

## TABLE DES MATIÈRES

### **PARTIE I : PLANIFICATION AXÉE SUR LES RÉSULTATS 2009-2010**

VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE .....	2
ORGANIGRAMME.....	13
LOIS APPLIQUÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX .....	14
ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS .....	15
Tableau 1 : Dépenses prévues du MSG 2009-2010 (en millions de dollars) .....	19
Tableau 2 : Sommaire – Exploitation et immobilisations par crédit .....	20

### **ANNEXE 1 : Rapport annuel 2008-2009**

## VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) joue un rôle important dans la prestation de services gouvernementaux à la population ontarienne, et il est responsable de la main-d'œuvre gouvernementale, de l'approvisionnement et des ressources technologiques. Le MSG fournit des services publics de première ligne et en assure le soutien, en plus d'offrir des outils et des mécanismes internes en vue d'aider tous les ministères à atteindre leurs objectifs.

La vision à long terme du MSG consiste à offrir des services gouvernementaux modernes et d'en améliorer la simplicité, la rapidité, l'utilité, l'harmonisation, la diversification et l'exhaustivité. Ces objectifs seront atteints au moyen de quatre priorités :

- réorganiser et améliorer les services gouvernementaux;
- faire de la fonction publique de l'Ontario (FPO) un « lieu de travail de choix »;
- réaliser les priorités du gouvernement en matière de résultats et de finances;
- fournir aux Ontariens des services gouvernementaux fiables, rentables et très accessibles.

Le MSG offre aux particuliers et aux entreprises un accès rapide, convivial et simple à l'information et aux services du gouvernement en ligne, en personne, depuis un kiosque et par téléphone. ServiceOntario est en voie de devenir un chef de file en matière de prestation de services en répondant aux attentes des consommateurs, voire en les surpassant, grâce à ses services, à ses solutions, à son leadership et à sa main-d'œuvre.

Une autre responsabilité clef du MSG est de s'assurer que l'Ontario dispose d'une fonction publique moderne et novatrice, ouverte et diversifiée à tous les niveaux. Ses principaux objectifs consistent à attirer et à retenir de nouveaux talents, à inciter les employés à réaliser les priorités clefs et à assurer la capacité future du gouvernement à offrir de façon continue des services de haute qualité au public.

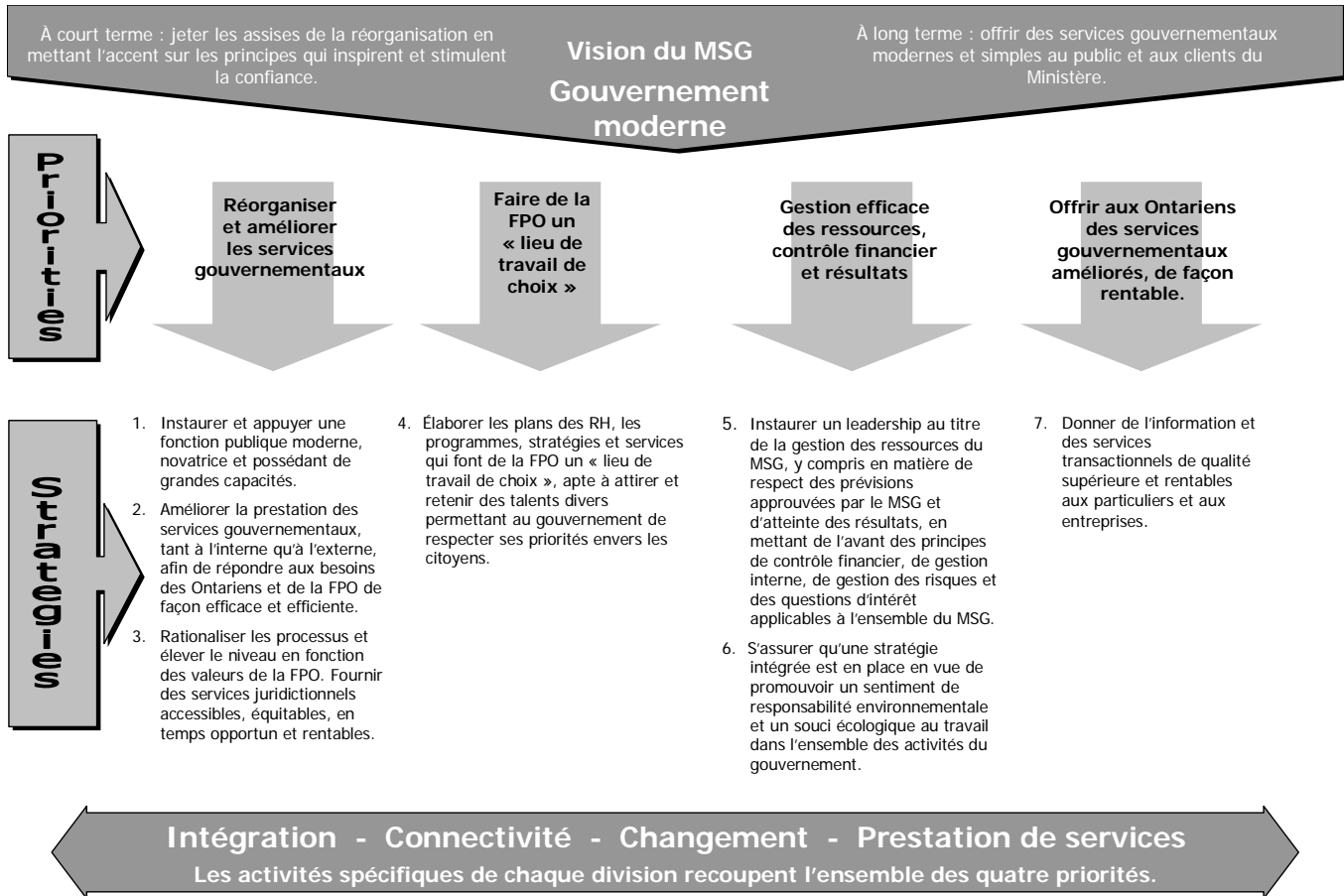
Le MSG appuie également d'autres ministères du gouvernement de l'Ontario en offrant des services essentiels destinés à l'ensemble de la FPO, y compris des services de soutien aux ressources humaines, d'approvisionnement, de traitement transactionnel et de technologie de l'information. Il est également responsable de la préservation de la riche histoire de l'Ontario par l'intermédiaire des Archives publiques de l'Ontario.

