

Restez chez vous sauf pour les déplacements essentiels et respectez les [restrictions et les mesures de santé publique](#).



Publication des plans d'activités et rapports annuels de 2020-2021 : ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Plans d'activités pour 2020-2021, résultats et retombées de tous les programmes provinciaux offerts par le ministère de la Santé en 2019-2020.

Vue d'ensemble du ministère

Vision du ministère

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs est un vaste organisme de prestation de services directs qui offre des services aux personnes et aux entreprises de l'Ontario et à d'autres ministères tous les jours, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, 365 jours par année. Nous dirigeons le changement dans l'ensemble du gouvernement et établissons activement des partenariats pour améliorer les résultats et protéger nos services essentiels.

Nous représentons publiquement le gouvernement en créant un lien entre les Ontariennes et les Ontariens et les services à des moments importants de leur vie : naissance, mariage, adoption, don d'organe mais aussi quand ils ont besoin d'un permis de conduire, d'une immatriculation pour un véhicule, de cartes Santé et de permis de stationnement accessibles. Ces services génèrent plus de 50 millions d'interactions par année. Nous appliquons également les lois sur la protection des consommateurs et protégeons ces derniers alors qu'ils prennent d'importantes décisions, comme signer un contrat de rénovation domiciliaire, acheter une nouvelle maison ou une copropriété, voyager et acheter une voiture.

Nous contribuons à l'Ontario propice aux affaires en permettant l'enregistrement du nom des entreprises, la constitution en sociétés et la dissolution des sociétés, et en soutenant les organismes à but non lucratif. Nous épaulons l'engagement du gouvernement visant à réduire les formalités administratives de 25 pour cent et avons généré 22,6 millions de dollars en économies pour les entreprises. En outre, nous soutenons la collectivité de fournisseurs à travailler plus facilement avec le gouvernement.

En tant qu'épine dorsale du gouvernement, nous assurons les fonctions organisationnelles essentielles comme l'approvisionnement, le traitement des opérations financières, l'administration des paiements de transfert, les ressources humaines et la paie et les avantages sociaux qui permettent au gouvernement de fonctionner. Nous fournissons aussi l'infrastructure de la technologie de l'information essentielle pour soutenir les activités du gouvernement, tout en offrant des services de surveillance de la cybersécurité tous les jours, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, 365 jours par année.

En plus, le ministère gère l'un des plus grands portefeuilles immobiliers au Canada, y compris les politiques et les programmes visant à garantir que ses propriétés offrent les services publics de façon rentable. Nous gérons ainsi le processus visant les propriétés excédentaires aux besoins du gouvernement et leur aliénation afin de créer des

revenus pour les programmes prioritaires, de réduire les coûts et de redonner une utilisation productive aux propriétés.

Le MSGSC crée de la valeur pour les personnes et les entreprises de l'Ontario et le reste des services publics de la province. Il assume un rôle clé comme concepteur et fournisseur de services organisationnels, facilitateur de transformation et organisme de réglementation moderne.

Le mandat général du MSGSC consiste à fournir au gouvernement des solutions et des services opérationnels pour la fonction publique qui sont efficaces et efficients, 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.

Intervention contre la COVID-19

Le ministère fait partie intégrante de l'intervention du gouvernement contre l'éclosion de la COVID-19 en dédiant des ressources pour faire en sorte que les travailleurs de la FPO puissent exécuter leurs fonctions essentielles en travaillant à distance tout en pratiquant la distanciation physique. La santé et la sécurité de nos employés sont notre priorité principale. Lorsque les travailleurs doivent être sur place, nous contribuons à assurer qu'ils ont des lieux de travail propres, hygiéniques et sûrs.

En outre, le ministère soutient le reste du gouvernement par des services comme la paie, l'approvisionnement et la gestion de la chaîne d'approvisionnement qui sont vitaux dans la lutte contre le nouveau coronavirus.

Le ministère continue également d'aider la population aux centres ServiceOntario, de protéger les Ontariennes et les Ontariens contre des pratiques commerciales injustes, comme le gonflement des prix, et d'épauler nos nombreuses autorités administratives à s'adapter à un environnement en rapide évolution pour les consommateurs et les entreprises.

Nombre des mesures prises par le ministère pour lutter contre le nouveau coronavirus, comme le portail L'Ontario, ensemble, ont été de vastes efforts d'équipe. Elles ont mis en cause plusieurs divisions du ministère décrites dans la description de chaque programme.

Programmes du ministère

Services communs de l'Ontario

Les **Services communs de l'Ontario (SCO)** sont un organisme mature de services communs qui offre à tous les ministères, aux fonctionnaires, à certains organismes et à certaines entités du secteur parapublic des services internes centralisés. Ils dirigent les activités internes essentielles du gouvernement grâce à plus de 50 services liés à l'approvisionnement, au traitement des opérations financières, aux ressources humaines, à la paie et aux avantages sociaux ainsi qu'aux services opérationnels à l'échelle de la FPO, et ce, par divers canaux, en particulier numériques. Chaque année, ils desservent environ 65 000 employés et font des affaires avec environ 44 000 fournisseurs de la fonction publique de l'Ontario.

En partenariat avec l'ITI, les SCO gèrent divers systèmes organisationnels incluant : le Système intégré de gestion de l'information financière (SIGIF), le Réseau WIN d'information sur les ressources humaines (Réseau WIN), les Paiements de transfert Ontario (PTO), le Portail des appels d'offres de l'Ontario et le portail L'Ontario, ensemble.

Intervention contre la COVID-19

Le MSGSC a chapeauté la coordination des approvisionnements et la gestion de la chaîne d'approvisionnement de la province concernant la COVID-19 pour les entités autres que celles du secteur de la santé, y compris les ministères, les municipalités, le secteur parapublic et les organismes gouvernementaux. Les SCO ont redéployé à

l'interne du personnel pour permettre ce travail et continuent de collaborer étroitement avec les ministères partenaires et les intervenants. Voici les mesures précises prises pour soutenir la chaîne d'approvisionnement du secteur public :

- lancement du [portail L'Ontario, ensemble \(https://covid-19.ontario.ca/fr/comment-votre-organisation-peut-contribuer-aux-efforts-de-protection-contre-le\)](https://covid-19.ontario.ca/fr/comment-votre-organisation-peut-contribuer-aux-efforts-de-protection-contre-le) pour établir un lien entre le gouvernement et les entreprises et particuliers qui ont des fournitures d'urgence, des idées et des innovations pour soutenir l'intervention de la province contre la COVID-19;
- élaboration de l'inventaire virtuel pour soutenir les processus décisionnels concernant l'approvisionnement et la distribution de fournitures essentielles;
- approvisionnement de fournitures d'urgence, y compris l'équipement de protection individuel;
- gestion de l'entreposage, de l'allocation et de la distribution de l'équipement de protection individuel acheté par la province.

Les SCO jouent également un rôle essentiel en appuyant la prestation réussie des initiatives lancées par les ministères partenaires, notamment :

- apporter des changements au Système intégré de gestion de l'information financière afin de suspendre six mois de frais d'intérêts dans le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario;
- permettre la prestation du Programme de soutien aux familles du ministère de l'Éducation comme annoncé dans le Plan d'action de l'Ontario contre la COVID-19;
- soutenir de nouveaux programmes de paiements de transfert par l'entremise de municipalités, de fournisseurs de services sociaux, d'associations de l'industrie et de collectivités des Premières nations.

En outre, les SCO ont assuré la prestation continue d'entreprises et de services clés, notamment :

- aider les ministères à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents au travail*;
- collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour offrir un traitement des opérations financières rapide et continu aux ministères, en partie en accordant la priorité aux achats et aux paiements essentiels;
- maintenir la livraison du courrier, le service de messagerie, le camionnage et d'autres services de bout en bout pour les ministères, les organismes, les conseils et les commissions afin d'assurer la continuation des programmes et des services essentiels du gouvernement;
- maintenir la prestation des services destinés au public, comme le service des documents officiels, sans interruption de service tout en instaurant des mesures appropriées de distanciation physique;
- contribuer à l'élaboration de possibilités de déploiement rapide, de critères d'évaluation et de processus de présélection et de sélection pour effectuer la présélection des candidats et les entrevues préliminaires au nom des foyers de soins de longue durée.

Programme des services organisationnels de technologie de l'information

Le **Programme des services organisationnels de technologie de l'information** assume le leadership de l'utilisation de l'information et de la technologie de l'information (ITI) pour moderniser les services publics de l'Ontario et répondre aux besoins évolutifs des Ontariens et Ontariennes, de la FPO, et éventuellement du secteur parapublic. À cet effet, il élabore un plan axé sur les capacités d'ITI évolutives pour transformer la prestation des services publics, fournir des solutions numériques centrées sur les citoyens et une meilleure valeur pour les dollars des contribuables. Le programme continue de veiller à la sécurité des systèmes et des données, à la mise en œuvre d'une infrastructure, d'une gouvernance et d'une responsabilité communes, ainsi qu'à la prestation des services communs à l'échelle de la FPO, tels que des services d'hébergement, des services de gestion et des fonctions réseau.

