

Publication des plans d'activités et rapports annuels de 2022–2023 : ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Plans d'activités pour 2022–2023, résultats et retombées de tous les programmes provinciaux offerts par le ministère de la Santé en 2021–2022.

Vue d'ensemble du ministère

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) fournit des programmes, des services et des produits essentiels aux personnes et aux entreprises de l'Ontario, ainsi qu'aux ministères de la fonction publique de l'Ontario (FPO), des organismes provinciaux et du secteur parapublic. Les services sont gérés et fournis par des unités organisationnelles du MSGSC :

- Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques
- Services communs de l'Ontario
- ServiceOntario
- Services aux consommateurs
- Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux
- Projets d'infrastructure du gouvernement
- Services organisationnels de technologie de l'information

Vision du Ministère

Notre vision consiste à offrir de meilleurs services, plus simples et plus rapides aux personnes et aux entreprises de l'Ontario et à favoriser des changements significatifs à l'échelle du ministère qui améliorent les résultats des programmes et protègent les services fondamentaux.

Le ministère offre des programmes, des services et des produits publics essentiels — allant de la fourniture de cartes santé, de permis de conduire et de certificats de naissance à la protection des consommateurs et à la sécurité publique — pour aider les particuliers, les familles et les entreprises. Le ministère s'est chargé de concrétiser sa vision grâce à sa gamme variée de son offre :

- Fournir des services essentiels aux personnes et aux entreprises de l'Ontario 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.
- Améliorer les cadres législatifs de protection des consommateurs et de sécurité publique, fournir des conseils et de l'aide aux consommateurs, prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect des lois sur la protection et la sécurité des consommateurs et créer un climat d'affaires prospère en mettant à jour et en simplifiant les lois commerciales.

- Assurer la gérance du patrimoine documentaire et de l'information de l'Ontario et gérer les demandes d'information du public.
- Soutenir la centralisation de la gestion de la chaîne d'approvisionnement en travaillant avec les ministères gouvernementaux pour aider les Ontariennes et les Ontariens à obtenir le meilleur rapport qualité-prix possible.
- Gérer le deuxième plus important portefeuille immobilier public au Canada et assurer la sécurité sur le lieu de travail pour les employés de la FPO.

À l'échelle de l'entreprise, nous fournissons une infrastructure interne et un soutien à plus de 65 000 employés par :

- L'exploitation, la gestion et la modernisation des actifs et des ressources de la technologie de l'information de la FPO, tout en permettant la prestation de services numériques pour les personnes et entreprises de l'Ontario.
- La prestation de plus de 50 services liés à l'approvisionnement, aux finances, aux ressources humaines, à la rémunération et aux avantages sociaux et à une gamme de services aux entreprises.
- La mise en œuvre d'une stratégie d'optimisation de la gestion des locaux à l'échelle de la FPO.

Intervention contre la COVID-19

En réponse à la pandémie COVID-19, le ministère continue de mettre l'accent sur l'amélioration des services gouvernementaux au public, le soutien aux entreprises et l'efficacité du gouvernement. Nous continuons de nous procurer le matériel de protection individuelle et d'autres produits nécessaires pour répondre à la demande de divers secteurs publics. Nous modernisons les services de première ligne pour permettre un accès plus numérique aux services et programmes gouvernementaux, avec la prise de rendez-vous en ligne, des rappels numériques, des agents conversationnels en ligne pour répondre aux questions en tout temps, et des services d'inscription plus rapides pour les entreprises.

Programmes du ministère

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 certaines parties du secteur parapublic. Elle supervise les Archives publiques de l'Ontario (les plus grandes archives provinciales au Canada), qui recueillent, préservent et fournissent l'accès au public, afin d'encourager l'utilisation publique de documents d'importance provinciale et historique.

Intervention contre la COVID-19

La Division de l'information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques a pris les mesures suivantes pour adapter ses services en réponse à la pandémie de COVID-19 :

- Croissance continue des initiatives en ligne grâce à la réduction des services en personne aux Archives publiques de l'Ontario. Ces initiatives en ligne comprennent des visites virtuelles, de nouvelles ressources éducatives sur le Web et un accès élargi aux collections d'archives par l'intermédiaire d'une page Wikipedia GBAM (galeries, bibliothèques, archives et musées). L'accès sur place aux collections des Archives publiques de l'Ontario à des fins de recherche est possible sur rendez-vous uniquement.
- Grâce à l'accès à distance et aux voies virtuelles, la Division de l'Information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques continue à :
 - 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.
 - Fournir des conseils rapides et réactifs aux programmes du gouvernement pour appuyer la réponse à la COVID-19 et la prestation continue de services essentiels.

Services communs de l'Ontario

Les **Services communs de l'Ontario** fournissent des services internes centralisés à tous les ministères et employés du gouvernement de l'Ontario, à certains organismes et à des services d'approvisionnement pour les partenaires du secteur parapublic.

Les Services communs de l'Ontario permettent 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 rémunération et les avantages sociaux ainsi que des services opérationnels à l'échelle de la FPO. Ce travail est effectué sur plusieurs canaux, y compris par l'intermédiaire de services infonuagiques.

Les Services communs de l'Ontario offrent des services publics aux Ontariens, y compris des services d'assurance en vertu du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles et du Programme de responsabilité civile — dossiers généraux et circulation routière. Le service d'authentification des documents est fourni au public par le programme du Service des documents officiels. Les Services communs de l'Ontario sont responsables de la publication en ligne de la Gazette de l'Ontario, ainsi que des ventes et de la distribution de certains produits de l'Ontario au public par l'intermédiaire de leur portail en ligne de commerce électronique.

Intervention contre la COVID-19

Les Services communs de l'Ontario ont joué un rôle central dans l'intervention du gouvernement dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Cela à impliqué le redéploiement interne des employés pour coordonner les achats et la gestion de la chaîne d'approvisionnement pour les entités du secteur public, y compris les ministères, les municipalités, les organismes du secteur parapublic et du gouvernement. Voici les mesures précises prises pour soutenir la chaîne d'approvisionnement du secteur public :

- Le maintien d'un inventaire virtuel pour soutenir les processus décisionnels concernant l'approvisionnement, la répartition et la distribution de fournitures essentielles;
- L'approvisionnement de fournitures d'urgence, y compris l'équipement de protection individuelle et d'autres fournitures et équipements essentiels;
- La gestion de l'entreposage et de la distribution de l'équipement de protection individuelle, des fournitures essentielles et de l'équipement fournis par le gouvernement;
- Le soutien et la supervision de la mise en œuvre de Supply Ontario pour transformer la chaîne d'approvisionnement du secteur public de l'Ontario.

Grâce au système de paiements de transfert de l'Ontario, les Services communs de l'Ontario ont joué un rôle essentiel dans l'accomplissement de plus de 30 initiatives d'intervention dans le cadre de la pandémie de COVID-19, avec des fonds totalisant plus de 3,4 milliards de dollars en janvier 2022. De plus, les Services communs de l'Ontario ont assuré la poursuite de la prestation de programmes et de services clés, comme le traitement du salaire et des avantages sociaux pour plus de 65 000 employés de la FPO.

ServiceOntario

ServiceOntario offre aux Ontariennes et aux Ontariens un accès rapide, intuitif et facile à une vaste gamme de renseignements et de services gouvernementaux — en ligne, en personne, par la poste et par téléphone. Les personnes et les entreprises peuvent trouver l'aide dont ils ont besoin pour les faits d'état civil, les Services relatifs aux conducteurs et aux véhicules, les cartes santé et les cartes-photos de l'Ontario, l'enregistrement des biens fonciers et l'inscription des entreprises, ainsi que les permis d'activités extérieurs et la certification professionnelle.

ServiceOntario place les individus au centre de tout ce qu'elle fait, offrant une expérience client cohérente et inclusive. ServiceOntario offre un modèle hybride d'accès numérique sécurisé et centré sur l'utilisateur, aux transactions les plus élevées, tout en continuant à garantir un accès stable aux options en personne. Des services opérationnels et consommateurs améliorés, avec des supports administratifs mis à jour, notamment des plateformes modernisées et une aide en ligne, assurent une expérience client supérieure. Offrir des services dans divers formats assure l'inclusion et le choix pour toute la population ontarienne.