Au cours des trois dernières années, le MSG a travaillé à la modernisation et à l'amélioration des services offerts aux particuliers et aux entreprises ainsi qu'à la réorganisation de la main-d'œuvre, de l'approvisionnement et des ressources technologiques du gouvernement. Le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2009-2010 sont fondés sur les réalisations du MSG.

Le MSG s'est engagé à mettre au point un processus viable d'écologisation au sein de la FPO. Le tout nouveau Bureau d'écologisation de la FPO travaille en collaboration avec le Secrétariat à l'action contre le changement climatique et divers ministères afin d'établir une démarche coordonnée dans l'ensemble du gouvernement en vue de réduire l'incidence des activités du gouvernement sur l'environnement.

Le MSG s'affaire à créer la meilleure fonction publique du monde afin de respecter l'engagement du gouvernement consistant à devenir un chef de file réceptif et novateur dans le domaine du service à la clientèle.

La vision et les priorités du MSG sont illustrées dans le graphique suivant.



Le **Programme d'administration du ministère** fournit les services administratifs et de soutien qui permettent au MSG de réaliser les priorités du gouvernement en matière de résultats et de finances. Ses responsabilités, qui ont pour but de favoriser l'atteinte des objectifs des programmes du MSG, comprennent la gestion financière, des conseils et des services de soutien stratégiques en matière de ressources humaines, la gestion des locaux et des installations, l'information et la technologie de l'information, les services juridiques, les communications, la planification et le suivi des résultats.

Le **Programme des avantages sociaux et prestations de retraite (partie prise en charge par l'employeur)**, qui a trait à la quote-part de la province relativement aux avantages sociaux liés à la paie des fonctionnaires, relève du MSG. Ce programme est administré par les Services communs de l'Ontario pour le compte de la Division de la gestion des ressources humaines et des politiques générales. Il contribue à faire de la fonction publique de l'Ontario un « lieu de travail de choix ».

Le **Programme des services relatifs aux ressources humaines**, par l'intermédiaire de RHOntario, est chargé de l'embauche et du maintien en poste de l'effectif nécessaire pour offrir des services publics modernes et efficaces et pour établir la capacité de réaliser les priorités du gouvernement. Pour y parvenir, RHOntario fournit des services intégrés en matière de ressources humaines et de réorganisation des activités à l'appui des objectifs opérationnels, et élabore et met en œuvre des politiques et des stratégies qui font de la FPO un employeur de choix. En outre, le programme coordonne les services de sécurité interne ainsi que la planification et la gestion des situations d'urgence en cas de conflit de travail pour le compte de la FPO.