Ses fonctions principales comprennent les suivantes :

- approvisionnement, gestion et prestation de l'infrastructure de TI commune;
- offre de services de consultation, d'éducation et de sensibilisation sur la gestion des cyberrisques, et de solutions en ligne novatrices à la FPO pour permettre la prestation sécuritaire des services publics, y compris la surveillance proactive du réseau de la FPO tous les jours, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, 365 jours par année pour repérer les cybermenaces;
- élaboration et mise en œuvre des stratégies, des programmes et des projets d'ITI à l'échelle du gouvernement pour gérer les initiatives d'ITI à l'appui des priorités du gouvernement.

Intervention contre la COVID-19

Les services organisationnels de TI ont aidé à la fois la FPO à passer au travail à distance et les ministères à déployer rapidement de nouvelles solutions pour les programmes du gouvernement, y compris ce qui suit :

- mettre au point le [site Web L'Ontario, ensemble \(https://covid-19.ontario.ca/fr/comment-votre-organisation-peut-contribuer-aux-efforts-de-protection-contre-le\)](https://covid-19.ontario.ca/fr/comment-votre-organisation-peut-contribuer-aux-efforts-de-protection-contre-le) pour épauler la chaîne d'approvisionnement de l'Ontario et mobiliser les secteurs de la fabrication et de l'innovation de l'Ontario;
- soutenir les améliorations de Santé publique Ontario à son infrastructure de TI, lui permettant de publier les statistiques concernant la COVID-19 sur son site Web;
- faire des mises à niveau pour aider à suivre les données des essais de laboratoire concernant la COVID-19;
- aider le lancement de l'outil d'évaluation pour la COVID-19;
- lancer l'application pour l'aide financière d'urgence qui sert de nouvel outil de demande public pour l'aide financière;
- lancer un outil qui aide les premiers répondants à suivre les endroits touchés par la COVID-19;
- mettre en place quatre infoCentres destinés au public en moins de 48 heures, notamment :
 - Soutien aux parents/familles;
 - L'Ontario, ensemble;
 - Ligne Info-Entreprises pour mettre fin à la propagation;
 - Portail des ressources humaines du ministère de la Santé.
- permettre le travail à distance et améliorer l'expérience des utilisateurs pour la Fonction publique de l'Ontario;
 - accroître la capacité pour faire passer le nombre de travailleurs de la FPO travaillant à distance de 12 000 à 30 000;
 - accélérer les commandes de technologies essentielles pour permettre le travail à distance y compris 4 000 téléphones cellulaires et 4 000 ordinateurs portables;
 - activer la sécurité sur les ordinateurs portables de la Fonction publique de l'Ontario quand ils ne sont pas connectés au réseau de la Fonction publique de l'Ontario (environ 40 000 ordinateurs portables).
- garantir une réponse proactive aux cyberrisques liés à la COVID-19 en améliorant la coordination entre la Fonction publique de l'Ontario et le secteur parapublic grâce à des discussions sur les cyberrisques à la Communauté des praticiens sur la cybersécurité et au partage de documents de sensibilisation en ligne avec nos partenaires du secteur parapublic;
- offrir des services de consultation sur les risques et formuler des conseils en matière de politique pour les demandes urgentes afin de soutenir les programmes et services essentiels;
- accélérer l'introduction des services et des plateformes infonuagiques pour faire progresser la prestation numérique en ligne y compris un agent conversationnel qui utilise l'intelligence artificielle pour répondre aux questions;
- mise au point d'une feuille de route et d'un plan d'investissement sur la technologie pour hiérarchiser les applications et les outils afin de soutenir le travail à distance et d'accélérer le passage aux services gouvernementaux en ligne.

Infrastructure du gouvernement

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.

Le ministère continue d'établir l'orientation stratégique du gouvernement de l'un des plus importants portefeuilles des biens immobiliers du secteur public au Canada.

- Il acquiert, gère et cède les biens immobiliers, et supervise son mandataire en la matière, Infrastructure Ontario, dans le cadre du soutien de la mise en œuvre de la politique et du programme du gouvernement.
- Le portefeuille immobilier général comprend 4 664 immeubles et environ 121 000 acres de terrains gérés directement par Infrastructure Ontario. 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.
- 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.

Le ministère est également responsable de l'optimisation des immeubles de bureaux de la province et de la direction des Stratégies de renouvellement pour le milieu de travail afin d'améliorer le rapport coût-efficacité et d'utiliser plus efficacement les propriétés et les espaces de travail actuels pour le gouvernement et les organismes.

D'importants projets immobiliers sont réalisés grâce à ce programme, y compris le projet de réfection de l'édifice Macdonald et le projet de restauration de l'édifice Whitney.

Une fois terminé, le complexe de l'édifice MacDonald reconstruit utilisera mieux l'espace pour accueillir plus de travailleurs, ce qui éliminera la nécessité de louer 586 000 pieds carrés de local pour bureau. En adoptant des approches comme des espaces de travail plus flexibles et collaboratifs et en utilisant la technologie pour permettre des ententes de travail à distance pour le personnel, notre utilisation de l'espace sera plus efficace et efficiente. Le nombre réduit des biens loués contribuera à générer des gains d'efficacité et à réduire les coûts pour les contribuables de l'Ontario.

Intervention contre la COVID-19

Les projets d'infrastructure du gouvernement ont contribué à l'intervention du gouvernement contre l'éclosion de la COVID-19 par un nettoyage amélioré des propriétés du portefeuille immobilier général du gouvernement afin de veiller à la sécurité des immeubles.

Le ministère fournit également un service de consultation qui aide le gouvernement et les organismes ayant besoin d'espace à répondre à leurs besoins liés à la COVID-19 en les mettant en lien avec ceux qui ont de l'espace excédentaire à offrir.

Dans le cadre de l'engagement que le gouvernement a pris de mettre fin à la propagation de la COVID-19, la construction pour les projets d'infrastructure actifs du gouvernement a également été mise en pause. Dans la

mesure du possible, les travaux pour les projets qui peuvent être menés à distance comme la planification et la conception se sont poursuivis.

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)** agit en qualité de gardien des documents de la province. Ce programme fournit aux ministères, aux organismes et au secteur parapublic de l'orientation et des conseils politiques et stratégiques organisationnels sur la gestion des documents et de l'information, l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Il collecte, préserve et promeut la mémoire documentaire de la province pour les générations actuelles et futures, et en facilite l'accès.

La Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques 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, la transparence et l'efficacité 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.

Intervention contre la COVID-19

L'IPVPAP a pris les mesures suivantes pour adapter ses services afin de lutter contre la pandémie de la COVID-19 :

- suspension des services en personnes aux Archives publiques de l'Ontario, notamment : services de réception, de référence et de prêt, les visites sur place de l'installation, les ateliers éducatifs, les services de reproduction, les visites des aires d'exposition et l'utilisation de la salle de classe et de l'installation;
- grâce à un accès à distance et aux canaux virtuels, l'IPVPAP continue de faire ce qui suit :
 - fournir aux ministères, aux organismes et au secteur parapublic de l'orientation et des conseils politiques et stratégiques organisationnels sur la gestion des documents et de l'information, l'accès à l'information et la protection de la vie privée;
 - offrir des services ciblés sur la conservation de documents, l'accès et la protection de la vie privée pour épauler le personnel qui travaille à la maison;
 - offrir des programmes et des services, y compris répondre aux demandes de référence et les programmes de préservation, d'acquisition, d'évaluation, de sensibilisation et d'éducation. Cela comprend les demandes urgentes concernant les services de référence, le prêt de documents d'archives, les reproductions et les demandes relatives à l'accès à l'information;
 - offrir le soutien obligatoire urgent au ministère du Procureur général, Division des services aux tribunaux, pour répondre aux exigences obligatoires prévues par la loi.

ServiceOntario

ServiceOntario est pour les particuliers et les entreprises de l'Ontario la voie d'accès aux services du gouvernement — carte Santé, services liés aux conducteurs et aux véhicules, permis d'activités de plein air (pêche et chasse), événements de la vie, enregistrement des biens fonciers et mobiliers personnels et service d'inscription des entreprises. Il aide les Ontariens par divers canaux (en personne, par téléphone, par courrier, en ligne, etc.).

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, à l'un des 280 emplacements en personne

dans l'ensemble de la province ou par d'autres voies de service, y compris en ligne où plus de 40 services sont accessibles.