Intervention contre la COVID-19

ServiceOntario a pris plusieurs mesures pour continuer à faciliter l'accès des particuliers et des entreprises 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. Celles-ci incluent notamment de :

- Permettre à la plupart des bureaux gérés par le gouvernement de demeurer ouverts pendant la pandémie de COVID-19 en mettant en œuvre des protocoles de santé publique, notamment l'installation de plexiglass dans les commerces de détail publics et privés, le registre foncier et les bureaux administratifs, le dépistage, les mesures de nettoyage améliorées, et les exigences en matière de matériel de protection individuelle.
- Mettre en œuvre 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.
- Modifier les règlements en vertu de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90v04>) , afin de permettre la transmission électronique des documents d'enregistrement des décès et d'améliorer le processus de partage des données d'enregistrement des décès. Ces changements ont également permis le lancement du certificat de décès électronique, qui numérise les processus sur papier et modernise la façon dont la province enregistre, approuve et stocke les renseignements sur le décès et informe les tiers lorsqu'un décès survient.
- Améliorer les services en ligne pour aider les clients à obtenir ce dont ils ont besoin directement de leur domicile, notamment :
 - Prolonger davantage la validité des permis de stationnement accessibles pour promouvoir la sécurité publique. Nous avons également lancé un formulaire de demande de permis de stationnement accessible en ligne, qui fournit une chaîne de transmission électronique sécurisée et chiffrée pour environ 123 000 clients admissibles.
 - Adopter des changements aux lois du droit des entreprises du ministère 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.
 - Lancer la file d'attente virtuelle pour gérer les volumes en ligne et améliorer l'expérience utilisateur.
- Établir des centres de contact, notamment la ligne d'information Freinez la propagation, le programme L'Ontario, ensemble et l'InfoCentre provincial pour la vaccination, tout en offrant des services pour d'autres programmes essentiels.

Services aux consommateurs

Les **services aux consommateurs** fournissent des politiques, des programmes et des services adaptés aux besoins de la population et des entreprises de l'Ontario. En tant qu'autorité de réglementation moderne, les services aux 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.

Le ministère 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* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/02c30>) . Le ministère est une ressource reconnue, fiable et bien informée en matière de renseignements et d'outils essentiels pour les consommateurs et les entreprises. 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, notamment les prêts sur salaire, les agences de recouvrement, les huissiers de justice et les agences de renseignements sur le consommateur. Il supervise aussi 11 autorités administratives indépendantes et une société constituée en vertu d'une loi^[1]. Sociétés constituées en vertu d'une loi — Le MSGSC est également responsable

d'Ontario One Call, une société à but non lucratif constituée en vertu d'une loi dont le mandat est imposé par la loi comme un fournisseur de services d'information-excavation obligatoire dans la province. dans les domaines de la protection aux consommateurs et de la sécurité du public.

Le ministère 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 (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/02f33>) , qui énoncent un processus pour le traitement des restes humains pouvant être trouvés à l'extérieur des cimetières, y compris ceux des Autochtones, avec dignité et respect. Le ministère apporte son expertise dans ce domaine pour appuyer le développement et la mise en œuvre de la stratégie du gouvernement de travailler avec les collectivités autochtones à l'égard des inhumations non identifiées associées aux anciennes écoles résidentielles indiennes.

Intervention contre la COVID-19

Les Services aux consommateurs continuent de fournir des services au public par l'infoCentre de Protection du consommateur de l'Ontario, leur travail de conformité et de mise en application de la loi, ainsi que leur soutien de l'élaboration et de la mise en œuvre des ordonnances d'urgence, notamment une ordonnance visant à interdire les prix exorbitants sur les biens nécessaires pendant la pandémie de COVID-19, ainsi que les modifications législatives touchant la protection des consommateurs :

- Depuis le 29 décembre 2021, la Protection du consommateur de l'Ontario a reçu plus de 32 700 plaintes en ligne en vertu de l'ordonnance d'urgence interdisant la brusque augmentation des prix. Le ministère a également fourni des conseils et de l'aide aux consommateurs au sujet des transactions de consommation qui ont été affectées par la pandémie de COVID-19, notamment l'annulation des représentations et des contrats de théâtre, la location de salles, les services de mariage et les abonnements à des centres de conditionnement physique.
- Soutenir les entreprises et les consommateurs en étendant :
 - Les modifications législatives apportées aux principales lois touchant les entreprises, y compris la *Loi sur les sociétés par actions* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90b16>) , la *Loi sur les personnes morales* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90c38>) , la *Loi de 1998 sur les condominiums* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/98c19>) et la *Loi sur les sociétés coopératives* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90c35>) , qui ont aidé les entreprises à tenir des réunions d'entreprise virtuellement lorsque les réunions en présentiel ne pouvaient plus être tenues.
 - Deux des mesures temporaires mises en place en 2020 et devant expirer en 2022, en vertu de la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/02t30>) , ont réduit le fardeau imposé aux agents de voyage et aux grossistes (participants) et aidé les voyageurs touchés par la pandémie de COVID-19. Cela comprend la prolongation de la disposition temporaire qui permet aux participants d'émettre des bons auprès des consommateurs dans certaines circonstances, pour une période de un an jusqu'au 31 mars 2023 et de la disposition temporaire qui réduit les exigences en matière de déclaration pour les participants de taille moyenne et grande, ce qui évite à 437 personnes inscrites d'avoir à engager un expert-comptable agréé pour préparer un rapport de mission d'examen ou de vérification distinct, pour une période de deux ans jusqu'au 30 novembre 2024.
- Soutenir les agents de voyages et les grossistes, ainsi que les secteurs des parcs d'attractions et du ski en Ontario, en leur offrant un soutien financier par :
 - Le versement de fonds supplémentaires en 2021–2022 au Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario pour aider à renoncer temporairement aux droits de renouvellement d'inscription et aux paiements du Fonds d'indemnisation du secteur du voyage. Le ministère s'efforce également de fournir du financement pour 2022–2023;
 - La renonciation aux paiements de surveillance de l'Office des normes techniques et de la sécurité et de l'Office de la sécurité des installations électriques, qui sont utilisés pour renoncer au paiement des permis des entreprises de parcs d'attractions et de ski.
- L'émission d'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. Cela 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 sensibiliser afin d'exécuter les décrets d'urgence pris en vertu de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90e09>) .

Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux

Le **Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux** 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 pandémie de COVID-19, le Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux a permis de nombreuses initiatives dont les suivantes :

- L'amélioration et le développement du Portail d'approvisionnement en ÉPI, une solution complète de gestion des commandes, des fabricants de l'Ontario à la satisfaction des clients, qui permet aux entités gouvernementales non sanitaires de commander de l'équipement de protection individuelle et des fournitures essentielles par l'entremise d'une expérience de commerce électronique en ligne. En 2021, le groupement :
 - A élargi son accès aux ministères et aux organismes gouvernementaux, y compris les services d'incendie, les services de police, les tribunaux, les collèges et les universités, les services d'infrastructure autochtones, les centres de garde d'enfants;
 - A intégré d'autres systèmes sur une période de deux semaines pour permettre aux entreprises et aux industries essentielles approuvées de commander des trousse de dépistages antigéniques rapides. Cela a permis à ces organisations de continuer à fonctionner en toute sécurité tout au long de la pandémie.
- Accroître la capacité de maintenir les activités tout au long de la pandémie de COVID-19 par :
 - Le soutien de plusieurs programmes et le déploiement des technologies essentielles qui permettent à près de 5 000 membres du personnel du centre de contact de la FPO de travailler à distance, afin de continuer à fournir des services par l'intermédiaire du canal du centre de contact tout en favorisant des environnements de travail sécuritaires.
 - Le lancement de nouvelles fonctionnalités comme le tout premier « agent conversationnel » activé par l'intermédiaire de la plateforme d'engagement (anciennement connu sous le nom de Services organisationnels de l'InfoCentre) pour aider ServiceOntario à répondre en ligne aux questions du public à propos des conducteurs et des véhicules, et la première « campagne sortante » en fonctionnalités cloud pour soutenir les efforts de sensibilisation et faciliter le déploiement des vaccins provinciaux du ministère de la Santé.

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) et met 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.

