouvellement des capacités en cybersécurité ainsi que de compléter le bureau du conseiller provincial en matière de sécurité et de travailler avec ce dernier
- transformation des services de gestion des risques relatifs à la cybersécurité aux fins d'harmonisation avec les modèles de réalisation de projets souples, d'une amélioration du programme de surveillance et d'intervention en cas d'incident de la FPO, d'une nouvelle amélioration des programmes d'information et de sensibilisation en matière de cybersécurité à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario et d'une mise à l'essai du centre d'excellence en cybersécurité en partenariat avec le MSSLD
- le ministère a apporté de nouvelles améliorations à son formulaire électronique de plainte des consommateurs afin que les consommateurs puissent plus facilement comprendre le processus de soumission des plaintes et soumettre une plainte
- en 2018, Protection du consommateur de l'Ontario :
 - a reçu 24 650 plaintes, signalements d'incidents et demandes des consommateurs
 - a effectué plus de 316 visites d'inspection
 - a déposé 362 accusations en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et d'autres lois appliquées
 - a obtenu 170 déclarations de culpabilité ayant entraîné :
 - un total de 324 mois de probation pour les contrevenants
 - la restitution de plus de 106 000\$ aux victimes sur ordonnance d'un tribunal et d'amendes à des contrevenants
 - a négocié plus de 841 400\$ en remboursements des consommateurs par médiation
 - a fait économiser 370 600\$ aux consommateurs en vertu de contrats annulés/rescindés
- garantie de pratiques de gestion efficace des documents et des renseignements en signant un accord de transfert de documents intervenu entre le ministère, la Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques et l'Office ontarien du cinéma
- création d'un Bureau de l'approche Lean afin de renforcer la capacité de la fonction publique d'utiliser des méthodes Lean pour de cerner et de réduire les pertes, d'accroître la satisfaction des consommateurs et d'améliorer la prestation de programmes et de services

Transformation numérique

- soutien au ministère des Finances et au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires afin d'améliorer le cheminement numérique des consommateurs de manière à procurer des avantages à la FPO. L'objectif de cette stratégie numérique de 18 mois, achevée à la fin 2017, était de permettre aux demandeurs et aux bénéficiaires de trouver plus facilement en ligne

les renseignements pertinents sur les prestations

- établissement d'un partenariat avec l'École d'art et de design de l'Ontario afin de remodeler le bureau de commande et de service de la FPO. Le partenariat a mis l'accent sur une méthode de conception centrée sur l'utilisateur afin de créer une solution numérique simplifiée, plus moderne et plus souple pour le personnel de la FPO
- les SNO ont continué d'effectuer et de soutenir un changement transformateur tout en travaillant sur de nouvelles initiatives stratégiques à long terme :
 - outillage des personnes et des entreprises de l'Ontario afin qu'elles obtiennent du succès à l'ère numérique
 - lancement de consultations publiques dans la province afin d'élaborer une stratégie ontarienne relative aux données
 - en partenariat avec le Brookfield Institute et le Centre pour l'innovation en matière de politiques du Bureau du Conseil des ministres, organisation d'ateliers ayant abouti à un rapport sur l'initiative Parlons budget et les occasions à venir concernant la budgétisation participative en ligne en Ontario
 - poursuite du soutien du projet-pilote de deux ans sur la littératie numérique du Brookfield Institute, mise à l'essai d'un nouveau modèle de programme, offre d'une formation axée sur les compétences numériques à plus de 1 000 jeunes et publication d'une série d'études sur la croissance inclusive à l'ère numérique
- création d'un gouvernement ouvert, efficace et numérique pour le XXIe siècle
 - en partenariat avec les ministères à l'échelle du gouvernement, lancement de la stratégie Priorité au numérique, rendue possible par l'adoption d'une loi visant à réduire les obstacles à la prestation de services en ligne
 - collaboration avec Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario, lancement de l'entente visant les fournisseurs attirés de services numériques, une nouvelle méthode d'approvisionnement permettant l'acquisition de services de recherche sur les utilisateurs et de conception. Le Digital VOR permet aux ministères de faire des affaires plus facilement avec plus de 20 importants fournisseurs de services numériques
 - lancement d'un portail de données internes, portail CollabON, afin de promouvoir le partage de données sécuritaire et l'élaboration de politiques axée sur des données probantes au sein du gouvernement
 - poursuite de la sensibilisation à l'égard du catalogue de données ouvertes de l'Ontario ([Accès aux données gouvernementales](#)), ainsi que de l'amélioration et du soutien de ce catalogue de données, y compris l'établissement de partenariats avec cinq universités et le soutien du Sommet canadien sur les données ouvertes. Hausse du contenu accessible de 15 %, notamment 5 % sur 12 mois sous la forme de téléchargements, permettant un total cumulatif de 880 000 téléchargements de données depuis le lancement