Intervention contre la COVID-19

ServiceOntario a pris plusieurs mesures pour que les particuliers et les entreprises accèdent plus facilement aux services dont ils ont besoin, tout en favorisant la distanciation physique et en réduisant la nécessité de se rendre en personne aux bureaux de ServiceOntario. Ces mesures sont les suivantes :

- prolongation de la validité des permis de stationnement accessibles;
- collaboration avec les ministères partenaires pour prolonger la validité des produits liés aux conducteurs et aux véhicules, des cartes Santé et des permis d'agents de sécurité;
- modifications apportées à la *Loi sur les statistiques de l'état civil* pour permettre la transmission électronique des documents d'enregistrement des décès;
- adoption de changements aux lois du droit des entreprises du MSGSC pour permettre les copies de documents, les signatures électroniques et le dépôt électronique des documents commerciaux. Ces changements réduiront considérablement le nombre de points de contact physiques pour les documents papier.
- collaboration avec le Bureau du coronier en chef, du ministère du Solliciteur général, pour mettre au point un certificat médical de décès électronique et une autorisation d'inhumer électronique, ce qui permet aux coroners de remplir et de soumettre ces formulaires aux salons funéraires à distance;
- réduction des heures de fonctionnement des bureaux destinés au public et incitation pour que les Ontariennes et les Ontariens utilisent les services en ligne;
- installation de plexiglas aux bureaux des services publics en centres commerciaux et d'enregistrement immobilier et travail avec le réseau du fournisseur de services pour l'installation de plexiglas aux bureaux privés en centres commerciaux;
- soutien des centres de renseignements pour L'Ontario, ensemble et de Soutien aux familles et de Télésanté, en réglant temporairement l'accumulation de 5 000 messages vocaux et rappels;
- dépistage auprès des clients et nettoyage des bureaux régulièrement tout au long de la journée pour réduire la propagation du virus.

Services aux consommateurs

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 se sont engagés à promouvoir la protection aux consommateurs en appliquant la loi et en réglant un vaste éventail de questions liées à la sécurité des consommateurs et du public d'une façon qui aide les consommateurs et soutient la conformité des entreprises. Les services aux consommateurs soutiennent également un environnement positif pour les entreprises de l'Ontario grâce au renouvellement du droit des affaires.

Par l'entremise du programme des services aux consommateurs, le MSGSC joue un rôle important pour informer les consommateurs de leurs droits et protections en vertu des diverses lois et réglementations sur la protection du consommateur du ministère, y compris la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Le ministère a un rôle important de sensibilisation et d'information de la population et constitue une ressource reconnue et fiable pour les consommateurs et les entreprises en leur fournissant les connaissances et les outils essentiels. Il 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 des consommateurs en prenant les mesures proportionnelles et fondées sur le risque 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 plusieurs secteurs clés, notamment les prêts

sur salaire, les agences de recouvrement et les agences de renseignements sur le consommateur. Il supervise aussi des autorités administratives indépendantes dans les domaines de la protection aux consommateurs et de la sécurité du public.

Intervention contre la COVID-19

Le programme des services aux consommateurs a continué de fournir des services au public par l'entremise de son InfoCentre et à soutenir l'élaboration des décrets d'urgence et (ou) des changements législatifs.

Entre le début de l'éclosion de la COVID-19 et le 25 mai 2020, le centre d'appels de la ligne 1 800 de la Protection du consommateur de l'Ontario a reçu un peu plus de 6 500 demandes, la plupart liées à la COVID-19 et au gonflement des prix.

Au 25 mai 2020, la Protection du consommateur de l'Ontario avait reçu un peu plus de 21 800 plaintes concernant le gonflement des prix par un formulaire en ligne ayant été lancé le 28 mars 2020. De plus, le ministère a formulé des conseils aux consommateurs et les a aidés en ce qui a trait aux opérations des consommateurs qui ne pouvaient pas être effectuées en raison de la pandémie.

Pour aider les sociétés, le ministère a mis au point des décrets d'urgence et (ou) des modifications législatives aux lois clés sur les sociétés y compris la *Loi sur les sociétés par actions*; la *Loi sur les personnes morales*; la *Loi de 1998 sur les condominiums*; et la *Loi sur les sociétés coopératives*.

Le ministère a également modifié la réglementation prise en application de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* afin de réduire le fardeau sur les agents de voyage et les grossistes (personnes inscrites) et aider les voyageurs touchés par l'éclosion de la COVID-19.

Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux

Le Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux (GISG) 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. Il soutient et favorise la technologie de l'information nécessaire permettant à ses ministères et à ses organismes partenaires d'exploiter, de moderniser et de transformer la prestation des services au public, aux entreprises et au personnel. Le Groupement est également responsable de la Solution organisationnelle de l'InfoCentre qui, en tant que service central commun obligatoire, rend possible l'exécution de 44 programmes dans tout le gouvernement.

Intervention contre la COVID-19

En réponse à la COVID-19, le GISG a permis de nombreuses initiatives dont les suivantes :

- soutien de L'Ontario, ensemble (<https://covid-19.ontario.ca/fr/comment-votre-organisation-peut-contribuer-aux-efforts-de-protection-contre-le>) en construisant une plateforme infonuagique en partenariat avec les Services communs de l'Ontario, les Services numériques de l'Ontario, les Services technologiques d'infrastructure, le ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce, le ministère de la Santé, Santé Ontario et d'autres partenaires;
- permettre aux infoCentres du MSGSC de soutenir rapidement et avec agilité d'autres initiatives de lutte contre la COVID-19 comme la Ligne Info-Entreprises pour mettre fin à la propagation; L'Ontario, ensemble; Soutien aux parents/familles; la télésanté et la protection du consommateur de l'Ontario — gonflement des prix.
- réalisation de changements essentiels à d'autres infoCentres de la FPO y compris une capacité de volume d'appels supérieure et des changements opérationnels et techniques aux menus et aux scripts téléphoniques;

- mobilisation de la plateforme existante de formulaires électroniques pour appuyer la soumission électronique des formulaires essentiels, y compris les certificats médicaux de décès et les autorisations d'inhumer le corps d'une personne décédée ou d'un mort-né;
- soutien opérationnel et améliorations au système de paie et au système financier organisationnel afin d'apporter les changements requis pour appuyer la réponse du gouvernement à la COVID-19;
- soutien de nos équipes et des ministères partenaires dans les efforts visant à faciliter les pratiques de travail à distance en collaboration avec les Services technologiques d'infrastructure.

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.

Intervention contre la COVID-19

En réponse à la pandémie de la COVID, les SNO ont rapidement déployé des équipes pour bâtir les services numériques, dont les suivants :

- un outil d'auto-évaluation facile à utiliser pour aider les Ontariennes et les Ontariens à déterminer s'ils pourraient être atteints de la COVID-19;
- un site Web d'approvisionnement, L'Ontario, ensemble (<https://covid-19.ontario.ca/fr/comment-votre-organisation-peut-contribuer-aux-efforts-de-protection-contre-le>), pour aider le gouvernement de l'Ontario à acheter rapidement des fournitures très demandées et permettre aux fournisseurs de présenter des idées novatrices pour aider la réponse du gouvernement à la crise;
- un nouveau site Web, covid-19.ontario.ca/fr (<https://covid-19.ontario.ca/fr>), pour fournir de l'information claire à la population et aux entreprises;
- fournir des outils, de la formation et des ressources pour aider la FPO à adopter des pratiques de travail à distance.

Plan stratégique 2020-2021

Le MSGSC est déterminé à aider à rendre le gouvernement plus intelligent, à rendre la vie plus abordable pour les Ontariennes et les Ontariens, et à bâtir des collectivités plus saines et plus sûres. 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.

Objectifs principaux du MSGSC

Le MSGSC a fixé cinq objectifs principaux pour réaliser le mandat du ministère et les priorités du gouvernement. D'autres renseignements sur les réalisations précises se trouvent à l'annexe : Rapport annuel 2019-2020.

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.

- Par l'entremise de la directrice de la technologie pour la fonction publique, mettre au point une stratégie d'ITI, une feuille de route et un plan d'investissement sur la technologie de nouvelle génération pour le gouvernement. Le plan appuiera une meilleure prise de décisions, mettra à profit les technologies existantes et nouvelles dans l'ensemble de la FPO, tout en bâtissant de nouvelles compétences en TI au sein de l'organisation de TI du gouvernement.
- Faire preuve de leadership et offrir du soutien au reste de la fonction publique en matière de gestion de l'information, de tenue de dossiers, d'accès à l'information et de 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.

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.

- Collaborer avec Infrastructure Ontario pour améliorer la gestion de son portefeuille immobilier en générant des revenus et en réduisant les coûts, en utilisant mieux les locaux et en réduisant les formalités administratives.
- Offrir des services essentiels, dont la paie, l'approvisionnement et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, l'administration des paiements de transfert, la prestation des services relatifs aux RH de première ligne et le traitement des opérations financières. Le ministère continuera également à faire preuve de leadership en améliorant les services gouvernementaux, comme en étant le premier ministère à utiliser l'automatisation robotisée de processus/apprentissage automatique pour améliorer la prestation des services aux clients du ministère.
- En partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère de la Santé, continuer de centraliser la chaîne d'approvisionnement dans l'ensemble du secteur public.