Le Bureau de la diversité a été mis sur pied afin de promouvoir deux importants objectifs de même niveau : la diversité et l'accessibilité. Ces initiatives soutiennent les objectifs de la FPO en matière d'ouverture, de diversité, de traitement équitable et d'accessibilité.

Le **Programme des services opérationnels de la FPO** est chargé d'améliorer la prestation des services internes et externes du gouvernement afin de répondre aux besoins des Ontariens et de la FPO. Tous les programmes de prestation des services s'attachent à optimiser et à améliorer les services gouvernementaux.

Le Programme d'information et de technologie de l'information du gouvernement assume le leadership transformationnel visant à optimiser la gestion de l'information et de la technologie de l'information au sein du gouvernement, y compris pour les politiques et la mise en œuvre

de l'infrastructure commune, la gouvernance et la responsabilité ainsi que la prestation des services communs à l'échelle de la FPO, tels que le traitement informatique et les installations de réseaux.

Les Services communs de l'Ontario fournissent à l'ensemble du gouvernement des services de soutien aux employés et aux programmes de la FPO, notamment le traitement des opérations financières et les recouvrements, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, l'assurance et la gestion des risques, la gestion et le traitement de la paye et l'administration des avantages sociaux.

Les Archives publiques de l'Ontario recueillent, gèrent et préservent les documents de la province, et encouragent le public à consulter le patrimoine documentaire de l'Ontario. Elles assurent la gestion responsable de la collection d'œuvres d'art du gouvernement et soutiennent de bonnes pratiques de conservation des documents au gouvernement.

Le Bureau d'écologisation de la FPO est chargé de travailler avec le Secrétariat à l'action contre le changement climatique et les ministères pour veiller à l'application d'une approche intégrée en vue de réduire l'incidence des activités gouvernementales sur l'environnement. Il fait aussi en sorte que la responsabilité environnementale soit un aspect important de la culture et du travail quotidien de la FPO.

Le **Programme des organismes, conseils, commissions et tribunaux** assure un suivi afin de veiller à l'efficacité de la gouvernance, de la responsabilité et de la gestion des relations avec les organismes relevant du MSG et les autres partenaires en matière de prestation des services. Il est chargé de préserver un cadre réglementaire et juridique moderne qui protège la population ontarienne, inspire confiance et stimule la croissance économique.

Le Tribunal d'appel en matière de permis instruit les appels concernant des demandes d'indemnisation et des activités de délivrance de permis en vertu des lois administrées par divers ministères.

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est responsable de l'administration et de l'observation du cadre réglementaire régissant les secteurs des alcools et des jeux (y compris les jeux de casino, les jeux de bienfaisance et les loteries administrés par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario) dans la province. En appliquant la *Loi sur les permis d'alcool* et la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, la CAJO est tenue d'exercer ses pouvoirs et ses fonctions dans l'intérêt du public et selon des principes d'honnêteté, d'intégrité et de responsabilité sociale. De plus, la CAJO fixe et fait observer les normes visant à préserver la confiance du public à l'égard de ces secteurs, où les risques d'activités illicites et de menace à la sécurité publique sont importants.

La Commission de révision de la publicité (CRP) est un service commun central obligatoire au sein de la FPO pour l'achat de publicité, les relations avec le public et les médias, et les services de communications créatives. Ces services sont obtenus de manière équitable, ouverte et transparente, et peuvent être offerts par les fournisseurs qualifiés. La CRP établit toutes les conventions gouvernementales avec les fournisseurs officiels, surveille les processus de sélection des fournisseurs afin de veiller au respect des lignes directrices et des directives gouvernementales, et examine la conformité avec la politique d'approvisionnement en services de publicité et de communications.