Le programme est aussi responsable de l'optimisation des immeubles de bureaux du gouvernement 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 de la FPO. Pour ce faire, le programme assure une gestion efficiente des biens immobiliers et prestation de services en réduisant 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. D'importants projets immobiliers sont réalisés par l'entremise de ce programme, notamment le projet de réfection de l'édifice Macdonald, le projet de réhabilitation de l'édifice Whitney et les plans d'optimisation du bureau régional. Adopter de nouvelles approches, telles que des espaces de travail plus flexibles et collaboratifs pour soutenir l'utilisation hybride de l'espace de travail, contribuera à améliorer le complexe Macdonald reconstruit.

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. 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.

Programme des services organisationnels de technologie de l'information

Le programme des services organisationnels de technologie de l'information assume le leadership stratégique relatif à l'utilisation de l'information et de la technologie de l'information en vue de moderniser les programmes et services publics de l'Ontario et de répondre aux besoins changeants de la population ontarienne ainsi que de la FPO, des ministères, des organismes et du secteur parapublic.

Le programme permet d'élaborer des plans qui mettent l'accent sur l'évolution des capacités des technologies de l'information pour transformer la prestation de services publics, en fournissant des solutions numériques axées sur l'utilisateur qui créent des résultats positifs et offrent de la valeur aux individus de l'Ontario. 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.

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.

Intervention contre la COVID-19

Le ministère 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. Cela nécessite notamment de :

- Fournir des outils et des services de travail à distance au personnel de la FPO pour fournir des services urgents.
- Présenter une méthode de connectivité alternative sécurisée qui permet aux employés de la FPO de se connecter à des applications internes à partir de n'importe quel appareil, sans avoir à se connecter au réseau de technologie de l'information de la FPO.
- Maintenir l'état de préparation et de soutien technologique pour le déploiement du vaccin contre la COVID-19 et assurer l'accessibilité des services de certificats de vaccination aux Ontariens en tout temps.
- Soutenir des centres de contacts liés à la pandémie en offrant un soutien technologique (par exemple, portail L'Ontario, ensemble, services de prise de rendez-vous pour la vaccination et renseignements téléphoniques).

Plan stratégique 2022–2023

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a mis l'accent sur l'amélioration des services gouvernementaux au public, le soutien aux entreprises et le fonctionnement efficace du gouvernement — tout ce qui est essentiel pour alimenter le redémarrage de l'Ontario après la COVID-19. Le ministère adopte une approche axée sur le client pour faciliter, accélérer et améliorer l'accès aux services, ce qui permet à la population ontarienne et aux entreprises d'économiser du temps et de l'argent.

Objectifs principaux du MSGSC

Le ministère a fixé cinq objectifs principaux pour réaliser son mandat et les priorités du gouvernement : Excellence en matière de prestation de services; transformation numérique; gains d'efficacité générés; soutien aux entreprises; personnes et culture. Des renseignements sur les réalisations précises se trouvent dans le rapport annuel 2021–2022 (<https://www.ontario.ca/fr/page/publication-des-plans-dactivites-et-rapports-annuels-de-2021-2022-ministere-services-gouvernementaux-et-services-consommateurs>) .

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.

- Continuer de fournir des renseignements et des services transactionnels tout en facilitant l'accès à ces services pour les particuliers et les entreprises. Les améliorations continues aux services portent sur des enjeux clés comme des changements de libellé, la conception de l'expérience utilisateur, la convivialité améliorée, et les changements législatifs et réglementaires.
- Continuer de s'efforcer d'être un chef de file dans l'espace numérique des paiements de transfert en améliorant l'expérience des utilisateurs grâce à des améliorations numériques du système organisationnel habilitant les paiements de transfert de l'Ontario. Le système permet aux partenaires de prestation de services et de programmes d'interagir de façon plus harmonieuse et efficace avec le gouvernement de l'Ontario.
- La Division des opérations relatives aux services aux consommateurs dresse une stratégie pluriannuelle de sensibilisation et d'éducation, Les outils de soutien à l'éducation des entreprises, qui permettra aux entreprises d'accéder gratuitement et en tout temps à des outils en ligne et aidera les consommateurs à mieux comprendre et à se conformer plus facilement aux lois sur la protection des consommateurs. L'amélioration de la conformité des entreprises profitera également aux consommateurs et contribuera à créer un marché plus équitable.
- Continuer de mettre en œuvre la feuille de route en technologique qui permet d'accélérer la modernisation des services gouvernementaux en créant des services en ligne transparents et conviviaux pour les Ontariennes et Ontariens.
- Grâce à la modernisation des infoCentres, effectuer plusieurs évaluations Lean afin de repérer les domaines d'amélioration, comme la mise à jour du contenu en ligne, l'introduction de nouvelles capacités numériques pour prendre en charge les options de libre-service (par exemple, le clavardage en direct) et la mise à jour de la conception du menu téléphonique et de la messagerie pour mieux soutenir l'expérience client et la prestation des services gouvernementaux.

Transformation numérique : Transformer la prestation de services par une approche accordant la priorité au numérique — mais pas seulement au numérique — pour réduire les coûts et offrir de meilleurs services plus simples et rapides pour la population et les entreprises de l'Ontario.

- Continuer de mettre l'accent sur les améliorations apportées à ServiceOntario et sur la facilité d'accès accrue à ses services numériques, y compris les services en ligne à volume élevé relatifs aux conducteurs, aux véhicules et à la santé. Par exemple, le programme d'immatriculation en ligne pour les commerçants permettra aux commerçants de véhicules automobiles de remplir électroniquement de nouvelles immatriculations de véhicules de tourisme et d'avoir des certificats et des plaques d'immatriculation disponibles, ce qui se traduit par un processus d'immatriculation des véhicules plus simple, rapide et efficace, afin que les Ontariennes et Ontariens puissent profiter de leurs achats de véhicules neufs presque immédiatement.
- Continuer d'offrir aux entreprises et aux sociétés sans but lucratif un accès direct aux services gouvernementaux grâce à un accès numérique en libre-service à plus de 90 services, 24 heures sur 24.
- 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.
- Codiriger les efforts de modernisation et de numérisation des services de télécopie, mettre en œuvre des stratégies pour jeter les bases d'un avenir axé sur l'infonuagique et collaborer avec les ministères pour étudier les possibilités permettant de régler la question des services à large bande accessibles et abordables pour les populations mal desservies et vulnérables. Mettre en œuvre des services modernes pour améliorer les interactions numériques avec le public, les entités du secteur parapublic et au sein de la FPO, dans le cadre de la Stratégie de la FPO pour la cybersécurité.
- Continuer de mettre l'accent sur la maximisation de la valeur et de l'utilisation de l'information du gouvernement tout en veillant à ce que les Ontariennes et Ontariens bénéficient des meilleures pratiques en

matière de tenue de dossiers, d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

- Grâce à l'élaboration du Système de gestion des archives et de l'information, le ministère bâtit un système intégré de collecte et de gestion afin d'améliorer la gestion des collections d'archives, de bibliothèques et d'art des Archives publiques de l'Ontario et leur accès en ligne et en personne.
- Poursuivre la mise en œuvre de la feuille de route technologique pour créer une main-d'œuvre prête pour l'avenir au moyen des outils et des services qui prennent en charge la productivité à distance et le travail de planification de la reprise à l'échelle de la FPO.

Gains d'efficacité générés : Rendre les services essentiels et les fonctions administratives plus efficaces.

- Travailler avec Infrastructure Ontario pour améliorer la gestion du portefeuille immobilier général afin de réduire les coûts, de générer des revenus, d'optimiser les locaux à bureaux et de réduire les formalités administratives pour les entreprises.
- Offrir des services essentiels efficaces, dont la paie et les avantages sociaux, l'approvisionnement et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, l'administration des paiements de transfert, la prestation des services relatifs aux RH de première ligne et le traitement des opérations financières.

- Continuer de mettre en œuvre une approche pangouvernementale pour l'achat de biens et de services dans l'ensemble du gouvernement, du secteur parapublic et des entités du secteur de la santé par l'entremise d'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, par l'entremise des engagements à l'égard de la consolidation des paiements de transfert, en mettant l'accent sur le secteur des services à la personne et des services sociaux.
- Utiliser des solutions d'automatisation robotisée des processus et d'apprentissage automatique pour améliorer l'efficacité et simplifier les processus administratifs pour la soumission et le traitement des factures ainsi que l'automatisation des demandes de bons de commande du Groupement ITI pour les organismes centraux.