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.

- Le MSGSC prévoit apporter des améliorations au service de rappel par courriel pour les permis de conduire, les vignettes d'immatriculation des véhicules et les cartes Santé. Ces changements pourraient inclure des options supplémentaires comme des messages textes et vocaux.
- ServiceOntario continue de fournir des renseignements et des services transactionnels tout en facilitant l'accès à ces services pour les particuliers et les entreprises. Les améliorations aux services portent sur des enjeux clés comme des changements de libellé, la conception de l'expérience utilisateur, la convivialité améliorée, et les changements à la loi et à la réglementation

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.

- Les travaux se poursuivent avec les partenaires pour faire progresser l'adoption de technologies novatrices, de démarches technologiques agiles pour stimuler la transformation, de processus d'automatisation et de l'utilisation de nouveaux outils et systèmes d'analyse afin de mieux utiliser les données pour améliorer la planification, l'analyse et les rapports financiers du gouvernement.
- Les Services numériques de l'Ontario travaillent avec la FPO pour adopter de nouvelles pratiques et technologies numériques qui assureront la prestation de services simplifiés, accélérés et améliorés à la population ontarienne. La *Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés* est entrée en vigueur en août 2019 pour améliorer la façon dont le gouvernement travaille et les services qu'il offre à la population et aux entreprises de l'Ontario.
- Dans le cadre de la Stratégie de la FPO pour la cybersécurité, le ministère a commencé à mettre en œuvre des initiatives de modernisation de la gestion de l'accès pour continuer à fournir des interactions numériques sécuritaires aux citoyens et aux entreprises. Le ministère met actuellement à l'essai une technologie moderne

qui permettra au gouvernement, à la population et aux entreprises de l'Ontario d'interagir plus efficacement en mettant l'accent sur la sécurité de l'information.

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.

- Dépôt de la *Loi de 2019 visant à rétablir la confiance chez les consommateurs* en décembre 2019. Si elle est adoptée, cette loi aidera à niveler l'environnement pour les entreprises honnêtes et à améliorer la gouvernance et la reddition de comptes des autorités administratives de l'Ontario. Elle améliorera également les protections de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et de la *Loi de 2017 sur la vente de billets*, et restructurera le programme de garantie des logements neufs.
 - Déterminé à transformer de nombreux cadres réglementaires clés dans le cadre de la stratégie visant à restaurer la confiance chez les consommateurs, y compris en vertu de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*; de la *Loi de 1998 sur les condominiums*; de la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*; et d'autres, et entreprendre un examen complet de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, soit le premier examen de ce genre en plus de 15 ans.
 - Restructurer le programme de garantie des logements neufs de l'Ontario en créant deux autorités distinctes, une pour surveiller les constructeurs/vendeurs, et l'autre pour administrer les garanties des logements neufs.
 - Le MSGSC joue un rôle important dans la réduction du fardeau des entreprises afin d'améliorer l'avantage concurrentiel de l'Ontario. Le ministère continue de soutenir l'engagement du gouvernement d'améliorer le cadre de droit des affaires de la province afin de satisfaire aux besoins commerciaux changeants.
 - Le ministère a travaillé avec les territoires de compétence de partout au Canada afin de reconnaître les numéros d'enregistrement canadiens pour supprimer les examens redondants et coûteux. Depuis janvier 2020, les entreprises qui obtiennent une approbation de l'un des territoires de compétence participant au système seront automatiquement acceptées par tous les autres.

Indicateurs de rendement clés

Le MSGSC dispose d'un certain nombre d'indicateurs de rendement clés importants qu'il utilise pour mesurer les priorités ministérielles, comme les taux de satisfaction de la clientèle et les normes de service/garanties. La satisfaction de la clientèle est importante, car elle indique si nos clients vivent une qualité de service élevée des services que nous leur fournissons, alors que les normes de service/garanties nous indiquent si nous nous acquittons de notre engagement envers nos clients de fournir des services en temps opportun.

Indicateur de rendement clé	Objectif	2018-19	T3 2019-20
% de satisfaction de la clientèle pour la prestation de services du <u>MSGCS</u>	90 %	90 %	93 %
% de normes de services/garanties du <u>MSGCS</u> atteintes ou dépassées	90 %	82 %	98 %

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

Services communs de l'Ontario

Programme/service	Norme de service	2017-18	2018-19	2019-20
Service des documents officiels – Délivrance de documents	Les clients seront satisfaits des services offerts.	95,0 %	96,0 %	96,9 %

Programme des services organisationnels de technologie de l'information

Programme/service	Norme de service	Objectif	2017-18	2018-19	2019-20
Satisfaction du client des services de TI	% des clients satisfaits des services offerts.	95 %	95,9 %	94,6 %	94,7 %

Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques

Programme/service	Norme de service	Objectif	2017-18	2018-19	2019-20
Archives – Demandes d'information	On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 15 jours ouvrables, conformément à la norme	90 %	96 %	98 %	97 %
Archives – Demandes d'information	On traitera les demandes de renseignements et on y répondra dans les 30 jours ou dans le délai prolongé autorisé	90 %	100 %	99 %	96 %
Archives – Commandes de reproduction	On répondra aux demandes de reproduction dans les 15 jours ouvrables, conformément à la norme	90 %	94 %	98 %	98 %

ServiceOntario

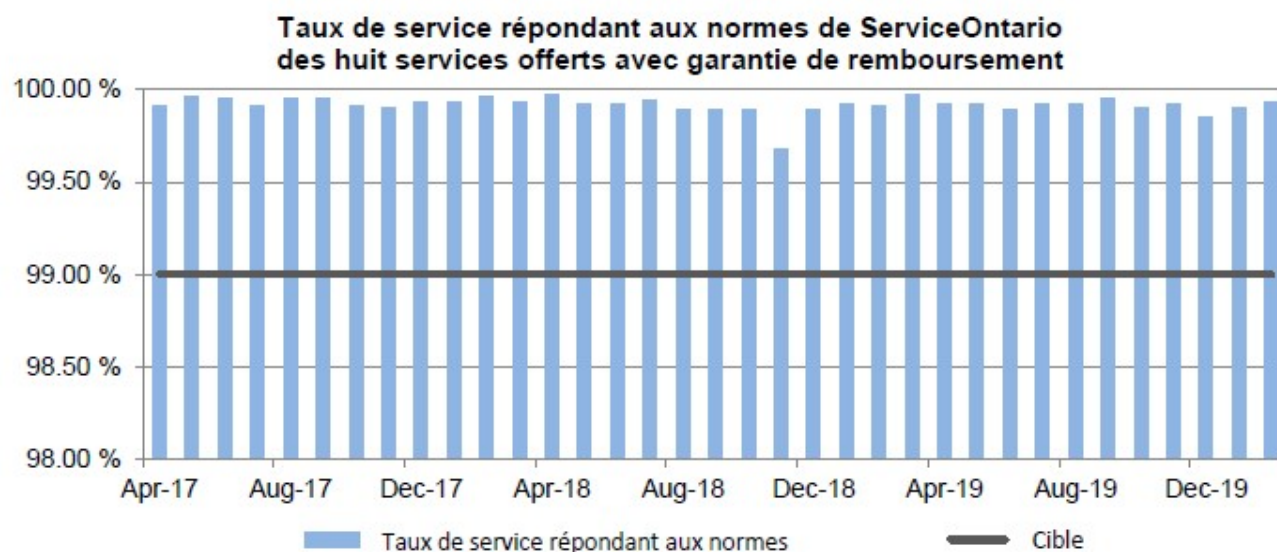
Les principales normes de service de ServiceOntario permettent d'évaluer le pourcentage d'opérations effectuées selon les normes de service établies et l'efficacité des processus de prestation de services. ServiceOntario a respecté ou dépassé la plupart de ses normes de service en 2019-2020.

Exercice 2019-2020

Catégorie	Nombre total de normes de service	Normes avec objectif atteint à au moins 90 %
Service à la clientèle	2	100,0 %
Information	2	100,0 %
Permis, licences, certificats et enregistrements	44	88,6 %
Approbations et décisions	3	100,0 %
Total	51	90,2 %

ServiceOntario est maintenant responsable de huit services offerts avec garantie de remboursement 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 et la commande en ligne de plaques d'immatriculation personnalisées.

Les services offerts avec garantie de remboursement de ServiceOntario ont été respectés en moyenne 99,92 % du temps entre avril 2017 et décembre 2019. L'objectif pour 2020-2021 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.