Le commissaire aux conflits d'intérêts a des responsabilités quant à certaines questions touchant les conflits d'intérêts et l'activité politique en vertu de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*, lorsqu'elles concernent des employés des ministères et des organismes publics ou les personnes qui y sont nommées. Le commissaire traite les demandes de conseils ou de décision envoyées par les sous-ministres, les présidents d'organismes publics et d'autres personnes désignées relativement à des questions précises concernant les conflits d'intérêts ou l'activité politique. Le commissaire donne également des conseils sur les déclarations financières présentées par des fonctionnaires qui travaillent sur des questions pouvant concerner le secteur privé en plus d'approuver les règles sur les conflits d'intérêts des organismes publics afin d'en garantir la cohérence avec les normes établies pour les employés des ministères.

**ServiceOntario** est la voie d'accès unique du gouvernement de l'Ontario pour obtenir de l'information et des services transactionnels. Elle facilite l'accès aux services gouvernementaux pour les particuliers et les entreprises en leur offrant un large éventail de services de diverses façons : en ligne, en personne, depuis un kiosque et par téléphone.

ServiceOntario continuera à transformer et à améliorer la prestation de services en personne par des investissements dans les immobilisations du réseau de services en personne. La mise à jour d'un réseau « à guichet unique » de centres de services permettra l'uniformisation des sigles et des normes d'accès, l'amélioration de l'accès et l'intégration des services.

## Mesures de performance

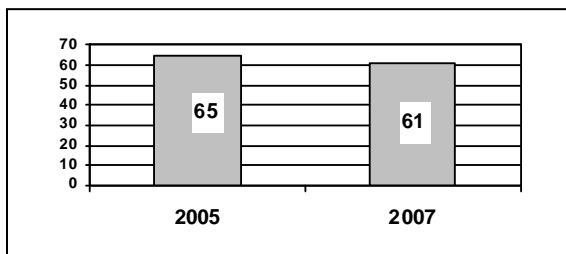
Les mesures de performance du MSG s'harmonisent avec les sept stratégies favorisant la création d'une fonction publique moderne et efficace. Voici certaines de ces mesures :

**Satisfaction des consommateurs à l'égard des services au public.** La FPO s'est engagée à surveiller et à améliorer continuellement les services qu'elle offre aux citoyens et aux entreprises de l'Ontario. L'Ontario participe à des études intergouvernementales par l'intermédiaire de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et reçoit les rapports y afférents.

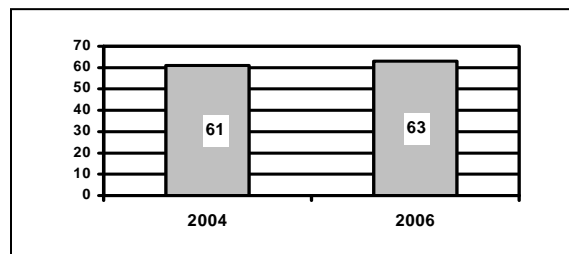
Le public s'attend à ce que le gouvernement de l'Ontario fournisse des services de haute qualité rentables, qui satisfont ou surpassent ses attentes. La FPO s'assure de la satisfaction des Ontariens à l'égard des services qu'elle offre au moyen des résultats du sondage auprès des citoyens et des entreprises à l'égard des services gouvernementaux. Les études nationales *Les citoyens d'abord* et *L'accent sur les entreprises* sont menées tous les deux ans, à tour de rôle.

En 2007, une nouvelle façon de calculer les résultats du sondage auprès des citoyens et des entreprises à l'égard des services gouvernementaux a été adoptée pour l'étude *Les citoyens d'abord*. Ces nouveaux résultats correspondent davantage aux services offerts par la FPO et, par conséquent, constituent une mesure plus représentative de la FPO.

