

Publication des plans d'activités et rapports annuels de 2024–2025 : ministère des Services au public et aux entreprises

Plans d'activités pour 2024–2025, résultats et retombées de tous les programmes provinciaux offerts par le ministère de la Santé en 2023–2024.

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), aux organismes provinciaux et au secteur parapublic. Nous sommes présents lorsque cela compte le plus et nous nous employons ainsi à protéger les consommateurs, à offrir des services gouvernementaux, à voir à la création de valeur au sein du gouvernement, à protéger les données et recueillir des revenus qui alimentent la province. Les services sont gérés et fournis par l'intermédiaire des secteurs d'activité du ministère :

- protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données
- services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels
- serviceOntario
- services aux consommateurs
- groupement pour l'intégration des services gouvernementaux
- programme des services organisationnels de technologie de l'information

Vision du ministère

La vision du ministère consiste à offrir de meilleurs services, plus simples et plus rapides aux personnes et aux entreprises de l'Ontario et à favoriser, à l'échelle organisationnelle, l'apport de changements significatifs 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 accessibles, les permis d'activités 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 démarches de sensibilisation et d'éducation efficaces, prendre des mesures proportionnées et fondées sur les risques pour voir au respect des règles et les faire appliquer, là où il y a lieu, à l'égard des entreprises qui ne les respectent pas, assurer une surveillance efficace des autorités administratives chargées de la protection des consommateurs et de la sécurité publique qui sont responsables de la réglementation de secteurs clés et créer un climat prospère pour les entreprises en actualisant et en simplifiant les dispositions législatives applicables aux affaires
- assurer la gestion de l'information et du patrimoine documentaire de l'Ontario, gérer les demandes d'information du public et améliorer la protection de la vie privée, l'accès à l'information et les cadres législatifs relatifs à la conservation des documents, en plus de faire progresser la maturité de l'Ontario sur les plans du numérique et des données grâce à des politiques adaptées à la situation et établies en temps opportun, et à la mise au point de produits numériques centrés sur les utilisateurs

À l'échelle organisationnelle, nous fournissons une infrastructure interne et un soutien aux membres du personnel en :

- gérant, en exploitant et en modernisant les actifs et les ressources du gouvernement de l'Ontario en lien avec l'information et la technologie de l'information (ITI), tout en facilitant la prestation de services numériques à la population et aux entreprises de l'Ontario. Il s'agit, entre autres, de gérer les investissements

du gouvernement dans les plateformes technologiques et les applications, 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 technologie

- fournissant une gamme de services organisationnels, notamment en ce qui touche le traitement des opérations financières, l'administration des paiements de transfert, la gestion des risques et l'assurance, ainsi qu'un large éventail d'autres services de ce type

Programmes du ministère

Protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données

Le personnel du programme de la protection de la vie privée, des archives publiques, du numérique et des données est chargé de faciliter l'accès, par les particuliers et les entreprises de l'Ontario, à l'information, aux données et aux services gouvernementaux.

Le personnel du programme établit des normes et des politiques relatives aux données; exerce un leadership organisationnel en matière de tenue de dossiers, d'accès à l'information et de protection de la vie privée; fait la promotion de la préservation des documents d'archives et de l'accès à ceux-ci. Il s'agit notamment de superviser les Archives publiques de l'Ontario, les plus grandes archives provinciales du Canada.

Ministère des Services au public et aux entreprises

Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels

Le personnel du programme des services opérationnels pour la fonction publique et des services financiers organisationnels offre un soutien aux ministères du gouvernement de l'Ontario, aux membres du personnel de la FPO, aux organismes, aux partenaires externes pour les paiements de transfert, aux entités du secteur parapublic et au public. Le personnel du programme exécute des fonctions opérationnelles internes essentielles, notamment en ce qui touche le traitement des opérations financières, l'administration des paiements de transfert, la gestion des risques et l'assurance à l'échelle du gouvernement, ainsi qu'un large éventail d'autres services opérationnels pour la fonction publique.

Programme ServiceOntario

ServiceOntario, en tant que visage public du gouvernement, est à l'avant-plan de la prestation des services, mettant la population ontarienne en contact avec les services gouvernementaux essentiels. Le programme donne la priorité aux Ontariens et aux Ontariennes en leur offrant des choix lorsqu'il s'agit d'accéder aux services gouvernementaux, que ce soit en personne, par téléphone ou en ligne. ServiceOntario veille à ce que les Ontariens et Ontariennes puissent obtenir ce dont ils (elles) ont besoin quand ils (elles) en ont besoin.

ServiceOntario fournit au-delà de 100 services gouvernementaux, au nom de plus de 21 ministères et organismes, aux particuliers, aux familles et aux entreprises, et ce, en personne, en ligne, par téléphone et par la poste. Le personnel du programme offre un accès en ligne sécurisé à de nombreux services à haut volume, tout en continuant à assurer une forte présence communautaire grâce aux centres ServiceOntario établis un peu partout dans la province. ServiceOntario est au service de l'Ontario, qu'il s'agisse des nouveau-nés, des nouvelles entreprises, des biens fonciers, des permis, de l'accès de première ligne aux services gouvernementaux, par exemple les cartes Santé, ou encore de la production et de la mise en service des jetons gouvernementaux. Le personnel professionnel et compétent de ServiceOntario se spécialise dans l'art d'aider les gens à se retrouver au sein du gouvernement, de répondre à leurs questions et de leur fournir des services.

ServiceOntario fournit des services, notamment en ce qui a trait aux cartes Santé, aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules, aux permis d'activités de plein air (chasse, pêche), aux naissances, aux mariages, aux décès et aux dons d'organes, à l'enregistrement des biens fonciers et personnels, aux entreprises et aux rappels numériques.

ServiceOntario continuera de mettre l'accent sur la prestation de meilleurs services à la population et aux entreprises de l'Ontario.

Services aux consommateurs

Le personnel des programmes de services aux consommateurs fournit des politiques, des programmes et des services adaptés aux besoins de la population et des entreprises de l'Ontario. En tant qu'autorités de réglementation modernes, les programmes de services aux consommateurs mettent en oeuvre des politiques sur un large éventail de questions touchant les consommateurs et la sécurité du public et soutiennent la modernisation des dispositions législatives applicables aux 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 également un rôle important pour ce qui est d'informer les consommateurs de leurs droits en vertu de ses multiples lois et règlements sur la protection des consommateurs et la sécurité publique, y compris la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Le ministère est une ressource reconnue, fiable et bien informée en ce qui a trait aux renseignements et aux outils essentiels pour les consommateurs et les entreprises.

Parmi les services directs offerts au public, il y a la sensibilisation des consommateurs et des entreprises quant à leurs droits et responsabilités, les services de médiation volontaire à l'égard des plaintes admissibles de la part de consommateurs et la protection des intérêts des consommateurs au moyen d'outils de conformité proportionnés et fondées sur les risques de même que la prise de mesures de conformité convenables, s'appuyant sur les risques en cause, à l'endroit des entreprises non conformes.

Le personnel des programmes de services aux consommateurs continue de fournir des services au public par l'intermédiaire de l'infoCentre de Protection du consommateur de l'Ontario, des démarches de sensibilisation et d'information, de même que du travail de conformité et d'application de la loi. De même, le ministère apporte des modifications législatives et réglementaires aux lois sur la protection des consommateurs de manière à ce que le tout corresponde à l'évolution du marché, à remédier aux nouveaux préjudices subis par les consommateurs et à mieux aider les entreprises à se conformer aux règles applicables. En outre, le personnel des programmes de services aux consommateurs exerce un leadership et offre un soutien sur le plan des politiques en ce qui a trait aux événements démographiques (p. ex. naissance, mariage, décès, changement de nom, adoption, accouchement d'un mort-né) et au Programme des permis de stationnement accessible. Le ministère réglemente les entreprises et leur délivre des permis dans plusieurs secteurs, notamment les sociétés de prêts sur salaire et les courtiers en prêts, les huissiers et huissières de justice, les agences de recouvrement ainsi que les agences de renseignements sur le consommateur.

Par ailleurs, le ministère applique les dispositions relatives à la fermeture et à l'abandon des cimetières, aux sépultures de guerre et aux lieux de sépulture 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 un processus 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 l'élaboration et la mise en oeuvre de la stratégie du gouvernement visant à travailler avec les collectivités autochtones à l'égard des tombes et des sépultures anonymes associées aux anciens pensionnats indiens.

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 oeuvre de la stratégie du gouvernement de travailler avec les collectivités autochtones à l'égard des inhumations non identifiées associées aux anciennes écoles résidentielles indiennes.

Ministère des Services au public et aux entreprises

Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux

Le personnel du Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux fournit des conseils stratégiques et des solutions technologiques rentables au ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce, au ministère des Services au public et aux entreprises, au ministère de la Réduction des formalités administratives, au ministère de l'Infrastructure et au ministère Affaires francophones. Il met en place la fonction d'ITI dont ont besoin ses ministères et organismes partenaires pour mettre en oeuvre, moderniser et transformer la prestation des services au public, aux entreprises et aux membres du personnel.

Le personnel du Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux procure les moyens nécessaires au bon fonctionnement des services opérationnels, des services de ressources humaines (Réseau WIN d'information sur les ressources humaines) et des services financiers (Système intégré de gestion de l'information financière [SIGIF]) à l'échelle de la fonction publique, permettant ainsi la tenue d'activités gouvernementales rentables, efficaces et éclairées, ainsi que l'offre d'une expérience de service à la clientèle et aux entreprises au niveau gouvernemental par l'entremise de ServiceOntario. Il renforce et intègre les programmes de tout le gouvernement en mettant à leur disposition des solutions, des plateformes organisationnelles et des outils courants — plateforme d'engagement, Gestion de l'information organisationnelle (GIO), Gestion des identités et de l'accès (GIA), Services utilitaires communs, plateforme d'échange des données et plateforme AccelerateON.

Plus précisément :

- la plateforme d'engagement (anciennement connue sous le nom de Solution organisationnelle de l'InfoCentre) permet de mettre en oeuvre 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) permet le traitement des salaires annuels et des dépôts directs pour les membres du personnel de la FPO
- les applications de planification des ressources financières d'entreprise, telle que le SIGIF, prennent en charge environ 46 000 utilisateurs de la FPO dans l'ensemble du gouvernement.
- le service de vérification de l'identité numérique de Gestion des identités et de l'accès permet aux utilisateurs externes de faire vérifier facilement leur identité afin d'accéder aux programmes et services gouvernementaux applicables.

Programme des services organisationnels de technologie de l'information

Le personnel du programme des services organisationnels de technologie de l'information exerce un leadership stratégique relativement à l'utilisation de l'ITI en vue de moderniser les services publics de l'Ontario et de répondre aux besoins changeants de la population ontarienne de même que de la fonction publique, des organismes et du secteur parapublic de l'Ontario.

