

Suivez les **restrictions et les mesures de santé publique relatives à la COVID-19** (<https://covid-19.ontario.ca/fr/mesures-de-sante-publique>) et **prenez rendez-vous pour vous faire vacciner** (<https://covid-19.ontario.ca/rendezvous-vaccin/>).

Publication des plans d'activités et rapports annuels de 2021-2022 : ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Plans d'activités pour 2021-2022, résultats et retombées de tous les programmes provinciaux offerts par le ministère de la Santé en 2020-2021.

Vue d'ensemble du ministère

Vision du ministère

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) 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 avec d'autres ministères et organismes pour améliorer les résultats et offrir des services essentiels.

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.

Le MSGSC crée un lien entre les Ontariennes et les Ontariens et les services à des moments importants de leur vie. Les gens font appel au ministère pour obtenir des renseignements et des services liés aux naissances, aux adoptions, aux mariages, aux

décès, aux dons d'organes, aux permis de conduire, aux immatriculations des véhicules, aux cartes Santé et aux permis de stationnement accessibles. Ces services génèrent plus de 50 millions d'interactions par année.

Le ministère applique également les lois sur la protection des consommateurs et protège ces derniers alors qu'ils prennent d'importantes décisions sur des contrats de rénovation domiciliaire, l'achat d'une nouvelle maison ou d'une copropriété, les voyages et l'achat d'une voiture.

Nous contribuons à l'initiative Ontario ouvert aux affaires en offrant des services opérationnels en ce qui a trait à l'enregistrement du nom des entreprises, à la constitution en sociétés et à 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 et avons généré plus de 30 millions de dollars en économies annuelles pour les entreprises. En outre, nous soutenons l'ensemble des fournisseurs en leur permettant de travailler plus facilement avec le gouvernement.

Nous assurons les fonctions organisationnelles essentielles qui permettent au gouvernement de fonctionner, comme l'approvisionnement, le traitement des opérations financières, l'administration des paiements de transfert, les ressources humaines et la paie et les avantages sociaux. Nous fournissons aussi l'infrastructure de la technologie de l'information, de la gestion des données et de la cybersécurité essentielle pour assurer la sécurité des activités du gouvernement dans l'ensemble des ministères et des programmes.

En plus, le ministère gère l'un des plus grands portefeuilles immobiliers au Canada, y compris les politiques et les programmes axés sur la gestion rentable des propriétés. Nous gérons ainsi l'aliénation des propriétés excédentaires afin de créer des revenus pour les programmes prioritaires, de réduire les coûts et de redonner une utilisation productive aux propriétés, comme la création de foyers de soins de longue durée et de logements abordables.

Intervention contre la COVID-19

Le ministère fait partie intégrante de l'intervention du gouvernement contre la pandémie de COVID-19 et contribue à assurer la prestation sécuritaire et continue des services essentiels de la fonction publique de l'Ontario (FPO) et du secteur parapublic dans le respect des conseils de santé publique. Il a poursuivi l'administration de la paie et des

avantages sociaux, la prestation des services financiers, l'accès à l'information et la gestion de l'information.

Le ministère est maintenant un fournisseur essentiel pour tous les ministères : il répond à leurs besoins d'équipement de protection et de fournitures en constante évolution pour assurer la sécurité du personnel de première ligne. Le MSGSC, en tant qu'organisme d'approvisionnement central, a redoublé d'efforts pour assurer un approvisionnement stable et fiable d'équipement de protection individuelle et d'autres fournitures essentielles à des organismes du secteur parapublic, comme les conseils scolaires de la province. Afin de poursuivre ce travail dans les années à venir, nous avons lancé ApprovisiOntario.

Le ministère a répondu au besoin soudain et important de services en ligne en aidant les ministères à créer de nouveaux services Web permettant d'obtenir des renseignements essentiels sur la pandémie, des subventions de soutien, ainsi que des plateformes de prise de rendez-vous, notamment pour les vaccins, destinées au public et à réduire la nécessité des rencontres en personne. Le ministère a aussi offert du matériel et du soutien de TI qui ont permis à des dizaines de milliers de travailleurs de la FPO à réussir leur transition vers le travail à distance.

ServiceOntario est resté ouvert pour les Ontariennes et Ontariens qui avaient besoin de services en personne. Nous avons offert plus de 40 des activités les plus courantes en ligne en tout temps. Des experts de ServiceOntario ont été mis à profit pour soutenir les ministères avec les centres d'appels et aider les clients à obtenir des renseignements importants sur les services habituels et ceux liés à la pandémie.

Notre division des services aux consommateurs continue de protéger les gens contre les pratiques commerciales injustes, comme le gonflement des prix, et a appuyé nos nombreuses autorités administratives en s'adaptant au marché en constante évolution pour mieux servir les personnes inscrites. Nous avons aussi modifié la réglementation applicable aux entreprises pour aider ces dernières à respecter leurs obligations de déclaration aux actionnaires de manière virtuelle ainsi que les directives de santé publique sur la distanciation sociale.

Programmes du ministère

Services communs de l'Ontario

Les Services communs de l'Ontario (SCO) offrent à tous les ministères, aux fonctionnaires, à certains organismes et à certaines entités du secteur parapublic des services internes centralisés. Le programme permet l'exécution efficiente et efficace des activités internes essentielles du gouvernement, notamment l'approvisionnement à l'échelle du gouvernement, le traitement des opérations financières, le traitement et l'administration des paiements de transfert, les ressources humaines, la paie et les avantages sociaux ainsi que des services opérationnels à l'échelle de la FPO, et ce, par divers canaux, en particulier numériques. Le programme est aussi responsable de l'orientation générale et de l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert pour ApprovisiOntario, un nouvel organisme d'approvisionnement centralisé qui permet l'application d'une approche pangouvernementale dans l'achat de biens et de services.

Intervention contre la COVID-19

Le MSGSC a coordonné les 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 joué un rôle essentiel dans la lutte contre la pandémie de COVID-19 du gouvernement et ont redéployé à l'interne le personnel afin d'accomplir ce travail. Les SCO continuent de travailler en étroite collaboration avec les ministères partenaires et les intervenants afin d'assurer la prestation continue des activités et des services clés.

Voici les mesures précises prises pour soutenir la chaîne d'approvisionnement du secteur public :

- Lancement du portail L'Ontario, ensemble 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 contre la COVID-19.
- Élaboration d'un inventaire virtuel pour soutenir les processus décisionnels concernant l'approvisionnement, la répartition et la distribution de fournitures essentielles.
- Approvisionnement de fournitures d'urgence, y compris l'équipement de protection individuelle et d'autres fournitures et équipements essentiels.
- Gestion de l'entreposage et de la distribution de l'équipement de protection individuelle acheté par la province.

- Début de la mise sur pied d'ApprovisiOntario.