Services numériques de l'Ontario

Indicateur	2019-20	Cible
% d'évaluations approuvées par le processus d'évaluation Priorité au numérique	61 % en mars 2020	100 % d'ici 2023-2024
Nombre de personnel de la FPO formé sur la méthode sans gaspillage	1 509 en mars 2020	6 000 membres du personnel d'ici 2023-2024
% de membres du personnel qui appliquent les pratiques sans gaspillage à leur lieu de travail dans les trois mois suivant une formation sans gaspillage de la FPO	67 % en mars 2020	50 % d'ici 2023-2024

Données financières détaillées

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2020-2021 (M\$) ^[1]

Nature de la dépense	Montant (M\$)
Approbations – COVID-19	S.O.
Fonctionnement	1 429,6
Immobilisations	236,0
Total	1 665,6

Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Tableau 2 : Chiffres combinés – Fonctionnement et immobilisations par crédit

Crédit/Programme	Prévisions 2020-21 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20	Prévisions 2019-20 ^[2] \$	Chiffres réels provisoires 2019-20 ^[2] \$	Chiffres réels 2018-19 ^[2] \$
------------------	--------------------------	--	--	--	---	--

		\$	(%)			
Administration du ministère	34 253 000	(352 500)	(1,0 %)	34 605 500	35 387 100	35 239 105
Information, protection de la vie privée et Archives publiques	16 914 900	27 200	0,2 %	16 887 200	16 124 700	16 931 225
Services communs de l'Ontario	169 952 700	7 457 100	4,6 %	162 495 600	168 520 200	208 796 003
Commission de révision de la publicité	1 063 600	(22 300)	(2,1 %)	1 085 900	847 100	862 230
ServiceOntario	226 783 600	16 395 000	7,8%	210 388 600	257 523 100	257 198 608
Services aux consommateurs	29 752 800	(4 108 500)	(12,1 %)	33 861 300	33 833 800	35 313 803
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	65 151 700	(856 600)	(1,3 %)	66 008 300	66 514 700	47 762 199
Projets d'infrastructure du gouvernement	292 007 000	202 600 500	226,6 %	89 406 500	99 816 400	87 615 649
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	36 515 660	14 648 800	67,0 %	21 866 800	18 378 600	18 558 458
Total à voter – Charges de fonctionnement	872 394 900	235 789 200	37,0 %	636 605 700	696 945 700	708 277 280
Crédits législatifs	19 013 014	<u>s.o.</u>	<u>s.o.</u>	19 013 014	13 582 014	9 103 914
Total – Charges de fonctionnement	891 407 914	235 789 200	36,0 %	655 618 714	710 527 714	717 381 194
Redressement de consolidation – Hôpitaux	<u>s.o.</u>	<u>s.o.</u>	<u>s.o.</u>	<u>s.o.</u>	<u>s.o.</u>	(3 841 217)
Redressements de consolidation – Portefeuille des	555 156 600	(165 448 000)	(23,0 %)	720 604 600	720 604 600	723 358 232
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1 429 577 014	1 130 400	5,2%	1 358 446 614	1 413 355 614	1 421 658 509

biens immobiliers généraux						
Redressements de consolidation – Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'électricité	(16 987 500)	789 200	(4,4 %)	(17 776 700)	(17 776 700)	(15 237 700)
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1 429 577 014	1 130 400	5,2%	1 358 446 614	1 413 355 614	1 421 658 509

Crédit/Programme	Prévisions 2020-21 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20 (%)	Prévisions 2019-20 [2] \$	Chiffres réels provisoires 2019-20 [2] \$	Chiffres réels 2018-19 [2] \$
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	S.O.	S.O.	1 000	1 000	S.O.
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	1 150 000	850 000	283,3 %	300 000	1 050 000	S.O.
Enterprise Information Technology Services Program	25 000 000	9 124 600	57,5 %	15 875 400	29 695 400	14 503 922
Total à voter – Actifs de fonctionnement	26 153 000	9 974 600	61,7 %	16 178 400	30 748 400	14 503 922

Crédit/Programme	Prévisions 2020-21 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20 (%)	Prévisions 2019-20 [2] \$	Chiffres réels provisoires 2019-20 [2] \$	Chiffres réels 2018-19 [2] \$
Administration du ministère	1 000	S.O.	S.O.	1 000	1 000	S.O.

Crédit/Programme	Prévisions 2020-21 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20 (%)	Prévisions 2019-20 [2] \$	Chiffres réels provisoires 2019-20 [2] \$	Chiffres réels 2018-19 [2] \$
Information, protection de la vie privée et Archives publiques	3 155 100	(90 600)	(2,8 %)	3 245 700	3 245 700	3 332 379
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	1 000 000	667 362
Services aux consommateurs	2 000	s.o.	s.o.	2 000	2 000	668 700
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	2 000	(1 000)	(33,3 %)	3 000	3 000	s.o.
Projets d'infrastructure du gouvernement	82 543 600	(4 999 000)	(5,7 %)	87 542 600	93 655 800	160 088 215
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	9 741 800	(28 200)	(2,8 %)	10 023 000	10 023 000	9 339 938
Total à voter – Charges d'immobilisations	97,447,500	(5,371,800)	(5,2 %)	102,819,300	107,932,500	174 096 594
Crédits législatifs	11 910 800	(1 395 500)	(10,5 %)	13 306 300	14 889 800	11 473 328
Total – Charges d'immobilisations	109 358 300	(6 767 300)	(5,8 %)	116 125 600	122 822 300	185 569 922
Redressements de consolidation – Portefeuille des biens immobiliers généraux	126 626 300	26 186 800	26,1 %	100 439 500	215 855 400	55 308 644
Redressement des charges d'immobilisations – Reclassement lié au compte de liquidation du Programme de plafonnement et d'échange	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	1 107 800
Total des charges d'immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements	235 984 600	19 419 500	9,0 %	216 565 100	338 677 700	241 986 366

Crédit/Programme	Prévisions 2020-21 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2019-20 (%)	Prévisions 2019-20 [2] \$	Chiffres réels provisaires 2019-20 [2] \$	Chiffres réels 2018-19 [2] \$
Services communs de l'Ontario	23 476 000	11 801 800	101,1 %;	11 674 200	2 959 200	16 876 743
Service Ontario	9 207, 00	(5 393 000)	(36,9 %;)	14 600 400	11 680 400	11 763 142
Services aux consommateurs	1 000	S.O.	S.O.	1 000	1 000	S.O.
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	1 000	(5 752 300)	(100,0 %;)	5 753 300	5 458 500	8 232 086
Projets d'infrastructure du gouvernement	304 827 500	139 108 000	83,9 %;	165 719 500	191 972 200	26 554 679
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	62 537 400	11 023 400	21,4 %;	51 514 000	47 664 000	33 997 027
Total à voter – Biens immobilisés	400 050 300	150 787 900	60,5 %;	249 262 400	259 735 300	97 423 677
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements (excluant les biens immobilisés)	1 665 561 614	90 549 900	5,7 %;	1 575 011 714	1 752 033 314	1 663 644 875

Tableau des tendances historiques

Données d'analyse des tendances historiq	Chiffres réels 2017-2018 [3]	Chiffres réels 2018-2019 [3]	Prévisions 2019-2020 [3]	Prévisions 2020-2021 [3]
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements (excluant les biens immobilisés)	1 649 613 818 \$	1 663 644 875 \$	1 575 011 714 \$	1 665 561 614 \$
Variation en pourcent	S.O.	1 %	(5 %)	6 %

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

- [budget des dépenses \(https://www.ontario.ca/fr/page/budget-des-depenses\)](https://www.ontario.ca/fr/page/budget-des-depenses)
- [comptes publics de l'Ontario 2018-2019 \(https://www.ontario.ca/fr/page/les-comptes-publics-de-lontario-2018-19\)](https://www.ontario.ca/fr/page/les-comptes-publics-de-lontario-2018-19)
- [budget de l'Ontario 2020 \(https://budget.ontario.ca/fr/2020/marchupdate/index.html\)](https://budget.ontario.ca/fr/2020/marchupdate/index.html)

Organismes, conseils et commissions (OCC)

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.

Intervention contre la COVID-19

Pour appuyer la réponse du gouvernement à la pandémie de la COVID-19, la Commission a travaillé avec les ministères et organismes, en leur fournissant les conseils en matière d'approvisionnement et le soutien relatif aux contrats pour assurer que les communications du gouvernement sont mises au point et réalisées en temps opportun.

Sommaire financier

Commission de révision de la publicité – Sommaire financier

Poste	Prévisions 2020-2021	Chiffres réels provisoires 2019-2020	Chiffres réels 2018-19
Dépenses	1 063 600 \$	978 361 \$	862 230 \$

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; aux exploitants et aux détaillants; la réglementation de certains services funéraires (funérailles, cimetières, crématorium et services de transfert); ainsi que la réglementation des agents immobiliers et des courtiers et maisons de courtage.

