



(<https://www.ontario.ca/fr/page/gouvernement-de-lontario>)

Publication des plans d'activités et rapports annuels de 2023-2024 : ministère des Services au public et aux entreprises

Plans d'activités pour 2023-2024, résultats et retombées de tous les programmes provinciaux offerts par le ministère des Services au public et aux entreprises en 2022-2023.

Vue d'ensemble ministère

Le ministère des Services au public et aux entreprises (MSPE) fournit des programmes, des services et des produits essentiels à la population 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 ministère :

- Programme de l'information, de la protection de la vie privée, des Archives publiques et de la prestation des services numériquesServices opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels ServiceOntarioServices aux consommateursGroupement pour l'intégration des services gouvernementaux,Programme des 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 la gamme variée de son offre :

- Rendre l'accès aux services plus rapide, plus facile et plus pratique pour les personnes et les entreprises, notamment en ce qui concerne les naissances, les adoptions, les mariages, les décès, les dons d'organes, les cartes Santé, les permis de conduire, l'immatriculation des véhicules, les biens personnels, les cartes-photos de l'Ontario, les permis de stationnement accessible, les permis de plein air et d'exercice professionnel, ainsi que l'enregistrement des biens fonciers et des entreprises.
- Améliorer les cadres législatifs relatifs à la protection des consommateurs et à la sécurité publique, fournir des conseils et une assistance aux consommateurs, favoriser le respect des règles par les entreprises grâce à des actions de sensibilisation et d'éducation efficaces, prendre des mesures proportionnées et fondées sur les risques pour assurer le respect des règles et les faire appliquer, le cas échéant, aux entreprises qui ne les respectent pas, et créer un climat prospère pour les entreprises en actualisant et en simplifiant le droit des affaires.
- Assurer la gestion de l'information et du patrimoine documentaire de l'Ontario, gérer les demandes d'information du public, améliorer la protection de la vie privée, l'accès à l'information et les cadres législatifs relatifs à la conservation des documents.

À l'échelle de l'entreprise, nous fournissons une infrastructure interne et un soutien à plus de 67 000 employés en :

- gérant, en exploitant et en modernisant les actifs et les ressources informatiques de la FPO les investissements du gouvernement tout en facilitant la prestation de services numériques aux Ontariens et aux entreprises de l'Ontario. Il s'agit, entre autres, de gérer les investissements du gouvernement dans l'information et les technologies de l'information (ITI), de favoriser la cohérence dans la gestion des services, de garantir la sécurité des systèmes et des données et de fournir des conseils stratégiques et un leadership sur l'utilisation efficace de la

TI.

- fournissant une gamme de services aux entreprises, notamment le traitement financier, l'administration des paiements de transfert, la gestion des risques et l'assurance, ainsi qu'une grande variété d'autres services aux entreprises

Programmes du ministère

Information, de la protection de la vie privée, des Archives publiques et de la prestation des services numériques

Le programme de l'information, de la protection de la vie privée, des Archives publiques et de la prestation des services numériques permet de faciliter l'accès de la population et des entreprises de l'Ontario aux informations, données et services du gouvernement à l'ère numérique.

Le programme fournit des données et des politiques numériques opportunes et réactives, assure le leadership de l'entreprise en matière d'archivage, d'accès à l'information et de protection de la vie privée, crée des produits numériques centrés sur l'utilisateur et promeut la préservation et l'accès aux documents d'archives. Il s'agit notamment de superviser les Archives publiques de l'Ontario, les plus grandes archives provinciales du Canada. Le programme contribue à transformer les processus internes, à établir de nouvelles normes, à fournir des services numériques et à équiper la FPO pour qu'elle puisse utiliser les méthodes de l'ère Internet.

Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels

La division Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels fournit des services aux ministères du gouvernement de l'Ontario, aux employés de la FPO, aux organismes, aux partenaires externes pour les paiements de transfert, aux entités du secteur parapublic et au public. Le programme fournit des fonctions internes essentielles, notamment le traitement financier pangouvernemental, l'administration des paiements de transfert, la gestion des risques et l'assurance, ainsi qu'un large éventail d'autres services d'entreprise.

ServiceOntario

ServiceOntario offre aux particuliers et aux entreprises un accès transparent, accessible et cohérent aux produits et services gouvernementaux, en ligne, en personne ou par téléphone. ServiceOntario fournit des services au nom de tous les ministères de l'Ontario et travaille avec des partenaires pour assurer une prestation de services centrée sur l'utilisateur. ServiceOntario se concentre sur l'excellence du service à la clientèle et sur la prestation de services plus simples, plus rapides et de meilleure qualité, conçus et élaborés pour la population et les entreprises de l'Ontario.

ServiceOntario place les individus au centre de tout ce qu'elle fait, offrant une expérience client cohérente et inclusive. ServiceOntario offre un accès numérique sécurisé et centré sur l'utilisateur à plus de 55 services, tout en continuant à garantir une forte présence communautaire avec des centres de services dans tout l'Ontario. 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. L'offre de services en ligne, par téléphone et en personne garantit l'inclusivité et le choix pour tous les Ontariens et Ontariennes.

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. En supervisant 12 autorités administratives, le ministère joue un rôle essentiel au chapitre de la protection des consommateurs et de la sécurité publique dans un large éventail de secteurs. 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. Le ministère est une ressource reconnue, fiable et bien informée en matière de renseignements et d'outils essentiels pour les consommateurs et les entreprises.

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.

Les services aux consommateurs continuent de fournir des services au public par l'intermédiaire du centre de contact de Protection du consommateur en Ontario, des services de sensibilisation et d'éducation, des activités de mise en conformité et d'application, afin de soutenir les changements législatifs et réglementaires relatifs aux lois sur la protection des consommateurs.

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.

Le ministère applique également les dispositions relatives à la fermeture et à l'abandon des cimetières, aux tombes militaires et aux sites funéraires de la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation. Les dispositions relatives aux lieux de sépulture établissent une procédure visant à garantir que les restes humains trouvés en dehors des cimetières, y compris ceux des peuples autochtones, soient traités 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.

Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux

Le Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux (GISC) offre des conseils stratégiques et des solutions technologiques rentables aux ministères suivants : Développement économique, Création d'emplois et Commerce; Services aux aînés et Accessibilité; Services au public et aux entreprises; Réduction des formalités administratives; Infrastructure, et 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 des services centraux communs obligatoires suivants :

- La plateforme d'engagement (anciennement connue sous le nom de Solution organisationnelle de l'InfoCentre) permet de mettre en œuvre plus de 40 programmes et de réaliser jusqu'à 25 millions d'interactions par an, en mettant en relation les citoyens et les entreprises avec leur gouvernement.
- Le Réseau d'information sur les ressources humaines (Réseau WIN) qui permet le traitement des salaires annuels et des dépôts directs pour plus de 67 000 employés de la FPO.
- L'application de planification des ressources financières d'entreprise, telle que le système intégré de gestion de l'information financière (SIGIF), qui prend en charge environ 46 000 utilisateurs de la FPO dans l'ensemble du gouvernement.