Les SCO jouent aussi un rôle essentiel dans la réalisation réussie de plus de 25 initiatives de lutte contre la pandémie de COVID-19, notamment :

- Soutenir les petites entreprises par l'entremise de la Subvention ontarienne pour le soutien aux petites entreprises (dirigée par le ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce et le ministère des Finances), l'Accord sur la relance sécuritaire (mené par le ministère des Affaires municipales et du Logement et le ministère de l'Éducation), la remise pour les impôts fonciers (dirigé par le ministère des Finances) et la remise pour les coûts d'énergie (dirigé par le ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines).
- Soutenir les travailleurs de première ligne par l'entremise du programme de subventions de secours visant à redonner vie aux rues commerçantes pour les coûts d'achat de l'équipement de protection individuelle (dirigé par le ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce), l'augmentation salariale temporaire pour les fournisseurs de services de soutien direct (dirigé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires), de même que l'octroi essentiel de plus de 200 millions de dollars en prime temporaire liée à la pandémie aux travailleurs de première ligne admissibles.
- Soutenir les programmes de lutte contre la COVID-19, comme le Fonds de secours pour les services résidentiels en raison de la COVID-19 (dirigé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires) ainsi que le Fonds de secours pour les services sociaux de l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités et le Fonds de secours pour les services sociaux du Programme de logement avec services de soutien pour les Autochtones (dirigés par le ministère des Affaires municipales et du Logement), pour les collectivités et les organismes autochtones, les personnes âgées, les centres de garde d'enfants, les municipalités, les initiatives de recherche, les fournisseurs de services en établissement et les petites entreprises.
- Permettre l'exécution du Programme de soutien aux familles et du Programme de soutien aux apprenants du ministère de l'Éducation ainsi qu'introduire le transfert électronique en bloc comme mode de paiement de rechange pour la population ontarienne, ce qui entraîne 1,3 million de transactions de paiement pour les bénéficiaires du Programme de soutien aux apprenants.

- Apporter des changements au Système intégré de gestion de l'information financière (SIGIF) afin de suspendre six mois de frais d'intérêts pour les prêts en défaut dans le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.
- Verser une prime liée à la pandémie aux groupes désignés d'employés de première ligne de la FPO.

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.
- Traiter la paie et les avantages sociaux pour environ 66 000 employés de la FPO.
- Assurer l'impression, la préparation d'envois massifs et 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, 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 dotation du personnel des foyers de soins de longue durée en collaboration avec Santé Ontario, le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée. Au printemps 2020, le ministère a effectué la présélection des candidats et les entrevues préliminaires au nom des foyers de soins de longue durée par l'intermédiaire du Portail de jumelage des ressources humaines dans le domaine de la santé au printemps 2020.

Programme des services organisationnels de technologie de l'information

Le programme des services organisationnels de technologie de l'information assume le leadership stratégique relativement à l'utilisation de l'information et de la technologie de l'information (ITI) en vue de moderniser les services publics de l'Ontario et de répondre aux besoins changeants de la population ontarienne ainsi que de la FPO, des organismes et du secteur parapublic. Cela inclut une feuille de route gouvernementale en technologie

afin de tirer les bénéfices d'une gestion stratégique des technologies, des produits et des services, et la coordination des investissements technologiques à l'échelle de tous les ministères.

Ces plans transformeront la prestation des services au public et apporteront des solutions numériques axées sur les utilisateurs et d'une valeur accrue pour les contribuables.

Le programme veille à la sécurité permanente des systèmes et des données, à la mise en œuvre d'une infrastructure, d'une gouvernance et d'une responsabilité communes, à l'établissement et à la tenue à jour des politiques opérationnelles, des normes techniques et des lignes directrices de la FPO en TI et à la prestation des services communs à l'échelle de la FPO, tels que les services d'hébergement, la gestion des services et les fonctions réseau.

Ses fonctions principales comprennent les suivantes :

- Offre d'options technologiques plus conviviales.
- Prestation, gestion et acquisition de systèmes de TI qui aident les ministères à travailler ensemble.
- Offre de conseils sur la sécurité ainsi que de services d'éducation et de sensibilisation qui améliorent les services publics.
- Élaboration et mise en œuvre des stratégies, des programmes et des projets d'ITI à l'échelle de la FPO pour gérer les initiatives d'ITI qui soutiennent les priorités du gouvernement.

Intervention contre la COVID-19

Le MSGSC a joué un rôle essentiel dans la mise en œuvre de solutions d'affaires de TI pour les programmes gouvernementaux et de nouveaux services numériques pour la population ontarienne, tout en élargissant les capacités de travail à distance de la FPO, y compris ce qui suit :

- Mettre en place des outils et services de travail à distance pour les employés de l'ensemble de la FPO qui offrent des services essentiels en temps opportun :
 - Accroître rapidement la capacité pour faire passer le nombre d'employés 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 11 000 téléphones cellulaires et 7 000 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).
- Soutenir des centres de contacts liés à la pandémie en offrant un soutien technologique (p. ex., portail L'Ontario, ensemble, lignes de prise de rendez-vous pour la vaccination et d'information).
- Améliorer le soutien aux cliniques de vaccination par l'intermédiaire du service de dépannage des services de santé publique.
- Établir des partenariats avec les ministères pour offrir aux citoyens de nouveaux services numériques à l'échelle du gouvernement :
 - L'application en ligne Ontario 511 pour tous les conducteurs, dotée de nouvelles fonctions de conduite hivernale lors des déplacements sur les routes provinciales;
 - Le Système de transmission électronique des dossiers, une nouvelle plateforme numérique permettant d'accélérer et de simplifier le dépôt des accusations criminelles;
 - Par l'intermédiaire de tribunaux virtuels, 400 nouveaux types de documents civils et familiaux peuvent maintenant être soumis en ligne;
 - La transmission sécurisée de messagerie et de documents électroniques aux chargés de cas de l'aide sociale, ce qui permet d'éviter les visites en personne ou les télécopies aux bureaux du gouvernement;
 - Tous les conducteurs de titulaire d'un permis de catégorie G et M peuvent renouveler leurs permis de conduire en ligne à l'adresse [ServiceOntario.ca](https://www.ontario.ca/welcome-serviceontario) (<https://www.ontario.ca/welcome-serviceontario>);
 - Un nouvel assistant virtuel qui permet aux travailleurs de la santé de communiquer rapidement et en toute sécurité avec des personnes qui ont reçu un diagnostic de COVID-19 à Toronto, à Windsor, à Halton, Waterloo et à York. Le système sera bientôt offert à l'échelle de la province;
 - La répartition des ambulances et les processus d'audience devant un tribunal en ligne qui ont été possibles par le service infonuagique du MSGSC.

- Améliorer la coordination pour le secteur parapublic au moyen de discussions sur les cyberrisques, le partage de documents de sensibilisation aux cyberrisques pour tenir le secteur parapublic à jour sur la cybersécurité au sein de la Communauté des praticiens pour la cybersécurité.
- Diriger les appels de la communauté des praticiens au cours des premiers mois de la pandémie de COVID-19 :
 - Des avertissements ont été émis concernant l'hameçonnage lié à la COVID-19 et la façon de le détecter;
 - Plusieurs séances d'information tenues pour répondre aux questions du personnel de la FPO sur le travail à distance sécuritaire et pour donner des conseils sur la cybersécurité pendant la COVID-19;
 - Des conseils et du matériel didactique fournis à la Police provinciale de l'Ontario dans le cadre de la trousse de formation et de préparation à la cybersécurité destinée aux sites de vaccination contre la COVID-19.
- Offrir des services de consultation sur les risques, la conception sécurisée et des conseils en matière de politiques pour 57 solutions liées à la COVID-19 dans l'ensemble de la FPO.
- Travailler de façon ininterrompue afin de terminer les essais et d'assurer le lancement en temps opportun de 17 sites Web relatifs à la COVID-19 accessibles au public.
- Fournir un soutien au secteur parapublic pour assurer la poursuite des activités, l'intervention en temps opportun et la relance en partageant des conseils et en sensibilisant la population aux répercussions possibles des menaces ou des incidents liés à la cybersécurité grâce à la prestation de cinq conseils sur les menaces liées à la COVID-19.
- Renforcer la vigilance des employés en matière de cybersécurité grâce à de la sensibilisation et à une campagne sur l'hameçonnage lié à la COVID-19.