Le personnel du programme se charge de l'élaboration de plans qui mettent l'accent sur l'évolution des capacités en TI afin de transformer la prestation des services publics, de fournir des solutions numériques axées sur les utilisateurs et de créer des résultats positifs pour l'Ontario. Cela inclut un plan d'action organisationnel en lien avec l'ITI permettant de tirer les bénéfices d'une gestion stratégique des technologies, des produits et des services et de coordonner les investissements technologiques à l'échelle de tous les ministères. Ces plans transformeront la prestation des services publics, apporteront des solutions numériques axées sur les utilisateurs et créeront une valeur accrue pour les contribuables.

Le personnel du programme veille à l'intégrité et la disponibilité permanentes des systèmes et des données, à la mise en oeuvre d'une infrastructure de même que de mécanismes de gouvernance et de responsabilité communs, à l'élaboration et à la tenue à jour de politiques opérationnelles, de normes techniques et de lignes directrices en matière d'ITI pour la FPO et à la prestation des services communs à l'échelle de la FPO, notamment en ce qui touche les services d'hébergement, la gestion des services et les capacité des réseaux.

Plan stratégique 2024–2025

Le ministère des Services au public et aux entreprises s'emploie à améliorer les services qu'offre le gouvernement au public, à soutenir les entreprises et à voir au bon fonctionnement du gouvernement. Le ministère adopte une approche axée sur les clients pour faciliter, accélérer et améliorer l'accès aux services, ce qui permet à la population et aux entreprises ontariennes d'économiser du temps et de l'argent.

Objectifs principaux du ministère

1. Excellence en matière de prestation de services

Favoriser l'excellence opérationnelle et l'amélioration continue pour ce qui est de la prestation de services, en plus de transformer et de rationaliser les modèles de prestation à l'échelle du gouvernement.

- continuer à améliorer l'accès aux services en la rendant plus simple, plus pratique et mieux adaptée aux besoins des particuliers, des familles et des entreprises en appliquant les principes de conception de l'expérience utilisateur
- continuer d'offrir aux entreprises, y compris les entreprises sans but lucratif, un accès direct aux services en établissant le libre-service numérique pour plus de 90 services, qui sont ainsi accessibles 24 heures sur 24
- continuer d'examiner de nouveaux modèles de prestation de services en personne pour ServiceOntario afin de garantir l'excellence continue du service à la clientèle de même que l'offre de services fiables et accessibles aux clients, tout en concevant des modèles en collaboration avec les communautés concernées et en veillant à la présence de ces dernières
- continuer à relever, à intégrer et à soutenir les lignes des infoCentres de ServiceOntario pour les ministères partenaires, y compris pour les programmes suivants : Demande d'aide sociale par voie numérique; Ligne ACTION des Soins de longue durée; prise de rendez-vous pour les personnes âgées du ministère des Transports; Subvention pour les projets communautaires de protection civile; Allocation Canada-Ontario pour le logement
 - il s'agit notamment de mettre en œuvre le projet de remplacement de la Plateforme pour la participation afin de s'assurer que la base technologique nécessaire est en place pour soutenir la stratégie InfoCentre unique et l'activation continue des programmes par le biais de ServiceOntario
- voir à ce que les services spécialisés en lien avec la carte Santé soient offerts dans tous les centres ServiceOntario afin de permettre aux Ontariens et Ontariennes d'avoir accès à ces services plus près de chez eux, en soirée et les fins de semaine. Ces services comprennent des services d'enregistrement pour les titulaires de permis de travail, les résidents et résidentes qui reviennent en Ontario et les Ontariens et Ontariennes en situation d'itinérance
- 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, et ce, par les moyens suivants :
 - moderniser le système Paiements de transfert Ontario afin de permettre une expérience plus simple et plus rapide pour les partenaires de prestation de services
 - établir un processus d'authentification des comptes afin de garantir un niveau de sécurité plus élevé lorsque le public accède au système

- déplacer l'infrastructure du système vers une plateforme infonuagique afin d'améliorer le rendement du système même, ainsi que les contrôles administratifs, et de garantir un temps de récupération plus rapide en cas de panne du système
- poursuivre la mise en œuvre de stratégies d'engagement et de partenariat auprès des entreprises afin de les aider à mieux comprendre les lois sur la protection des consommateurs et à s'y conformer plus facilement. L'amélioration de la conformité des entreprises profitera également aux consommateurs et contribuera à créer un marché plus équitable
- poursuivre la mise en œuvre du plan d'action organisationnel en lien avec l'ITI afin d'accélérer la transformation et la modernisation des programmes et des services du gouvernement
- continuer à s'adapter aux tendances du marché, notamment en complétant les services des infoCentres par une fonction de réponse vocale interactive et en renforçant les pratiques de gestion des connaissances à l'interne afin d'offrir aux clients une expérience cohérente et complète
- poursuivre la collaboration avec les partenaires du ministère pour fournir des services centrés sur le client, et ce, 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
- continuer à améliorer l'expérience de l'utilisateur sur ontario.ca, y compris l'expérience de recherche, en établissant une capacité accrue pour ce qui est de comprendre les requêtes des utilisateurs et de répondre avec des résultats plus précis et mieux adaptés au contexte
- travailler avec les ministères partenaires afin de régler les problèmes liés aux données dans les secteurs prioritaires pour le gouvernement. Cela englobe l'initiative des normes de données pour les applications de planification et de développement, au moyen de laquelle on veille, en partenariat avec le ministère des Affaires municipales et du Logement, à la cohérence de la terminologie et des données recueillies par les municipalités afin de rationaliser les processus en lien avec les applications de planification
- continuer de mettre l'accent sur la maximisation de la qualité, de la valeur et de l'utilisation de l'information du gouvernement, tout en veillant à ce que les Ontariens et Ontariennes bénéficient des meilleures pratiques possibles en matière de tenue de dossiers, d'accès à l'information et de protection de la vie privée

2. 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.

Améliorations apportées à ServiceOntario

- continuer à mettre en ligne davantage de services, pour les particuliers et les entreprises, afin d'en faciliter l'accès, où et quand ils sont nécessaires
- il y aura une nouvelle fonction « ajouter au calendrier » pour les nouveaux rappels par courriel

Immatriculation en ligne pour les commerçants

- en 2024–2025, continuer d'apporter des améliorations à la plateforme d'immatriculation en ligne pour les commerçants, y compris l'intégration d'un plus grand nombre de commerçants. En février 2024, plus de 500 commerçants avaient adhéré à la plateforme. ServiceOntario continuera de faire des démarches auprès des concessionnaires d'automobiles, des intervenants du milieu de l'application de la loi et des fournisseurs de services privés afin d'améliorer la plateforme d'immatriculation en ligne pour les commerçants en fonction des commentaires des utilisateurs

Améliorer l'expérience numérique de l'utilisateur

- tirer parti du lancement réussi d'une plateforme numérique infonuagique de prestation des services qui permet aux Ontariens et aux Ontariennes de gérer plus facilement leurs produits et services gouvernementaux en ligne grâce à une expérience utilisateur personnalisée, sécurisée et sans heurt. En 2024–2025, on s'emploiera avant tout à accroître les choix offerts aux clients en proposant de nouveaux services en ligne et en mettant l'accent sur l'amélioration continue des fonctionnalités et des services déjà intégrés à la plateforme

Validation automatisée des certificats d'immatriculation de véhicules

- automatiser la validation des certificats d'immatriculation de véhicules afin de créer un processus plus simple et plus facile pour les Ontariens et Ontariennes qui répondent aux exigences du programme, en veillant à ce que les conducteurs en règle n'aient pas à renouveler leur certificat d'immatriculation

Modernisation des services d'infoCentre

- continuer d'accroître les services fournis au nom des ministères partenaires dans le cadre de l'initiative InfoCentre unique pour l'Ontario. Depuis juillet 2022, ServiceOntario a conclu 55 engagements avec des ministères, dont 35 sont sur le point de donner lieu à un partenariat avec ServiceOntario et 12 se sont traduits par l'intégration du ministère concerné

Prise de rendez-vous

- continuer à améliorer l'expérience de prise de rendez-vous et établir la fonction de prise de rendez-vous à un plus grand nombre d'endroits

Services d'entreprise modernes

- continuer de voir à l'établissement d'un lieu de travail numérique moderne en encourageant l'adoption de nouveaux outils de productivité, de communication et de collaboration à l'échelle de la FPO
- veiller à ce que les projets gouvernementaux qui concernent la création ou l'amélioration d'un service numérique respectent les normes des services numériques de l'Ontario tout au long de leur réalisation, et ce, au moyen de recherches sur les utilisateurs et d'évaluations de la stratégie Priorité au numérique
- permettre l'utilisation transparente et responsable de (IA) en veillant au perfectionnement du Cadre ontarien pour la fiabilité de l'intelligence artificielle, notamment par la création d'un groupe de travail de spécialistes de l'IA chargé de fournir des conseils et des recommandations au gouvernement de l'Ontario
- accroître la transparence et promouvoir les pratiques exemplaires en ce qui a trait à l'utilisation de l'IA générative en publiant des lignes directrices visant à garantir une utilisation appropriée par les ministères et les organismes publics
- mettre en place un service de vérification de l'identité numérique afin de moderniser le processus de vérification de l'identité, de manière à ce que la population ontarienne puisse accéder aux services gouvernementaux

Établir les fondations d'un avenir basé sur le nuage, en tentant de voir à ce qu'environ 50 % des applications gouvernementales (charges de travail et données) soient hébergées dans le nuage d'ici mars 2025. En procédant de la sorte, on pourra se concentrer davantage sur les activités à valeur ajoutée qui sont au cœur des opérations gouvernementales. On pourra aussi :

- réduire la dépendance à l'égard des technologies de longue date, tout en garantissant le maintien des applications essentielles à la mission et aux activités
- permettre l'innovation dans la réalisation des programmes et la prestation des services
- voir au déploiement agile des plateformes et permettre le renforcement de la capacité lorsque la demande à l'égard des applications augmente

- continuer d'établir des partenariats avec les ministères afin d'étudier les possibilités d'offrir des services à large bande accessibles et abordables aux populations mal servies et vulnérables
- poursuivre la mise en œuvre d'une stratégie de modernisation des services vocaux, pour voir à la cohérence quant à la communication à la collaboration, et ainsi remplacer les systèmes téléphoniques en fin de vie par des technologies modernes
- par le biais de la Stratégie pour la cybersécurité de l'Ontario :
 - renforcer la sécurité et la résilience des systèmes d'information provinciaux et moderniser les mesures de protection, telles que les contrôles de gestion de l'accès à l'identité et les capacités d'ouverture de session unique, sécurisée et facile d'utilisation
 - accroître, au moyen de la collaboration opérationnelle, le soutien offert aux ministères et aux organismes de la FPO, de même qu'aux entités du secteur parapublic, afin de renforcer la maturité cybernétique et de se défendre contre les cyberattaques. Cette approche consisterait notamment à garantir l'adoption à plus grande échelle des pratiques exemplaires en matière de cybersécurité, y compris en ce qui touche les évaluations des risques, les programmes d'information et de sensibilisation, ainsi que les partenariats technologiques
- faire progresser la maturité numérique à l'échelle des ministères afin de fournir de meilleurs services à la population ontarienne et de tirer pleinement parti du potentiel des données pour stimuler l'innovation et la croissance économique. Voici certaines des mesures prises à cet effet :
 - élaborer des plans d'action permettant une plus grande collaboration organisationnelle au moment de concevoir et d'offrir des produits et des plateformes technologiques
 - faire progresser la gouvernance numérique et la gouvernance des données, de même que le renforcement des capacités technologiques et l'évaluation comparative en élaborant des politiques et des procédures et en définissant des objectifs quant à l'état voulu
 - créer des plateformes et des produits centrés sur l'utilisateur qui accélèrent la modernisation des technologies et des services du gouvernement, notamment la plateforme Notification, qui permet d'envoyer des courriels et des messages textes et de faire des appels téléphoniques pour rappeler aux destinataires de renouveler divers documents gouvernementaux

3. Gains d'efficacité générés

Rationaliser les services essentiels et les fonctions administratives.