*Les citoyens d'abord*

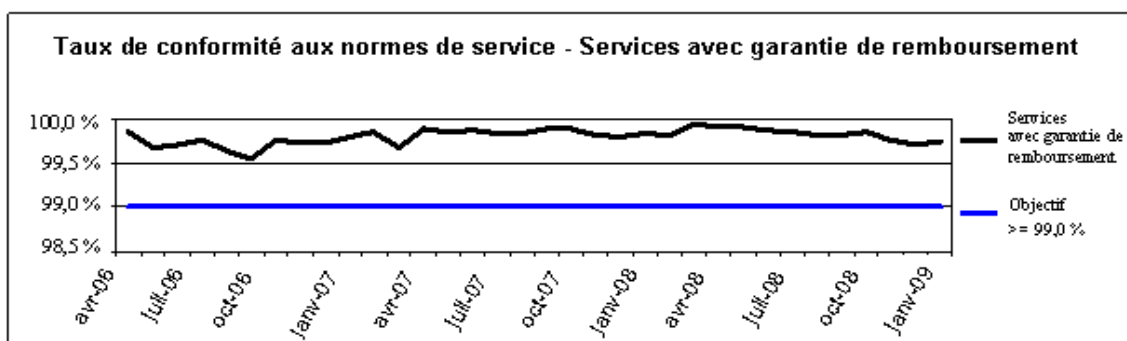


*L'accent sur les entreprises*



En 2009, la FPO participera à la troisième édition de l'étude *L'accent sur les entreprises*, dont les résultats seront publiés à la fin de 2009. Le graphique ci-dessus présente les résultats des études *L'Accent sur les entreprises* antérieures. En 2009, cette étude utilisera la nouvelle méthode de calcul des résultats.

La **conformité aux normes de service** permet d'évaluer le pourcentage d'opérations effectuées selon les normes de service établies; cette mesure indique l'efficacité de la prestation de services. Les services offerts avec garantie de remboursement étaient conformes à la norme dans 99,8 % des cas au cours de l'exercice 2008-2009.



Le public en tire une satisfaction élevée et fait davantage confiance au gouvernement. L'objectif pour 2009-2010 consiste à maintenir un taux de conformité à la norme de service supérieur au taux cible de 99 % grâce à un contrôle des processus strict et à l'amélioration continue.

ServiceOntario évalue la satisfaction des consommateurs tout au long de l'année à l'égard de chacun des modes de prestation de services : en ligne, services au comptoir, par téléphone et depuis un kiosque. Les consommateurs accordent une cote à la prestation de service reçue allant de « 1 » (très insatisfaisant) à « 5 » (très satisfaisant). L'indicateur de performance de ServiceOntario correspond au pourcentage de consommateurs lui accordant une cote de satisfaction globale de « 5 ». Les résultats du tableau ci-dessous sont fondés

sur les études portant sur tous les modes de prestation de l'exercice 2008-2009. Comme l'indique le tableau, les résultats sont supérieurs aux objectifs.

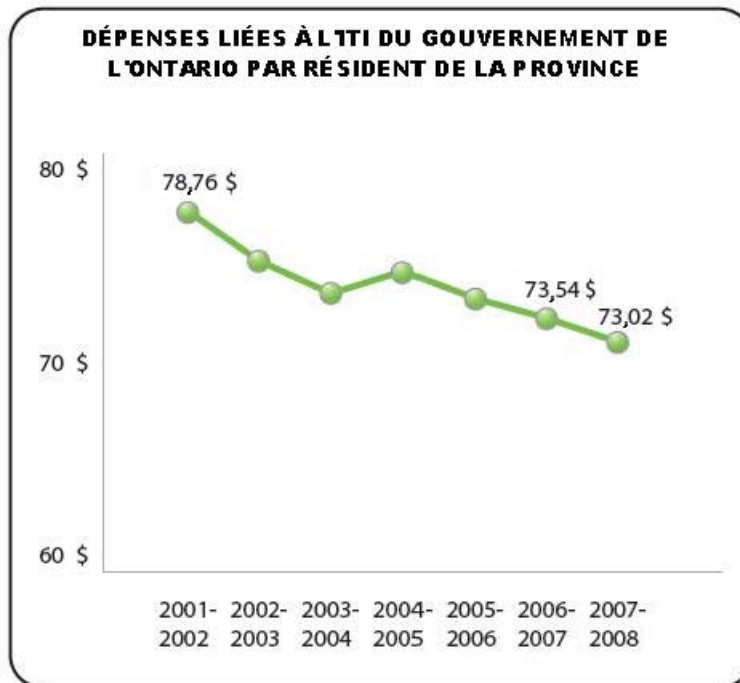
<b>Satisfaction globale</b>		<b>2007-2008</b>	<b>2008-2009</b>	<b>2009-2010</b>
% de consommateurs très satisfaits des derniers services fournis par ServiceOntario	Objectifs	70 %	70 %	72 %
	Résultats	s.o.	74 %	

ServiceOntario tient absolument à améliorer de façon continue et constante le degré de satisfaction des consommateurs. Cet engagement fait partie intégrante du Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats du MSG.