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 la TI en vue de moderniser les programmes et services publics de l'Ontario et de répondre aux besoins évolutifs de la population ontarienne ainsi que de la FPO, des organismes et du secteur parapublic. Le programme permet l'élaboration de plans qui mettent l'accent sur l'évolution des capacités en TI afin de transformer la prestation de la fonction publique, de fournir des solutions numériques axées sur l'utilisateur et de créer des résultats positifs pour 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 l'intégrité et à la disponibilité continues 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, le Centre des opérations en matière de cybersécurité ouvert tous les jours, 24 heures sur 24, et les fonctions réseau.

Plan stratégique 2023–2024

Le ministère des Services au public et aux entreprises a pour mission d'améliorer les services publics, de soutenir les entreprises et d'assurer un fonctionnement efficace de l'administration. 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 ministère

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 à rendre les services plus faciles et plus équitables pour les particuliers et les entreprises en simplifiant les instructions, en appliquant les principes de conception de l'expérience utilisateur pour rendre les services plus intuitifs et en améliorant la convivialité, les tendances du marché et l'accessibilité.
- 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.
- Veiller à ce que l'Ontario reste un chef de file dans l'espace numérique des paiements de transfert et continue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur :
 - Moderniser le système Paiements de transfert Ontario afin de permettre une expérience plus simple et plus rapide pour les partenaires de prestation de services;
 - L'intégration d'un processus d'authentification des comptes afin de garantir un niveau de sécurité plus élevé lorsque le public accède au système; et
 - Déplacer l'infrastructure du système vers une plateforme en nuage afin d'améliorer les performances du système, ainsi que les contrôles administratifs, et garantir un temps de récupération plus rapide en cas de

panne du système.

- Poursuivre la mise en œuvre d'une stratégie pluriannuelle de sensibilisation et d'éducation, les outils de formation au SIGIF, 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.
- Poursuivre la mise en œuvre de la feuille de route technologique de l'entreprise afin d'accélérer les programmes, la modernisation des services et la transformation de l'administration.
- Continuer à s'adapter aux tendances du marché pour fournir des services de qualité et veiller à ce que des documents cohérents soient disponibles sur tous les canaux, tels que la réponse vocale interactive, le site Web et les articles sur les connaissances internes, afin de soutenir l'expérience des clients et la prestation des services publics.
- Poursuivre la collaboration avec les partenaires du ministère pour fournir des services centrés sur le client grâce à des services de développement et de conception de nouveaux formulaires web numériques et de formulaires PDF qui facilitent l'accès aux services de la FPO.
.....
- Travailler avec les ministères partenaires pour aider à résoudre les problèmes aigus liés aux données dans les secteurs prioritaires pour le gouvernement. Il s'agit notamment des normes de données pour les applications de planification et de développement qui, en partenariat avec le ministère des Affaires municipales et du Logement, normalisent la collecte de données afin d'accélérer la mise sur le marché des logements.
- 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.

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 à améliorer les services numériques en mettant en œuvre des solutions innovantes, telles que l'introduction d'un rendez-vous vidéo pour les renouvellements de ServiceOntario.
- Continuer à rendre l'achat d'une voiture plus facile, plus rapide et plus pratique, maintenant que de plus en plus de concessionnaires automobiles peuvent immatriculer des véhicules en ligne et délivrer des permis et des plaques d'immatriculation directement aux acheteurs.
- Favoriser l'émergence d'un lieu de travail numérique moderne en encourageant l'adoption de nouveaux outils de productivité, de communication et de collaboration par l'ensemble de la FPO.
- Veiller à ce que les projets gouvernementaux qui impliquent la création ou l'amélioration d'un service numérique respectent la norme des services numériques de (<https://www.ontario.ca/page/digital-service-standard>) l'Ontario tout au long de leur développement, par le biais de recherches sur les utilisateurs et d'évaluations de la stratégie « Priorité au numérique ».
- Mettre en œuvre des stratégies pour jeter les bases d'un avenir basé sur le nuage, avec pour objectif d'avoir environ 50 % des applications gouvernementales (charges de travail et données) hébergées dans le nuage d'ici mars 2024. Cette approche permettra de se concentrer davantage sur les activités à valeur ajoutée qui sont au cœur des activités gouvernementales et se traduira également par :
 - la réduction des technologies existantes, garantir la disponibilité des applications critiques pour les entreprises et les missions;
 - l'innovation dans la manière dont les ministères assurent la prestation des services; et
 - le déploiement rapide des plateformes et la possibilité d'augmenter la capacité lorsque la demande d'applications augmente;
- l'établissement de partenariats avec les ministères afin d'étudier les possibilités d'offrir des services à large bande accessibles et abordables aux populations mal desservies et vulnérables;
- la poursuite de la mise en œuvre d'une stratégie de modernisation des services vocaux pour la communication unifiée et la collaboration, qui remplacera les systèmes téléphoniques en fin de vie par des technologies

modernes;

- la poursuite des efforts visant à permettre au public, aux entités du secteur parapublic et à la FPO d'accéder à davantage de services gouvernementaux en ligne grâce à une connexion unique, sécurisée et facile à utiliser, dans le cadre de la stratégie de cybersécurité de l'Ontario, afin de garantir la sécurité des renseignements personnels;
- l'adoption de pratiques numériques pour faire progresser la maturité numérique au sein du gouvernement tout en fournissant de meilleurs services aux Ontariens, en dévoilant des données de grande valeur pour accroître l'innovation et la croissance économique. Voici certaines des mesures prises à cet effet :
 - L'élaboration d'une stratégie et d'un plan d'action permettant une plus grande collaboration intergouvernementale en matière de services et d'opérations informatiques;
 - L'avancement des politiques et des pratiques numériques, y compris la gouvernance informatique et numérique, les données, le renforcement des capacités et la mesure;
 - La mise en place de produits et des plateformes centrés sur l'utilisateur qui accélèrent la modernisation des technologies et des services de l'administration, tels que la plateforme Notification, qui permet d'envoyer des courriels, des SMS ou des appels téléphoniques pour rappeler de renouveler les plaques d'immatriculation, les permis de conduire ou les cartes d'assurance-maladie.

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

- Fournir efficacement des services essentiels, notamment l'administration des paiements de transfert, le traitement financier et d'autres services organisationnels.
- Continuer à permettre la modernisation des paiements de transfert à l'échelle du gouvernement, y compris la centralisation de l'administration des paiements de transfert sur une plateforme numérique unique et la garantie d'une source consolidée de données sur les paiements de transfert pour une prise de décision fondée sur des données probantes.
- Extension des rappels de renouvellement pour les permis de conduire, les plaques d'immatriculation, les cartes

santé et les cartes-photo de l'Ontario - permettant aux clients de recevoir des rappels de renouvellement par courriel, par SMS et par téléphone 60 et 30 jours avant l'expiration, et 30 jours après l'expiration.

- Apporter des améliorations aux points de vente publics et privés afin d'accélérer le service et de réduire les temps d'attente.
- Continuer à servir rapidement les entreprises de l'Ontario. Le temps d'attente moyen pour le registre des entreprises de l'Ontario (<https://www.ontario.ca/page/ontario-business-registry>) a été réduit de 16 minutes au lancement à seulement trois secondes.

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.