- continuer d'accroître l'adaptabilité de l'effectif de ServiceOntario en mettant en œuvre des modèles de dotation en personnel polyvalent pour les services de première ligne et les infoCentres et en utilisant des téléphones logiciels (tirant parti de la technologie infonuagique) pour faire des appels téléphoniques sur Internet par l'intermédiaire d'ordinateurs de bureau ou portatifs, et ce, de manière à réduire les coûts opérationnels
- fournir efficacement des services essentiels, notamment en ce qui touche l'administration des paiements de transfert et le traitement des opérations financières, ainsi que d'autres services organisationnels en lien avec les activités
- continuer à permettre la modernisation des paiements de transfert à l'échelle du gouvernement, y compris pour ce qui est de centraliser l'administration des paiements de transfert sur une plateforme numérique unique et de voir à ce qu'il y ait une source consolidée de données sur les paiements de transfert en vue de la prise de décisions fondées sur des données probantes

4. Soutenir les entreprises

Simplifier le cadre réglementaire de l'Ontario et réduire le fardeau administratif imposé aux entreprises afin qu'il leur soit plus facile de réaliser des démarches auprès du gouvernement de l'Ontario.

- optimiser le programme du Registre des entreprises de l'Ontario afin d'améliorer la surveillance gouvernementale et la collecte des recettes et d'offrir davantage de voies de prestation de services, et ce, de manière à améliorer l'expérience des entreprises
- faire évoluer le compte ServiceOntario pour les entreprises afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur
- continuer de travailler en vue de l'établissement des dispositions réglementaires nécessaires à la mise en œuvre de la nouvelle *Loi de 2023 sur la protection du consommateur*. Une fois en vigueur, cette loi, sur la base des mesures de protection existantes, renforcera les droits des consommateurs et permettra aux entreprises de se conformer plus facilement aux exigences en matière de protection des consommateurs. Le ministère commencera à consulter les intervenants en 2024 à propos des versions provisoires des dispositions réglementaires requises pour l'entrée en vigueur de la nouvelle loi
- continuer de travailler en vue de l'établissement des dispositions réglementaires nécessaires à la pleine mise en œuvre des modifications apportées à la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*. Une fois en vigueur, ces modifications permettront aux Ontariens et Ontariennes de bénéficier d'un meilleur accès à leurs renseignements de crédit et de limiter dans une plus grande mesure la manière dont ces renseignements sont communiqués à des tiers, tout en supprimant certaines exigences contraignantes imposées aux entreprises

- continuer de prendre des mesures et de renforcer la protection offerte aux consommateurs en améliorant le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, en partenariat avec Tarion, une société indépendante sans but lucratif chargée d'administrer la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, y compris les réclamations qui se rapportent aux garanties et à la protection s'appliquant aux logements neufs
- collaborer avec l'Office de réglementation de la construction des logements, l'organisme de réglementation des constructeurs et des vendeurs de logements neufs de l'Ontario, pour continuer à renforcer la confiance des acheteurs de logements neufs
- en outre, le ministère continue de soutenir le Plan d'action pour l'offre de logements, et ce, en élaborant des stratégies pour atteindre l'objectif de construction de 1,5 million de logements d'ici 2031
- voir à ce qu'il soit plus facile pour les entreprises d'avoir accès aux renseignements dont elles ont besoin pour démarrer leurs activités, créer des emplois et prendre de l'expansion. Le ministère est en voie de mettre en place un système centralisé de suivi des permis et des licences sur le site [Ontario.ca/entreprises](https://ontario.ca/entreprises) afin de pouvoir donner aux entreprises des renseignements en temps réel sur l'état d'avancement de leurs demandes de permis et de licence

5. Personnes et culture

Garantir l'accès équitable aux services pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes, et voir à l'apport d'améliorations en ce sens, tout en renforçant le développement des compétences techniques et la préservation historique au sein de la FPO.

- voir à ce que tous les centres ServiceOntario de la province soient en mesure d'offrir des services et des appareils de traduction; on s'attend ainsi à ce que 100 % des centres ServiceOntario soient dotés de capacités de traduction d'ici l'automne 2024, et ce, de manière à ce que davantage d'Ontariens et d'Ontariennes puissent obtenir l'aide requise dans la langue de leur choix
- continuer à rendre les services gouvernementaux plus accessibles en créant un compte de courriel dédié aux demandes de mesures d'adaptation présentées avant les visites en personne aux centres ServiceOntario
- continuer de voir à la participation des collectivités et des partenaires à la conception des mécanismes de prestation de services et échanger des renseignements sur les produits et services. Par exemple, il s'agit de collaborer avec la Nation Nishnawbe Aski (NNA) et le ministère des Affaires autochtones de l'Ontario pour concevoir conjointement une solution de prestation de services dirigée par la NNA qui améliorera l'accès aux services gouvernementaux. De même, ServiceOntario a lancé une nouvelle plaque d'immatriculation avec graphique à l'intention de la Première Nation de Garden River
- continuer à travailler en étroite collaboration avec Service Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour soutenir les demandeurs d'asile qui arrivent dans la région de North York et de Durham, et ce, en donnant des renseignements et en prenant des rendez-vous en ce qui a trait aux produits

provinciaux, par exemple les cartes Santé, les permis de conduire et les cartes-photos de l’Ontario

- continuer à sensibiliser et à informer le personnel des infoCentres sur les mesures de soutien à l’accessibilité afin de mieux aider tous les Ontariens et toutes les Ontariennes, notamment en élaborant un programme de formation amélioré sur l’accessibilité à l’intention du personnel des infoCentres et en collaborant avec le Conseil consultatif des normes d’accessibilité lorsqu’il s’agit de concevoir de nouveaux services et programmes et de nouvelles voies de prestation de services pour les infoCentres
- moderniser la formation technique à propos de la gestion de l’information de même que de la collecte, de la conservation et de la communication de documents d’importance provinciale et historique au sein de la FPO et du secteur parapublic

Indicateurs de rendement clés

Le ministère des Services au public et aux entreprises dispose de plusieurs indicateurs de rendement clés (IRC), qu’il utilise pour évaluer la mesure dans laquelle on donne suite aux priorités ministérielles, notamment en ce qui touche les taux de satisfaction de la clientèle de même que les normes de service et les garanties connexes. Il est important pour le ministère de connaître le niveau de satisfaction des clients et de savoir s’il respecte ses engagements envers ceux-ci dans les délais voulus.

Ministère

Excellence en matière de prestation de services :	
Indicateur	Valeur et date cibles
% de satisfaction de la clientèle à l’égard de la prestation des services du ministère des Services au public et aux entreprises	90 %;
Programmes contribuant au résultat associé à l’IRC :	31 mars 2025

Indicateur	Valeur et date cibles
• Programme des services organisationnels de technologie de l'information • Services opérationnels pour la fonction publique • ServiceOntario	
% des normes de service et des garanties connexes du ministère des Services au public et aux entreprises pour lesquelles on a atteint ou dépassé les objectifs Programmes contribuant au résultat associé à l'IRC : • Programme des services organisationnels de technologie de l'information • Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels • Protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données • ServiceOntario	90 %; 31 mars 2025

Données financières détaillées

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2024–2025 (M\$)	
Type	Dépenses prévues du ministère (M\$)
Fonctionnement	712,0
Immobilisations	31,1
Total	743,0

Remarque : Les montants ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Tableau 2 : Chiffres combinés — Fonctionnement et immobilisations par crédit

Charges de fonctionnement

Crédit/Programme	Prévisions 2023–2024 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021–2022 ^[1] \$	%	Prévisions 2022–2023 ^[1] \$	Chiffres réels provisoires 2022–2023 [1] \$	Chiffres réels 2021–2022 [1] \$
Programme d'administration du ministère	36 552 700	3 821 900	11,7%	32 730 800	38 808 867	29 797 660
Protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données	63 403 800	(28 142 500)	(30,7%)	91 546 300	49 184 378	39 625 727
Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels	52 152 400	(104 094 100)	(66,6%)	156 246 500	166 875 740	114 422 858
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	(250 680 600)	(77,6%)	322 865 287	277 154 687	460 328 034	72 184 687

Programme ServiceOntario	257 908 500	19 881 400	8,4%	238 027 100	305 056 642	255 5 76 94 8
Services aux consommateurs	29 675 600	10 354 500	53,6%	19 321 1 00	27 683 7 17	19 66 3 934
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	77 316 200	(25 507 800)	(24,8 %)	102 824 000	110 465 190	96 04 1 925
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	162 818 000	8 955 800	5,8%	153 862 200	165 993 767	135 0 09 84 4
Total à voter — Charges de fonctionnement	679 827 200	(114 730 800)	(14,4 %)	794 558 000	864 068 301	690 1 38 89 6
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	(250 68 0 600)	(77,6%)	322 8 65 28 7	277 154 687	460 328 034	72 18 4 687

Crédits législatifs	72 184 687	(250 680 600)	(77,6 %)	322 865 287	277 154 687	460 3 28 03 4
Total — Crédits législatifs	(250 68 0 600)	(77,6%)	322 8 65 28 7	277 154 687	460 328 034	72 18 4 687
Redressement de consolidation — Portefeuille immobilier general	(250 68 0 600)	(77,6%)	322 8 65 28 7	277 154 687	460 328 034	72 18 4 687
Redressement de consolidation — Autorité ontarienne de rélementation des services financiers	(250 68 0 600)	(77,6%)	322 8 65 28 7	277 154 687	460 328 034	72 18 4 687
Total des charges de fonctionnement, y compris redressement de consolidation et autres redressements	(250 68 0 600)	(77,6%)	322 8 65 28 7	277 154 687	460 328 034	72 18 4 687

Actifs de fonctionnement

Crédit/Programme	Prévisions 2023–2024 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021–2022 ^[1] \$	% ****	Prévisions 2022–2023 ^[1] \$	Chiffres réels provisoires 2022–2023 [1] \$	Chiffres réels 2021–2022 [1] \$
Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels	S.O. *****	(170 002 000)	(100,0%)	170 002 000	119 695 800	160 028 746
Services aux consommateurs	S.O. *****	(1 000)	(100,0%)	1 000	1 000	S.O. *****
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	1 750 000	526 000	43,0%	1 224 000	1 224 000	857 158
Total à voter — Actifs de fonctionnement	41 750 000	(164 477 000)	(79,8%)	206 227 000	155 920 800	207 874 891