L'utilisation et la gestion efficace de l'information et de la technologie de l'information (ITI) permettront d'améliorer la fiabilité, la rentabilité, la convivialité et l'accessibilité des services offerts au public. Voici des exemples :

- on améliorera l'accès aux services offerts par voie électronique, lesquels sont de plus en plus utilisés (le taux de satisfaction des usagers est plus élevé qu'en ce qui concerne les autres modes de prestation de services);
- les délais de prestation de services seront mieux respectés et l'accès à l'information et aux services sera amélioré;
- il y aura moins de divisions géographiques grâce à des initiatives comme Télémédecine, les auditions des renvois par vidéo, l'initiative relative à l'accès à large bande et les portails de collaboration;
- les dépenses gouvernementales engagées pour l'acquisition de matériel et de logiciels seront bien gérées, les frais généraux liés à l'ITI seront maîtrisés et la capacité interne sera renforcée grâce à la conversion stratégique de rôles de consultant en des rôles d'employé.

Les dépenses liées à l'ITI étaient de 73,02 \$ par résident en Ontario en 2007-2008, une baisse par rapport à 78,76 \$ en 2001-2002.

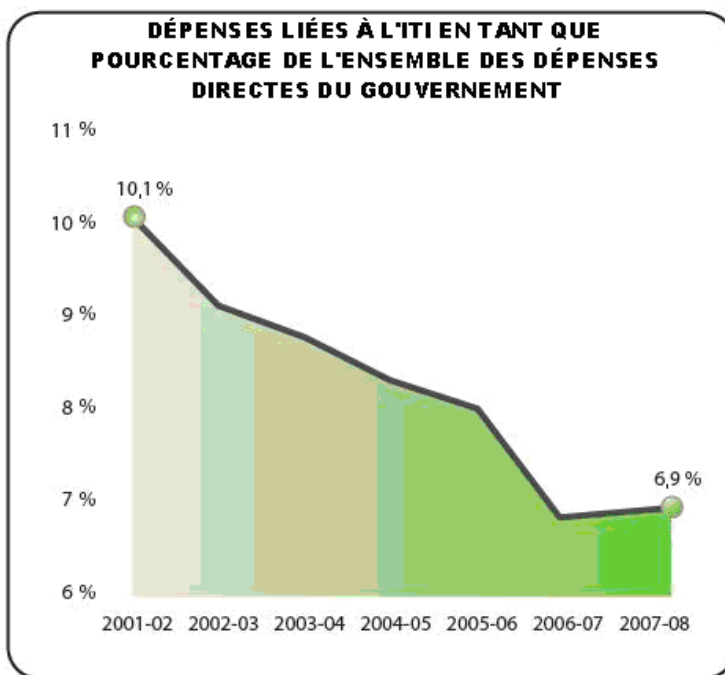


Année d'imposition	Dépenses liées à l'ITI (en millions)	Population (en millions)	\$ par individu
2001-2002	953	12,1	78,76
2002-2003	946	12,3	76,91
2003-2004	926	12,4	74,68
2004-2005	944	12,5	75,44
2005-2006	939	12,6	74,52
2006-2007	934	12,7	73,54
2007-2008	942	12,9	73,02

Source : Statistiques Canada, ministère des Finances, SIGIF, RIRH

**Remarque :** Afin de préserver la pertinence de toute comparaison avec les années antérieures, les « Dépenses liées aux TI » déclarées ci-dessus ne tiennent pas compte des regroupements de dépenses autres que les codes de dépenses définis liés à l'ITI et les salaires du personnel non visé par la catégorie de l'ITI.

Les dépenses liées à l'ITI, en tant que pourcentage de l'ensemble des dépenses directes du gouvernement ont régressé, passant de 10,1 % en 2001-2002 à 6,9 % en 2007-2008.