- Grâce à la modernisation des fournisseurs, le ministère transformera la façon dont les fournisseurs font des affaires avec le gouvernement de l'Ontario. Un portail libre-service améliorera l'expérience globale de bout en bout, réduira le délai entre la soumission des factures et le paiement, et permettra le suivi des paiements, ce qui rendra le processus plus simple, rapide et efficace pour les fournisseurs.
- Le ministère poursuivra ses efforts visant à réduire le fardeau administratif pour les employés et les gestionnaires de la FPO au moyen de processus de prestation de services de paie et de ressources humaines allégés, numériques et sans papier, et d'outils de gestion des cas pour appuyer les fonctions essentielles liées aux ressources humaines, y compris le programme de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail.

- Offrir le service de rappels numériques pour les renouvellements de permis de conduire et de cartes Santé, qui permet aux clients de s'abonner pour recevoir des rappels concernant les renouvellements par courriel, message texte et téléphone.
- Apporter des améliorations aux points de vente publics et privés afin d'accélérer le service et de réduire les temps d'attente.

Soutenir les entreprises : Simplifier le cadre réglementaire de l'Ontario et réduire le fardeau administratif des entreprises afin de faciliter les liens avec le gouvernement de l'Ontario.

- Mettre en œuvre la stratégie visant à restaurer la confiance chez les consommateurs, qui continue de transformer de nombreux cadres réglementaires clés, y compris la *Loi de 1998 sur les condominiums* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/98c19>) et la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90o31>) . Le ministère entreprend également un examen approfondi de la *Loi de 2002 sur la protection des consommateurs* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/02c30>) — le premier examen de ce genre depuis plus de 15 ans.
- Continuer de prendre des mesures et de renforcer la protection des consommateurs en révisant le programme de garantie des logements neufs de l'Ontario et en s'appuyant sur la mise en œuvre du nouvel organisme de réglementation des constructeurs de logements neufs de l'Ontario, l'Office de réglementation de la construction de logements, lancé en février 2021.

- Réduire le fardeau des entreprises afin d’améliorer l’avantage concurrentiel de l’Ontario et continuer 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 pour moderniser ses lois applicables aux entreprises et il examine activement des améliorations clés du droit des entreprises, y compris notamment des modifications à la *Loi sur les sociétés par actions* (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90b16>) .
- Poursuivre le lancement du nouveau Registre des entreprises de l’Ontario, qui permet à des millions d’entreprises et de sociétés à but non lucratif d’accéder facilement, simplement et à moindre coût aux services gouvernementaux, tout en offrant un accès direct aux opérations en ligne pour économiser du temps et de l’argent.

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 progresser le travail à l’appui des engagements pris dans le cadre de la promesse en matière de leadership (améliorer et élargir les services du Programme de prévention du harcèlement et de la discrimination au travail, rationaliser les processus d’adaptation des emplois et élargir les ressources et les services en santé mentale) afin de transformer les politiques et les programmes inclusifs.
- 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 formant et en habilitant tous nos gestionnaires de la FPO 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.
- Faire preuve de leadership et offrir du soutien à la FPO 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.

Indicateurs de rendement clés

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs dispose de plusieurs indicateurs de rendement clés importants qu’il utilise pour mesurer les priorités ministérielles, comme les taux de satisfaction de la clientèle et les normes de service/garanties. La surveillance des taux de satisfaction de la clientèle aide à déterminer le niveau de satisfaction des clients quant aux 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.

Ministère

Indicateur de rendement clé	Objectif %	2019-20 %	2020-21 %	2021-22 %	
% de satisfaction de la clientèle pour la prestation de services du MSGSC	90	89 , 1	88 , 7	84 , 0	
% de normes de services/garanties du MSGSC atteintes ou dépassées	90	94 , 4	89 , 8	91 , 4	

Les niveaux de satisfaction de la clientèle sont actuellement mesurés pour les programmes des Services organisationnels de technologie de l’information, des Services communs de l’Ontario et de ServiceOntario (en ligne seulement).

Les normes de service/garanties sont mesurées pour les programmes des Services organisationnels de technologie de l’information, de la Division de l’Information, de la protection de la vie privée et des Archives publiques, des Services communs de l’Ontario et de ServiceOntario.

Les résultats du ministère sont une agrégation des résultats des secteurs de programme, dont certains sont mis en évidence ci-dessous :

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

Programme/service	Norme de service	Objectif	2019–20 %	2020–21 %	2021–22 %
Archives — Demandes d’information [2]	On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 15 jours ouvrables, conformément à la norme.	90	97,0	81,0	81,0 [3]
Archives — Commandes de reproduction	On répondra aux demandes de reproduction dans les 15 jours ouvrables, conformément à la norme.	90	98,0	100	87,3

Services communs de l'Ontario

Programme/service	Norme de service	Objectif	2019–20 %	2020–21 %	2021–22 %	
Service des documents officiels — Délivrance de documents	Les clients seront satisfaits des services offerts.	95	96,0	95,3	95,7	

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 2021–2022. 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 54 comprend les sept services qui ont une garantie de remboursement.

Catégorie	Nombre total de normes de service	Normes avec objectif atteint ^[4] %
Service à la clientèle	3	100
Information	3	100
Permis, licences, certificats et enregistrements	45	95 , 6
Approbations et décisions	3	100
Total	54	96 , 3

ServiceOntario est responsable de sept 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 et la commande en ligne de plaques d'immatriculation personnalisées.

Remarque : à compter de mars 2020, les garanties de service pour les plaques d'immatriculation personnalisées et les demandes d'actes de naissance, de mariage et de certificats de décès en ligne ont été suspendues en raison des répercussions opérationnelles causées par la pandémie de COVID-19; les résultats quant à l'atteinte de la norme de service 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 2022. L'objectif pour 2022–2023 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.

[5]

Programme des services organisationnels de technologie de l'information

Programme/Service	Norme de service	Objectif	2019–20 %	2020–21 %	2021–22 %
Satisfaction du client des services de TI	% des clients satisfaits des services offerts.	95	94 , 7	95 , 6	93 , 0

Données financières détaillées

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2022–2023 (M\$)

Type	Dépenses prévues du ministère (M\$)
Approbations — COVID-19	89 , 2
Fonctionnement	1 677 , 4
Immobilisations	342 , 9
Total	2 109 , 6

Remarque : Les montants ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre aux totaux indiqués.

Tableau 2 : Chiffres combinés — Fonctionnement et immobilisations par crédit

Charges de fonctionnement						
Crédit/Programme	Prévisions 2022–23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021–22 \$	%	Prévisions 20 21–22 ^[6] \$	Chiffres réels provisoires 2021–22 ^[6] \$	Chiffres réels 2020–21 ^[6] \$
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1 766 , 689 114	156 001 500	9 , 7	1 610 687 6 14	1 697 442 814	1 856 25 3 453

Crédit/Programme	Prévisions 2022-23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% 2022-23	Prévisions 20 21-22 ^[6] \$	Chiffres réels provisoires 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels 2020-21 ^[6] \$
Administration du ministère	33 311 300	765 200	2,4	32 546 100	33 485 300	30 007 428
Information, protection de la vie privée et Archives publiques	16 643 700	(100)	(0,0)	16 643 800	16 184 00	15 163 641
Service communs de l'Ontario	324 661 500	86 002 400	36,0	238 659 100	228 574 900	525 045796
ServiceOntario	238 769 000	1 988,200	0,8	236 870 800	274 473 200	215 563901
Services aux consommateurs	18 163 900	1 223 500	7,2	16 930 400	21 748 700	25 517 840
Groupement pur l'intégration des services gouvernementaux	82 099 300	9 736 500	13,5	72 362 800	73 788 100	65 194 340
Projets d'infrastructure du gouvernement	345 579 100	(28 299 800)	(7,6)	373 878 900	383 000 400	327 404870
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1 766,689114	156 001 500	9,7	1 610 687 614	1 697 442 814	1 856 253 453