- Le ministère poursuit l'examen complet de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur et étudie les moyens d'actualiser la Loi pour renforcer la protection des consommateurs, s'adapter à l'évolution des technologies et aux innovations du marché, et rationaliser et clarifier les exigences afin d'améliorer la compréhension et le respect de la Loi par les consommateurs et les entreprises.
- Continuer de prendre des mesures et de renforcer la protection des consommateurs en révisant le Régime de garantie des logements neufs de l'Ontario et en s'appuyant sur la mise en œuvre de l'organisme de réglementation des constructeurs de logements neufs de l'Ontario, l'Office de la réglementation de la construction des logements. En outre, le ministère continue de soutenir le Plan d'action pour l'offre de logements, en élaborant des stratégies pour atteindre l'objectif de construction de 1,5 million de logements au cours des dix prochaines années.
- 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 explore activement des améliorations clés du droit des entreprises, y compris notamment des modifications à huit lois sur les sociétés et commerciales afin d'améliorer les processus virtuels.
- Continuer à faire évoluer le Registre des entreprises de l'Ontario en adoptant de nouvelles pratiques et

technologies numériques qui permettront aux Ontariens d'effectuer des enregistrements ou des dépôts instantanément 24 heures sur 24, 365 jours par an. Ces enregistrements et dépôts étaient auparavant effectués par courrier ou par télécopieur, ce qui prenait de quatre à six semaines.

Personnes et culture : Garantir et améliorer l'accès équitable aux services pour tous les Ontariens, tout en renforçant le développement des compétences techniques et la préservation historique au sein de la FPO.

- Réduire et supprimer la complexité et les coûts liés à l'obtention de documents et de services pour tous les Ontariens, quel que soit leur statut sociodémographique.
- Moderniser la formation technique et diriger la FPO, et soutenir le secteur parapublic, dans la gestion de l'information et la collecte, la conservation et le partage des documents d'importance provinciale et historique.

Indicateurs de rendement clés

Le ministère des Services au public et aux entreprises 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, tout en satisfaisant ou en excédant les normes de service/garanties qui nous indiquent si nous nous acquittons de notre engagement envers nos clients de fournir des services en temps opportun.

Ministère

Indicateur de rendement clé	Objec tif %	2020- 21 %	2021- 22 %	2022- 23 %

Indicateur de rendement clé	Objec tif % ****	2020- 21 % ****	2021- 22 % ****	2022- 23 % ****
% de satisfaction de la clientèle pour la prestation de services du MSPE *****	90	88 , 7	83 , 9	82 , 2
% de normes de services/garanties du MSPE atteintes ou dépassées *****	90	89 , 8	90 , 7	95 , 8

Les niveaux de satisfaction de la clientèle sont actuellement mesurés pour les programmes des Services organisationnels de technologie de l'information, des Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels de l'Ontario et de ServiceOntario.

Les normes/garanties de service sont mesurées pour le Programme des services organisationnels de technologie de l'information, le Programme de l'information, de la protection de la vie privée, des Archives publiques et de la prestation des services numériques et ServiceOntario.

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

Programme de l'information, de la protection de la vie privée, des Archives publiques et de la prestation des services numériques

--

Programme/ser vice	Norme de service	Obj ecti f	202 0-2 1 % ****	202 1-2 2 % ****	202 2-2 3 % ****
Archives — Demandes d'information^[1]	On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 15 jours ouvrables, conformément à la norme.	90	81 , 0 ^[2]	91 , 7	90 , 1
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 opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels

Programme/service	Norme de service	Obje ctif	2020 -21 % ****	2021 -22 % ****	2022 -23 % ****
Service des documents officiels — Délivrance de documents	Les clients seront satisfaits des services offerts.	95	95 , 3	95 , 7	95 , 7

ServiceOntario

Les principales normes de service de ServiceOntario mesurent le pourcentage de transactions effectuées dans les délais impartis et l'efficacité des processus de prestation de services, y compris sept services assortis de garanties de remboursement. ServiceOntario a respecté ou dépassé la plupart de ses normes de service en 2022-2023. 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.

Catégorie	Nombre de normes de service	Normes avec objectif atteint* % ****
Service à la clientèle	2	100
Information	2	100
Permis, licences, certificats et enregistrements	36	88,9
Approbations et décisions	3	100
Total	43	90,7

Remarque : Données rapportées au troisième trimestre de l'exercice fiscal 2022–2023. Les catégories énumérées dans ce tableau comprennent plusieurs secteurs d'activité fournis par ServiceOntario et excluent le Registre des entreprises de l'Ontario). Le Registre des entreprises de l'Ontario est un nouveau système et le ministère établit de nouvelles bases et de nouveaux objectifs pour les rapports futurs.

ServiceOntario offre sept services avec garantie de remboursement : 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.

Les services offerts avec garantie de remboursement de ServiceOntario ont été respectés en moyenne 99,8 % du temps entre avril 2020 et décembre 2022 (se reporter à la Figure 1). L'objectif pour 2023–2024 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.

[3]

Données financières détaillées

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2023–2024 (M\$)

Type	Dépenses prévues du ministère (M\$)
Total	1 , 130 . 6

Type	Dépenses prévues du ministère (M\$)
Fonctionnement	1 , 1 3 0 . 5
Immobilisations	2 7 . 1
Total	1 , 1 3 0 . 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 2023-24 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% ****	Prévisions 2022-23 ^[4] \$	Chiffres réels provisoires 2022-23 ^[4] \$	Chiffres réels 2021-22 ^[4] \$
Administration du ministère	32,353,800	170,600	0.5	32,183,200	31,104,400	31,462,548
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1,103,541,987	271,409,073	32.6	832,132,914	1,273,093,714	742,278,882

Programme de l'information organisationnelle, des arvhices publiques de la protection de la vie privée et de la prestation des servicdes numeriques	90,1 79,8 00	21,611,10 0	31 .5	68,5 68,8 00	40,73 5,900	42, 388 ,82 7
Service communs de l'Ontario	157, 758, 600	(59,718,8 00)	(2 7. 5)	217, 477, 400	146,7 51,90 0	159 ,75 5,9 75
ServiceOntario	235, 567, 700	(3,098,50 0)	(1 .3)	238, 666, 200	259,0 62,60 0	258 ,02 8,7 11
Services aux consommateurs	17,9 29,9 00	(224,000)	(1 .2)	18,1 53,9 00	21,02 6,800	21, 359 ,75 3
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1,10 3,54 1,98 7	271,409,0 73	32 .6	832, 132, 914	1,273 ,093, 714	742 ,27 8,8 82

Groupement pur l'intégration des services gouvernementaux	72,8 62,3 00	(9,237,00 0)	(1 1. 3)	82,0 99,3 00	76,22 9,300	73, 786 ,94 0
Programme des service organisationnels de technologie de l'information	183, 823, 900	27,710,80 0	17 .8	156, 113, 100	160,9 74,10 0	147 ,30 8,5 35
Total à voter — Charges de fonctionnement	790, 476, 000	(22,785,9 00)	(2 .8)	813, 261, 900	735,8 85,00 0	734 ,09 1,2 89
Crédits législatifs	322, 865, 287	303,994,2 73	16 10 .9	18,8 71,0 14	546,7 45,61 4	8,4 45, 268
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1,10 3,54 1,98 7	271,409,0 73	32 .6	832, 132, 914	1,273 ,093, 714	742 ,27 8,8 82