Projets d'infrastructure du gouvernement

Le programme des **projets d'infrastructure du gouvernement** est responsable de la gestion du portefeuille immobilier général du gouvernement. Pour ce faire, il prépare les politiques, les lois et l'exécution des programmes. Le programme supervise les activités de gestion immobilière de la Société ontarienne des infrastructures et de l'immobilier (Infrastructure Ontario) pour mettre en œuvre des stratégies immobilières, la planification

du portefeuille, l'acquisition et l'aliénation des biens excédentaires ainsi que la planification des immobilisations. Le plan relatif aux lieux contaminés, le programme des biens sociaux confisqués et le Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'électricité du ministère sont gérés par ce programme.

Celui-ci est aussi responsable de l'optimisation des immeubles de bureaux de la province et de la direction de la transformation des lieux de travail en vue de réduire les coûts et de renforcer l'efficacité de la main-d'œuvre du gouvernement, des organismes et du secteur parapublic. Pour ce faire, le programme assure une meilleure gestion des biens immobiliers et prestation de services en éliminant les espaces de bureau aux loyers élevés loués à des tiers et en refaçonant les lieux et les processus de travail de la FPO afin d'offrir les meilleurs résultats et services à la population ontarienne. Il exécute de grands projets immobiliers, notamment la reconstruction de l'édifice Macdonald et la réfection de l'édifice Whitney.

Le ministère continue de diriger et de mettre en œuvre l'orientation stratégique du gouvernement de l'un des plus importants portefeuilles des biens immobiliers du secteur public au Canada.

- Le portefeuille immobilier général comprend 4 476 immeubles et environ 153 000 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 qui ne sont plus nécessaires aux fins du programme.
- En vertu de la *Loi de 2015 sur les biens sociaux confisqués*, le ministère 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 conformément aux principes d'utilisation publique.
- Conjointement avec Infrastructure Ontario, le MSGSC offre des conseils et des services d'expert en matière d'immobilier à la FPO et au secteur parapublic.

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. 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, le complexe de l'édifice Macdonald reconstruit utilisera mieux l'espace. Le nombre réduit des biens loués contribuera à générer des économies en éliminant la nécessité de louer 586 000 pieds carrés de locaux à bureaux et à réduire les coûts pour les contribuables de l'Ontario.

Intervention contre la COVID-19

Le ministère effectue la coordination avec le reste de la FPO afin de relever les défis et de saisir les occasions dans l'immobilier durant la lutte contre la COVID-19. Le ministère a renforcé le nettoyage des propriétés du portefeuille immobilier général du gouvernement afin d'assurer la sécurité des personnes qui travaillent dans les édifices publics ou qui les visitent. De plus, le travail sur les projets d'infrastructure du gouvernement s'est poursuivi en mettant l'accent sur une gestion rigoureuse afin de veiller à ce que les sites respectent les directives en matière de santé et de sécurité au travail.

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 est responsable du leadership stratégique général concernant la conservation de documents, l'accès à l'information et la protection de la vie privée pour la FPO, les organismes et certains éléments du secteur parapublic. Elle supervise le fonctionnement et la prestation des services publics offerts par les Archives publiques de l'Ontario (les plus grandes archives provinciales au Canada). Cette fonction inclut la collecte, la préservation, la gestion et l'accessibilité des documents gouvernementaux et privés d'importance historique et provinciale. La Division veille également à l'apport continu d'améliorations à l'accès, la protection et l'utilisation de l'information du gouvernement par la modernisation des services et le renforcement des canaux numériques.

Intervention contre la COVID-19

Le programme d'Information, protection de la vie privée et Archives publiques a pris les mesures suivantes pour adapter ses services en réponse à la pandémie de COVID-19 :

- Lancement d'initiatives en ligne visant à remplacer les services en personne (salle de lecture, programme de visite, salle d'exposition en classe et autres installations au 134, boulevard Ian Macdonald) qui ont dû être fermés, notamment des visites virtuelles, de nouvelles ressources éducatives sur le Web et une nouvelle page GLAM (galleries, libraries, archives and museums) sur Wikipédia qui présente cinq collections d'archives et qui s'est avérée populaire.
- Grâce à l'accès à distance et aux voies virtuelles, le programme d'Information, protection de la vie privée et Archives publiques continue à :
 - Fournir du leadership stratégique organisationnel concernant la conservation de documents, l'accès à l'information et la protection de la vie privée ainsi que de l'orientation et des conseils sur la politique aux ministères, aux organismes et à des intervenants du secteur parapublic.
 - Offrir des conseils ciblés sur la conservation de documents, l'accès et la protection de la vie privée pour épauler le personnel qui travaille à la maison et veiller à ce que les renseignements partagés et (ou) créés soient gérés conformément aux exigences législatives et ministérielles en matière de conservation de documents, d'accès et de protection de la vie privée;
 - Offrir des collections, des ressources et des services en ligne au public par l'intermédiaire du site Web des Archives publiques de l'Ontario, par téléphone et par courriel. Le personnel est également disponible pour traiter les demandes juridiques et (ou) humanitaires importantes;
 - Fournir un soutien urgent au ministère du Procureur général et à la Division des services aux tribunaux afin de traiter les demandes juridiques et humanitaires conformément aux exigences prescrites;
 - Mettre à la disposition de tous les ministères et du public le formulaire de demande en ligne d'accès à l'information autorisant la soumission d'une demande et de frais en ligne.

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 281 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 en tout temps dans le confort de votre foyer.

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 :

- Mettre en œuvre des protocoles de santé publique, y compris l'installation de plexiglas aux bureaux publics de service au comptoir, d'enregistrement immobilier et de services administratifs, des mesures de dépistage, des mesures de nettoyage améliorées et des exigences en matière d'équipement de protection individuelle afin que la plupart des bureaux administrés par le gouvernement puissent demeurer ouverts.
- Améliorer les services en ligne pour aider les clients à obtenir ce dont ils ont besoin directement de leur domicile, notamment :
 - Prolonger la validité des permis de stationnement accessibles au moyen d'une réglementation d'urgence;
 - Aider les ministères partenaires à s'assurer que la date d'expiration des produits comme les cartes Santé, les produits pour les conducteurs et les véhicules, etc., dont la date d'expiration était le 1^{er} mars 2020 ou après, soit reportée jusqu'à ce qu'il soit sécuritaire d'effectuer un nombre accru d'opérations en personne et que la prolongation de la date d'expiration soit révoquée;
 - Fournir aux clients un reçu imprimable à utiliser jusqu'à la réception de leur nouveau permis de conduire et leur nouvelle vignette d'immatriculation;
 - Mettre en œuvre de la prise de rendez-vous en ligne dans les bureaux à volume élevé afin de réduire les délais d'attente des clients et de favoriser la santé et la sécurité en limitant les files d'attente;
 - Collaborer avec le ministère des Transports et le Secrétariat du Conseil du Trésor (Services numériques de l'Ontario) pour simplifier le processus de délivrance des

vignettes d'immatriculation, ce qui a permis de réduire le délai d'exécution pour les clients qui reçoivent leurs vignettes et d'augmenter de 6 300 le nombre de renouvellements de vignettes d'immatriculation pouvant être traités en ligne, soit un total de 12 600 transactions quotidiennes;

- Collaborer avec le Bureau du coroner en chef, le ministère du Solliciteur général et le ministère de la Santé afin de permettre la transmission électronique des documents d'enregistrement des décès et de faciliter l'obtention d'un certificat médical de décès et d'une autorisation d'inhumer électroniques.
 - De cette façon, en plus d'aider les médecins et le personnel infirmier praticien qui prodiguent des soins palliatifs hors des hôpitaux, les coroners peuvent remplir ces formulaires et les soumettre aux salons funéraires à distance afin d'accélérer l'émission de permis d'inhumation. Les signatures électroniques ont également été autorisées afin de recevoir les documents d'enregistrement de décès d'une manière plus opportune;
- Adopter des changements au formulaire de demande de licences de mariage et créer des améliorations de processus pour les municipalités afin de faciliter le traitement numérique de ces demandes et de réduire les contacts en personne entre le personnel municipal et les couples qui se procurent une licence de mariage;
- Adopter des 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, ce qui réduira considérablement le nombre de points de contact physiques sur les documents papier.
- Modifier la *Loi sur le mariage* afin de prolonger la validité des licences de mariage touchées par les déclarations de situation d'urgence à l'échelle de la province, ainsi qu'améliorer le formulaire de demande de licence de mariage pour permettre aux couples de signer le formulaire, de le sauvegarder et de le soumettre à la municipalité par voie électronique.
- Modifier la *Loi sur les statistiques de l'état civil* pour permettre la transmission électronique des certificats de décès. Le ministère améliore la rapidité des données d'enregistrement des décès de l'Ontario. En juillet 2020, il a commencé à publier tous les trimestres dans le catalogue du Gouvernement ouvert des données préliminaires sur l'enregistrement des décès en 2019 et en 2020.