Programme des services organisationnels de technologie de l'information	40 000 000	5 000 000	14,3 %	35 000 000	35 000 000	46 988 987
Total à voter — Actifs de fonctionnement	41 750 000	(164 477 000)	(79,8 %)	206 227 000	155 920 800	207 874 891

Charges d'immobilisations						
Crédit/Programme	Prévisions 2023–2024 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021–2022 ^[1] \$	%	Prévisions 2022–2023 ^[1] \$	Chiffres réels provisoires 2022–2023 ^[1] \$	Chiffres réels 2021–2022 ^[1] \$
Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements	31 065 500	3 967 700	14,6 %	27 097 800	25 533 100	22 583 661

Programme d'administration du ministère	1 000	S.O. *****	S.O. ***** .	1 000	1 000	S.O. *****
Protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données	2 753 10 0	(107 200)	(3, 7%)	2 860 300	2 860 300	2 962 106
Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels	3 000	S.O. *****	S.O. ***** .	3 000	3 000	S.O. *****
Programme ServiceOntario	1 000	S.O. *****	S.O. ***** .	1 000	1 000	S.O. *****
Services aux consommateurs	1 000	(1 000)	(50 ,0%)	2 000	2 000	S.O. *****
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	2 000	S.O. *****	S.O. ***** .	2 000	2 000	S.O. *****
Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements	31 065 5 00	3 967 700	14, 6%	27 097 80 0	25 533 10 0	22 58 3 661

Programme des services organisationnels de technologie de l'information	9 552 10 0	(232 500)	(2, 4%)	9 784 600	9 784 600	9 330 820
Total à voter — Charges d'immobilisations	12 313 2 00	(340 700)	(2, 7%)	12 653 90 0	12 653 90 0	12 29 2 926
Crédits législatifs	27 352 4 00	4 124 900	17, 8%	23 227 50 0	21 710 40 0	19 59 3 457
Total du ministère — Charges d'immobilisations	39 665 6 00	3 784 200	10, 5%	35 881 40 0	34 364 30 0	31 88 6 383
Redressement de consolidation — portefeuille immobilier général	(8 600 1 00)	183 500	(2, 1%)	(8 783 60 0)	(8 831 20 0)	(9 30 2 722)
Redressement des charges d'immobilisations	S.O. *****	S.O. *****	S.O. ***** .	S.O. *****	S.O. *****	S.O. *****
Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements	31 065 5 00	3 967 700	14, 6%	27 097 80 0	25 533 10 0	22 58 3 661

Biens immobilisés						
Crédit/Programme	Prévisions 2023-2024 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2021-2022 ^[1] \$	% *****	Prévisions 2022-2023 ^[1] \$	Chiffres réels provisoires 2022-2023 ^[1] \$	Chiffres réels 2021-2022 ^[1] \$
Protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données	2 000	(7 835 100)	(10 0,0 %)	7 837 100	29 200	6 206 631
Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels	4 000	S.O. *****	S.O. ***** .	4 000	1 965 000	S.O. *****
Total du ministère — Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements (actif non compris)	743 029 087	(391 692 700)	(34 ,5%)	1 134 721 787	1 131 320 488	1 164 761 247

Programme ServiceOntario	5 005 700	(9 166 300)	(64 ,7%)	14 172 000	14 416 400	9 293 534
Services aux consommateurs	1 000	S.O. *****	S.O. ***** .	1 000	1 000	S.O. *****
Groupement pour l'intégration des services gouvernementaux	1 000	S.O. *****	S.O. ***** .	1 000	1 000	S.O. *****
Programme des services organisationnels de technologie de l'information	51 514 000	S.O. *****	S.O. ***** .	51 514 000	42 694 400	49 80 0 349
Total à voter — Biens immobilisés	56 527 700	(17 001 400)	(23 ,1%)	73 529 100	59 107 000	65 30 0 514
Total du ministère — Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements (actif non compris)	743 02 9 087	(391 692 700)	(34 ,5%)	1 134 7 21 787	1 131 3 20 488	1 164 761 247

Crédits législatifs	1 000	S.O. *****	S.O. ***** .	1 000	1 000	S.O. *****
Total du ministère — Biens immobilisés	56 528 700	(17 001 400)	(23 ,1%)	73 530 100	59 108 000	65 30 0 514
Total du ministère — Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements (actif non compris)	743 02 9 087	(391 692 700)	(34 ,5%)	1 134 7 21 787	1 131 3 20 488	1 164 761 247

Tableau des tendances historiques				
Données d'analyse des tendances historiques	Chiffre s réels 2020- 2021 ^[2] \$	Chiffres réels 2021- 2022 ^[2] \$	Prévisio ns 2022- 2023 ^[2] \$	Prévisi ons 2023- 2024 \$
Total du ministère — Fontionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressement (excluatn les biens immobilises)	754 23 4 237	1 164 7 61 247	1 134 7 21 787	743 02 9 087

Données d'analyse des tendances historiques	Chiffre s réels 2020– 2021 ^[2] \$	Chiffres réels 2021– 2022 ^[2] \$	Prévisio ns 2022– 2023 ^[2] \$	Prévisi ons 2023– 2024 \$
Variation d'un exercice à l'autre	S . O	5 4 %	(3 %)	(3 5 %)

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>)
- Bâtir un Ontario meilleur : Budget de l’Ontario 2024 (<https://budget.ontario.ca/fr/2024/index.html>)

Authorités administratives

Le ministère surveille 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* établit un cadre pour la délégation de l’application des dispositions législatives en ce qui a trait à la gestion des condominiums, à la sécurité des installations électriques, à la réglementation des concessionnaires et des vendeurs de véhicules automobiles, à la vente de voyages par des agents et agentes de voyage et des grossistes, à la réglementation des services funéraires (c.-à-d. funérailles, cimetières, crématoriums et services de transfert) ainsi qu’à la réglementation des agents immobiliers, des courtiers et des maisons de courtage.

Il y a également des lois distinctes qui prévoient l'application du cadre de surveillance d'une autorité administrative donnée aux normes de sécurité techniques et de sécurité en matière d'électricité, aux pratiques d'évacuation sécuritaire relatives aux infrastructures souterraines, aux garanties associées aux logements neufs, à l'attribution de permis aux constructeurs de logements neufs, au secteur des condominiums et aux 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*, établissent 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 particulières relatives à la protection des consommateurs ou à la sécurité du public.

Le ministère supervise la prestation de services par les autorités administratives et s'occupe des lois et règlements connexes. Les autorités en question fournissent divers services, habituellement en ce qui touche la délivrance de permis, les inspections, l'éducation, 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 distinctes et la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*. Le ministère continue 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 (par exemple réalisation d'inspections et d'enquêtes) en lien avec les exploitants de cimetières, de crématoriums et de services de transfert, les vendeurs avec qui font affaire ces exploitants, les directeurs de funérailles, les exploitants d'entreprises funéraires et les planificateurs de funérailles. L'Autorité 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'application des dispositions déléguées en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. L'Office offre des renseignements faciles à utiliser visant à aider les propriétaires et les résidents et résidentes 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 et résidentes de condominiums à régler des problèmes courants 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 l'offre du programme d'information requis à l'intention des gestionnaires de condominiums, la tenue 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*, à 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 qu'à 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. En outre, l'Office demande des comptes aux constructeurs et aux vendeurs de logements neufs en cas de violation du code de déontologie applicable et met en œuvre un processus formel de traitement des plaintes concernant ces constructeurs et vendeurs.

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 en lien avec les emplacements et veille à ce que la Loi soit respectée par ses membres, parmi lesquels figurent des services de gaz, d'électricité et de télécommunications ainsi que 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, dans le cadre de l'achat ou de la location d'un véhicule, 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 voir à la conformité avec la Loi.

Le **Conseil ontarien de l'immobilier** veille à l'application de la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers* (anciennement 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 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 qu'ils se conforment aux normes applicables aux études; d'inspecter les bureaux des maisons de courtage pour s'assurer qu'elles respectent la loi; d'enquêter sur les plaintes; de prendre des mesures d'application concernant les infractions à la Loi.

Tarion 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 et les acheteurs d'habitations neuves.

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 dispositions législatives sur la sécurité publique dans divers secteurs industriels, notamment en ce qui touche les attractions, les ascenseurs et appareils de levage, les remonte-pentes, les carburants, les chaudières et les appareils sous pression de même que 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 à cet égard, 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 en ce qui a trait au coût payé à un agent de voyage inscrit, ou par son entremise, pour des services de voyage non reçus 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

Hon. Todd J. McCarthy — Ministre

Sous-ministre — Renu Kulendran

Directeur des services juridiques — Fateh Salim

Directrice des communications — Jennifer Proulx

Directeur des opérations — Caitlyn Tindale

SMA Directeur du numérique et des données et directeur de la protection de la vie privée
Sous-ministre associé, Protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données — John Roberts

SMA Politiques et données — Melissa Kittmer (par intérim)

SMA Division des Archives publiques et archiviste de l'Ontario — Jacqueline Spencer (par intérim)

SMA Innovation numérique et produits — Katy Lalonde (par intérim)

Directeur général de l'information pour la fonction publique Technologie de l'information du gouvernement de l'Ontario — Mohammad Qureshi

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

Directeur général de la sécurité de l'information Cybersécurité — Daniela Spagnolo

Directrice de la technologie Stratégies en matière de technologie pour la FPO — Joyce Drohan



Lois à l'application desquelles veille le ministère des services au public et aux entreprises

- Code de la route, L.R.O. 1990, chap. H.8, en ce qui concerne la partie III
- Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises, L.O. 2000, chap. 3
- 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 de 1994 portant réforme de la réglementation des entreprises, L.O. 1994, chap. 32
- Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs, L.O. 1996, chap. 19
- Loi de 1998 sur les condominiums, L.O. 1998, chap. 19
- Loi de 1998 sur l'électricité, L.O. 1998, chap. 15, annexe A, en ce qui concerne la partie VIII
- Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance, L.O. 1999, chap. 3
- Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité, L.O. 2000, chap. 16
- Loi de 2001 sur la sécurité des cavaliers, L.O. 2001, chap. 4
- Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers, L.O. 2002, chap. 30, annexe C
- Loi de 2002 sur la protection du consommateur, L.O. 2002, chap. 30, annexe A
- Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles, L.O. 2002, chap. 30, annexe B
- Loi de 2002 sur le secteur du voyage, L.O. 2002, chap. 30, annexe D
- Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation, L.O. 2002, chap. 33
- Loi de 2006 sur le transfert des valeurs mobilières, L.O. 2006, chap. 8.
- Loi de 2006 sur les Archives publiques et la conservation des documents, L.O. 2006, chap. 34, annexe A
- Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire, L.O. 2008, chap. 9
- Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif, L.O. 2010, chap. 15
- Loi de 2010 sur les services d'enregistrement immobilier électronique, L.O. 2010, chap. 1, annexe 6
- Loi de 2012 sur les services gouvernementaux et les fournisseurs de services (ServiceOntario), L.O. 2012, chap. 8, annexe 21 (abrogée en application de l'article 10.1 de la Loi de 2006 sur la législation)
- Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario, L.O. 2012, chap. 4
- Loi de 2015 sur les services de gestion de condominiums, L.O. 2015, chap. 28, annexe 2
- Loi de 2017 sur la protection des propriétaires et des acquéreurs de logements neufs, L.O. 2017, chap. 33, annexe 2 (pas en vigueur)
- Loi de 2017 sur la vente de billets, L.O. 2017, chap. 33, annexe 3
- Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs, L.O. 2017, chap. 33, annexe 1
- Loi de 2017 sur les inspections immobilières, L.O. 2017, chap. 5, annexe 1 (pas encore en vigueur)
- Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés, L.O. 2019, chap. 7, annexe 56
- Loi de 2020 autorisant d'autres modes de dépôt de documents pour les entreprises, L.O. 2020, chap. 7, annexe 1