Total — Crédits législatifs	1,23 4,20 3,01 4	88,907,50 0	7. 8	1,14 5,29 5,51 4	1,197 ,930, 214	1,3 38, 013 ,47 1
Redressement de consolidation — Portefeuille immobilier general	(9,7 99,3 00)	(9,799,30 0)	S. O.	S.O.	(9,53 6,900)	S.O.
Redressement de consolidation — Autorité ontarienne de rélementation des services financiers	S.O.	S.O.	S. O.	S.O.	S.O.	(25 7,6 75)
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	1,10 3,54 1,98 7	271,409,0 73	32 .6	832, 132, 914	1,273 ,093, 714	742 ,27 8,8 82

Actifs de fonctionnement

Crédit/Programme	Prévisions 2022-23 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-22 \$	% ****	Chiffres réels provisoires 2021-22 [4] \$	Chiffres réels 2022-23 -23[4] \$	Actuels 2021-22[4] \$
Services operational pour la fontion publique et services financiers organisationnels	170,002,000	(80,000,000)	(32)	250,002,000	218,306,900	200,573,374
Services aux consommateurs	1,000	S.O. *****	S.O. *****	1,000	1,000	S.O. *****
Total à voter — Charges d'immobilisations	206,227,000	(75,000,000)	(26.7)	281,227,000	269,531,900	233,116,822

Groupement pour l'integration des services gouvernementaux	1,224 ,000	S.O.	S. O.	1,224, 000	1,2 24, 000	971 ,33 5
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	35,00 0,000	5,000,000	16 .7	30,000 ,000	50, 000 ,00 0	31, 572 ,11 3
Total à voter — Charges d'immobilisations	206,2 27,00 0	(75,000,000)	(2 6. 7)	281,22 7,000	269, 531, 900	233, 116, 822

Charges d'immobilisations

Crédit/Programme	Estimate s 2023 -24 \$	Change From 2022-23 Estimates \$	Change From 2022-23 Estimates % ****	Estimates 2022- 23 ^[4] \$	Interim Actuals 2022 -23 ^[4] \$	Actuals 2021-2 2 ^[4] \$
Administration du ministère	1,00 0	S.O. *****	S.O. *****	1,00 0	1,0 00	S. O.
Total de charges d'immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement	27,0 97,8 00	(7,276 ,500)	(21.2)	34,3 74,3 00	26, 862 ,10 0	27 ,5 04 ,6 55

Programme de l'information organisationnelle, des arvhices publiques de la protection de la vie privée et de la prestation des services numeriques	2,86 0,30 0	(102,9 00)	(3.5)	2,96 3,20 0	2,9 62, 200	3, 06 0, 64 3
Services operationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels	3 000	(1 000)	(25)	4 000	879 000	s. o.
ServiceOntario	1,00 0	s.o.	s.o.	1,00 0	1,0 00	s. o.
Services aux consommateurs	2,00 0	s.o.	s.o.	2,00 0	2,0 00	s. o.
Groupement pour l'integration des services gouvemementaux	2,00 0	s.o.	s.o.	2,00 0	2,0 00	s. o.
Total de charges d'immobilisastions, y compris redressement de consolidation et autres redressement	27,0 97,8 00	(7,276 ,500)	(21.2)	34,3 74,3 00	26,8 62,1 00	27, 504 ,65 5

Programme des services organisationnels de technologie de l'information	9,78 4,60 0	337,00 0	3.6	9,44 7,60 0	9,4 47, 600	9, 18 0, 73 3
Total à voter — charges d'immobilisations	12,6 53,9 00	233,10 0	1.9	12,4 20,8 00	13, 294 ,80 0	12 ,2 41 ,3 76
Crédits législatifs	23,2 27,5 00	1,274, 000	5.8	21,9 53,5 00	22, 034 ,70 0	15 ,2 63 ,2 79
Total de charges d'immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement	27,0 97,8 00	(7,276 ,500)	(21.2)	34,3 74,3 00	26,8 62,1 00	27, 504 ,65 5

Total à voter — charges d'immobilisations	35,8 81,4 00	1,507, 100	4.4	34,3 74,3 00	35, 329 ,50 0	27 ,5 04 ,6 55
Redressements de consolidation — Portefeuille immobilier general	(8,7 83,6 00)	(8,783 ,600)	S.O. *****	N/A *****	(8, 467 ,40 0)	N/ ***** A ***
Total de charges d'immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement	27,0 97,8 00	(7,276 ,500)	(21.2)	34,3 74,3 00	26,8 62,1 00	27, 504 ,65 5

Biens immobilisés

Crédit/Programme	Estimates 2023-24 \$	Change From 2022-23 Estimates \$	% ****	Estimates 2022-23 ^[4] \$	Interim Actuals 2022-23 ^[4] \$	Actuals 2021-22 ^[4] \$
Programme de l'information organisationnelle, des archives publiques de la protection de la vie privée et de la prestation des services numériques	7,830	7,836,100	783610	1,000	6,219,100	S.O.
Total de charges d'immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement (excluant les Actifs)	1,130,77	264,132,573	30.5	866,507,214	1,299,955,814	769,783,37

Services operationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels	4,00 0	S.O.	S. O.	4,000	911, 100	758 ,81 2
ServiceOntario	14,1 72,0 00	7,563,6 00	11 4. 5	6,608 ,400	11,4 08,4 00	9,1 31, 045
Services aux consommateurs	1,00 0	S.O.	S. O.	1,000	1,00 0	S.O.
Groupement pour l'integration des services gouvernementaux	1,00 0	S.O.	S. O.	1,000	1,00 0	S.O.
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	51,5 14,0 00	(1,700, 000)	(3 .2)	53,21 4,000	55,7 14,0 00	55, 741 ,23 5
Total de charges d'immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement (excluant les Actifs)	1,13 0,63 9,78 7	264,132 ,573	30 .5	866,5 07,21 4	1,29 9,95 5,81 4	769 ,78 3,5 37

Total Capital Assets to be Voted	73,5 29,1 00	13,699, 700	22 .9	59,82 9,400	74,2 54,6 00	65, 631 ,09 2
Crédits législatifs	1 000	1 000	S. O.	S.O.	1 000	S.O
Total - Actifs d'immobilisations	73 530 100	13 700 700	22 ,9	59 829 400	74 255 600	65 631 092
Total de charges d'immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement (excluant les Actifs)	1,13 0,63 9,78 7	264,132 ,573	30 .5	866,5 07,21 4	1,29 9,95 5,81 4	769 ,78 3,5 37

Tableau des tendances historiques				
Données d'analyse des tendances historiques	Chiffres réels	Chiffres réels	Prévisions 2022–	Prévisions 2023–

	2020- 21 \$[5]	2021- 22 \$[5]	23 \$[5]	24 \$[5]
Total du ministère — Fontionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement (excluatn les biens immobilises)	1 , 6 0 0 , 8 4 5 , 1 1 9	2 , 1 4 5 , 3 9 6 , 5 1 8	1 , 9 4 7 , 9 2 7 , 8 1 4	2 , 1 0 9 , 5 7 0 , 5 1 4
Variation d'une année sur l'autre	s . o . *****	(2 0 %)	1 3 %	3 0 %

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

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>)

Autorités administratives

Les autorités administratives du ministère surveillent 12 autorités administratives qui 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 gestion des condominiums, 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, crématoriums 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'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario applique la plupart des dispositions de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*. L'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario 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'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario** est également responsable de la gestion d'un fonds d'indemnisation des services funéraires qui indemnise les personnes ayant subi une perte financière attribuable à l'omission par certains titulaires de permis en vertu de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* de respecter cette loi, ses règlements ou les conditions d'une entente conclue en vertu de la Loi.