- Permettre la mise en œuvre des audiences du tribunal virtuelles et numériques en vertu de la *Loi sur le bornage* afin que les participants puissent respecter la distanciation physique pendant le processus, tout en participant pleinement à chacun des aspects de l'audience.
- Mettre en place des infocentres destinés au public, y compris la Ligne Info-Entreprises pour mettre fin à la propagation, le programme L'Ontario, ensemble et, plus récemment, l'infocentre provincial pour la vaccination, tout en offrant des services pour les programmes clés comme Soutien aux familles, Télésanté Ontario (qui traite temporairement les arriérés de 5 000 messages vocaux et rappels), le programme de subventions de secours visant à redonner vie aux rues commerçantes, le programme de subventions pour le soutien aux petites entreprises et plus encore.

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 consacrent à la protection des consommateurs, mettent en œuvre des politiques sur un large éventail de questions touchant les consommateurs et la sécurité du public et soutiennent le renouvellement du droit des affaires en Ontario.

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 et la sécurité publique du ministère, y compris la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Le ministère constitue une ressource reconnue, fiable et compétente pour les consommateurs et les entreprises. Il leur fournit en effet les renseignements 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 11 autorités administratives indépendantes et une société constituée en vertu d'une loi dans les domaines de la protection aux consommateurs et de la sécurité du public.

Le MSGSC veille aussi à l'application des dispositions relatives aux lieux de sépulture de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, qui énoncent un processus pour le traitement des restes humains trouvés à l'extérieur des cimetières, y compris ceux des Autochtones, avec dignité et respect.

Intervention contre la COVID-19

Le programme des services aux consommateurs continue de fournir des services au public par l'entremise de son infoCentre de la Protection du consommateur de l'Ontario et à soutenir l'élaboration des décrets d'urgence (comme le décret interdisant les prix exorbitants pour les denrées nécessaires durant la COVID-19) et (ou) des changements législatifs.

Ils comprennent des modifications apportées à la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire* pour aider à protéger les consommateurs les plus vulnérables de la province. À compter du 20 août 2020, le taux d'intérêt maximal pouvant être imputé sur les prêts sur salaire en défaut est limité à 2,5 % par mois et les frais maximums que les prêteurs peuvent exiger pour les paiements refusés s'élèvent à 25 \$. Ces modifications permettront d'aider certains emprunteurs qui pourraient ne pas être en mesure de rembourser leurs prêts à temps.

Entre le début de l'éclosion de la COVID-19 et le 31 décembre 2020, le centre d'appels de la ligne 1 800 de la Protection du consommateur de l'Ontario a reçu plus de 25 000 appels.

Au 31 décembre 2020, la Protection du consommateur de l'Ontario avait reçu un peu plus de 30 000 plaintes en vertu du décret d'urgence interdisant 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.

En décembre 2020, le Service aux consommateurs a assumé la responsabilité d'appliquer la *Loi de 2020 visant à soutenir les restaurants locaux*, qui protège les restaurants en plafonnant les frais pouvant être facturés par les entreprises de services de livraison de nourriture. Cette Loi interdit également aux entreprises de livraison de nourriture de

réduire la rémunération versée aux livreurs dans le but de compenser toute baisse de leurs commissions.

Pour aider les sociétés, le ministère a mis au point des modifications législatives provisoires 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*. Les modifications ont aidé les entreprises à tenir des réunions d'entreprise virtuelles si les réunions en personne sont impossibles. Elles ont aussi permis aux entreprises de reporter temporairement les réunions annuelles pendant la période d'état d'urgence.

Le ministère a financé le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) pour l'aider à renoncer aux frais de renouvellement d'inscription des agents et des grossistes ainsi qu'aux versements du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage dus entre avril 2020 et mars 2021. Cette mesure a pour but d'aider les agents de voyages et le secteur des grossistes pendant cette période difficile sur le plan financier. Le ministère fournit un financement subséquent en 2021-2022 afin de permettre au CITO de poursuivre ses activités et de renoncer temporairement aux frais de renouvellement d'inscription et aux versements du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

Le ministère a également élaboré des modifications au règlement pris en application de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, qui est entré en vigueur le 1^{er} décembre 2020 afin de réduire le fardeau sur les agents de voyage et les grossistes (personnes inscrites) et aider les voyageurs touchés par la pandémie de COVID-19.

Le 21 octobre 2020, le ministère a signé une entente de paiement de transfert avec l'Office ontarien des services funéraires afin de lui offrir un financement lui permettant d'exonérer les titulaires de permis des frais de renouvellement de permis d'un an au cours de l'exercice 2020-2021. Le soutien vise à reconnaître l'importante contribution que les fournisseurs de services funéraires titulaires de permis continuent d'apporter dans ces circonstances difficiles.

Le ministère soutient les secteurs des parcs d'attractions et du ski en apportant un soutien financier à l'Office des normes techniques et de la sécurité et à l'Office de la sécurité des installations électriques, ce qui leur permet de renoncer aux paiements de surveillance. L'Office des normes techniques et de la sécurité et l'Office de la sécurité des installations électriques utilisent ensuite ces fonds pour renoncer aux paiements de

permis des parcs d'attractions et des entreprises de ski pour que derniers puissent continuer à exercer leurs activités malgré la pandémie de COVID-19.

Le ministère a également émis un arrêté du ministre donnant à l'Office des normes techniques et de la sécurité le pouvoir de fournir au gouvernement provincial, ou à ses organismes, conseils, commissions ou autorités administratives, des services d'inspection, d'application de la loi et d'administration liés à la sécurité. Ce changement a permis au ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences de conclure un contrat avec l'Office des normes techniques et de la sécurité pour aider à traiter les plaintes liées à la COVID-19 et fournir de l'information et de la sensibilisation afin d'exécuter les décrets d'urgence pris en vertu de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*.

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 plus de 40 programmes dans tout le gouvernement pour fournir des services par téléphone, courriel et clavardage en ligne.

Intervention contre la COVID-19

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

- Prestation du portail des fournisseurs d'équipement de protection individuelle en six semaines. Ce système permet aux organismes de commander l'équipement de protection individuelle directement de l'entrepôt. Il permet aussi aux fournisseurs de gérer les expéditions et les livraisons à l'entrepôt.
- Lancement d'une plateforme à volume élevé pour la prise de rendez-vous dans les points de service de ServiceOntario en octobre 2020, avec des plans d'élargissement

continu pour plusieurs points de service de ServiceOntario. Cette capacité fournira à la population ontarienne un outil libre-service par téléphone et en ligne.