Source : Comptes publics, SIGIF, RIRH

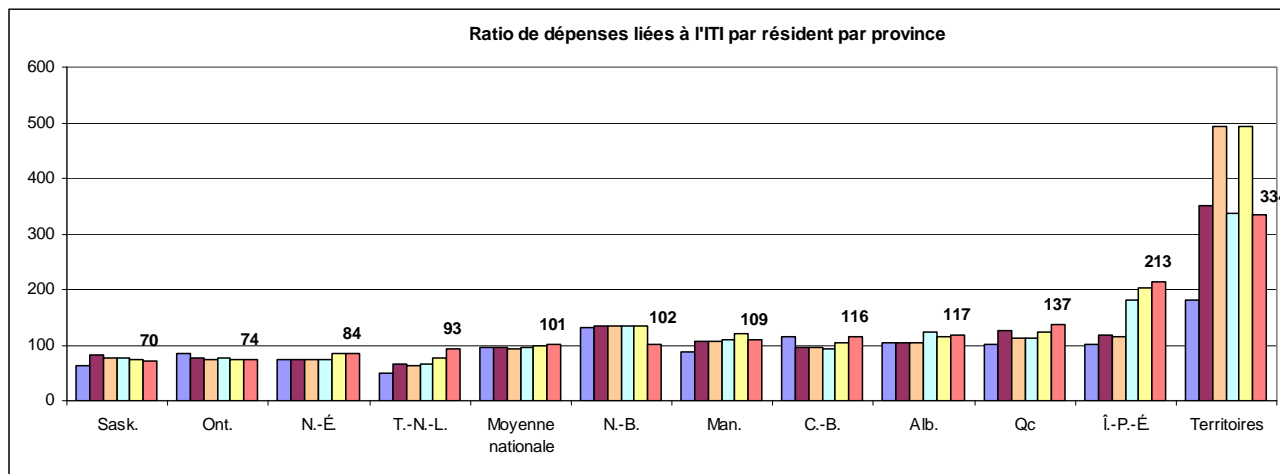
Année	Dépenses liées au personnel de l'ITI et aux produits et services (en millions)	Total des dépenses directes du gouvernement de l'Ontario <sup>1</sup> (en millions)	Pourcentage des dépenses liées au personnel de l'ITI et aux produits et services
2001-2002	953	9 392 <sup>2</sup>	10,1 %
2002-2003	946	11 204	8,5 %
2003-2004	926	11 300	8,2 %
2004-2005	944	11 998	7,9 %
2005-2006	939	12 272	7,6 %
2006-2007	934	13 890	6,7 %
2007-2008	942	13 733	6,9 %

<sup>1</sup> Les dépenses directes du gouvernement de l'Ontario ne tiennent pas compte des paiements de transfert ni des intérêts de la dette.

<sup>2</sup> Le total des dépenses du gouvernement déclaré à compter de l'exercice 2001-2002 a été mis à jour (par le ministère des Finances) aux fins de divulgation selon la méthode de la comptabilité d'exercice. L'incidence de cette modification est négligeable.

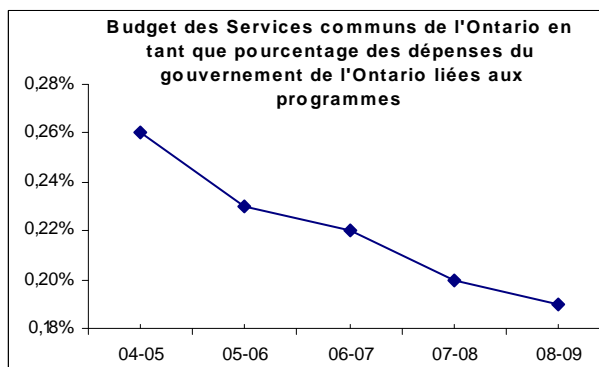
L'objectif de 2009-2010 consiste à continuer d'accroître l'efficacité et à maintenir ou améliorer la qualité des services.

Comparativement aux autres provinces et territoires canadiens, l'Ontario occupe l'avant-dernier rang quant au ratio de dépenses liées à l'ITI par résident.



Les **Services communs de l'Ontario** fournissent à l'échelle du gouvernement des services de soutien aux employés et aux programmes de la FPO, notamment le traitement des opérations financières et les recouvrements, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion et le traitement de la paye et l'administration des avantages sociaux.

Les résultats présentés ci-dessous démontrent que les Services communs de l'Ontario offrent davantage de services avec moins de ressources pour soutenir les programmes du gouvernement.



	M\$	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Budget des Services communs de l'Ontario*		184	172	175	171	168
Budget du gouvernement de l'Ontario 2008**		70 028	74 908	79 297	86 997	87 279
Budget des Services communs de l'Ontario en tant que pourcentage des dépenses du gouvernement de l'Ontario liées aux programmes		0,26 %	0,23 %	0,22 %	0,20 %	0,19 %

\*Coûts du SIGIF de 2004-2505 et 2005-2006 compris.

Coûts liés au projet de modernisation des services de la paye de 2007-2808 et 2008-2009 exclus

Coûts liés à la modernisation de la gestion de chaîne d'approvisionnement de 2008-2009 exclus.