L'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC) est chargé de l'administration des dispositions déléguées en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. L'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 veille à l'application de la *Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums*; Cela comprend l'administration de l'octroi d'un permis à l'ensemble des gestionnaires de condominiums et des fournisseurs de services de gestion de condominiums, la 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 la réglementation de la construction des 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.

Ontario One Call (également connu sous le nom de One Call) veille à l'application de la *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario*. La Loi impose aux propriétaires d'infrastructures souterraines d'être membres de One Call et de répondre aux demandes de localisation des infrastructures émanant des excavateurs et des propriétaires. 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.

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** applique la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, qui garantit que les constructeurs et les vendeurs offrent des garanties et des protections aux acheteurs et aux propriétaires de logements neufs. Tarion 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 la construction de maisons correctement construites en Ontario.

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

La **Vintners Quality Alliance Ontario (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*.

Organigramme du ministère

Ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs — L'honorable Kaleed Rasheed

Sous-ministre — Renu Kulendran

Directeur des services juridiques (1*) — Fateh Salim

Directrice des communications (2*) — Jennifer Proulx

Directeur des opérations — Caitlyn Tindale (I)

SMA Directeur de la protection de la vie privée et archiviste de l'Ontario et directeur adjoint du numérique et des données — John Roberts

SMA Produits et Technologie — Vacant

SMA Information, protection de la vie privée et Archives publiques — Jacqueline Spencer (I)

SMA Numérique— Michael Maddock

Technologie de l'information du gouvernement de l'Ontario — Mohammad Qureshi

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

Directrice générale de la sécurité de l'information Cybersécurité — Rhonda Bunn



SMA Services relatifs à l'enregistrement, aux permis et à l'immatriculation — Beverly
Thomas-Barnes (l)

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. R.19
- *Loi de 2006 sur les Archives publiques et la conservation des documents*, L.O. 2006, chap. 34, annexe A
- *Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises*, L.O. 2000, chap. 3.
- *Loi sur les cessions et préférences*, L.R.O. 1990, chap. A.33
- *Loi de 2022 sur les normes de service*, L.O. 2022, chap. 2, annexe 1.
- *Loi sur les huissiers*, L.R.O. 1990, chap. B.2
- *Loi sur le bornage*, L.R.O. 1990, chap. B.10
- *Loi sur les sociétés par actions*, L.R.O. 1990, chap. B.6
- *Loi sur les noms commerciaux*, L.R.O. 1990, chap. B.17
- *Loi de 1994 portant sur la 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 sociétés coopératives*, L.R.O. 1990, chap. C.35

- *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 par actions, 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 concerne la partie VIII*
- *Loi sur les services d'enregistrement immobilier électronique, 2010, 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. 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, L.O. 2020, chap. 36, annexe 12.*
- *Loi sur l'administration financière, L.R.O. 1990, chap. F.12, en ce qui a trait à l'article 1.0.19 et à l'alinéa 38 (1) a.3*
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, chap. F.31*
- *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation, L.O. 2002, chap. 33.*
- *Loi de 2012 sur les services gouvernementaux et les fournisseurs de services (ServiceOntario), L.O. 2012, chap. 8, annexe 21 (Abrogé en vertu de l'article 10.1 de la Loi de 2006 sur la législation)*

- *Code de la route, L.R.O. 1990, chap. H.8, en ce qui concerne 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 immobiliers, 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*
- *Ministère des Services gouvernementaux, L.R.O. 1990, chap. M.25, sauf en ce qui concerne les services fournis par le Secrétariat du Conseil du Trésor*
- *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*
- *Loi de 2012 sur les sociétés sans but lucratif, 2010, L.O. 2010, chap. 15*
- *Loi sur la Gazette de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. O.3*
- *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. O.31*
- *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario, L.O. 2012, chap. 4.*
- *Loi sur les 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 (non en vigueur)*
- *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier, 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 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs, 1996, L.O. 1996, chap. 19.*
- *Loi sur le transfert des valeurs mobilières, 2006, L.O., chap. 8.*
- *Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés, L.O. 2019, chap. 7, annexe 56*
- *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 2012 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. 16.*
- *Loi sur les statistiques de l'état civil, L.R.O. 1990, chap. V.4*

Rapport annuel 2021–2022

Faits saillants des résultats de l'exercice 2022–2023

Le ministère des Services au public et aux entreprises transforme les services pour placer les personnes au centre de tout ce qu'il fait.

Parmi les réalisations du ministère, citons :

Excellence en matière de prestation de services

- Plus de 50 millions d'interactions avec ServiceOntario (y compris des orientations, des informations et des transactions) ont eu lieu par l'intermédiaire de son réseau de centres, en ligne, par téléphone et par courrier. ServiceOntario a lancé un système amélioré de prise de rendez-vous pour 64 de ses centres ServiceOntario les plus fréquentés, permettant aux clients nécessitant des visites en personne de réserver plusieurs services en un seul rendez-vous sur leur téléphone intelligent ou leur ordinateur, ou de réserver un seul rendez-vous pour toute la famille. Les Ontariens et Ontariennes ont également la possibilité de exprimer leurs besoins en matière d'accessibilité avant le rendez-vous afin que les services puissent être fournis de manière à répondre à leurs besoins individuels de manière efficace et efficiente.
- ServiceOntario a eu recours à des améliorations techniques et à l'allègement de la charge de travail afin d'apporter son soutien :
 - Lancement d'un centre de contact pour le Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA) en seulement 16 jours, ce qui a permis aux parents d'avoir un accès immédiat à une assistance en personne.
 - Mise à l'essai de rendez-vous vidéo pour le renouvellement de la carte de santé pour les personnes bénéficiant d'une exemption médicale et les personnes âgées de plus de 80 ans. La vérification de la carte d'identité par vidéo évite de se rendre dans un centre de service, ce qui permet aux Ontariens et Ontariennes

admissibles de renouveler leur carte dans le confort de leur foyer.

- Accélérer et faciliter le processus de demande de licence de mariage pour les couples grâce à un nouveau portail en ligne qui permet aux municipalités de soumettre et de traiter les demandes de licence par voie électronique.
- ServiceOntario a lancé le premier Centre de services ServiceOntario dirigé par des autochtones avec le Conseil tribal de North Shore. ServiceOntario s'est associé à Mamaweswen, au Conseil tribal de North Shore et à la Première nation Serpent River pour fournir des services aux populations autochtones de la zone du traité Robinson-Huron et aux résidents de la communauté locale. Ce projet pilote contribue à combler les lacunes en matière de services et à mieux soutenir les communautés mal desservies.
- Continuer à défendre le programme du Réseau Trillium pour le don de vie en ajoutant plus de 119 000 nouvelles inscriptions au registre des donneurs d'organes pour l'année de référence 2022.
- En partenariat avec le ministère des Transports, ServiceOntario a éliminé les droits d'immatriculation et les vignettes pour près de 8 millions de propriétaires de véhicules de tourisme, de camionnettes, de motocyclettes et de cyclomoteurs, et a imprimé et distribué plus de 7,4 millions de chèques de remboursement.
- Collaboration avec le ministère de l'Éducation pour distribuer plus de 272 millions de dollars, par l'intermédiaire du programme de paiements de rattrapage de l'Ontario, afin de combler les lacunes d'apprentissage des élèves qui ont pu apparaître en raison de la COVID-19. Plus de 96 % des bénéficiaires ont été payés par virement électronique Interac.
- Soutien aux consommateurs par le biais d'efforts de médiation, d'aide à la résolution des plaintes, d'inspections et de mesures d'exécution appropriées. Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2022, le ministère a reçu 26 129 plaintes, incidents et demandes de renseignements de la part de consommateurs;
 - Négociation d'un montant de 845 246 dollars pour les consommateurs;
 - Plus de 260 inspections ont été effectuées, avec une attention particulière portée sur les secteurs présentant des risques pour les consommateurs, notamment les prêts sur salaire, les agences de recouvrement, la

réparation automobile, le déménagement et l'entreposage, la construction, l'entretien et la rénovation des habitations;