Crédit/Programme	Prévisions 2022-23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% 2022-23	Prévisions 20 21-22 ^[6] \$	Chiffres réels provisoires 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels 2020-21 ^[6] \$
Programme des service organisationnels de technologie de l'information	156 114 20 0	17 489 600	12, 6	138 624 600	156 108 600	116 888 435
Total à voter — Charges de fonctionnement	1 215 332 000	88 905 500	7,9	1 126 426 5 00	1 187 363 200	1 320 78 6 251
Crédits législatifs	18 871 014	2 000	0,0	18 869 014	10 567 014	17,227 2 20
Total — Crédits législatifs	1 234 203 014	88 907 500	7,8	1 145 295 5 14	1 197 930 214	1 338 01 3 471
Redressement de consolidation — Hospitaux	564 666 90 0	82 221 000	17, 0	482 445 900	545 218 000	538 871 287
Redressement de consolidation — Portefeuille immobilier general	(32 180 80 0)	(15 127 000)	88, 7	(17 053 800)	(45 705 400)	(16 775 303)
Redressement de consolidation — Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'electricite	S.O. *****	S.O. *****	S.O ***** .	S.O. *****	S.O. *****	(3 135 940)
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1 766,689 114	156 001 500	9,7	1 610 687 6 14	1 697 442 814	1 856 25 3 453

Crédit/Programme	Prévisions 20 22-23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% ****	Prévisions 202 1-22 ^[6] \$	Chiffres réels provisoires 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels 2020-21 [6] \$
Services aux consommateurs	1 000	S.O. *****	S.O. *****	1 000	1 000	S.O. *****
Groupement pour l'integration des services gouvemementaux	1 224 000	24 000	2,0	1 200 000	1 200 000	837 005
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	30 000 000	5 000 000	20,0	25 000 000	36 000 000	29 901 5 89
Total à voter — Actifs de fonctionnement	281 227 000	255 024 000	973,3	26 203 000	263 703 000	30 738 5 94

Charges d'immobilisations						
Crédit/Programme	Prévisions 2022-23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% ****	Prévisions 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels provisoires 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels 2020-21 [6] \$
Administration du ministère	1 000	S.O. *****	S.O. *****	1 000	1 000	S.O. *****
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	342 881 40 0	5 641 200	1,7	337 240 200	312 863 400	289 143 065

Crédit/Programme	Prévisions 2022-23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% ----	Prévisions 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels provisoires 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels 2020-21 ^[6] \$
			· ---			
Information, protection de la vie privée et Archives publiques	2 962 200	(98 500)	(3, 2)	3 060 700	3 060 700	3 155 0 89
Service communs de l'Ontario	4 000	2 000	100 ,0	2 000	2 000	S.O. -----
ServiceOntario	1 000	S.O. -----	S.O. ----- · ---	1 000	1 000	553 568 6
Services aux consommateurs	2 000	S.O. -----	S.O. ----- · ---	2 000	2 000	S.O. -----
Groupement pour l'integration des services gouvernementaux	2 000	S.O. -----	S.O. ----- · ---	2 000	2 000	S.O. -----
Projets d'infrastructure du gouvernementaux	98 068 200	680 400	0,7	97 387 800	100 235 300	95 467 229
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	9 447 600	264 100	2,9 %	9 183 500	9 183 500	9 554 2 98
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	342 881 40 0	5 641 200	1,7	337 240 200	312 863 400	289 143 065

Crédit/Programme	Prévisions 2022-23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% 0000	Prévisions 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels provisoires 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels 2020-21 ^[6] \$
Total à voter — Charges d'immobilisations	110 488 00	848 000	0,8	109 640 000	112 487 500	108 730 302
Credit legislatifs	24 027 500	4,324,800	22,0	19 702 700	17 162 500	14 559 103
Total — Charges d'immobilisations	134 515 500	5 172 800	4,0%	129 342 700	129 650 000	123 329 405
Redressements de consolidation — Portefeullie immobilier general	208 365 900	468 400	0,2	207 897 500	183 213 400	165 940 635
Redressements de consolidation — Societe ontarienne des infrastructure et de l'immobilier	S.O. 00000000	S.O. 00000000	S.O. 00000000 .	S.O. 00000000	S.O. 00000000	(126 975)
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	342 881 400	5 641 200	1,7	337 240 200	312 863 400	289 143 065

Biens immobilisés

Crédit/Programme	Prévisions 2022-23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% ----	Prévisions 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels provisoires 2021-22 ^[6] \$	Chiffres réels 2020-21 ^[6] \$
Service communs de l'Ontario	2 104 000	2 101 000	7003 3,3	3 000	3 34 100	3 830 643
ServiceOntario	6 608 400	(325 900)	(4,7)	6 934 300	11 318 400	7 813, 762
Services aux consommateurs	1 000	S.O. -----	S.O. -----	1 000	1 000	S.O. -----
Groupement pour l'integration des services gouvernementaux	1 000	S.O. -----	S.O. -----	1 000	1 000	S.O. -----
Projets d'infrastructure du gouvernement	360 743 700	(76 103 700)	(17, 4)	436 847 4 00	277 624 30 0	219 59 8 426
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	53 214 0 00	(10 314 100)	(16, 2)	63 528 10 0	61 028 100	54 010 201
Total à voter — bien immobiliers	422 672 100	(84 642 700)	(16 7)	507 314 8 00	353 806 90 0	285 25 3 032
Total du ministère — Fonctionnement et immobilisations, y comprises redressement de consolidation et autre redressements (excluant les biens immobilises)	2 109 57 0 514	161 642 700	8,3	1 947 927 814	2 010 306 214	2 145 396 51 8

Tableau des tendances historiques

Données d'analyse des tendances historiques	Chiffres réels 2019-20 \$ ^[7]	Chiffres réels 2020-21 \$ ^[7]	Prévisions 2021-22 \$ ^[7]	Prévisions 2022-23 \$ ^[7]
Total du ministère — Fontionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement (excluatn les biens immobilises)	1 600 845 119	2 145 396 518	1 947 927 814	2 109 570 514
Variation d'une année sur l'autre	S . O . *****	34 %	(9)	8 %

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

- Budget des dépenses (<https://www.ontario.ca/fr/page/budget-des-depenses>)
- Comptes publics de l’Ontario : éditions antérieures (<https://www.ontario.ca/fr/page/comptes-publics-de-lontario-editions-anterieures>)
- Budget de l'Ontario : éditions antérieures (<https://www.ontario.ca/fr/page/budget-de-lontario-editions-anterieures>)

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)*. Il vise à accélérer les efforts du gouvernement de l'Ontario visant à centraliser et à transformer les chaînes d'approvisionnement du secteur public en exploitant le pouvoir d'achat de l'Ontario afin de favoriser le développement économique et la résilience à l'échelle de la province et d'optimiser la valeur pour les Ontariennes et Ontariens. ApprovisiOntario permettra une approche pangouvernementale pour l'achat de biens et de services pour le gouvernement, le secteur parapublic et les entités du secteur de la santé, assurant ainsi un accès uniforme à des produits et services de haute qualité.

Intervention contre la COVID-19

ApprovisiOntario continuera de contribuer à l'intervention du gouvernement contre la pandémie de COVID-19 en élaborant un modèle de gestion de la chaîne d'approvisionnement clinique.

Sommaire financier

Poste	Prévisions 2022-2023 \$	Chiffres réels provisoires 2021-2022 \$	Chiffres réels 2020-2021 \$
Dépenses Charges de fonctionnement	38 000 000	16 887 400	357 048
Dépenses Charges d'immobilisations	1 000	S . O . *****	S . O . *****

Autorités administratives

Les autorités administratives du ministère sont régies par plusieurs lois; elles sont autofinancées au moyen des frais qu’elles facturent à leurs secteurs respectifs. La *Loi de 1996 sur l’application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* encadre la délégation des autorités administratives en matière de sécurité des installations électriques; la réglementation des commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles; les ventes de voyages par des agents de voyage et des grossistes; la réglementation des 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.

Ces lois distinctes, 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 engendré de 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*. Le ministère a continué de mettre en œuvre et de proclamer les articles restants de la *Loi de 2020 visant à rétablir la confiance des consommateurs*.

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** est chargé de l'administration des dispositions déléguées en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. L'Office ontarien du secteur des condominiums 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 (copropriétés) 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 qui aide à résoudre les différends régis par la *Loi de 1998 sur les condominiums*.