Il y a également des lois individuelles qui appliquent le cadre de surveillance d'une autorité administrative aux normes techniques, aux garanties des logements neufs, la gestion des condominiums, le secteur des condominiums et les appellations des vins ontariens.

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 de services par les autorités administratives et promulgue les lois et règlements. 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 plupart 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 (par exemple, 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 supervise 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 maîtres-électriciens ainsi qu'à la sécurité du réseau de distribution d'électricité et des produits électriques.

Le **Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA)** veille à l'application de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et administre le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles, une aide offerte aux consommateurs ayant essuyé une perte financière 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 de courtage, des courtiers et des agents immobiliers. Le COI est chargé d'effectuer l'enregistrement des agents immobiliers, des courtiers et des maisons de courtage, d'appliquer les normes d'enregistrement et de maintien de l'enregistrement, d'exiger des agents immobiliers et des courtiers de se conformer aux normes d'éducation, d'inspecter les bureaux des maisons de courtage pour s'assurer qu'elles respectent la Loi, 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 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.

Le ministère collabore également avec l'Office de réglementation de la construction de logements alors qu'il se prépare à la délégation en vertu de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* pour devenir l'autorité administrative responsable de l'octroi des permis aux nouveaux constructeurs et vendeurs de maisons.

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

Le **Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO)** veille à l'application de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*. Il s'occupe de l'inscription des agents de voyages et des voyagistes, surveille leur rendement financier afin de repérer les risques financiers, analyse leurs activités pour veiller au respect de la Loi et gère le Fonds ontarien d'indemnisation de l'industrie du tourisme. Les consommateurs dont la plainte est admissible pour le coût payé des services de voyage non reçus à un voyageur inscrit ou par son entremise peuvent être remboursés par le Fonds jusqu'à concurrence d'un certain montant.

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

Ontario One Call (également appelé One Call) est une société 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.

Organigramme du ministère

- Ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs – L'hon. Lisa M. Thompson
 - Sous-ministre des Services gouvernementaux – Karen Hughes
 - Directeur des services juridiques – Fateh Salim
 - Directrices des communications – Jennifer Proulx (A)
 - Directeur des opérations – Justin Pepper
 - SMA Sous-ministre associée, Services communs de l'Ontario – Heidi Francis
 - SMA Division des services relatifs aux RH – Kristen Delorme
 - SMA Services de la paie et des avantages sociaux – Bev Hawton (A)
 - SMA Division des services opérationnels pour la fonction publique – Jim Cassimatis (A)
 - SMA Gestion de la chaîne d'approvisionnement Ontario – Doug Kent
 - SMA Division des services financiers organisationnels – Noah Morris
 - Directrice Générale de l'information pour la fonction publique, Information et technologie de l'information – Dafna Carr
 - Directrice de l'information pour la fonction publique – Services technologiques d'infrastructure – Mohammad Qureshi (A)
 - Directeur général de la sécurité de l'information Cybersécurité – Mohammad Qureshi
 - Directeur de la technologie Technologie – Robin Thompson (A)
 - SMA Biens immobiliers – Bruce Singbush
 - SMA Optimisation de la gestion des locaux – David Breezer
 - Directeur général de la protection de la vie privée et archiviste de l'Ontario – Information,

- protection de la vie privée et Archives publiques – John Roberts
- Directrice de l'information, Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux – Renee Laforet
- Directeur general de l'administration et SMA Services généraux – Shawn Lawson
- SMA Opérations relatives aux services aux consommateurs – Barbara Duckitt (A)
- SMA Politiques, planification et surveillance – Michèle Sanborn
- SMA : ServiceOntario – Agatha Garcia-Wright (A)
 - SMA Soutien opérationnel – Lillian Duda (A)
 - SMA Services à la clientèle – Cameron Sinclair
 - SMA Services centraux – Alexandra Schmidt (A)
- Directrice du numérique et sous-ministre des Services aux consommateurs – Hillary Hartley
 - SMA Numérique – Michael Maddock
 - SMA Approche Lean et amélioration – Rachel Kampus
 - SMA Plateformes – Robert Devries (A)

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. C.35
- *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 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 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 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés*, L.O. 2019, chap. 7, annexe 56
- *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 2019 sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement (entités gouvernementales, parapubliques et du secteur de la santé)*, L.O. 2019, chap. 15, annexe 37
- *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
- *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, c. 8 (cette Loi sera abrogée 6 mois après le 3 avril 2019, date à laquelle le projet de loi 66 a reçu la sanction royale)

Rapport annuel 2019-2020

Sommaire des résultats de 2019-2020

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

Voici quelques réalisations du ministère :

Personnes et culture

- Poursuite d'un effort pluriannuel visant à moderniser les systèmes d'évaluation des postes et à refléter les pratiques exemplaires en usage dans de grands organismes des secteurs public et privé. Avec le soutien du Secrétariat du Conseil du Trésor, le MSGSC s'est concentré sur l'élaboration d'une nouvelle comparaison non genrée pour l'Unité de négociation unifiée du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et d'un nouveau plan d'évaluation pour les ingénieurs et les arpenteurs-géomètres représentés par Ingénieurs Gouvernement de l'Ontario (PEGO).
- Élaboration d'un plan stratégique sur la santé mentale pluriannuel qui s'appuie sur les réalisations et met la priorité sur les activités pour atteindre les objectifs du Cadre stratégique pour la santé mentale au sein de la FPO. Ces objectifs font de la FPO un employeur modèle reconnu pour ses pratiques de gestion en santé mentale.
- Facilitation de l'embauche de plus de 4 500 étudiants pour les ministères et des organismes de la province au cours de l'été 2019.
- Mise en œuvre d'une initiative permettant aux clients admissibles de recevoir un remboursement pour validation d'une plaque d'immatriculation non utilisée, peu importe le mode de paiement initial, ainsi que l'élimination des frais d'administration.
- Formation et certification de plus de 1 000 fonctionnaires ayant suivi le programme Ceinture blanche Lean, ce qui double le nombre d'employés qui appliquent l'approche Lean dans la fonction publique.

Gains d'efficacité générés

- Paiements de transfert Ontario (PTO) prend de l'ampleur pour devenir le seul système de gestion des relations de l'Ontario avec ses milliers de partenaires et d'organismes bénéficiant de paiements de transfert. PTO a présenté une toute nouvelle infrastructure en 2019-2020 qui améliore l'expérience utilisateur et assure le respect de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- PTO a intégré 44 programmes supplémentaires et versé 1,2 milliard de dollars aux bénéficiaires des paiements de transfert en 2019-2020. Cela favorisera l'excellence opérationnelle, réduira les coûts administratifs et accroîtra la rentabilité des programmes essentiels.
- Conduite de projets-pilotes sur l'automatisation robotisée des processus et l'apprentissage machine (ARP/AM) pour automatiser et simplifier les processus opérationnels. Ce type d'automatisation accroîtra l'efficacité des services administratifs du gouvernement et réduira le coût de la prestation des services. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) est le premier ministère pilote ayant réussi à intégrer ce nouveau processus automatisé pour prouver que la FPO peut utiliser ce type de technologie novatrice. Une fois le projet-pilote mené à terme, l'objectif est de faire participer tous les ministères en 2020-2021 pour réaliser des économies additionnelles. Le MSGSC est le premier organisme du gouvernement de l'Ontario à utiliser des technologies comme l'ARP/AM pour améliorer l'efficacité des processus administratifs.
- Mise en œuvre de nouveaux processus et stratégies avec tous les ministères pour réduire les chèques papier coûteux et favoriser l'adoption des transferts électroniques de fonds à faible coût. Cela s'inscrit dans une initiative plus vaste visant à réduire les frais administratifs et à accorder la priorité au numérique. Au T3

de 2019, la production manuelle de chèques avait diminué de 21 % par rapport à l'année précédente.