- Imposition de 218 redevances en vertu de la *loi de 2002 sur la protection des consommateurs et d'autres textes législatifs appliqués*; et
 - Obtention de 38 condamnations entraînant 284 625 dollars d'amendes imposées par les tribunaux et 99 068 dollars de dédommagement.
- 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 de 1990 sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.
 - Le Centre d'excellence pour la cybersécurité a continué d'aider les ministères et les partenaires de prestation de services du secteur parapublic à améliorer la résilience numérique grâce à des activités d'éducation et de sensibilisation, à la connaissance des cybermenaces et à l'échange de renseignements. ce qui inclut :
 - Soutien par l'intermédiaire du Centre des opérations en matière de cybersécurité, la première ligne de défense du gouvernement pour la protection des actifs d'information et d'infrastructure des citoyens de l'Ontario, qui a soutenu 15 interventions concernant des incidents cybernétiques du secteur parapublic en 2022-2023.
 - Organisation de plusieurs sessions de formation, dont un exercice de simulation pour les hauts responsables de Gestion des situations d'urgence Ontario, et la première conférence hybride sur la cybersécurité du secteur parapublic, qui a réuni plus de 1 000 participants.

- Le centre de données de Guelph a reçu la certification Tier IV Gold pour la durabilité opérationnelle de l'Uptime Institute, le plus haut niveau de durabilité opérationnelle qui puisse être attribué - l'un des 19 centres de données au monde à avoir reçu cette certification (sur 1 661 centres de données dans 112 pays).
- Continué à gérer le deuxième plus grand réseau privé de données et la mise en œuvre de services vocaux au Canada (après le gouvernement fédéral canadien).
- Prise en charge de plus de 6,4 millions d'appels au centre de contact provincial pour les vaccins de l'Ontario (en février 2023).

Transformation numérique

- Mise en place d'options numériques plus simples et plus pratiques permettant aux clients d'interagir avec ServiceOntario :
 - Nous avons veillé à la commodité au profit des Ontariens et Ontariennes en offrant 59 services en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, permettant aux clients d'éviter les files d'attente en renouvelant leurs documents à l'aide des services en ligne conviviaux et sécurisés de ServiceOntario, à partir de leur domicile.
 - La fonctionnalité supplémentaire ajoutée au canal en ligne du Permis de stationnement accessible (PPA) de ServiceOntario permet désormais à environ 850 000 Ontariens et Ontariennes - y compris les organisations et les organismes sans but lucratif qui soutiennent les Ontariens et Ontariennes handicapés - d'effectuer leur demande ou leur transaction de renouvellement par voie numérique, à tout moment et en tout lieu.
 - Lancement d'un nouveau service électronique permettant aux parties prenantes enregistrées de transmettre en ligne les informations relatives au décès et aux familles d'obtenir plus rapidement les documents dont elles ont besoin pour régler la succession de leurs proches.

- En partenariat avec le ministère des Transports, lancement d'un nouveau service en ligne permettant aux exploitants de véhicules agricoles immatriculés, d'autobus et d'autobus scolaires, et de véhicules commerciaux lourds de plus de 3 000 kg de renouveler leurs plaques d'immatriculation en ligne. Les clients peuvent effectuer ces transactions depuis leur domicile ou leur bureau, ce qui leur permet d'économiser du temps et de l'argent.
- Les titulaires de cartes-photos de l'Ontario, de permis de conduire et/ou de cartes Santé avec photo vertes peuvent désormais s'inscrire pour recevoir des rappels gratuits par courriel, par SMS ou par téléphone 60 et 30 jours avant la date de renouvellement, ce qui constitue un moyen pratique d'être informé lorsque les cartes-photos sont sur le point d'expirer.
- Lancement des rendez-vous vidéo pour le renouvellement des cartes de santé afin de rendre les services gouvernementaux plus accessibles en permettant aux Ontariens et Ontariennes de renouveler virtuellement leur carte de santé lorsqu'ils ne peuvent pas le faire en personne ou en ligne.
- Élaboration de la directive sur la gouvernance et la gestion des actifs d'information et de données, afin de maximiser la valeur et l'utilisation des informations gouvernementales en veillant à ce qu'elles soient gérées comme un actif stratégique de l'entreprise. Elle complète la nouvelle directive sur l'information et les technologies de l'information, ainsi que la directive sur le numérique et les données qui l'accompagne.
- Poursuite du développement d'un programme d'archivage, d'accès et de protection de la vie privée axé sur le numérique grâce à la publication d'une nouvelle politique d'entreprise et d'orientations connexes.
- A intensivement intégré l'archivage, l'accès et la protection de la vie privée dans des fonctions d'entreprise telles que la gouvernance informatique et la gestion des risques, afin d'aider les ministères à évaluer les pratiques en matière de données et de protection de la vie privée de manière cohérente au sein de chaque ministère.
- Mise en place d'un cadre de gestion des données d'entreprise et d'une initiative d'intendance pour coordonner les pratiques en matière de données dans l'ensemble des ministères, ce qui permet de transformer les services, d'améliorer l'expérience des utilisateurs, de faire progresser la prise de décision fondée sur les données et d'améliorer l'efficacité des services.
- Les Archives publiques de l'Ontario ont lancé avec succès la version 1.0 du nouveau système de gestion des

archives et de l'information (AIMS) pour gérer leurs collections d'archives, de bibliothèques et d'œuvres d'art et y donner accès. Pour la première fois, les clients peuvent créer un compte, effectuer une recherche intégrée dans le catalogue, commander des documents et gérer eux-mêmes leur profil de client à l'aide d'un seul outil en ligne.