- *Loi de 2020 sur les renseignements relatifs au contenu des films, L.O. 2020, chap. 36, annexe 12*

- *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 2022 sur les normes de service, L.O. 2022, chap. 2, annexe 1*

- *Loi portant réforme de l'enregistrement immobilier, L.R.O. 1990, chap. L.4*

- *Loi sur la Gazette de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. O.3*

- *Loi sur la répartition des paiements périodiques, L.R.O. 1990, chap. A.23*

- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O.1990, chap. F.31.*

- *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, chap. M.56*

- *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 le bornage, L.R.O. 1990, chap. B.10*

- *Loi sur le changement de nom, L.R.O. 1990, chap. C.7*

- *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, sauf en ce qui concerne les services fournis par le Secrétariat du Conseil du Trésor*

- *Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs, L.R.O. 1990, chap. R.25*

- *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. O.31*

- *Loi sur les cessions et préférences, L.R.O. 1990, chap. A.33*

- *Loi sur les commissionnaires, L.R.O. 1990, chap. F.1*

- *Loi sur les huissiers, L.R.O.1990, chap. B.2*

- *Loi sur les jours fériés dans le commerce de détail, L.R.O. 1990, chap. R.30*

- *Loi sur les noms commerciaux, L.R.O. 1990, chap. B.17*

- *Loi sur les personnes morales extraprovinciales, L.R.O. 1990, chap. E.27*

- *Loi sur les personnes morales, L.R.O. 1990, chap. C.38*

- *Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires, L.R.O. 1990, chap. D.12*

- *Loi sur les renseignements concernant le consommateur, L.R.O. 1990, chap. C.33*

- *Loi sur les renseignements exigés des personnes morales, L.R.O. 1990, chap. C.39*

- *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette, L.R.O. 1990, chap. C.14*

- *Loi sur les sociétés coopératives, L.R.O. 1990, chap. C.35*

- *Loi sur les sociétés en nom collectif, L.R.O. 1990, chap. P.5*

- *Loi sur les sociétés en commandite, L.R.O. 1990, chap. L.16*

- *Loi sur les sociétés par actions, L.R.O. 1990, chap. B.16*

- *Loi sur les statistiques de l'état civil, L.R.O. 1990, chap. V.4*

- *Loi sur les sûretés mobilières, L.R.O. 1990, chap. P.10*

- *Loi sur l'enregistrement des actes, L.R.O. 1990, chap. R.20*

- *Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers, L.R.O. 1990, chap. L.5*

- *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles, L.R.O. 1990, chap. M.41*

Rapport annuel 2023–2024

Faits saillants des résultats de l'exercice 2023–2024

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 les suivantes :

Excellence en matière de prestation de services

- en février 2023, il y avait eu plus de 47,2 millions d'interactions avec ServiceOntario (y compris en ce qui touche des aiguillages, des renseignements et des transactions) par l'intermédiaire de son réseau de centres et de services en ligne, par téléphone et par courrier
- dans le cadre du projet sur l'empreinte du registre immobilier, on a optimisé 14 bureaux d'enregistrement immobilier. On peut maintenant libérer l'espace ainsi créé ou permettre à ServiceOntario de revoir l'expérience en personne à certains endroits
- au troisième trimestre de 2023–2024, on avait atteint ou dépassé l'objectif dans le cas de 89 % des services de ServiceOntario visés par une norme de service. De même, on traitait plus de 73 % des appels à l'infoCentre en 2 minutes ou moins, tandis que plus de 86 % des clients attendent moins de 20 minutes dans les centres de services
- on a établi le système de prise de rendez-vous à environ 140 sites de ServiceOntario. Les Ontariens et Ontariennes ont pris 757 000 rendez-vous à l'aide du nouveau système depuis son lancement au début de 2023
- on a veillé à ce que les Ontariens et Ontariennes admissibles de 18 ans et plus qui n'ont pas besoin d'une nouvelle photo ou d'une nouvelle signature, ou qui bénéficient d'une exemption permanente quant à la photo ou à la signature, puissent aussi profiter des rendez-vous virtuels pour le renouvellement de leur carte Santé
- serviceOntario a veillé à ce que les familles et les entreprises de la collectivité puissent accéder plus facilement et d'une manière plus pratique aux services dont elles dépendent; plus précisément :

- on a ouvert un nouveau centre de services à Eganville, dans des locaux partagés au sein d'un centre communautaire. Ce centre de services offre les services les plus courants de ServiceOntario ainsi que la formation en matière de compétences de base d'Emploi Ontario
- on a rouvert le centre de services à Pickle Lake grâce à un partenariat avec le canton de Pickle Lake. On a ainsi créé un centre communautaire permettant aux résidents ainsi qu'aux résidentes de Pickle Lake et des environs d'accéder aux services de deux ordres de gouvernement
- on a lancé le projet pilote de l'initiative Servir tous les Canadiens avec Service Canada dans les centres de services de College Park, de Hamilton et de Thunder Bay, offrant ainsi un soutien spécialisé qui met les personnes vulnérables en contact avec l'équipe des services mobiles de Service Canada afin qu'elles puissent se retrouver sans heurt parmi les services des gouvernements fédéral et provincial, et ce, de manière à bénéficier de services plus simples, plus rapides et de meilleure qualité
- on a lancé, avec Kerry's Place Autism Services, un projet pilote sur le programme « Employment Works » dans les centres de services de College Park et de Whitby
- on a lancé, avec le Conseil tribal de North Shore, le Niigaaniin Services Mobile Hub (carrefour mobile de services Niigaaniin) — la toute première unité mobile privée de prestation de services de ServiceOntario
- on a lancé un projet pilote de prestation de services mobiles à Huntsville, qui permettra d'offrir les services du gouvernement directement dans les petites collectivités sont mal servies
- on a établi un partenariat avec le ministère de la Santé en vue d'établir le mécanisme d'harmonisation de la carte Santé à 26 centres de services privés afin que les clients puissent effectuer toutes les transactions liées à cette carte. On a servi 31 490 Ontariens et Ontariennes en 2023–2024
- on a établi un centre de services temporaire de ServiceOntario à Brantford, en réaménageant un bureau d'enregistrement immobilier vacant, afin d'offrir des services encore plus pratiques aux travailleurs agricoles étrangers, aux nouveaux arrivants et à d'autres personnes qui ont besoin de renouveler leur carte Santé ou d'en obtenir une nouvelle
- on a ouvert six nouveaux centres de services de ServiceOntario dans des magasins Staples Canada, puis trois autres centres en 2024, ce qui permet aux familles et aux entreprises d'accéder plus facilement et d'une manière plus pratique aux services gouvernementaux essentiels, et ce, là où les gens vivent, travaillent et font leurs courses

- on a ajouté les services sociaux et d'emploi de Toronto aux organisations qui bénéficient du soutien de l'infoCentre pour ce qui est de la ligne Demande d'aide sociale par voie numérique
- on a mis en place une fonction de soutien par l'intermédiaire de l'infoCentre à l'égard du programme de subventions pour les projets communautaires de protection civile afin que les clients reçoivent des réponses rapides à leurs questions par téléphone et par courriel
- on a fait passer 178 applications gouvernementales à des services d'authentification plus modernes, de manière à offrir une expérience améliorée et cohérente aux utilisateurs de la FPO, du secteur parapublic et du public en général
- on a offert un soutien aux consommateurs en faisant des démarches volontaires de médiation, en aidant à régler les plaintes, en réalisant des inspections et en prenant les mesures d'application de la loi qui s'imposaient. Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023, le ministère :
 - a reçu 28 856 plaintes, signalements d'incident et demandes de renseignements de la part de consommateurs
 - a mené des négociations qui se sont traduites par un montant de 755 857 \$ en résolution pour les consommateurs
 - a fait économiser 53 343 \$ aux consommateurs en ce qui a trait à des contrats annulés ou rescindés
 - a réalisé 145 inspections, en accordant une attention particulière aux secteurs présentant des risques pour les consommateurs (selon les interactions les plus fréquentes avec le centre d'appels), notamment en ce qui touche les prêts sur salaire, les agences de recouvrement, la réparation automobile, le déménagement et l'entreposage de même que la construction, l'entretien et la rénovation de logements
 - a déposé 74 accusations aux termes de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et d'autres dispositions législatives applicables
 - a obtenu 44 déclarations de culpabilité, lesquelles se sont traduites par 190 000 \$ en amendes imposées par les tribunaux, 34 994 \$ en dédommagement, 84 mois de probation et 10 mois d'incarcération
- il y a eu plus de 1,9 million d'interactions avec Protection du consommateur de l'Ontario, principalement la communication de renseignements en ligne, par téléphone, par courrier et en personne
- on a continué d'offrir des services intégrés et des conseils aux ministères, aux organismes, au secteur parapublic et au public pour voir à l'intégration et à l'efficacité des activités de conservation de dossiers, d'accès à l'information et de protection de la vie privée. On a notamment coordonné et géré les demandes de renseignements provenant de députés, d'institutions et de municipalités. On s'est aussi occupé des demandes du public sur l'accès à

l'information, sur la protection de la vie privée ainsi que sur l'application de diverses lois comme la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (1990) et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (1990)