L'**Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums** administre la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*. Cela comprend l'administration de l'octroi d'un permis à l'ensemble des gestionnaires de condominiums et des fournisseurs de services de gestion de condominiums, la création et la prestation du programme d'éducation requis pour les gestionnaires 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** est chargé de veiller à l'application de la Partie VIII de la *Loi de 1998 sur l'électricité*, de l'application du Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario, à la délivrance des permis aux entrepreneurs-électriciens et aux maîtres-électriciens ainsi que de la surveillance de 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. De plus, il tient responsables les constructeurs et les fournisseurs de logements neufs des infractions au Code de déontologie.

Le **Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles** 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 — un fonds offert aux consommateurs ayant essuyé une perte financière mettant en cause un commerçant de véhicules automobiles inscrit. Le conseil 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** 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 Conseil ontarien de l'immobilier 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'enquêter sur 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*. Cela comprend l'application des lois sur la sécurité publique dans des secteurs industriels tels que les attractions, les ascenseurs et appareils de levage, les remonte-pentes, les carburants, les chaudières et les appareils sous pression et les mécaniciens d'exploitation.

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

La **Vintners Quality Alliance Ontario (en activité sous la dénomination « autorité d'appellation des vins de l'Ontario »)** est responsable de l'administration d'un système d'appellation d'origine régissant les normes de production et de qualité des vins de l'Ontario sous la marque Vintners Quality Alliance, conformément à la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.

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.

Organigramme du ministère



SMA Services financiers organisa-tionne — Noah Morris

Sous-ministre associée Bureau de l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement — Chris Gonsalves (l)

Directrice générale de l'information pour la fonction publique Technologie de l'information du gouvernement de l'Ontario — Mohammad Qureshi

Directeur de l'information, Services technologiques d'infrastructure — Mike Amato (l)

Directeur général de la sécurité de l'information, Cybersécurité — Rhonda Bunn

Directrice de la technologie Stratégie en matière de technologie pour la FPO — John van den Hoven (l)

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 — Suzan Harrison

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 gouvernemen-taux — Manish Agarwal

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

SMA Opérations relatives aux services aux consom-mateurs — Barbara Duckitt

SMA Politiques, planification et surveillance — Michèle Sanborn

Sous-ministre associée ServiceOntario — Dafna Carr

SMA Soutien opérationnel — Joanne Anderson

SMA Services à la clientèle — Nelson Loureiro

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 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 de 2022 sur l'initiative favorisant l'essor des entreprises ontariennes*
- *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 2020 sur les renseignements relatifs au contenu des films*
- *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

Sommaire des résultats de 2021–2022

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 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 et des entreprises.

Voici quelques réalisations du ministère :

Excellence en matière de prestation de services

- Gestion de plus de 50 millions d'échanges de ServiceOntario (opérations, information et aiguillage) au moyen de son réseau de centres, de même qu'en ligne, par téléphone et par la poste :
 - Traitement de plus de 16 millions d'opérations, y compris 6,71 millions d'opérations différées, dans le cadre de la reprise des services — sur une période de six mois. Pendant cette période, ServiceOntario a utilisé des améliorations techniques modestes pour augmenter la productivité et la réactivité. Les objectifs d'adoption en ligne ont été constamment atteints ou dépassés, avec une augmentation de plus de 50 % du nombre de renouvellements en ligne de permis de conduire, de vignettes d'immatriculation et de cartes Santé. Les magasins de détail ont géré la hausse de l'achalandage en personne (deux millions de dollars au cours du mois de pointe), alors que les Infocentres ont traité 500 000 appels supplémentaires.
 - Renouvellement en ligne plus facile pour les permis de conduire par la suppression temporaire des exigences de renouvellement en personne, dont les conducteurs âgés. Les conducteurs admissibles ont été en mesure de renouveler leur permis de conduire à l'adresse ServiceOntario.ca, y compris les personnes de 80 ans et plus.
 - Commodité assurée pour la population, avec plus de 40 services en ligne disponibles en tout temps. Cela permet aux clients d'éviter de faire la file et de renouveler leurs documents grâce aux services en ligne faciles à utiliser et sécurisés de ServiceOntario, directement dans le confort et la sécurité de leur domicile.
- Mise en œuvre réussie, en partenariat avec le ministère des Transports, d'un programme qui vise à éliminer les vignettes d'immatriculation et à permettre la validation gratuite des plaques d'immatriculation pour les véhicules de tourisme, les camions légers, les motocyclettes et les cyclomoteurs, ce qui est plus abordable et pratique pour plus de 7,5 millions de propriétaires de véhicules de l'Ontario. En tant que fournisseur de services désigné, le ministère s'occupe de toute la logistique liée aux remboursements des clients, aux demandes de changement et aux renouvellements continus de plaque d'immatriculation. Depuis mars 2022, il a commencé à traiter les chèques de remboursement pour les propriétaires admissibles de véhicules.
- Approvisionnement et livraison réussis de fournitures des fournitures pour soutenir la réouverture sécuritaire et l'exploitation continue de plus de 4 800 écoles et de plus de 5 000 établissements de garde d'enfants. Nous avons tiré parti de notre pouvoir d'achat collectif dans les marchés des fournitures, de l'équipement et de l'équipement de protection individuelle essentiels, et nous avons introduit de nouvelles sources d'approvisionnement au pays pour assurer une chaîne d'approvisionnement uniforme et fiable.
- En partenariat avec le ministère du Procureur général, nomination de parajuristes comme notaires publics dans le cadre de la modernisation gouvernementale de la *Loi sur les notaires*. Depuis le lancement de la loi, le Service des documents officiels continue de constater une augmentation de 45 % des demandes de documents publics notariés traitées dans le cadre d'un nouveau processus de transmission numérique, ce qui augmente ainsi l'accès aux services juridiques pour la population de la province.
- Modification du Service d'enregistrement des nouveau-nés pour simplifier le flux de l'application, ce qui a réduit le nombre d'erreurs d'utilisateur et les délais d'exécution, et a accru la satisfaction de la clientèle. Le service est désormais entièrement accessible sur le Web et compatible avec les appareils mobiles.
- Nouvelles possibilités de paiement en ligne pour les opérations relatives aux conducteurs et aux véhicules, en réponse aux commentaires des utilisateurs, notamment les paiements par carte de débit comarquée, pour offrir plus d'options aux clients qui procèdent en ligne.
- Efforts de médiation en soutien aux consommateurs pour aider à résoudre les plaintes en collaboration avec Pro Bono Ontario et pour réaliser des enquêtes :