- Introduction de l'intelligence artificielle dans tous les cours d'apprentissage en ligne et les ressources de soutien pour le système intégré d'information financière (SIGIF), hébergés sur LearnON, notamment en fournissant aux apprenants un accès immédiat à toutes les fiches de référence rapide à partir des modules de formation et en fournissant des réponses en temps réel aux questions les plus courantes en matière de gestion financière. Cette technologie est mise à la disposition du personnel pour permettre des transactions et des rapports de gestion financière précis, dans tous les ministères de la FPO, à tout moment.
- Moderniser les opérations du centre de données en transférant les solutions du ministère et des organismes du centre de données de Kingston vers un environnement d'hébergement unique avec un seul centre de données, complété par des services en nuage. Actuellement, le ministère héberge en toute sécurité environ 1 200 applications gouvernementales, dont 367 (environ 30 %) sont hébergées dans le nuage (au troisième trimestre 2022–2023).
- Développement et lancement de l'outil de recherche de foyers de soins de longue durée de l'Ontario, un nouveau site web qui offre aux résidents potentiels et à leurs familles un moyen plus facile et plus pratique de rechercher et de comparer les foyers de soins de longue durée.
- Lancement de l'outil de création d'entreprise, qui permet aux Ontariens et Ontariennes d'enregistrer plus facilement une entreprise et de demander des financements et des crédits d'impôt.
- Poursuite des travaux sur le cadre provincial pour une intelligence artificielle digne de confiance et préparation des consultations sur la directive relative à l'intelligence artificielle responsable.
- Gestion du Catalogue de données ouvertes (<https://data.ontario.ca/>) de l'Ontario, qui contient des milliers d'ensembles de données. En 2022, les fichiers de données ont été téléchargés ou visualisés 1,1 million de fois.
- A soutenu une série d'outils numériques à fort impact qui ont aidé concrètement les Ontariens et Ontariennes à faire face à la pandémie :

- Mettre à jour en permanence le questionnaire d'admissibilité aux vaccins de (<https://covid-19.ontario.ca/getting-covid-19-vaccine>) l'Ontario afin de l'aligner sur le déploiement des vaccins. L'outil a été utilisé 6,3 millions de fois en 2022.
- Collaboration avec le ministère de la Santé pour conserver l'outil d' auto-évaluation (<https://covid-19.ontario.ca/self-assessment/>) COVID-19 et quatre outils distincts de dépistage public (dépistage dans les écoles et les garderies (<https://covid-19.ontario.ca/school-screening/>) ; dépistage auprès des clients des entreprises et des lieux publics (<https://covid-19.ontario.ca/screening/customer/>) ; dépistage au travail et auprès des employés (<https://covid-19.ontario.ca/screening/worker/>) ; dépistage dans les palais de justice (<https://covid-19.ontario.ca/courthouse-screening/>)) sur la base des orientations du médecin hygiéniste en chef et des réglementations provinciales. Les outils de dépistage COVID ont été utilisés plus de 20,5 millions de fois en 2022.
- Mise à jour du site web COVID-19 (<https://covid-19.ontario.ca/>) qui fournit des informations faciles d'accès sur l'intervention du gouvernement à la pandémie et les dernières mises à jour en matière de sécurité publique. Le site web a été consulté 70,1 millions de fois en 2022.
- Mise à jour continue de l'outil de recherche des lieux de dépistage et des centres d'évaluation clinique COVID-19, qui permet aux Ontariens et Ontariennes de trouver facilement les lieux où ils peuvent passer un test ou une évaluation clinique. L'outil a été utilisé plus de 7,8 millions de fois en 2022.
- Publication de plus de 35 ensembles de données ouvertes COVID-19 sur le catalogue de données de l'Ontario, essentiels pour comprendre la pandémie et y faire face. En 2022, ces données COVID-19 ont été consultées 710 000 fois (hors interfaces de programmation d'applications).

Gains d'efficacité générés

- Incorporation de plus de 1 060 programmes sur la plateforme Paiements de transfert Ontario et versement de plus de 36,3 milliards de dollars de financement depuis 2016-2017, afin de soutenir l'initiative de consolidation des paiements de transfert du gouvernement qui réduit le fardeau administratif et augmente l'optimisation des

ressources pour les programmes vitaux.

- Augmentation de l'adoption de transferts électroniques de fonds à faible coût et d'autres solutions de paiement numérique, dans le cadre d'une initiative gouvernementale plus large visant à réduire les coûts administratifs et à encourager les entreprises à donner la priorité à la numérisation. Au troisième trimestre 2022-2023, 91 % de tous les paiements étaient numériques.
- Migration de l'infrastructure existante du Réseau d'information sur les ressources humaines (WIN), après évaluation des possibilités d'économies, de réduction des risques liés aux technologies existantes et d'amélioration de l'expérience des utilisateurs. Le passage de l'ordinateur central du centre de données, coûteux, à une infrastructure plus moderne, basée sur l'informatique en nuage, a entraîné plusieurs améliorations :
 - Les coûts d'infrastructure ont été réduits de 91 %.
 - Le point de récupération est passé de 24 heures à quelques secondes, et le délai de récupération de 72 heures à moins de cinq heures.
 - Extension des heures d'ouverture du libre-service afin d'offrir au personnel davantage de possibilités d'accéder au Réseau WIN en cas de besoin.
 - Amélioration des performances sur le nuage, ce qui permet de réduire les interruptions de traitement pendant la nuit et les interruptions pour les mises à jour des systèmes et des opérations.
 - Introduction d'une barre de navigation avancée pour aider les utilisateurs à trouver plus rapidement les informations dont ils ont besoin, pour une meilleure expérience utilisateur.

Soutenir les entreprises

- Depuis le lancement du nouveau site Web [Ontario.ca/entreprises](https://www.ontario.ca/page/business-and-economy) (<https://www.ontario.ca/page/business-and-economy>), qui facilite la création et la croissance des entreprises, plus de 2,5 millions de transactions ont été effectuées avec succès. Cette nouvelle ressource a constitué la première étape vers la création d'un guichet unique pour les entreprises, réduisant les charges administratives pour les propriétaires d'entreprises et les

sociétés/exploitants à but non lucratif. En éliminant la confusion liée à l'accomplissement des formalités administratives et à l'obtention des permis nécessaires, dont certains seront assortis d'une garantie de service, elle a permis à ces entrepreneurs de mieux se concentrer sur la croissance de notre économie et sur le service à nos communautés.

- A soutenu le plan de réduction de la charge du gouvernement en réduisant d'environ 39 millions de dollars les coûts annuels de mise en conformité avec la réglementation pour les entreprises, grâce à des changements qui leur permettent d'économiser du temps et de l'argent. Les exigences en matière de conformité réglementaire ont également été réduites de 3,5 %.
- Le ministère a maintenu un niveau minimum important de biens critiques et continue de les déployer auprès des entités du secteur public, notamment en étant capable de relever les défis d'événements extraordinaires sans avoir à dépendre d'un approvisionnement étranger instable.
- Le gouvernement de l'Ontario crée une source sûre et fiable de gants en nitrile de qualité médicale en permettant la construction d'une nouvelle installation de 120 000 pieds carrés, ce qui se traduira par la création de centaines d'emplois pour les travailleurs de la région de London. En tant que première usine de fabrication de gants en nitrile en dehors de l'Asie, cette usine garantira une source sûre de cette pièce essentielle d'équipement de protection individuelle (EPI) pour notre stock important et sera un fournisseur majeur pour les autres provinces canadiennes et le marché nord-américain, ce qui renforcera le secteur manufacturier de l'Ontario et le développement économique.
- Poursuite des travaux sur les modifications législatives et réglementaires et des consultations :
 - Le 1er juillet 2022, des changements sont entrés en vigueur qui obligent les propriétaires d'ascenseurs dans les immeubles résidentiels et les maisons de soins de longue durée à signaler à la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) les pannes d'ascenseurs qui durent plus de 48 heures. La CNTS publie ces données, y compris le temps d'immobilisation des ascenseurs, sur le site web de la Commission : TSSA Residential Elevator Availability (Disponibilité des ascenseurs résidentiels (<https://ea.tssa.org/view-elevator-outage-records>)). D'autres modifications réglementaires ont également été apportées pour permettre à la CNTS d'imposer des sanctions administratives en cas de non-respect des lois sur les ascenseurs. Ces

changements aident les consommateurs à prendre des décisions plus éclairées sur l'endroit où ils choisissent de vivre et permettent d'apporter des améliorations futures. Les changements répondent également au rapport 2018 du juge Cunningham sur la disponibilité des ascenseurs et aux recommandations de sécurité de la vérificatrice générale de l'Ontario.