- 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'information et de sensibilisation, à la connaissance des cybermenaces et à l'échange de renseignements. Plus précisément :
 - on a offert un 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; le Centre a ainsi soutenu 11 interventions concernant des incidents cybernétiques dans le secteur parapublic en 2023–2024 (en date du 11 février 2024)
 - on a tenu de multiples séances de formation (en moyenne, une tous les deux mois), notamment un exercice de simulation pour les hauts responsables de la gestion des situations d'urgence en Ontario, ainsi que la deuxième conférence hybride de deux jours sur la cybersécurité dans le secteur parapublic, qui a réuni plus de 1 100 participants
 - on a vu à l'expansion de la cybercommunauté de pratique, qui compte désormais plus de 1 700 personnes issues de plus de 600 organisations (en date du 18 décembre 2023) qui informent et conseillent le secteur parapublic et les ministères sur des sujets liés à la cybersécurité
- on a continué à gérer le réseau privé de données classé deuxième en importance au Canada (après celui du gouvernement fédéral) de même que la mise en œuvre de services vocaux au pays
- on a accru la bande passante du site correspondant et on a apporté des améliorations à l'égard de l'ensemble des services en août 2023 en faisant passer plusieurs bureaux d'enregistrement immobilier de l'Ontario au service de réseau d'entreprise de la FPO, le tout à partir d'un fournisseur de réseau privé. Des activités qui prenaient auparavant 15 minutes prennent désormais moins de 10 secondes (par exemple le téléchargement de fichiers ou l'affichage d'un dossier historique)
- on a produit la première version d'un plan d'action en lien avec l'ITI — un cadre permettant d'adopter une approche pangouvernementale pour transformer la prestation de services basés sur la technologie à l'échelle de la FPO
- l'Ontario a soutenu avec succès l'adhésion du Canada à la Convention Apostille de La Haye le 11 janvier 2024. Il sera ainsi plus facile que jamais pour les Ontariens et Ontariennes d'utiliser leurs documents publics à l'étranger. Grâce à la Convention, les Ontariens et Ontariennes bénéficieront d'un accès plus simple, plus efficace et plus rapide aux services d'authentification de documents

- l'Ontario a établi l'accès aux services d'authentification de documents en personne à quatre autres endroits de la province (à Ottawa, à Sault Ste. Marie, à Thunder Bay et à Windsor). Cette démarche permet aux Ontariens et aux Ontariennes d'accéder plus facilement aux services d'authentification de documents, où qu'ils se trouvent dans la province

Transformation numérique

- on a aidé les Ontariens et Ontariennes à se tenir au courant des dates d'échéance importantes pour le renouvellement des permis de conduire, des plaques d'immatriculation, des cartes Santé et des cartes-photos de l'Ontario. On a ainsi permis aux clients de recevoir des rappels gratuits et sécurisés, en temps opportun, par courriel, par message texte et par téléphone 60 et 30 jours avant la date de renouvellement de leur produit. De même, depuis le 26 mars 2023, on envoie un dernier rappel 30 jours après la date d'échéance aux clients qui n'ont toujours pas renouvelé leur produit
- on a lancé l'Outil de vérification de l'expiration des plaques d'immatriculation afin de permettre aux Ontariens et Ontariennes de se connecter en ligne et de voir rapidement la date d'expiration de leur plaque d'immatriculation. Plus de 595 000 vérifications de l'expiration de plaques d'immatriculation ont été effectuées de juillet à décembre 2023, ce qui montre la valeur inhérente de l'application et toute la mesure dans laquelle sa convivialité attire les utilisateurs
- on a lancé la fonction de libre-service en ligne en ce qui a trait aux permis de conduire temporaires, plus précisément les opérations de rétablissement du permis de conduire dans le cadre de la *Loi sur les infractions provinciales*. En date du 31 janvier 2024, ServiceOntario avait délivré 14 745 permis de conduire temporaires en ligne
- on a lancé un nouveau système de réponse vocale interactive conversationnelle qui permet aux Ontariens et Ontariennes de « parler librement » avec un assistant virtuel qui peut les aider à régler immédiatement leurs préoccupations, de sorte que les clients bénéficient d'un service plus rapide et de meilleure qualité s'accompagnant de temps d'attente plus courts. Jusqu'à présent, on a reçu 884 821 appels et, en moyenne, les Ontariens et Ontarienne obtiennent leur réponse en 69,28 secondes
- on a intégré au Programme d'immatriculation en ligne pour les commerçants, par l'intermédiaire de ServiceOntario, les transactions en lien avec les véhicules de tourisme neufs et d'occasion (y compris les transferts liés à la vente). Lorsque le Programme a lancé son produit minimum viable en 2022, qui se limitait aux transactions relatives aux véhicules neufs, seuls 40 concessionnaires se sont inscrits. Toutefois, en date de février 2024, plus d'un an après le lancement initial, au-delà de 14 000 transactions avaient été réalisées dans le cadre du Programme d'immatriculation en ligne pour les commerçants et plus de 500 concessionnaires s'y étaient inscrits. En 2023, les concessionnaires inscrits au Programme ont fait état d'une réduction moyenne de 3,3 déplacements par semaine vers des sites de ServiceOntario et d'une économie moyenne de 3,2 heures de travail par semaine

- serviceOntario veille à faciliter et à accélérer, pour les couples, le processus de demande de licence de mariage grâce à un nouveau portail en ligne qui la présentation et le traitement des demandes de licence par voie électronique. Depuis le 28 mars 2023, on a intégré 6 municipalités au nouveau système de demande de licence de mariage, puis 5 autres le 22 octobre 2023. À ce jour, on a présenté environ 2 200 demandes de licence de mariage en ligne par l'intermédiaire du nouveau système
- on a lancé un produit minimum viable dans le contexte du Système d'enregistrement électronique des décès, avec le soutien du ministère du Solliciteur général. À ce jour, on a traité une vingtaine de demandes; on a ainsi fait passer le délai d'enregistrement de 6 à 8 semaines à moins de 5 jours ouvrables
- on a lancé une plateforme moderne de prestation de services numériques qui améliorera l'expérience des clients accédant aux services gouvernementaux, tout en ouvrant la voie à une offre élargie de services en ligne. Ce nouveau moyen sécurisé de recourir à des services gouvernementaux en ligne permet aux Ontariens et aux Ontariennes de créer un compte afin d'accélérer la réalisation des démarches en lien avec ces services, de consulter l'historique des transactions effectuées, de recevoir des avis par le biais d'une boîte de réception sécurisée et de gérer les documents gouvernementaux en un seul et même endroit
- la nouvelle plateforme moderne de prestation de services numériques a été mise à la disposition du public le 29 janvier et la fonction de création de comptes a été mise en service le 26 février; en date du 18 mars :
 - nombre total de comptes uniques créés : environ 12 000
 - nombre total de transactions de renouvellement effectuées (titulaires d'un compte et invités) : environ 60 000
 - nombre total de transactions de changement d'adresse effectuées (titulaires d'un compte et invités) : environ 46 000
- en tout, 54 000 demandes de la part de clients du registre immobilier qui faisaient l'objet d'une distribution manuelle seront désormais filtrées dans de nouvelles files d'attente électroniques qui ont été intégrées dans l'application du personnel chargé du registre. Ce projet était une recommandation majeure de l'examen Lean réalisé en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor
- on a appuyé le ministère du Solliciteur général lors du lancement des permis d'agent de sécurité ou d'enquêteur privé exclusivement numériques, donnant ainsi aux Ontariens et Ontariennes un moyen plus facile et rapide de recevoir leur permis d'agent de sécurité ou d'enquêteur privé et d'y accéder — une véritable expérience numérique de bout en bout
- on a poursuivi la mise au point d'un programme d'archivage de documents, d'accès à ceux-ci et de protection de la vie privée axé sur le numérique en publiant une nouvelle politique organisationnelle, des évaluations de la maturité du ministère de même qu'une orientation sur les violations de la vie privée

et des orientations connexes

- on a intégré davantage le programme d'archivage de documents, d'accès à ceux-ci et de protection de la vie privée dans des fonctions d'entreprise, notamment la gouvernance et la gestion des risques en lien avec l'ITI, afin d'aider les ministères à évaluer les pratiques en matière de données et de protection de la vie privée d'une manière cohérente à l'interne
- on a rationalisé les évaluations du programme d'archivage de documents, d'accès à ceux-ci et de protection de la vie privée grâce à l'analyse des renseignements liés au programme et des services d'appui
- on a continué à améliorer l'initiative d'intendance des données pour la FPO afin de coordonner les pratiques en matière de données à l'échelle des ministères, et ce, de façon à ce qu'il soit possible de transformer les services, d'améliorer l'expérience des utilisateurs, de faire évoluer la prise de décisions fondées sur aux des données et de réaliser de plus grands gains d'efficacité à l'égard des services
- on a soutenu la transformation numérique à l'échelle du gouvernement et facilité l'excellence des services en élargissant l'offre de solutions d'apprentissage numérique personnalisé ainsi que de produits et services connexes, le tout dans le contexte d'un service opérationnel, et ce, par la désignation du fournisseur de services communs centraux pour l'apprentissage numérique personnalisé. Plus de 230 produits et services d'apprentissage numérique ont été fournis d'apprentissage numérique ont été fournis aux clients ministériels dans l'ensemble de la FPO en 2023–2024
- on a modernisé les opérations des centres de données afin d'offrir des services modernes, plus rapides et centrés sur l'utilisateur, et ce, en continuant à investir dans la technologie infonuagique et en soutenant l'adoption à plus grande échelle de cette technologie au sein de la FPO. Cela comprend la migration des solutions des ministères et des organismes depuis le centre de données de Kingston vers un environnement d'hébergement unique, soit le centre de données de Guelph, le tout complété par des services d'infonuagique. Au troisième trimestre de 2023–2024, 504 des 1 296 types de demandes du ministère (39 %) étaient hébergés dans le nuage (89 de plus depuis le premier trimestre)
- on a continué de tirer parti du Cadre ontarien pour la fiabilité de l'intelligence artificielle et on a poursuivi l'élaboration de l'ébauche de la directive sur l'utilisation responsable de l'IA
- on a mis sur pied un groupe de travail de spécialistes de l'IA pour fournir des conseils et des recommandations sur l'élaboration du Cadre ontarien pour la fiabilité de l'intelligence artificielle et sur l'utilisation responsable de l'IA au sein de la fonction publique. De même, on a tenu à jour le Catalogue de données ouvertes de l'Ontario, qui contient des milliers d'ensembles de données

- on a amélioré l'accès au réseau pour plusieurs sites éloignés et ruraux de la FPO en augmentant la vitesse de la connexion Internet de 2 200 % dès la mise en place du nouveau service par satellite en août 2023. Les sites qui disposaient auparavant d'un accès limité et peu fiable au réseau voient désormais leurs temps d'arrêt réduits, en plus de constater une augmentation considérable de leur productivité d'ensemble
- en juillet 2023, on a établi un nouveau service téléphonique (téléphones logiciels) qui permet aux membres du personnel de faire et de recevoir des appels par l'intermédiaire de Microsoft Teams, ce qui favorise une meilleure collaboration et une plus grande flexibilité à un coût inférieur à celui des services vocaux traditionnels. En date du 20 mars 2024, environ 1 804 utilisateurs avaient été inscrits au nouveau service