- Application de la technologie existante utilisée dans le SIGIF pour soutenir les programmes liés à la COVID-19, comme Soutien aux familles, Soutien aux apprenants, la Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19 et la Subvention ontarienne pour le soutien aux petites entreprises.
- Soutien du portail L'Ontario, ensemble en construisant une plateforme infonuagique en partenariat avec les Services communs de l'Ontario, le Secrétariat du Conseil du Trésor (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.
- Soutien de l'augmentation rapide de la capacité des infoCentres au sein du MSGSC pour des programmes, notamment la Ligne Info-Entreprises pour mettre fin à la propagation, le portail L'Ontario, ensemble, Soutien aux apprenants, Soutien aux familles, Télésanté Ontario, la ligne de signalement des prix abusifs dans le cadre du programme Protection du consommateur de l'Ontario, la Subvention de secours visant à redonner vie aux rues commerçantes, Subvention ontarienne pour le soutien aux petites entreprises, la Ligne provinciale d'information sur la vaccination et la Ligne provinciale de prise de rendez-vous pour la vaccination.
- Soutien du déploiement de la technologie essentielle afin que plus de 2 100 employés des infoCentres de la FPO puissent travailler à distance, en accordant la priorité à plus de 40 infoCentres et en soutenant les essais de logiciels dans le but de permettre aux ministères de continuer à fournir des services par l'intermédiaire de ces centres tout en favorisant des lieux de travail sécuritaires pour leur personnel.
- Changements importants à plus de 40 infoCentres non administrés par le MSGSC à court préavis, y compris des volumes d'appels plus élevés, et introduire des modifications de conception et de script aux menus de téléphone et aux files d'attente connexes par l'intermédiaire des Services organisationnels communs des infoCentres de la région du Centre.
- Lancement du tout premier « agent conversationnel » dans la FPO pour aider ServiceOntario à répondre en ligne aux questions du public à propos des conducteurs et des véhicules.

Plan stratégique 2021-2022

Le MSGSC est déterminé à aider la fonction publique de l'Ontario et le secteur parapublic à devenir, de même que les services offerts par les organismes, plus accessibles, fiables et pratiques. L'amélioration de la prestation de services numériques, la protection des consommateurs et l'optimisation des dépenses sont au cœur de sa démarche visant à obtenir de meilleurs résultats pour la population ontarienne.

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'Rapport annuel 2020-2021.

1. **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.
- Faire preuve de leadership et offrir du soutien à 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. Par l'entremise des Archives publiques de l'Ontario, le ministère est responsable de rendre accessibles au public les dossiers du gouvernement et de recueillir et de conserver des dossiers privés d'importance provinciale et historique.
- Favoriser un lieu de travail équitable (prévenir le harcèlement et la discrimination, renforcer l'embauche équitable et recueillir des données démographiques au moyen d'un outil libre-service).
- Examiner, évaluer et optimiser régulièrement les services de ressources humaines.
- Faire progresser l'équité et éliminer les obstacles grâce à la Stratégie d'antiracisme, d'inclusion et d'accessibilité, mise en œuvre sur de trois ans, au plan d'action de lutte contre le racisme, aux objectifs de diversification des cadres supérieurs et à la Fiche de rendement en matière de diversité et d'inclusion.
- Améliorer le bien-être mental et accroître la résilience en favorisant la sensibilisation à la santé mentale, la compréhension des traumatismes raciaux et l'importance de la sécurité psychologique au travail.

- Permettre une direction authentique, respectueuse et efficace en cultivant, en formant et en habilitant tous nos gestionnaires quant à l'adoption d'une approche axée sur les gens, à la fin des préjugés en matière de recrutement, à la tenue de conversations courageuses et à la création d'un milieu de travail sécuritaire sur le plan psychologique.
 - Offrir des programmes de sensibilisation des membres de la direction qui permettent de renforcer les liens et les collectivités en reliant le personnel à la haute direction et en améliorant les relations entre les membres de l'équipe de direction.
2. **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.
- Travailler avec Infrastructure Ontario pour améliorer la gestion du portefeuille immobilier général en réduisant les coûts, en générant des revenus, en optimisant les locaux à bureaux et en réduisant les formalités administratives.
 - Offrir des services essentiels, dont la paie et les avantages sociaux, l'approvisionnement et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, le traitement et l'administration des paiements de transfert, la prestation des services relatifs aux RH de première ligne et le traitement des opérations financières.
 - Continuer de centraliser la chaîne d'approvisionnement dans l'ensemble de la FPO et du secteur parapublic par l'entremise du nouvel organisme ApprovisiOntario.
 - En partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, continuer de permettre la modernisation des paiements de transfert à l'échelle du gouvernement en mettant l'accent sur le secteur des services à la personne et des services sociaux.
 - En partenariat avec le ministère des Finances, mettre en œuvre l'initiative de centralisation des activités de recouvrement afin de centraliser, de rationaliser et d'automatiser les activités de recouvrement des dettes en intégrant le SIGIF au Système OntTax du ministère des Finances.
 - Fournir une solution qui permettra aux gestionnaires de soumettre des demandes de changement de poste et de surveiller les progrès. Cette solution permettra de traiter les demandes plus rapidement, de favoriser l'efficacité des services administratifs et d'améliorer de façon significative la collecte de données nécessaires aux changements de poste.

- Utiliser des solutions d'automatisation robotisée des processus et d'apprentissage automatique pour améliorer l'efficacité et simplifier les processus administratifs, comme la soumission et le traitement des factures ainsi que l'automatisation des demandes de bons de commande du Groupement ITI pour les organismes centraux. Le MSGSC est le premier ministère à utiliser cette technologie pour réduire le coût de la prestation de services.

3. **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.

- Dans le cadre de l'Initiative de modernisation des infoCentres, plusieurs évaluations sur l'allègement sont effectuées avec ServiceOntario et d'autres programmes d'infoCentres afin de cibler les domaines à améliorer, comme la mise à jour du contenu en ligne, l'introduction de nouvelles capacités numériques pour prendre en charge les options libre-service (p. ex., les agents conversationnels) et la mise à jour de la conception et de la messagerie du menu téléphonique.
 - 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
 - ServiceOntario étudie aussi des façons de faciliter la collaboration des entreprises avec le gouvernement lorsqu'elles accèdent aux renseignements et aux services dont elles ont besoin en mettant en place un guichet unique pour les entreprises qui utilisent des solutions numériques novatrices pour fournir des renseignements pertinents.
- ### 4. **Transformation numérique** : Effectuer une transformation en donnant notamment 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 la FPO.

- Le MSGSC continue de favoriser un lieu de travail numérique moderne en favorisant l'adoption, à l'échelle de la FPO, de nouveaux outils de productivité, de communication et de collaboration qui assurent que les employés de la FPO possèdent les connaissances et les outils dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches au meilleur de leurs capacités.
 - Le ministère codirige les efforts de modernisation et de numérisation des services de télécopie, une nouvelle initiative sans papier au sein de la FPO, en mettant en œuvre des stratégies pour jeter les bases d'un avenir axé sur l'infonuagique. Il collabore avec les ministères pour étudier les possibilités permettant de remédier aux obstacles à l'obtention de services à large bande accessibles et abordables pour les populations mal desservies et vulnérables.
 - Le MSGSC adopte un nouveau cadre, créé en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (Services numériques de l'Ontario), afin de fournir des directives et des normes pour la mise en œuvre de la fonctionnalité de clavardage.
 - Le ministère met en œuvre des services visant à continuer d'offrir des interactions numériques sécuritaires aux citoyens et aux entreprises dans le cadre de la Stratégie de la FPO pour la cybersécurité. Le ministère met actuellement à l'essai une technologie moderne pour aider le gouvernement à interagir plus efficacement en toute sécurité.
 - La Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques est déterminée à offrir à la population ontarienne les meilleures mesures de protection en matière de confidentialité et de sécurité, y compris la prestation de conseils sur la protection de la vie privée et l'accès à l'information.
5. **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.
- Mettre en œuvre la stratégie visant à rétablir la confiance chez les consommateurs pour continuer à transformer de nombreux cadres réglementaires clés, notamment la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, la *Loi de 1998 sur les condominiums* et la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*, ainsi qu'entreprendre un examen complet de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, le premier 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. Les améliorations au programme de garantie ont déjà commencé et se poursuivront au cours des prochaines années. L'Office de réglementation de la construction de logements a commencé à exercer ses activités en février 2021 en tant que nouvel organisme responsable de la réglementation pour les constructeurs et vendeurs de maisons en Ontario.