- Mise en œuvre d'un tout nouveau système de veille stratégique dans l'ensemble de la FPO qui fournit une veille stratégique et une analyse de données modernes, puissantes et sûres. Ce système peut être le levier d'un processus décisionnel fondé sur des données probantes grâce à une meilleure production de rapports et d'analyses, la visualisation des données, l'analyse de données, l'exploration de texte et l'analyse statistique. Cela comprend un nouveau système appelé CONSOL qui permettra l'automatisation et la vérification des rapports sur les comptes publics annuels de l'Ontario.
- Modernisation de la prestation de la formation sur les systèmes intégrés de gestion de l'information financière par la conversion de 38 cours magistraux à l'apprentissage numérique, réalisant ainsi des économies. À ce jour, plus de 26 000 employés de la FPO ont suivi la formation numérique.
- Conclusion d'une entente de service d'enquête de sécurité avec Triton Canada Inc. pour offrir un service entièrement numérique qui permet de mener une enquête de sécurité rapide, efficace et rentable. Les entrepreneurs qui collaborent avec le gouvernement et requièrent une vérification des antécédents peuvent accéder au système 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Nouveau moyen plus efficace d'accéder aux services de RH et à des renseignements offerts aux gestionnaires et aux employés de la FPO par l'ajout de l'InfoCentre des Services communs de l'Ontario comme voie de service supplémentaire. Il permet de répondre plus rapidement aux demandes en matière de RH et soutient la transformation de toute la FPO.
- En 2019-2020, le gouvernement a réalisé des économies en ITI de plus de 86 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.
- Poursuite de l'amélioration de la qualité des données financières par la saisie d'un numéro d'entreprise unique pour 96 % des vendeurs qui font affaire avec le gouvernement de l'Ontario.
- Le ministère s'est engagé à l'égard du dessaisissement de 241 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. Au 31 mars 2020, le ministère avait généré un revenu net d'environ 108,5 millions de dollars, il avait également économisé plus de 2,5 millions de dollars en coûts d'exploitation et d'entretien.
- 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 espace de travail de 1,3 à 1 et un maximum de 180 pieds carrés à louer par espace de travail.
- Le programme des biens sociaux confisqués a permis de rendre une utilisation productive à 214 biens depuis avril 2018, générant des revenus de 1,8 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 lieux contaminés. Le nettoyage des sites contaminés protège l'environnement et réduit le passif de la province.
- En date de février 2020, le Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'électricité avait généré 20,3 millions de dollars de revenus grâce à une utilisation secondaire des terrains. Après déduction des charges de fonctionnement, environ 4,5 millions de dollars devraient être remis à la Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario pour rembourser une partie de la dette restante du secteur de l'électricité.
- Le projet de réfection de l'édifice Macdonald a terminé avec succès sa phase 1, qui comprenait le déménagement des locataires du ministère, du complexe de l'édifice Macdonald dans des locaux temporaires et la création d'un consortium pour le reconstruire. Le projet est maintenant entré dans la phase 2 et la reconstruction est amorcée. Les travaux de reconstruction devraient être terminés en mars 2024.
- Migration réussie de plus de 65 000 employés à Office 365, une suite Microsoft Office de productivité et de gestion des appareils mobiles, en 18 mois. Toutes les activités de migration ont été achevées dans les délais et selon le budget, ont réalisé les économies ciblées de 2 millions de dollars tout en maintenant un taux élevé de satisfaction des utilisateurs finaux. Tout le personnel de la FPO peut désormais tirer profit de ces outils numériques modernes pour améliorer davantage la collaboration, la productivité et l'expérience utilisateur.

Excellence en matière de prestation de services

- 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 6,1 milliards de dollars en administration de la paie et des avantages pour 65 000 employés du gouvernement de l'Ontario.
- Versement de plus de 3,6 milliards de dollars de 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 d'environ 123 milliards de dollars de paiements pour la FPO dans le Système intégré de gestion de l'information financière organisationnel afin de soutenir la gestion financière, le traitement des opérations ainsi que la planification financière et la production de rapports.
- Donnant suite aux recommandations du vérificateur général de l'Ontario, mise en place d'un nouveau système de surveillance de l'approvisionnement et de l'attribution de contrats pour des services d'experts-conseils. Cela garantit que les services d'experts-conseils sont acquis au coût le plus bas, offrent les compétences voulues et sont liés aux besoins opérationnels.
- 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 mars 2020, plus de 9 000 personnes avaient visité l'exposition en personne, dont 1 000 élèves participant à 40 ateliers de programmation éducative des Archives publiques de l'Ontario.
- En 2019-2020, des modifications ont été approuvées pour moderniser la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, 1990, (LAIPVP) et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, 1990, (LAIMPVP) afin de réduire les formalités administratives pour les institutions et d'éliminer les obstacles pour les Ontariens grâce à un accès plus facile et efficace aux dossiers. Ces modifications, qui devraient être présentées à l'Assemblée législative en 2020-2021, incluent l'élimination des frais pour les demandes de renseignements personnels, supprimant ainsi les obstacles financiers pour les personnes (dont celles à faible revenu) qui veulent accéder à leurs renseignements personnels. Elles amélioreront aussi l'efficacité administrative des institutions, en permettant de mettre davantage l'accent sur des réponses de meilleure qualité.
- ServiceOntario a géré plus de 50 millions d'échanges aux fins de service au moyen de son réseau de centres, de même qu'en ligne, par téléphone et par la poste.
- Mise en œuvre de changements pour permettre aux membres des Premières Nations, aux Inuits et aux Métis de demander une exemption de l'exigence de publier des avis de changement de nom dans *La Gazette de l'Ontario*.
- Création d'un processus d'enregistrement des décès simplifié pour alléger le fardeau des familles qui doivent enregistrer le décès d'un être cher en l'absence de restes.
- Traitement de questions importantes comme le changement de langue, la conception de l'expérience utilisateur, l'amélioration de la convivialité et les changements fonctionnels dans la demande de certificat en ligne pour des services de l'état civil. Ces changements apportés en octobre 2019 ont contribué à améliorer de 23 % l'exactitude des demandes remplies en ligne par les clients.
- Mise en œuvre de changements essentiels apportés au système pour respecter la LAPHO afin d'assurer l'égalité d'accès à tous les utilisateurs, conformément aux normes provinciales.
- Le ministère a terminé la migration de 44 programmes des technologies existantes vers une plateforme de solution d'infoCentre pour les entreprises qui est moderne et habilitante sur le plan numérique. Cette plateforme a été utilisée pour réaliser deux engagements clés du gouvernement, soit la Ligne de renseignements pour la réinstallation des familles des militaires et le mécanisme de sollicitation de commentaires (MSC), il s'agit aussi du fondement de l'initiative pour l'efficacité visant la modernisation des infoCentres qui a été annoncée dans l'Énoncé économique de l'automne.
- Réalisation de 406 inspections dans les secteurs qui présentent des risques pour les consommateurs, y compris ceux des prêteurs sur salaire, des agences de recouvrement, des exploitants de services de

remorquage et des vendeurs de billets. De plus, des inspections ont été effectuées dans des ateliers de carrosserie et le secteur de la rénovation domiciliaire en raison du grand nombre de plaintes reçues.

- 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 réservées aux véhicules multioccupants à accès spécial tarifé (VMOT) de l'autoroute QEW du ministère des Transports. À l'automne 2019, le service des VMOT a reçu un total de 1 445 demandes. À la suite de ces demandes, 882 permis ont été délivrés, dont 546 à la suite de demandes de renouvellement.
- Les infoCentres de ServiceOntario ont lancé plusieurs nouveaux secteurs d'activités — le mécanisme de sollicitation de commentaires appuyant l'initiative L'Ontario ouvert aux affaires, la Ligne de renseignements de l'Ontario pour la réinstallation des familles des militaires et la ligne du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.
- ServiceOntario a continué de promouvoir le Réseau Trillium pour le don de vie. Un peu plus de 267 000 Ontariens se sont ajoutés au registre des donneurs d'organes entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020.
- À la fin du mois de mars 2020, environ 673 000 renouvellements de la carte Santé et 613 000 renouvellements de permis de conduire avaient été faits au moyen de la demande de renouvellement en ligne de la carte Santé et du permis de conduire depuis son lancement en janvier 2018. On compte plus de 466 000 renouvellements conjoints où la carte Santé et le permis de conduire ont été renouvelés simultanément.
- À l'appui de l'offre sécuritaire de services numériques publics et d'initiatives de transformation numérique, le ministère a lancé la Stratégie de la FPO pour la cybersécurité pour soutenir les services d'évaluation des risques liés à la cybersécurité, les programmes de surveillance et d'intervention en cas d'incident, les services de gestion des accès et les programmes d'information et de sensibilisation dans l'ensemble de la FPO.
- Afin de soutenir le passage à l'Initiative de centralisation de l'approvisionnement, le gouvernement a pris des mesures provisoires visant à encourager les ministères, les organismes et les entités du secteur parapublic à saisir les occasions d'achats en bloc pour réaliser de meilleurs gains d'efficacité et tirer parti d'autres occasions d'engager des dépenses.
- Mise sur pied d'un centre d'excellence en cybersécurité pour le secteur parapublic visant à soutenir les ministères et les partenaires fournisseurs de services du secteur parapublic pour accroître la résilience numérique au moyen d'activités d'information et de sensibilisation ainsi que des connaissances sur les cybermenaces et le partage de renseignements.
- Le programme des services aux consommateurs a continué d'offrir des services au public par l'entremise de son infoCentre. Le ministère a également fourni des conseils et de l'aide aux consommateurs concernant les opérations de consommateurs ne pouvant être effectuées en raison de la pandémie de COVID-19.
- Pour l'année civile allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019, le ministère :
 - a reçu 27 042 plaintes, signalements d'incidents et demandes des consommateurs;
 - a négocié plus de 926 065 \$ en remboursements des consommateurs par médiation;
 - a fait économiser au moins 436 608 \$ aux consommateurs en vertu de contrats annulés/rescindés;
 - a effectué 406 visites d'inspection;
 - a déposé 734 accusations en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et d'autres lois appliquées;
 - a obtenu 65 déclarations de culpabilité ayant entraîné :
 - un total de 320 mois de probation;
 - la restitution de 951 695 \$ aux victimes sur ordonnance d'un tribunal;
 - l'imposition de 1 189 000 \$ d'amendes à des contrevenants;
 - des peines d'emprisonnement de plus de 29 mois.
- Création d'un Bureau de la mise en œuvre de l'approche Lean afin de renforcer la capacité de la fonction publique d'utiliser des méthodes Lean pour cerner et réduire les pertes, accroître la satisfaction des consommateurs et améliorer la prestation de programmes et de services.
- Établissement d'une nouvelle norme relative aux services numériques par l'adoption de la *Loi de 2019 pour*