- Les modifications législatives essentielles apportées aux principales lois sur les sociétés ont été prorogées par voie réglementaire à plusieurs reprises entre 2020 et 2023, notamment la Loi sur les sociétés par actions, la Loi sur les personnes morales, la Loi de 1998 sur les condominiums et la *Loi sur les sociétés coopératives*. Ces changements ont permis aux entreprises d'organiser des réunions virtuelles lorsqu'il n'était plus possible d'organiser des réunions en personne.
- À partir du 1er janvier 2023, les modifications apportées à la *Loi de 1998 sur les condominiums améliorent la protection des consommateurs* pour les acheteurs d'immeubles en copropriété neufs ou en phase de pré-construction dont les contrats d'achat sont résiliés. Dans certaines circonstances, par exemple lorsque des projets de condominiums sont annulés, les promoteurs de condominiums paient aux acheteurs un taux d'intérêt majoré, comme le prévoit la réglementation, sur leurs dépôts et autres paiements.
- À compter du 1er février 2023, l'Office de réglementation de la construction des logements est désormais en mesure d'imposer des sanctions administratives aux constructeurs ou vendeurs de maisons de l'Ontario qui ne respectent pas leurs obligations légales et éthiques. En outre, l'ORCL est également autorisé à utiliser le produit des pénalités et amendes administratives pour fournir des fonds aux consommateurs lésés, en fonction des circonstances.
- Pour soutenir la mise en œuvre des dispositions supplémentaires de la *Loi de 2020 sur la confiance envers les services immobiliers*, le ministère a finalisé, en avril 2022, des règlements qui comprenaient l'amélioration des exigences de divulgation et d'autres obligations des personnes inscrites afin de mieux protéger les consommateurs de services immobiliers, d'améliorer le choix des consommateurs et de mettre à jour les pouvoirs et les outils du Conseil ontarien de l'immobilier.
- Les normes relatives au vin prévues par la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* ont été mises à jour pour refléter les processus actuels de fabrication du vin, notamment par l'ajout d'une nouvelle

variété de raisin.

- En réponse à une recommandation de la vérificatrice générale de l'Ontario, la partie VIII de la Loi de 1998 sur l'électricité a été modifiée pour permettre à l'Office de la sécurité des installations électriques d'imposer des sanctions administratives pour lutter contre les installations électriques illégales dans la province. La modification législative et le règlement du ministre décrivant les détails du système de sanctions administratives sont entrés en vigueur le 1^{er} avril 2023.
- Le ministère a répondu à plusieurs audits d'optimisation des ressources réalisés par la vérificatrice générale de l'Ontario sur les autorités administratives supervisées par le ministère, en mettant l'accent sur l'amélioration de la prestation des services, le renforcement de la sécurité publique, l'accroissement de la transparence et de la responsabilité, et l'amélioration de la protection des consommateurs.
- Pour soutenir l'industrie de la construction de la province, des changements importants ont été apportés à la *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines* en Ontario afin de traiter les points de pression immédiats dans la localisation du système de livraison des infrastructures souterraines, de renforcer la gouvernance et la surveillance d'Ontario One Call, et d'améliorer les outils de conformité d'Ontario One Call. Lancement d'une consultation sur les propositions potentielles de modification de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles et de ses règlements*, afin de réduire la charge, d'améliorer l'efficacité de la réglementation et de protéger les consommateurs, la première consultation sur ces règles depuis plus de dix ans. En outre, le ministère répond aux recommandations découlant de l'audit d'optimisation des ressources réalisé en 2021 par la vérificatrice générale de l'Ontario sur le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles et sur la supervision du Conseil par le ministère.

Personnes et culture

- Amélioration de l'accès équitable aux services :
 - A éliminé de façon permanente les frais de 35 \$ pour les certificats de naissance pour les Ontariens et Ontariennes vulnérables qui ont un logement précaire ou sont sans abri, en étendant le Programme de dispense des frais pour le certificat de naissance aux organismes sans but lucratif participants, et a éliminé

les frais pour le service de changement de désignation du sexe afin d'améliorer les résultats pour les communautés trans, non binaires et bispirituelles.

- Commence à proposer des caractères en français, tels que les accents (ç, è, é, ê, ë), sur les cartes Santé de l'Ontario afin de mieux servir la communauté francophone.
- Les Archives publiques de l'Ontario ont établi des relations et une sensibilisation culturelle par le biais du partage et de la promotion des documents d'archives :
 - Amélioration de l'accès numérique à l'histoire des Noirs en agissant en tant qu'hôte et partenaire principal de la Journée Douglass, un événement organisé à l'échelle de l'Amérique du Nord qui a rassemblé 7 500 étudiants, enseignants et membres de la communauté, à la fois en ligne et en personne, pour créer de nouvelles ressources numériques qui mettent en lumière des personnalités afro-américaines importantes sur le plan historique.
 - Participation à l'exposition artistique inaugurale Nuit Blanche, lancement de l'exposition ANIMALIA (<http://www.archives.gov.on.ca/en/explore/online/animalia/index.aspx>) et accueil de plus de 500 visiteurs.
- Poursuite de la modernisation de l'offre de formation pour la direction et le personnel du ministère, y compris le développement et/ou la mise à jour de 50 produits de formation en ligne pour le personnel de la FPO sur le système intégré d'information financière, ce qui porte à 291 le nombre total de produits d'apprentissage en ligne disponibles sur le système de gestion de l'apprentissage de l'entreprise, LearnON.

**Tableau 3 : Dépenses ministérielles réelles provisoires
2022-2023**

Type de dépenses	Dépenses ministérielles réelles provisoires 2022-23 ^[6]
Approbations — COVID-19	89,2 M\$
Autres Fonctionnement	1 183,8 M\$
Autre Immobilisations	26,9 M\$
Effectif ^[7]	4 537,43

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

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

Notes en bas de page

- [1] ^ 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 la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario et sont accessibles en ligne (<http://www.ipc.on.ca/>) dans la section Rapport annuel, sous Télécharger toutes les statistiques.
- [2] ^ 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 ont été traitées alors que tous les services ont repris après la conclusion des mesures liées à la COVID-19.
- [3] ^ 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 d'entreprise électronique en ligne est offert instantanément. Remarque : Données relatives aux garanties de remboursement indiquées dans la figure 1 au troisième trimestre de l'exercice 2022–2023 (décembre 2022).
- [4] ^ Estimates, Interim Actuals and Actuals for prior fiscal years are re-stated to reflect any changes in ministry organization and/or program structure. Interim actuals reflect the numbers presented in the 2022 Ontario Budget.
- [5] ^ Estimates and Actuals for prior fiscal years are re-stated to reflect any changes in ministry organization and/or program structure.
- [6] ^ Les chiffres réels provisoires correspondent à la répartition figurant dans le Budget de l'Ontario de 2023. 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.

- [7] ^ Postes équivalents temps plein dans la fonction publique de l'Ontario au 31 mars 2022.