- Réduire le 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 apporté plusieurs modifications afin de moderniser de ses lois applicables aux entreprises et examine activement d'autres améliorations clés du droit des entreprises.

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. Il est important de surveiller les taux de satisfaction de la clientèle, car ils nous aident à déterminer 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	2019-20	2020-21
	90%	90.2%	92.2%	88.7%
% de normes de services/garanties du MSGSC atteintes ou dépassées	90%	88.%	94.4%	89.8%

Services communs de l'Ontario

Programme/ service	Norme de service	Objectif	2018-19	2019-20	2020-21
--------------------	------------------	----------	---------	---------	---------

Programme/ service	Norme de service	Objectif	2018-19	2019-20	2020-21
Service des documents officiels – Délivrance de documents	Les clients seront satisfaits des services offerts	95.0%	96.0%	96.0%	95.3%

Programme des services organisationnels de technologie de l'information

Program/Service	Norme de service	Objectif	2018-19	2019-20	2020-21
Satisfaction du client des services de TI	% des clients satisfaits des services offerts	95.0%	94.6%	94.7%	95.6%

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

Program/Service	Norme de service	Objectif	2018-19	2019-20	2020-21
Archives – Demandes d'information	Correspondence enquiries will be completed to standard within 15 business days.	90%	98%	97%	81% [1] (#foot-1)

Program/Service	Norme de service	Objectif	2018-19	2019-20	2020-21
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%	Les statistiques annuelles sur les demandes d'accès à l'information sont maintenant publiées par le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario et peuvent être consultées à l'adresse http://www.ipc.on.ca (http://www.ipc.on.ca) .		
Archives – Commandes de reproduction	On répondra aux demandes de reproduction dans les 15 jours ouvrables, conformément à la norme.	90%	98%	98%	100%

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 2020-2021. Le tableau ci-dessous indique le nombre total de services auxquels s'applique une norme et le pourcentage d'entre eux qui ont atteint leur cible. Le total de 53 comprend les 8 services qui ont également une garantie de remboursement.

Exercice 2020-21

Catégorie	Nombre total de normes de service	Normes avec objectif atteint
Service à la clientèle	3	100%
Total	53	81.1%

Catégorie	Nombre total de normes de service	Normes avec objectif atteint
Information	3	66.7%
Permis, licences, certificats et immatriculations	44	79.5%
Approbations et décisions	3	100%
Total	53	81.1%

ServiceOntario est 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. Il convient de noter que, à compter de mars 2020, la garantie de service pour les plaques d'immatriculation personnalisées a été suspendue en raison des répercussions opérationnelles causées par la COVID-19; les résultats des services répondant aux normes ne sont pas inclus.

Les services offerts avec garantie de remboursement de ServiceOntario ont été respectés en moyenne 99,9 % du temps entre avril 2018 et mars 2021. L'objectif pour 2021-2022 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.

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2021-2022 (M\$)-[\[2\]](#)([#foot-2](#))

Type	Dépenses prévues du ministère (en millions de dollars)
COVID-19 Approbations	S.O.
Autres – Fonctionnement	1,550.7
Total	1,887.9

Type	Dépenses prévues du ministère (en millions de dollars)
Autre immobilisation	337.2
Total	1,887.9

Donnees Financieres Detailles

Tableau 2 : Chiffres combinés – Fonctionnement et immobilisations par crédit

Operating Expense

Crédit/Programmes	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020-21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 ^[3] (#foot-3) \$	
Administration du ministere	32,546,100	(1,283,200)	(3.8%)	33,829,300	
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1,550,677,114	65,884,500	4.4%	1,484,792,614	2,

Crédit/Programmes	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020-21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 ^[3] (#foot-3) \$	p
Information, protection de la vie privée et Archives publiques	16,643,800	(100)	(0.0%)	16,643,900	
Service communs de l'Ontario	180,909,10	28,749,400	18.9%	152,159,700	
ServiceOntario	239,780,800	18,692,200	8.5%	221,088,600	
Services aux consommateurs	16,930,400	1,930,600	12.9%	14,999,800	
Groupement pur l'intégration des services gouvernementaux	72,362,800	6,916,500	10.6%	65,446,300	
Projets d'infrastructure du gouvernement	373,878,900	81,956,000	28.1%	291,922,900	
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1,550,677,114	65,884,500	4.4%	1,484,792,614	2,

Crédit/Programmes	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020-21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 ^[3] (#foot-3) \$	p
Programme des service organisationnels de technologie de l'information	133,364,100	1,844,100	1.4%	131,520,000	
Total a voter - Charges de fonctionnement	1,066,416,000	138,805,500	15.0%	927,610,500	1
Crédits législatifs	18,869,014	(144,000)	(0.8%)	19,013,014	
Total - Crédits législatifs	1,085,285,014	138,661,500	14.6%	946,623,514	1
Redressement de consolidation - Hospitaux	S.O. *****	S.O. *****	S.O. *****	S.O. *****	
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1,550,677,114	65,884,500	4.4%	1,484,792,614	2,

Crédit/Programmes	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020-21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 ^[3] (#foot-3) \$	p
Redressement de consolidation - Portefeuille immobilier general	482,445,900	(72,710,700)	(13.1%)	555,156,600	
Redressement de consolidation - Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'electricite	(17,053,800)	(66,300)	0.4%	(16,987,500)	(
Redressement de consolidation - Societe ontarienne des infrastructures et de l'immobilier	S.O. *****	S.O. *****	S.O. *****	S.O. *****	
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1,550,677,114	65,884,500	4.4%	1,484,792,614	2,

Operating Assets

Crédit/Programmes	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020- 21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 [3] (#foot-3) \$	Ch provis 20 2020- (#f
Administration du ministère	1,000	S.O. *****	S.O. *****	1,000	
Service communs de l'Ontario	1,000	S.O. *****	S.O. *****	1,000	
Services aux consommateurs	1,000	S.O. *****	S.O. *****	1,150,000	
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	1,200,000	50,000	4.3%	1,150,000	1,15
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	25,000,000	S.O. *****	S.O. *****	25,000,000	25,00
Total à voter - Actifs de fonctionnement	26,203,000	50,000	0.2%	26,153,000	26,15

Capital Expense

Crédit/Programmes	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020- 21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 [3] (#foot-3) \$	Ch provis 20 2020 (#1
Administration du ministère	1,000	S.O. *****	S.O. *****	1,000	
Information, protection de la vie privée et Archives publiques	3,060,700	(94,400)	(3.0%)	3,155,100	3,1
Service communs de l'Ontario	2,000	S.O. *****	S.O. *****	2,000	
ServiceOntario	1,000	(1,999,000)	(100.0%)	2,000,000	7
Services aux consommateurs	2,000	S.O. *****	S.O. *****	2,000	
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	2,000	S.O. *****	S.O. *****	2,000	
Projets d'infrastructure du gouvernementaux	97,387,800	14,844,200	18.0%	82,543,600	97,3
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	9,183,500	(558,300)	(5.7%)	9,741,800	9,7