Gains d'efficacité générés

- on a collaboré avec le ministère de la Santé et les laboratoires communautaires pour améliorer le processus de vérification du code de version de la carte Santé, et ce, de manière à le rendre plus rapide, plus pratique et plus facile à utiliser. À ce jour, la nouvelle procédure a permis de réduire le temps d'attente, d'éliminer le papier et d'atténuer la charge administrative globale imposée laboratoires communautaires
- on a réduit les coûts associés au matériel et aux services téléphoniques en ayant recours aux téléphones logiciels MS Teams de l'infoCentre de ServiceOntario, ce qui a permis au ministère de réaliser des économies de plus de 250 000 \$. De même, il y a eu 47 000 interactions entre la fonction d'agent conversationnel et le public; on a enregistré un taux de 94,01 % pour ce qui est des clients qui ont été acheminés à la fonction de libre-service et qui n'ont donc pas eu à recourir à l'infoCentre
- on a lancé d'un nouvel outil numérique de gestion des connaissances en tant que centre d'information centralisé qui aide le personnel des infoCentres à répondre plus rapidement aux questions des clients et à fournir un service encore meilleur à la population ontarienne. Cela a permis de réduire le temps de traitement des appels de 65 à 12 secondes et d'améliorer les niveaux de service, qui sont passés du bas au sommet de la tranche des 90 % pour le secteur d'activité pilote actuel (secteur d'activité des services opérationnels d'information)
- on a confié la responsabilité de la ligne de prise de rendez-vous pour les personnes âgées à l'infoCentre de ServiceOntario, ce qui a permis de réduire les temps d'attente mensuels moyens de 73 % (de 22 à 6 minutes) et de réaliser des gains d'efficacité supplémentaires grâce aux économies d'échelle
- grâce au projet de transformation du service téléphonique de l'enregistrement immobilier, 1 900 appels concernant l'enregistrement immobilier reçus mensuellement (depuis février 2023) sont désormais traités par l'infoCentre de ServiceOntario. Les clients bénéficient ainsi d'un service plus cohérent et mieux adapté à leurs besoins

- dans le cadre du projet de modernisation du réseau de la FPO, 100 % des membres du personnel (environ 246) des bureaux d'enregistrement immobilier sont passés au réseau de la FPO. Ils bénéficient désormais d'une augmentation significative de la vitesse de téléchargement et d'une augmentation de 98 % de la vitesse de fonctionnement des applications (de plus de 10 minutes pour le téléversement ou le téléchargement à moins de 10 secondes)
- on a intégré plus de 1 295 programmes à la plateforme Paiements de transfert Ontario et versé plus de 50,7 milliards de dollars de financement depuis 2016–2017 afin de soutenir l'Initiative d'optimisation du système des paiements de transfert, qui permet de réduire le fardeau administratif et d'augmenter l'optimisation des ressources pour les programmes essentiels
- on a accru les taux d'adoption de mécanismes de transfert électronique de fonds à faible coût et d'autres solutions de paiement numérique dans le cadre d'une initiative gouvernementale de plus vaste portée visant à réduire les coûts administratifs et à inviter les entreprises à donner la priorité à la numérisation. Au troisième trimestre de 2022–2023, 91 % de tous les paiements étaient faits par voie numérique
- on a mis à jour les systèmes et processus de gestion des stocks pour les rendre plus efficaces. On peut ainsi gagner du temps et permettre à chaque membre de l'équipe de gestion des stocks de traiter deux fois plus de commandes de stocks à destination des commerçants dans le cadre du Programme d'immatriculation en ligne pour les commerçants. Les commandes de stock qui sont simples peuvent être approuvées instantanément, tandis que le suivi se fait en libre-service et de manière automatisée
- en 2023–2024, on a apporté plusieurs améliorations encore au Réseau WIN, qu'on avait fait passer à une infrastructure plus moderne et fondée sur l'infonuagique de manière à établir une base stable pour améliorer, ultérieurement, les capacités du Réseau même par le biais d'une offre de services élargie. Il s'agit notamment de soutenir le projet de stabilité des systèmes du Réseau WIN afin de voir à ce que celui-ci demeure sûr et stable et qu'il continue d'être soutenu par les fournisseurs

Soutenir les entreprises

- on a accru les choix offerts aux clients sur le Portail pour les partenaires du Registre des entreprises de l'Ontario de manière à ce qu'il y ait plus de deux fournisseurs de services; on avait ainsi ajouté quelque 2 500 organisations intermédiaires servant plus de 41 000 entreprises en date de février 2024. Grâce à l'accroissement du Portail pour les partenaires, une voie numérique pour les services d'enregistrement des entreprises, le consommateur bénéficie d'une gamme de choix plus vaste et d'une concurrence accrue sur le marché. Le ministère a distribué de manière proactive des clés de société, qui permettent à plus de 130 000 entreprises d'accéder au Registre des entreprises de l'Ontario

- on a soutenu la stratégie de réduction du fardeau du gouvernement en apportant des changements qui permettent aux entreprises d'économiser du temps et de l'argent. Depuis 2018, le ministère a permis aux entreprises d'économiser plus de 53 millions de dollars par an et a réduit les exigences de conformité réglementaire de 3,4 %
- le ministère a répondu efficacement à plusieurs audits d'optimisation des ressources réalisés par la vérificatrice générale de l'Ontario à l'égard de 10 autorités administratives qu'il supervise, tout particulièrement en ce qui a trait à l'amélioration de la prestation des services, au renforcement de la sécurité publique, à l'accroissement de la transparence et de la responsabilité, et à l'amélioration de la protection des consommateurs. On a ainsi collaboré avec les autorités administratives concernées pour élaborer des plans en vue de mettre en œuvre plus de 150 recommandations issues des audits et de présenter des comptes rendus réguliers à cet égard, en plus d'évaluer et de mettre en application les recommandations adressées au ministère en matière de gouvernance, de politiques et de changements législatifs
- on a amélioré les mécanismes de gouvernance de trois autorités administratives (Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario et Ontario One Call) dans la foulée d'arrêtés du ministre selon lesquelles il fallait faciliter l'établissement d'un modèle de gouvernance plus efficace et rentable, et voir à ce que l'on puisse, avant tout chose, accorder la priorité aux mandats de protection des consommateurs et de sécurité publique des autorités administratives. On a également délivré des arrêtés du ministre à l'intention du Conseil ontarien de l'immobilier, lesquels seront mis en œuvre en 2024-2025
- le 23 octobre 2023, le gouvernement a présenté le projet de loi 142, *Loi de 2023 pour mieux servir les consommateurs et les entreprises*, qui a reçu la sanction royale le 6 décembre 2023. Cet instrument législatif établit la nouvelle *Loi de 2023 sur la protection du consommateur* et modifie la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur* afin de mieux protéger les consommateurs sur le marché, de leur faciliter la tâche pour ce qui est d'accéder à leurs renseignements de crédit et de contrôler ceux-ci, et de rendre les dispositions législatives plus simples et plus faciles à suivre pour les entreprises. Grâce à des mesures de protection plus fortes pour les consommateurs et à une plus grande conformité de la part des entreprises, on sera mieux à même de renforcer la confiance sur le marché, tout en soutenant la croissance économique continue de l'Ontario. Pour que la nouvelle *Loi de 2023 sur la protection du consommateur* puisse entrer en vigueur officiellement, il faut élaborer des règlements et les mettre en place. Le ministère commencera à consulter les intervenants en 2024 sur les versions provisoires des règlements nécessaires à l'entrée en vigueur de cette nouvelle loi
- le 1^{er} octobre 2023, des changements sont entrés en vigueur; ceux-ci donnent aux entreprises et aux sociétés régies par huit lois du domaine du droit des affaires et par la *Loi de 1998 sur les condominiums* la possibilité d'organiser des réunions virtuelles ou hybrides et d'animer d'autres rencontres virtuelles de la manière qui leur convient le mieux. On a apporté ces changements pour créer le même effet que les mesures temporaires qui avaient été prises pendant la pandémie, lorsque les grands rassemblements en personne étaient interdits. Toutefois, ces changements vont plus loin que le cadre temporaire établi alors,

car ils clarifient certaines exigences sur la manière dont on peut tenir des réunions et d'autres rencontres virtuelles, en plus de mettre en place des mesures de protection en lien avec les réunions virtuelles

- le 1^{er} décembre 2023, une deuxième série de changements dans le cadre de *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers* est entrée en vigueur. Entre autres choses, ces changements renforcent les exigences en matière de divulgation et d'autres obligations qui concernent les personnes inscrites afin de mieux protéger les consommateurs de services immobiliers, d'améliorer les choix offerts à ceux-ci et d'actualiser les pouvoirs et les outils du Conseil ontarien de l'immobilier
- on a mis à jour les normes relatives au vin prévues par la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* de manière à ce qu'elles correspondent aux processus actuels de fabrication du vin
- le 22 novembre 2023, le ministère a présenté le projet de loi 153, *Loi de 2024 sur la construction sécuritaire des infrastructures*. Cette loi, si elle est adoptée, modifiera la *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario* afin, entre autres choses, d'améliorer le système de localisation des infrastructures souterraines de l'Ontario, tout en maintenant la sécurité et en contribuant à garantir le fonctionnement efficace et durable de One Call
- on a établi, en mars 2024, une exemption des tarifs généraux du marché habituellement imposés aux fournisseurs tiers qui souhaitent capter des images vidéo dans les installations des Archives de l'Ontario. L'exemption des tarifs vise à réduire le fardeau financier et à faciliter l'accès aux Archives de l'Ontario pour les entreprises, les organisations et les artistes, tout en invitant ceux-ci à trouver des moyens nouveaux et novateurs d'aider à faire connaître les Archives de l'Ontario comme source première de renseignements historiques d'importance provinciale. L'exemption des tarifs s'inscrit dans le cadre de la priorité du gouvernement qui consiste réduire le fardeau administratif et les coûts pour la population ontarienne. Le ministère vise à soutenir l'établissement de partenariats harmonisés, à mieux faire connaître le travail des Archives de l'Ontario et à contribuer à l'avancement des priorités du gouvernement, telles que la promotion des collections et la sensibilisation à l'histoire des Noirs et des collectivités autochtones, le tout dans l'esprit des démarches de vérité et de réconciliation

Personnes et culture

- les Archives de l'Ontario ont collaboré avec ServiceOntario pour :
 - élaborer un processus simple, à guichet unique, afin de réduire le fardeau imposé aux collectivités autochtones, de même qu'aux organisations et aux membres des familles qui tentent de trouver les actes de décès des enfants qui ont fréquenté les pensionnats indiens