des services simplifiés, accélérés et améliorés, qui établit des normes d'abord axées sur les gens, enchâsse la gestion adéquate des données et défend la vie privée et la sécurité. Un total de 21 lois, dont cinq règlements, ont été modifiées.

- Création du premier Groupe de travail sur le numérique et les données dans la province. Des séances d'écoute publique ont été organisées dans sept villes de l'Ontario, auxquelles plus de 300 participants ont assisté en personne; le sondage réalisé à cette occasion a recueilli plus de 750 réponses et le secteur y a fait 45 présentations détaillées.
- Plus d'un demi-million d'opérations de ServiceOntario s'effectuent à présent en ligne pour aider les gens à interagir avec le gouvernement. Cela se traduit par une meilleure expérience pour les personnes qui ont utilisé Internet, mais aussi par des files plus courtes pour celles qui choisissent de se présenter en personne.
- Lancement de nouveaux contenus et fonctionnalités Web pour le renouvellement des vignettes d'immatriculation permettant de réduire plus de mille appels par mois et d'engendrer des économies d'argent et de temps précieux pour les Ontariens.
- Application des méthodes Lean au processus de Permis de stationnement accessible, ce qui a mené à la présentation de 300 demandes supplémentaires chaque jour et à 20 % de gains de productivité durables.
- Réalisation de 46 évaluations collaboratives entre pairs priorisant le numérique pour assurer que les équipes de produits à l'échelle du gouvernement fabriquent d'excellents produits numériques, dès le départ.
- Lancement d'un nouveau catalogue de données ouvertes et d'un nouvel ensemble de données du gouvernement partagées en ligne avec la population pour accroître la transparence et la responsabilisation, aider à encourager l'innovation et résoudre les problèmes grâce à de nouvelles idées et applications.

Transformation numérique

- Publications Ontario a lancé un nouveau Système de commerce électronique et de gestion des commandes moderne présentant une fonctionnalité améliorée pour répondre aux besoins du public et de la FPO.
- Élargissement du Portail des appels d'offres de l'Ontario, qui est entièrement numérique, pour y inclure le cycle de vie complet du contrat, réduisant ainsi le fardeau administratif pour les vendeurs qui font affaire avec l'Ontario.
- 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 au profit de 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'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario pour 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.
- Création d'un gouvernement ouvert, efficace et numérique pour le XXI^e siècle :
 - En partenariat avec les ministères à l'échelle du gouvernement, modification de 37 lois et de six règlements pour permettre la prestation de services numériques et le partage de données, et lancement de la stratégie Priorité au numérique, qui comprenait l'adoption d'une loi visant à réduire les obstacles à la prestation de services en ligne.
 - Le MSGSC a lancé 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, pour promouvoir le partage de données sécuritaire et l'élaboration de politiques axées sur des données probantes au sein du gouvernement.
 - Poursuite de la sensibilisation à l'égard du catalogue de données ouvertes de l'Ontario ([Ontario.ca/Catalogue \(https://data.ontario.ca/fr/\)](https://data.ontario.ca/fr/) de données), 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.
- Tenue de consultations publiques pour obtenir des commentaires sur la Stratégie ontarienne relative aux données qui aidera les Ontariens et les entreprises à profiter directement de l'économie numérique et des données, tout en sachant que leur vie privée est protégée.
- 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 à [Ontario.ca/verificateurdordonnance](https://www.ontario.ca/verificateurdordonnance) (<https://www.ontario.ca/verificateurdordonnance>) de la 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, dont 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.

Soutenir les entreprises

- Amorce des travaux sur la transformation du Système de gestion des revenus de la Division de la sécurité des usagers de la route du ministère des Transports, avec pour objectif de déplacer les fonctions de gestion des revenus vers le Système intégré de gestion de l'information financière d'ici mars 2021. Le Système de gestion des revenus amélioré permettra de calculer automatiquement les revenus reportés et d'adopter des systèmes de production de rapports robustes.
- 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, dont le lancement est prévu à l'automne de 2020.
- 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.
- Poursuite de l'offre de leadership et de participation concernant l'élaboration du Service d'accès au registre plurigouvernemental (SARP), une solution d'interopérabilité unique et partagée qui connecte les registres des territoires de compétence entre eux. Le SARP 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.
- La *Loi de 2020 sur la confiance envers les services immobiliers*, adoptée en troisième lecture à l'Assemblée législative (et sujette à des consultations et à un changement réglementaire ultérieurs), crée un contexte commercial plus solide en jetant les bases permettant aux professionnels du secteur immobilier de se constituer en société et d'être payés par l'entremise de la société, tout en maintenant des mesures qui protègent les consommateurs.
- La *Loi de 2020 visant à rétablir la confiance chez les consommateurs* a été présentée à l'Assemblée législative pour améliorer le système Tarion de garantie de logements neufs, accroître la surveillance à l'égard des autorités administratives et rendre les lois de protection des consommateurs plus efficaces et plus efficientes.
- En collaboration avec le Conseil consultatif en matière de droit des affaires, examen de 22 lois du MSGSC

traitant de droit des affaires et des sociétés pour formuler des recommandations visant à alléger les charges des entreprises et à faire de l'Ontario une province favorable aux nouvelles constitutions en société.

- Abrogation de la *Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation*, 1990, pour simplifier le corpus juridique régissant les opérations immobilières résidentielles et commerciales.
- Abrogation de la *Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques*, 1990, et son règlement connexe (R.R.O. 1990, Règl. 906) pour mettre fin à une loi désuète qui ne tient pas compte des modes de diffusion modernes pour les actualités et la littérature (c.-à-d. en ligne).
- En octobre 2019, l'Ontario a commencé à accepter le classement des films grand public de Consumer Protection BC et l'approbation de films pour adultes de toute province ou tout territoire du Canada. Le ministère s'emploie à élaborer une stratégie à long terme qui examinera de nouveaux moyens de mettre à jour le cadre qui régit le classement des films en Ontario.
- Des changements ont été apportés aux règles de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* qui réduisent les formalités administratives et donnent plus de souplesse aux établissements vinicoles de l'ensemble de la province. Ces changements aideront à créer et à protéger les emplois, attireront des investissements en Ontario et offriront plus de choix aux consommateurs. En août 2019, le cépage de raisin hybride Marquette a été ajouté à la liste des cépages admissibles à l'approbation de Vintners Quality Alliance Ontario. Cela aidera les petits et les nouveaux établissements vinicoles à accéder plus facilement au marché haut de gamme du vin de l'Ontario. De plus, depuis août 2019, les établissements vinicoles de l'Ontario peuvent également produire des vins de table avec des raisins de millésimes différents ou des années de récolte différentes, puisqu'il leur est maintenant facultatif d'indiquer le millésime pour les vins dont l'étiquette mentionne uniquement l'indicateur géographique « Ontario ».
- 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 2019-2020

Nature de la dépense	Dépenses ministérielles réelles provisoires 2019-20 [4]
Approbations – COVID-19	s.o.
Fonctionnement (M\$)	\$1 413,4
Immobilisations (M\$)	\$338,7
Effectif [5] (au 31 mars 2020)	5 102,16

Mis à jour : 19 janvier 2021

Date de publication : 14 décembre 2020

Notes en bas de page

- [1] ^ Total des charges de fonctionnement et d'immobilisations (excluant les actifs)
- [2] ^ 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 la *Mise à jour économique et financière de mars 2020*.
- [3] ^ 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.
- [4] ^ Les chiffres réels provisoires correspondent aux données financières figurant dans la *Mise à jour économique et financière de mars 2020*.
- [5] ^ Postes équivalents à plein temps au sein de la fonction publique de l'Ontario.