Total a voter - Charges d'immobilisations	109,640,000	12,192,500	12.5%	97,447,500	111,0
Credit legislatifs	19,702,700	7,791,900	65.4%	11,910,800	11,4
Total - Charges d'immobilisations	129,342,700	19,984,400	18.3%	109,358,300	122,4
Redressements de consolidation - Portefeuille immobilier general	207,897,500	81,271,200	64.2%	126,626,300	209,5
Redressements de consolidation - Societe ontarienne des infrastructure et de l'immobilier	S.O. *****	S.O. *****	S.O. *****	S.O. *****	
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	337,240,200	101,255,600	42.9%	235,984,600	331,9

Capital Assets

Biens Immobilises	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020-21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 [3] (#foot-3) \$	P
					:

Biens Immobilises	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020-21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 [3] (#foot-3) \$	P ;
Service communs de l'Ontario	3,000	(23,473,000)	(100.0%)	23,476,000	
Service Ontario	6,934,300	(2,273,100)	(24.7%)	9,207,400	
Services aux consommateurs	1,000	S.O.	S.O.	1,000	
Groupement pour l'integration des services gouvernementaux	1,000	S.O.	S.O.	1,000	
Projets d'infrastructure du gouvernement	436,847,400	132,019,900	43.3%	304,827,500	2
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	63,528,100	990,700	1.6%	62,537,400	
Total a voter - bien immobiliers	507,314,800	107,264,500	26.8%	400,050,300	3

Biens Immobilises	Prévisions 2021-22 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2020-21 \$	Changements 2020-21 (%)	Prévisions 2020-21 [3] (#foot-3) \$	P
Total du ministere - Fonctionnement et immobilisations, y comprises redressement de consolidation et autre redressements (excluant les biens immobilises)	1,887,917,314	167,140,100	9.7%	1,720,777,214	2,3

Tableau des tendances historiques

Données d'analyse des tendances historiques	Chiffres réels 2018-19 \$ [4] (#foot-4)	Chiffres réels 2019-20 \$ [4] (#foot-4)	Prévisions 2020-21 \$ [4] (#foot-4)	Prévisions 2021-22 \$ [4] (#foot-4)
Total du ministere - Fontionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement (excluatn les biens immobilises)	1,718,022,312	1,606,949,919	1,720,777,214	1,887,917,314

Données d'analyse des tendances historiques	Chiffres réels 2018-19 \$ [4] (#foot-4)	Chiffres réels 2019-20 \$ [4] (#foot-4)	Prévisions 2020-21 \$ [4] (#foot-4)	Prévisions 2021-22 \$ [4] (#foot-4)
Variation d'une année sur l'autre	S.O. *****	(6%)	7%	10%

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

- [budget dépenses \(/fr/page/budget-des-depenses%20\)](/fr/page/budget-des-depenses%20)
- [comptes publics de l'Ontario 2019-2020 \(/fr/page/les-comptes-publics-de-lontario-de-2019-20%20\)](/fr/page/les-comptes-publics-de-lontario-de-2019-20%20)
- [2021 Ontario budget \(https://budget.ontario.ca/fr/2021/index.html\)](https://budget.ontario.ca/fr/2021/index.html)

Organismes, Conseils et Commissions (OCC)

ApprovisiOntario a été créé en 2020 en vertu du Règlement de l'Ontario 612/20 pris en application de la Loi de 2019 sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement (entités gouvernementales, parapubliques et du secteur de la santé) afin d'accélérer les efforts du gouvernement de l'Ontario visant la centralisation et la transformation des chaînes d'approvisionnement du secteur public ainsi que l'accroissement de la valeur pour la population ontarienne en tirant parti du pouvoir d'achat consolidé de l'Ontario.

ApprovisiOntario créera une chaîne d'approvisionnement intégrée pour la FPO et le secteur parapublic afin d'assurer un accès constant à des produits et services de haute qualité.

Intervention contre la COVID-19

ApprovisiOntario aidera le gouvernement à lutter contre la pandémie de COVID-19 en priorisant la transition de la responsabilité de bout en bout et la gestion des activités de la chaîne d'approvisionnement pour certains équipements de protection individuelle du MSGSC et du ministère de la Santé.

Sommaire financier

Poste	2022-22 Prévisions	2020-21 Chiffres réels provisoires	2019-20 Chiffres réels
Dépenses	\$36,550,400	\$1,500,000	S.O. *****

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 (c.-à-d. 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 de sécurité, 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. Dans le cadre de la *Loi de 2020 visant à rétablir la confiance chez les consommateurs*, qui a été adoptée en juillet 2020, le ministère a apporté des améliorations aux cadres de gouvernance des autorités administratives et a favorisé l'uniformité entre

les lois individuelles et la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*. Certains éléments des modifications étaient en vigueur lorsque la sanction royale a été obtenue, tandis que d'autres attendent une proclamation.

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 (p. ex., la réalisation des inspections et des enquêtes) relatives aux exploitants de cimetières, de crématoriums et de services de transfert; aux vendeurs de ces exploitants; aux directeurs de funérailles; aux exploitants d'entreprises funéraires; et aux planificateurs de funérailles. L'Office ontarien des services funéraires est également responsable de la gestion d'un fonds d'indemnisation des services funéraires qui indemnise les personnes ayant subi une perte financière attribuable à l'omission par certains titulaires de permis en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* de respecter cette loi, ses règlements ou les conditions d'une entente conclue en vertu de la loi.

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

L'**Office de réglementation de la construction de logements (ORCL)** est responsable de l'octroi de permis obligatoires et de la réglementation des constructeurs et vendeurs de logements neufs en vertu de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*. Il tient également à jour le répertoire des constructeurs de l'Ontario, qui fournit aux consommateurs des renseignements sur les constructeurs et vendeurs de logements neufs agréés.

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 inscrit les propriétaires d'habitations neuves aux fins de la garantie règle les différends relatifs aux garanties entre les constructeurs ou fournisseurs et les propriétaires, maintient un fonds de garantie prévoyant le versement d'une indemnité en vertu du Régime, renseigne et sensibilise les constructeurs d'habitations neuves et, au moyen de programmes de recherche, favorise l'amélioration progressive de la qualité des habitations en Ontario.

L'**Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS)** veille à l'application de la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* qui régit 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 voyagiste 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 ».

Société constituée en vertu d'une loi

Le ministère supervise une société constituée en vertu d'une loi sans but lucratif. Ontario One Call (également appelé One Call) 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 de One Call et divulguer l'emplacement de leurs infrastructures à la demande des conducteurs d'excavatrices. 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.

One Call entretient une relation volontaire de responsabilisation avec le ministère par l'intermédiaire d'un protocole d'entente.

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

Directrice des communications – Jennifer Proulx

Directeur des opérations – Justin Pepper

Sous-ministre associée Services communs de l'Ontario – Kristen
Delorme (A)

SMA Services relatifs aux ressources humaines – Tracey
McConnell (A)

SMA Services de la paie et des avantages sociaux – Bev Hawton

SMA Services opération-nels pour la fonction publicu – Jim
Cassimatis (A)

SMA Gestion de la chaîne d'approvi- sionnement Ontario –
Doug Kent

SMA Services financiers organisa-tionne – Noah Morris

Sous-ministre associée Bureau de l'optimisation de la chaîne
d'approvisionnement – Nadia Cornacchia (A)

Directrice générale de l'information pour la fonction publique
Technologie de l'information du gouvernement de l'Ontario – Dafna Carr

Directeur de l'information, Services technologiques
d'infrastructure – Mohammad Qureshi

Directeur général de la sécurité de l'information, Cybersécurité –
John Roberts (A)

Directrice de la technologie Stratégie en matière de technologie
pour la FPO – Robin Thompson

Directeur général de l'information, Prestation en matière de
technologie pour la FPO – Scott Bolton