- Suspension ou limite des efforts de médiation de façon active par l'entremise de la Protection du consommateur de l'Ontario en raison de la fermeture d'entreprises de services non essentiels à l'échelle régionale ou provinciale. Le ministère a reconnu que ces fermetures ont causé des problèmes importants aux propriétaires et à la direction d'entreprises. Au cours de cette période, son personnel s'est concentré sur la réponse aux demandes de renseignements du public par l'entremise de sa ligne sans frais, en fournissant des recommandations à d'autres organismes de réglementation ou à l'unité des enquêtes du ministère et en traitant les communications.
 - Collaboration continue et profitable avec Pro Bono Ontario pendant la pandémie de COVID-19, en redirigeant les plaintes à l'organisme, le cas échéant, pour assurer que les consommateurs ont accès à de l'information et à de l'aide en cas de réclamation civile. Jusqu'en mars 2023, le ministère peut renvoyer certaines plaintes de consommateurs à Pro Bono Ontario. Cette entente conjointe profite aux consommateurs en les aidant à obtenir des conseils juridiques gratuits; à annuler des accords; à obtenir des remboursements, des réparations ou des garanties; à négocier des règlements; ou à utiliser le système judiciaire pour se faire adjuger des sommes.
 - Adaptation des mesures de protection du consommateur pour se concentrer sur les enquêtes par ordinateur ou par d'autres méthodes (p. ex., la technologie de réunion virtuelle) pour les plaintes de consommateurs afin de respecter les restrictions en matière de santé publique. Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021, le ministère a reçu 27 479 plaintes de consommateurs, signalements d'incidents et demandes de renseignements; a négocié des règlements pour 605 312 \$ pour les consommateurs; a déposé 358 accusations en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et d'autres lois applicables; et a effectué plus de 150 enquêtes par ordinateur, se concentrant sur les secteurs qui posent des risques aux consommateurs, y compris les prêts sur salaire, les agences de recouvrement, les réparations automobiles, le déménagement et le stockage, la construction résidentielle, l'entretien et les rénovations.
- Expertise, conseils et indications importants en temps opportun concernant les efforts du ministère à l'égard de la clientèle pour créer des processus, des politiques ou des lignes directrices relatifs à la COVID-19 et propres aux différents secteurs d'activité, et pour soutenir la transition vers le travail à distance.
 - Prestation continue de services intégrés et de conseils aux ministères, aux organismes, au secteur parapublic et au public pour assurer l'intégration et l'efficacité de la conservation de dossiers, de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Cela comprend la coordination et la gestion de demandes de la part de députés, d'institutions et de municipalités. Cela comprend aussi des demandes du public sur l'accès et la protection de la vie privée, ainsi que sur l'application de lois telles que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.
 - Promotion continue du programme Trillium pour le don de vie en ajoutant plus de 112 000 membres de la population au registre des donneurs d'organes entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2021.
 - Soutien continu du Centre d'excellence pour la cybersécurité pour le secteur parapublic aux ministères et aux partenaires fournisseurs de services du secteur parapublic pour accroître la résilience numérique au moyen d'activités d'information et de sensibilisation ainsi que des connaissances sur les cybermenaces et le partage de renseignements. Par exemple, en 2021–2022, le Centre a organisé une conférence virtuelle sur la cybersécurité dans le secteur parapublic. La conférence, intitulée « Renforcer la cyber-résilience : Sécuriser le secteur public de l'Ontario », a réuni près de 700 000 praticiens du secteur en Ontario.
 - La **collection d'Alvin D. McCurdy** a été inscrite au **registre de la mémoire du monde du Canada** par la Commission canadienne pour l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation (UNESCO). Il s'agit d'une « première » pour l'une des collections des Archives publiques de l'Ontario et démontre l'importance du fonds McCurdy pour l'histoire collective du Canada. Les documents traitent du développement de certaines des plus anciennes communautés noires de l'Ontario, dont plusieurs étaient des terminaux du chemin de fer clandestin. C'est également l'une des collections les plus éminentes qui aide à comprendre l'histoire et les récits de voyages et de contributions des Noirs du Canada.

Transformation numérique

- Mise en œuvre d'options numériques plus simples et plus pratiques pour permettre aux clients et aux intervenants d'interagir avec ServiceOntario. Transfert des lignes de télécopie traditionnelles dans plusieurs secteurs d'activité vers des solutions numériques d'entreprise, telles que le Service de télécopie de la FPO, ainsi qu'une solution intégrée unique en son genre utilisant les formulaires électroniques, les

paiements en ligne et le service de stockage OPSDocs. La solution intégrée permet de soumettre en toute sécurité des documents et des paiements relatifs aux événements hautement importants et sensibles. Ces options numériques sécurisées permettent aux clients de communiquer ou de soumettre des documents selon la méthode qu'ils privilégient, soit par courriel ou par télécopieur.

- Lancement d'un nouveau service de renouvellement en ligne de la carte-photo de l'Ontario, en partenariat avec le ministère des Transports. Depuis son lancement, en juin 2021, jusqu'à la fin février 2022, 27 801 renouvellements ont été effectués en ligne, ce qui représente 33 % de tous les renouvellements, y compris ceux en personne, au cours de cette même période.
- Mise en œuvre d'une stratégie de services vocaux modernisée pour une collaboration et des communications unifiées afin de remplacer les systèmes téléphoniques vétustes par une technologie moderne qui permet aux gens de communiquer et de collaborer dans un espace de travail de style conversationnel sur tout appareil numérique.
- Élaboration de la Directive sur la gouvernance et la gestion des informations et ressources de données afin de maximiser la valeur et l'utilisation des renseignements du gouvernement en veillant à ce qu'ils soient gérés comme un actif organisationnel stratégique. Cela complète la nouvelle Directive sur l'information et la technologie de l'information ainsi que la Directive de l'Ontario sur les données et les services numériques connexe.
- Préparation des Archives publiques de l'Ontario au lancement d'un nouveau système unifié de gestion des archives et de l'information pour gérer ses collections d'archives, de bibliothèques et d'œuvres d'art et pour y donner accès. Le nouveau système améliorera l'efficacité en éliminant les processus de duplication et d'intégration, en améliorant l'expérience client ainsi que la gestion des avoirs physiques et numériques, et en s'alignant sur l'objectif numérique du gouvernement.
- Importante consultation publique menée par les Archives publiques de l'Ontario sur l'évolution de la protection de la vie privée pour l'âge numérique, ce qui soutient les travaux en cours dans le cadre du pilier Sûrs et sécuritaires de la Stratégie ontarienne pour le numérique et les données.
- Les SCO a permis l'apprentissage au sein des ministères de la province par la conception d'un apprentissage numérique et des services de développement de cours.

Gains d'efficacité générés

- Accélération de la centralisation de plus de 80 programmes de paiements de transfert au sein de 10 ministères des secteurs des services de la personne et sociaux sur la plate-forme Paiements de transfert Ontario à l'échelle des entreprises afin de normaliser l'administration de ces programmes.
- Intégration de plus de 940 programmes à la plate-forme Paiements de transfert Ontario et versement de plus de 27 milliards de dollars par ces programmes depuis 2016-2017 pour soutenir l'initiative de consolidation des paiements de transfert du gouvernement qui réduit le fardeau administratif et augmente la valeur pour les programmes essentiels.
- Adoption d'une approche numérique en matière de paiements en réduisant de 43 % l'utilisation des chèques manuels depuis 2017-2018 et en privilégiant les transferts électroniques de fonds, une méthode à faible coût.
- Accroissement du dossier numérique des employés pour entreposer davantage de documents sur les ressources humaines et la paie, en simplifiant l'accès aux documents, tout en améliorant la sécurité et la responsabilité, et en réduisant l'espace de bureau nécessaire pour la conservation des documents imprimés.
- Efficacité accrue et simplification du traitement administratif grâce aux solutions d'automatisation robotisée des processus et d'apprentissage automatique.
- Combinaison du SIGIF avec le système d'administration de la dette du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires afin de simplifier l'administration des dettes pour environ 7 500 comptes avec 235 millions de dollars d'opérations en 2021-2022.
- Au 1^{er} mars 2022, un total de 115 propriétés ont été vendues, générant des revenus nets de plus de 161,7 millions de dollars et réalisant une réduction annuelle de la responsabilité civile liée à l'entretien des propriétés d'environ 3,7 millions de dollars.

- Retour de 214 propriétés productives depuis avril 2018, grâce au programme des biens sociaux confisqués, ce qui a généré des revenus de 1,8 million de dollars. Réduction de la responsabilité de la province d'environ 40 millions de dollars depuis avril 2018 par l'entremise du programme relatif aux lieux contaminés. Le nettoyage des sites contaminés protège l'environnement et réduit le passif de la province.
- En 2021–2022, génération d'environ 59 millions de dollars de revenus provenant de l'utilisation des emprises dans le cadre du Programme d'utilisation des couloirs de transport de l'électricité. On prévoit des revenus totaux d'environ 40 millions de dollars pour le programme en 2022–2023. Après déduction des charges d'exploitation, environ 15 millions de dollars ont été remis à la Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario en 2021–2022 pour rembourser la dette insurmontable en matière d'électricité.
- Achèvement réussi de la phase 1 du projet de réfection de l'édifice Macdonald, ce qui a nécessité le déménagement des locataires du ministère du complexe de l'édifice Macdonald vers des emplacements de bureaux temporaires. Le projet est maintenant entré dans la phase 2 et la reconstruction est bien amorcée. Les travaux de réfection devraient en grande partie être terminés au printemps 2024 et ils éliminent le besoin de dépenses de maintenance différée de 400 millions de dollars.
- Poursuite des travaux visant à mettre en œuvre l'engagement budgétaire du gouvernement envers un nouveau modèle de bureau pour les ministères, y compris la centralisation du financement et de la prise de décisions. Un cadre d'établissement des priorités a été élaboré et mis en œuvre pour orienter les investissements en fonction des occasions d'optimisation du portefeuille de bureaux, des réparations d'urgence, des besoins en matière de santé et de sécurité, des réparations et de la maintenance planifiées ainsi que des demandes d'entretien des biens immobiliers du ministère.