- supprimer définitivement, dans le cadre de ce processus, les frais associés aux recherches dans les registres de décès, aux certificats de décès et aux copies certifiées conformes de documents en lien avec l'enregistrement de décès
- les Archives de l'Ontario continuent de travailler avec les collectivités autochtones et les partenaires ministériels pour donner accès aux documents relatifs à l'histoire des pensionnats indiens
- les Archives publiques de l'Ontario ont établi des relations et ont contribué à la sensibilisation culturelle au moyen de la présentation et de la promotion de documents d'archives :
 - on a veillé à mieux faire connaître l'histoire des Noirs en collaborant avec les musées d'histoire de la Ville de Toronto, la Canadian Association of Black Journalists et d'autres organisations à l'occasion d'une célébration tenue au St. Lawrence Hall de Toronto en vue de souligner le 200^e anniversaire de la naissance de Mary Ann Shadd Cary. L'événement a été diffusé dans le cadre d'un épisode de l'émission *Ideas* du réseau CBC. Les documents du fonds Mary Ann Shadd Cary, conservés par les Archives de l'Ontario, ont aussi été ajoutés au Registre de la Mémoire du monde du Canada de la Commission canadienne pour l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (CCUNESCO)
 - on a collaboré avec l'Ontario Black History Society à la mise sur pied d'une nouvelle exposition en ligne intitulée « L'esclavage et son abolition dans le Haut-Canada »
 - On a élaboré un programme de développement professionnel d'une semaine offert sur place à l'intention des membres du personnel enseignant afin de les aider à mieux connaître les Archives de l'Ontario et leurs ressources, et à y recourir davantage
- on a accru la portée du projet pilote de traduction en y intégrant l'ensemble des tablettes iPad dans les centres de services de ServiceOntario afin que les clients puissent accéder à une application de traduction. Grâce à une vidéo didactique et à un outil permettant de recueillir des données sur l'utilisation et des commentaires, le projet pilote de portée accrue offre une expérience inclusive aux clients. L'utilisation de tablettes iPad dotées d'une application de traduction dans les centres de services publics permet à un plus grand nombre d'Ontariens et d'Ontariennes d'accéder aux services dont ils (elles) ont besoin. Par exemple, récemment, on a eu recours à l'application pour traduire de l'anglais à l'arabe afin d'aider un client à Sault Ste. Marie. En date de février 2024, ServiceOntario s'employait à mettre à l'essai cinq types d'appareils différents dans ses centres publics et privés. Dans le cadre de ce programme, on continue de recueillir des données auprès des utilisateurs; on formulera ensuite une recommandation sur l'appareil qu'il convient de choisir. Cela permettra à ServiceOntario d'offrir des services de traduction cohérents dans tous les centres de services en personne de la province
- on a prolongé de manière permanente de trois ordonnances temporaires rendues en vertu de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* et de la *Loi sur le changement de nom* afin de dispenser les Autochtones (dispense de frais) des frais liés aux produits et aux services d'état civil, y compris les frais associés à ce

qui suit :

- les personnes survivantes des pensionnats indiens et les membres de leurs familles qui souhaitent changer leur nom afin de récupérer un nom traditionnel et les Autochtones qui veulent remplacer leur nom au complet par un nom unique lorsque cela est conforme à leur culture traditionnelle
 - l'enregistrement fait en retard des décès d'enfants autochtones ayant fréquenté les pensionnats
 - les recherches dans les registres de décès, les certificats de décès et les copies certifiées conformes de documents en lien avec l'enregistrement de décès lorsqu'il est question d'enfants autochtones qui ont fréquenté les pensionnats
- en outre, le ministère a obtenu l'autorisation d'établir une dispense permanente de frais pour les copies certifiées et non certifiées de documents en lien avec l'enregistrement de décès et de documents d'archives connexes pour les collectivités autochtones, de même que les organisations et les membres des familles concernées, le tout à l'appui des démarches de réconciliation
 - on a poursuivi la modernisation de la formation offerte par le ministère aux membres de la direction et du personnel. On a notamment mis au point ou modernisé, selon le cas, 150 produits d'apprentissage numérique à l'appui des utilisateurs du Système intégré de gestion de l'information financière, en plus d'élaborer, à l'intention des membres du personnel du ministère, des programmes d'apprentissage en ligne sur d'autres sujets, y compris la lutte contre les cybermenaces et l'utilisation appropriée de l'IA générative
 - on a fait un pas en avant notable dans le cadre de l'engagement de la FPO en faveur de la diversité et de l'inclusion : les membres du personnel de la FPO peuvent désormais indiquer leurs pronoms de préférence dans l'affichage de leur nom. C'est un moyen simple, mais grandement efficace de montrer que chaque personne est respectée dans ce qu'elle est et la manière dont elle veut qu'on s'adresse à elle

Tableau 3 : Ministère — Dépenses réelles provisoires 2023–2024

Type de dépenses	Dépenses ministérielles réelles provisoires 2023–2024 ^[3] M\$

Type de dépenses	Dépenses ministérielles réelles provisoires 2023–2024 ^[3] M\$ *****
Fonctionnement	1 105,8
Immobilisations	25,5
Effectif ^[4]	4 580,51

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

Mesures de rendement clés

Excellence en matière de prestation de services				
Indicateur	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles

Indicateur	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles
% des normes de service et des garanties connexes du ministère des Services au public et aux entreprises pour lesquelles on a atteint ou dépassé les objectifs Footnote: • Les résultats du ministère sontune agrégation desrésultats des secteurs de programme • Les résultats sontrecueillis tous les trimestres Programmes contribuant au résultat associé à l'IRC: • Programme des services organisationnels de technologie de l'information • Services opérationnels pour la fonction publique • ServiceOntario	82,2 %; 31 mars 2018	90,7 %; 31 mars 2022	95,6 %; 31 mars 2023	90 %; 31 mars 2024
% des normes de service et des garanties connexes du ministère des Services au public et aux entreprises pour lesquelles on a atteint ou dépassé les objectifs Footnote:	90,2 %; 31 mars 2018	83,9 %; 31 mars 2022	82,4 %; 31 mars 2023	90 %; 31 mars 2024

Indicateur	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles	Valeur et date cibles
- Les résultats du ministère sont une agrégation des résultats des secteurs de programme - Les résultats sont recueillis tous les trimestres Programmes contribuant au résultat associé à l'IRC: - Programme des services organisationnels de technologie de l'information - Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels - Protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données - Service Ontario				

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

Services opérationnels pour la fonction publique et services financiers organisationnels

Programme/service	Norme de service	Chiffres réels 2021-2022 Objectif = 95 %	Chiffres réels 2022-2023 Objectif = 95 %
Service des documents officiels — Délivrance de documents	Les clients seront satisfaits des services offerts.	95,7 %	96,6 %

Protection de la vie privée, Archives publiques, numérique et données			
Programme/service	Norme de service	Chiffres réels 2021-2022 Objectif = 90 %	Chiffres réels 2022-2023 Objectif = 90 %
Archives — Demandes de renseignements ^[5]	On répondra aux demandes reçues par la poste dans les 15 jours ouvrables, conformément à la norme.	91,7 %	90,1 %
Archives — Commandes de reproduction	On répondra aux demandes de reproduction dans les 15 jours ouvrables, conformément à la norme.	88,2 %	95,0 %

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 2023–2024. 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.

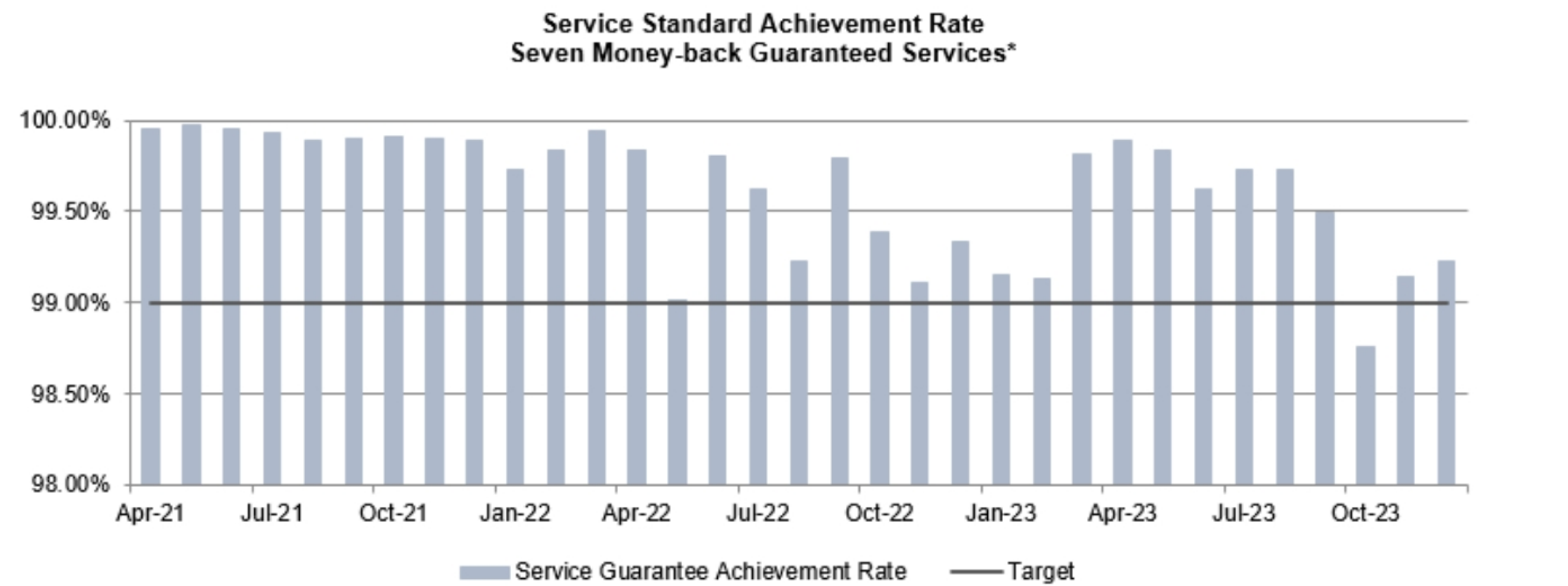
Catégorie	Nombre de normes de service	Normes avec objectif atteint*
Service à la clientèle	2	100 %
Information	2	100 %
Permis, licences, certificats et enregistrements	37	92 %
Approbations et décisions	3	33 %
Total	44	89 %

Remarque : Données rapportées au troisième trimestre de l’exercice 2023–2024. Les catégories énumérées dans ce tableau comprennent plusieurs secteurs d’activité dont d’occupe ServiceOntario.

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.

On a atteint les normes établies pour les services offerts avec garantie de remboursement par ServiceOntario dans 99,8 % des cas en moyenne d'avril 2020 à décembre 2022 (se reporter à la figure 1). L'objectif pour 2024–2025 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.

Figure 1 : Taux de service répondant aux normes



*Depuis octobre 2021, ServiceOntario était responsable de sept services offerts avec garantie de remboursement.

Remarque : Données relatives aux garanties de remboursement indiquées dans la figure 1 au troisième trimestre de l’exercice 2023–2024 (décembre 2023).

Programme des services organisationnels de technologie de l’information			
Programme/service	Norme de service	Chiffres réels 2021–2022 Objectif = 95 %	Chiffres réels 2022–2023 Objectif = 95 %
Satisfaction des clients des services de TI	% des clients satisfaits des services offerts	93,0 %	94,3 %

Mis à jour : 23 avril 2025
Date de publication : 23 avril 2025

Notes en bas de page

- [1] ^ 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 2024.

- [2] ^ 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.
- [3] ^ Les chiffres réels intermédiaires reflètent la ventilation présentée dans le budget de l'Ontario 2024.
- [4] ^ Postes équivalents temps plein dans la fonction publique de l'Ontario, au 31 mars 2024.
- [5] ^ La norme de service concernant les demandes de renseignements « 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 (<https://www.ipc.on.ca/en>) dans la section Rapport annuel, sous Télécharger toutes les statistiques.