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
publique – John Roberts

Directeur de l'information, Groupement pour l'intégration des services
gouvernementaux – Manish Agarwal

SMA et directeur général de l'administration, Services ministériels –
Shawn Lawson

SMA Opérations relatives aux services aux consommateurs – Barbara
Duckitt (A)

SMA Politiques, planification et surveillance – Michèle Sanborn

Sous-ministre associée ServiceOntario - Susan Erwin

SMA Soutien opérationnel – Lillian Duda (A)

SMA Services à la clientèle – Cameron Sinclair

SMA services centraux – Agatha
Garcia-Wright

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

- *Loi de 2020 autorisant d'autres modes de dépôt de documents pour les entreprises*, L.O. 2020, chap. 7, annexe 1
- *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 *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 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 (sera abrogée et remplacée par la *Loi de 2020 sur les renseignements relatifs au contenu des films*, en vigueur à compter du 8 juin 2021)
- *Loi sur l'administration financière*, L.R.O. 1990, c. 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 2011 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 encore 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 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 2020 visant à soutenir les restaurants locaux*, L.O. 2020, chap. 31, uniquement en ce qui concerne les parties III, IV et V de la Loi
- *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité*, L.O. 2000, chap. 16.
- *Loi de 2017 sur la vente de billets*, 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

Rapport annuel 2020-2021

Sommaire des résultats de 2020-2021

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 :

- Le Secrétariat du Conseil du Trésor, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et le ministère du Solliciteur général (Direction générale de l'action contre le racisme) dirigent un examen par un tiers des politiques et programmes sur les milieux de travail inclusifs dans la FPO afin de mieux surmonter les obstacles systémiques à l'emploi. Cet examen comprend tous les motifs du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en mettant l'accent sur la lutte contre le racisme (y compris le racisme envers les Autochtones et les Noirs), la transphobie et les obstacles propres aux personnes handicapées.
- Les entités susmentionnées ont donné accès à une nouvelle ressource en santé mentale pour tous les employés de la FPO et leurs familles : AbilitiTCCi, un programme de thérapie cognitivo-comportementale en ligne visant à aider les personnes souffrant d'anxiété associée à la pandémie de COVID-19 ou à d'autres facteurs.
- Ces entités ont créé et lancé une page libre-service dans le Réseau d'information sur les ressources humaines pour que les employés fournissent volontairement des données démographiques, notamment l'identité de genre, le statut de personne transgenre, l'orientation sexuelle, l'identité francophone, l'identité autochtone, l'origine ethnique et culturelle, la race et le statut d'invalidité afin de faciliter l'identification et l'élimination des obstacles systémiques à l'emploi.
- En août 2020, les Archives publiques de l'Ontario ont lancé sur leur site Web une nouvelle exposition en ligne sur le Traité de la baie James (Traité n° 9, le seul traité numéroté que l'Ontario a signé) en partenariat avec le Mushkegowuk Council et les Archives de l'Université Queen's. La nouvelle exposition intègre les perspectives de la

Première Nation Omushkegowuk sur le traité, partage les nouveautés dans le domaine de l'archivage qui appuient ces perspectives et souligne l'importance de longue date des documents écrits et compte rendu verbaux originaux pour les collectivités signataires et le patrimoine documentaire de l'Ontario. L'exposition appuie aussi l'information et la sensibilisation sur les traités pour l'ensemble de la population ontarienne et répond à l'appel à la décolonisation et à la réconciliation de la Commission de vérité et réconciliation.

- Poursuite d'un effort pluriannuel visant à moderniser les plans d'évaluation des postes et à refléter les pratiques exemplaires en usage dans de grands organismes des secteurs public et privé.

Gains d'efficacité générés :

- Mise en œuvre du dossier des employés du ministère, qui a permis de réaliser des économies, de réduire les pertes découlant de l'impression et de simplifier l'accès aux documents, tout en améliorant la sécurité et la responsabilisation.
- Réduction de l'espace de bureau requis pour l'entreposage des dossiers en mettant en œuvre un système et un processus de classement électronique.
- Accélération de la centralisation des programmes de modernisation du système des paiements de transfert pour les services à la personne et les services sociaux, ce qui permet la transformation du secteur.
- Ajout de 192 programmes au système de Paiements de transfert Ontario et octroi de 16,6 milliards de dollars aux bénéficiaires en 2020-2021. L'intégration des programmes au système de Paiements de transfert Ontario et l'octroi de financement réduiront le fardeau administratif et augmenteront

Tableau 3 : Dépenses ministérielles réelles provisoires 2020-2021

Expenditure Type	Ministry Interim Actual Expenditures 2019-20 [5] (#foot-5)
Approbations - COVID-19	407.1
Autres – Fonctionnement(M\$) *****	1,619.8
Autre immobilisation (M\$) *****	332.0

Expenditure Type

Ministry Interim Actual Expenditures

2019-20 [5] (#foot-5)

Effectif [6] (#foot-6)

5,234.47

(au 31 mars 2021)

Notes en bas de page

- [1] [^] (#ref-1) En 2020-2021, la Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques a accusé réception des demandes de renseignements dans les 15 jours ouvrables. Les demandes de renseignements sont traitées conformément aux normes une fois officiellement résolues, ce qui nécessite souvent la récupération et l'examen de dossiers physiques. En raison de l'incidence de la COVID-19, l'accès à ces dossiers était limité, ce qui a entraîné des arriérés dans le traitement des demandes reportées. Toutes les demandes reportées seront traitées dès que tous les services reprendront après la conclusion des mesures liées à la COVID-19.
- [2] [^] (#ref-2) Total des charges de fonctionnement et d'immobilisations (excluant les actifs)
- [3] [^] (#ref-3) * Les prévisions, les chiffres réels provisoires et les chiffres réels des derniers exercices sont redressés afin de refléter les changements relatifs à l'organisation du ministère ou à la structure de ses programmes. Les chiffres réels provisoires correspondent aux données financières figurant dans le Budget de l'Ontario de 2021.
- [4] [^] (#ref-4) Estimates and Actuals for prior fiscal years are re-stated to reflect any changes in ministry organization and/or program structure.
- [5] [^] (#ref-5) Les chiffres réels provisoires correspondent à la répartition figurant dans le Budget de l'Ontario de 2021. Les autres charges de fonctionnement et d'immobilisations combinés comprennent 717,4 millions de dollars pour les Services gouvernementaux et Services aux consommateurs (base) et 1 234,4 millions de dollars pour les Biens immobiliers.

- [6] ^ (#ref-6) Postes équivalents à plein temps au sein de la fonction publique de l'Ontario

Mis à jour : 17 décembre 2021

Date de publication : 17 décembre 2021

[l'Ontario en bref \(https://www.ontario.ca/fr/page/lontario-en-bref\)](https://www.ontario.ca/fr/page/lontario-en-bref)

[accessibilité \(https://www.ontario.ca/fr/page/accessibilite\)](https://www.ontario.ca/fr/page/accessibilite)

[nouvelles \(http://news.ontario.ca/newsroom/fr\)](http://news.ontario.ca/newsroom/fr)

[confidentialité \(https://www.ontario.ca/fr/page/declaration-concernant-la-protection-de-la-vie-privee\)](https://www.ontario.ca/fr/page/declaration-concernant-la-protection-de-la-vie-privee)

[conditions d'utilisation \(https://www.ontario.ca/fr/page/conditions-dutilisation\)](https://www.ontario.ca/fr/page/conditions-dutilisation)

[© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012-22](#)

[\(https://www.ontario.ca/fr/page/droits-dauteur-imprimeur-de-la-reine-pour-lontarioc\)](https://www.ontario.ca/fr/page/droits-dauteur-imprimeur-de-la-reine-pour-lontarioc)