Soutenir les entreprises

- Lancement du Registre des entreprises de l'Ontario le 19 octobre 2021. En date du 31 décembre 2021, grâce à ce nouveau registre, plus de 261 000 opérations ont été effectuées par des propriétaires d'entreprise et des exploitants ou des organismes à but non lucratif qui peuvent maintenant mieux concentrer leurs efforts sur la croissance de notre économie et les services à nos collectivités.
- Poursuite des travaux sur les modifications législatives et réglementaires et tenue de consultations :
 - Mise en œuvre de changements réglementaires pour autoriser l'Office des normes techniques et de la sécurité à recueillir et à publier des données sur les pannes d'ascenseurs dans les résidences et les foyers de soins de longue durée. Ces changements ont pris effet le 1^{er} juillet 2022 en réponse au rapport du juge Cunningham sur la disponibilité des ascenseurs et aux recommandations du Vérificateur général de l'Ontario en matière de sécurité.
 - En juillet 2021, des changements réglementaires en réponse aux recommandations du Vérificateur général de l'Ontario concernant *l'Audit de l'optimisation des ressources : L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario (2020)* sont entrés en vigueur en ce qui a trait à l'affichage des permis, les listes de prix, et le guide d'information à l'intention des consommateurs, pour réduire le fardeau sur les entreprises et améliorer la transparence pour les consommateurs des services funéraires et cimetières.
 - En juillet 2021, de nouveaux règlements ont mis en place le tout premier code de déontologie à l'intention des constructeurs et des vendeurs de logements neufs en Ontario. Ce code est administré par le comité de discipline de l'Office de réglementation de la construction de logements.
 - Entre le 25 juin et le 9 août 2021, le ministère a publié un document de consultation sur le Registre de la réglementation de l'Ontario afin d'obtenir des commentaires sur d'autres propositions potentielles de modifications à la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* ou aux règlements de la loi en réponse aux recommandations du Vérificateur général de l'Ontario concernant l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, ainsi qu'aux préoccupations soulevées par les intervenants.
 - Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022 de modifications à des règles concernant au fonds ou aux comptes de soins et d'entretien en réponse aux préoccupations des municipalités et d'autres intervenants du secteur des services funéraires relativement aux restrictions sur l'utilisation des fonds pour les services de soins funéraires et de cimetières en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.
 - Pour appuyer la mise en œuvre de dispositions supplémentaires dans la *Loi de 2020 sur la confiance envers les services immobiliers*, le ministère a effectué une consultation à l'été 2021 sur un nouveau code de déontologie fondé sur des principes. En décembre 2021, il a publié un ensemble complet de projets de règlement relativement aux commentaires du public, entre autres l'amélioration des exigences en

matière de divulgation et d'autres obligations des personnes inscrites pour mieux protéger les clients de services immobiliers, l'amélioration du choix des clients et la mise à jour des pouvoirs et des outils du Conseil ontarien de l'immobilier.

- Entrée en vigueur de la *Loi de 2020 sur les renseignements relatifs au contenu des films* pour réduire les coûts et la paperasserie afin d'aider les entreprises à être plus efficaces dans le secteur concurrentiel des films, ce qui reflète mieux le comportement actuel des consommateurs sur le marché grandissant du numérique.
- Modification des normes de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* pour refléter les processus actuels de fabrication de vins.
- En réponse à une recommandation du Vérificateur général de l'Ontario, modification de la partie VIII de la *Loi de 1998 sur l'électricité* pour permettre à l'Office de la sécurité des installations électriques d'imposer des sanctions administratives contre les installations électriques illégales dans la province.
- Réponse du ministère à un certain nombre de vérifications de la valeur de l'argent effectuées par le Vérificateur général de l'Ontario sur des organismes administratifs supervisés par le ministère, en mettant l'accent sur l'amélioration de la prestation des services, le renforcement de la sécurité publique et une protection accrue des consommateurs.
- Afin de soutenir l'engagement du gouvernement à étendre l'accès au service à large bande dans toute la province, modifications du ministère à la *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario* afin d'assurer que l'information sur l'emplacement des infrastructures souterraines est fournie dans les 10 jours ouvrables pour des projets de service à large bande.
- Lancement d'une consultation sur les propositions potentielles de modifications à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et aux règlements de celle-ci afin de réduire le fardeau, d'améliorer l'efficacité réglementaire et de protéger les consommateurs. Il s'agit de la première consultation à cet effet depuis plus d'une décennie. De plus, le ministère remédie aux recommandations qu'a fait le Vérificateur général de l'Ontario dans *l'Audit de l'optimisation des ressources : Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (2021)*, et qui viennent de la surveillance du conseil.

Personnes et culture

- Accès à des services et à des ressources en santé mentale aux employés de la FPO et aux membres de leur famille, notamment des services de consultation, des programmes d'aide pour les défis du quotidien et des ressources; AbilitiTCCI, un programme de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet pour aider les personnes aux prises avec des symptômes légers à modérés de l'anxiété et de la dépression; et des services de counseling adaptés à la culture pour jumeler des conseillers qui se sont désignés pour faire part d'expériences ou des spécialisations afin de répondre aux besoins individuels des employés autochtones, noirs ou racialisés, ou ayant des besoins particuliers (par exemple, spiritualité, culture, race, genre, orientation sexuelle et âge).
- Poursuite de la mise en œuvre de la 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.
- Efforts menés sur plusieurs années pour moderniser le système de classification de la FPO.
- Développement, finalisation et exécution d'un accord de partage de données avec le Centre national pour la vérité et la réconciliation afin de permettre le transfert des copies actes de décès d'enfants autochtones d'âge scolaire au Registre commémoratif national des élèves du Centre.

Tableau 3 : Dépenses ministérielles réelles provisoires
2021-2022

Type de dépenses	Dépenses ministérielles réelles provisoires 2021-22 ^[8] M\$
Approbations — COVID-19	128,2
Autres Fonctionnement	1 569,3
Autre Immobilisations	312,9
Effectif ^[9]	5 144,17

Remarque : Les montants ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre aux totaux indiqués.

Mis à jour : 15 février 2023
Date de publication : 15 février 2023

Notes en bas de page

- [1] ^ Les autorités administratives assument l'entière responsabilité financière, opérationnelle et juridique de l'administration de la législation, ce qui comprend la prestation de services de réglementation au jour le jour, tels que l'octroi de licences, l'inspection, la poursuite et l'établissement des frais
- [2] ^ La norme de service concernant les demandes d'information « On traitera les demandes de renseignements et on y répondra dans les 30 jours ou dans le délai prolongé autorisé », ainsi que d'autres statistiques sur les demandes d'accès à l'information, sont maintenant publiées annuellement par le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario et sont disponibles à l'adresse www.ipc.on.ca (<https://www.ipc.on.ca>) dans la section Rapport annuel, sous Télécharger toutes les statistiques.
- [3] ^ 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.

- [4] ^ Les résultats pour les normes avec objectif atteint vont jusqu'en mars 2022, sauf pour les résultats associés au secteur d'activité des sociétés, qui représentent un cumul (CUM) jusqu'en septembre. La collecte de données pour les rapports sur les normes de service n'a pas encore été rétablie pour les services aux sociétés après la mise en œuvre du nouveau Registre des entreprises de l'Ontario en octobre 2021. Les normes de service aux sociétés sont incluses dans les catégories suivantes : Service à la clientèle, Information et aiguillage, Permis, licences, certificats et enregistrements.
- [5] ^ En octobre 2021, ServiceOntario est responsable de sept services offerts avec garantie de remboursement. La garantie de remboursement associée au service de permis principal d'entreprise électronique a été supprimée en octobre 2021 lors de la mise en œuvre du nouveau Registre des entreprises de l'Ontario. Le service de permis principal d'entreprise électronique en ligne est offert instantanément.
- [6] ^ 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.
- [7] ^ Les révisions 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.
- [8] ^ Les chiffres réels provisoires correspondent à la répartition figurant dans le Budget de l'Ontario de 2022. Les autres charges de fonctionnement et d'immobilisations combinés comprennent 739,0 millions de dollars pour les Services gouvernementaux et Services aux consommateurs (base) et 1 143,2 millions de dollars pour les Biens immobiliers.
- [9] ^ Postes équivalents temps plein dans la fonction publique de l'Ontario au 31 mars 2022.