- en partenariat avec les principaux universitaires spécialistes en administration publique, tenue d'une série de tables rondes avec les dirigeants de la fonction publique pour faire progresser la collaboration entre les chercheurs et les professionnels concernant les réformes visant à mettre en place un gouvernement numérique
- conception de plateformes et de produits de grande qualité axés sur l'utilisateur
 - par l'entremise du User Research Lab à Toronto et du Communitelab à Kitchener-Waterloo, formation de plus de 150 employés de la FPO dans au moins 14 ministères en recherche sur les utilisateurs, en conception de services et en méthodes de prototypage rapide afin d'aider les ministères à comprendre les besoins des utilisateurs et à mieux y répondre
 - animation de plus de 230 séances au sujet de la recherche sur les utilisateurs avec des utilisateurs finaux tant au sein qu'à l'extérieur de la FPO
 - poursuite de l'amélioration de l'outil de la [vérification de prise en charge des médicaments](#) au moyen d'essais et de recherche sur les utilisateurs
 - poursuite de l'élaboration du Registre environnemental de l'Ontario nouvellement redessiné, soutien des consultations sur les politiques prioritaires, y compris le plan environnemental de la province
- hausse de l'offre de patrimoine documentaire numérisé de l'Ontario publiant plus de 465 000 images de cinq années d'actes de mariage et de décès ainsi que 78 années de documents budgétaires passés de l'Ontario
- début de l'acceptation de renseignements sur la naissance transmis en ligne pour les clients qui souhaitent enregistrer la naissance de leur enfant avec un nom unique, conformément à leur culture traditionnelle. Cette mesure est une réponse à un des appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation
- conjointement avec Teranet Inc., lancement d'une version Web de Teraview, le programme destiné aux professionnels de l'immobilier qui offre un accès au système d'enregistrement immobilier électronique de la province. Le programme Web comprend des améliorations à la convivialité, à la conception et au rendement du système
- lancement des phases 1 et 2 du portail Web OnLand avec Teranet, une application Web qui agit comme « bureau d'enregistrement immobilier virtuel » et qui permet aux utilisateurs de visualiser, d'envoyer par courriel et de sauvegarder des résultats de recherche de propriétés situées partout dans la province

Soutien des entreprises

- poursuite de la mise en œuvre d'un modèle de prestation amélioré de services d'enregistrement des entreprises et de la modernisation du Système d'information sur les entreprises de l'Ontario

(SINEO), dont le lancement est prévu au début de 2020

- poursuite de l'offre de leadership concernant l'élaboration du Service d'accès au registre pluri-gouvernemental, une solution d'interopérabilité unique et partagée qui connecte les registres des territoires de compétence entre eux. Le Service d'accès au registre pluri-gouvernemental permet l'échange confidentiel de données entre les registres de même que l'échange efficient et simplifié de données entre les registres des différents territoires de compétence, ce qui facilite le travail des entreprises qui cherchent à mener des activités dans plusieurs territoires de compétence
- poursuite de l'amélioration de l'intégrité des données et de l'expérience liée aux services pour les entreprises et garantie que tous les programmes du gouvernement de l'Ontario qui travaillent avec les entreprises seront en mesure de recueillir et d'utiliser le numéro d'entreprise pour simplifier les interactions entre le gouvernement et les entreprises
- des modifications législatives ont été adoptées afin d'abroger la *Loi de 2013 sur les conventions de services sans fil*. L'abrogation réduira le fardeau réglementaire pour les entreprises en éliminant les chevauchements de la *Loi de 2013 sur les conventions de services sans fil* provinciale et du Code sur les services sans fil fédéral. Les consommateurs continueront d'être servis en faisant part de leurs préoccupations directement à la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication (la Commission des plaintes fédérale)
- des modifications à la *Loi de 2017 sur la vente de billets* ont été proposées afin de permettre une transparence accrue, de réduire le fardeau et de renforcer les protections pour les Ontariennes et les Ontariens au moment d'acheter des billets d'événements musicaux, sportifs ou théâtraux
- soutien offert à l'initiative L'Ontario ouvert aux affaires au moyen de quatre séances de cartographie du parcours avec des entreprises ontariennes importantes, afin de mieux comprendre les difficultés et les défis vécus par les entreprises au moment d'interagir avec le gouvernement

Tableau 3 : Dépenses ministérielles réelles provisoires 2018-2019

Dépenses ministérielles réelles provisoires (M\$) 2018-2019*	
Fonctionnement	692,1
Immobilisations	21,7
Effectif** (au 31 mars 2019)	5 325,79

* Les chiffres réels provisoires correspondent aux données financières figurant dans le Budget de l'Ontario de 2019.

** Postes équivalents à temps plein au sein de la fonction publique de l'Ontario.

Mis à jour : 4 décembre 2019
Date de publication : 29 novembre 2019

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, 2012-19

Contactez-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