\*\*Budget 2008, p. 123, Tableau 25

L'objectif consiste à continuer à trouver des méthodes efficaces pour soutenir les programmes du gouvernement.

## POINTS SAILLANTS, PRINCIPAUX RÉSULTATS ET RÉALISATIONS DE 2008-2009

Voici les réalisations importantes du MSG en 2008-2009 :

### Amélioration des services publics

- ServiceOntario a transformé la prestation de services publics en offrant le premier service public avec garantie de remboursement dans un délai déterminé en Amérique du Nord. ServiceOntario offre actuellement sept services garantis :
  - service de délivrance en ligne en 15 jours d'un acte de naissance;
  - service de délivrance en ligne en 15 jours d'un certificat de mariage;
  - service de délivrance en ligne en 15 jours d'un certificat de décès;
  - service de délivrance prioritaire en 5 jours d'un acte de naissance;
  - service de délivrance prioritaire en 5 jours d'un certificat de mariage;
  - service de délivrance prioritaire en 5 jours d'un certificat de décès;
  - service de délivrance en ligne de 2 jours d'un permis principal électronique d'entreprise.
- En 2008, les délais de délivrance des actes de naissance et des certificats de décès et de mariage ont été respectés dans 99,8 % des cas alors qu'ils l'ont été dans 100 % des cas pour les permis principaux électroniques d'entreprise (PPE). ServiceOntario a obtenu en 2008 les prix suivants relativement à ces initiatives :
  - service de délivrance prioritaire (Prix améthyste, fonction publique de l'Ontario)
  - garantie de service à l'égard du permis principal électronique d'entreprise (Prix d'excellence, International Association of Commercial Administrators)
- En plus des garanties de service, ServiceOntario transforme actuellement la prestation de services en offrant davantage de services par une même organisation, en accroissant le nombre de services intégrés et en ajoutant de nouveaux secteurs d'activité à sa gamme de services.
- En ce qui concerne l'accès à guichet unique pour obtenir des services, des services d'immatriculation et de délivrance de permis ont été mis en place dans cinq nouveaux centres de ServiceOntario, portant à 9 le nombre total de centres offrant ces services en 2008-2009. Parmi ceux-ci, notons trois nouveaux centres à Nipigon, à Atikokan et à Ottawa, qui portent à 70 le nombre total de centres de ServiceOntario.
- De plus, en mai 2008, tous les bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire et centres de ServiceOntario qui offrent des services d'immatriculation et de délivrance de permis de conduire ont commencé à émettre des plaques d'immatriculation en français.
- En 2008, la gamme de services intégrés s'est accrue grâce à l'expansion de PerLE et au lancement de l'enregistrement des naissances intégré.
- PerLe est un service innovateur, accessible par Internet, qui permet aux entreprises d'obtenir une liste personnalisée de tous les permis et licences qu'elles doivent obtenir auprès de tous les ordres de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) afin de démarrer ou développer leur entreprise. Dans le cadre de ses efforts de rationalisation de la relation entreprise-gouvernement, ServiceOntario a travaillé en étroite collaboration avec des partenaires de tous les ordres de gouvernement afin d'étendre PerLe à 106 municipalités de l'Ontario (75 % de la province). ServiceOntario travaille avec d'autres municipalités qui sont impatientes d'offrir ce service. En 2008, ServiceOntario a reçu le Prix améthyste pour les progrès réalisés à l'aide de PerLe.
- Le lancement de l'enregistrement des naissances intégré par ServiceOntario a permis de simplifier le processus d'enregistrement des naissances et d'en réduire les délais grâce à un effort de collaboration de tous les paliers de gouvernement. Les parents peuvent ainsi présenter en ligne l'enregistrement de la naissance de leurs enfants et une demande d'acte de naissance et de numéro d'assurance-sociale en une seule étape. Ce service est désormais offert dans 74 collectivités, qui représentent 88 % de la province.
- ServiceOntario a également commencé à offrir de nouveaux services. En avril 2008, ServiceOntario a procédé au transfert des services d'émission et de renouvellement de la Carte santé, y compris 27 bureaux régionaux de l'Assurance-santé, 130 bureaux de liaison et 570 employés et directeurs provenant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le transfert du centre des communications et de l'information en santé a suivi en juillet 2008.

- En octobre 2008, les services en personne du ministère du Revenu et les services de l'InfoCentre ont été transférés à ServiceOntario. Cette mesure a nécessité le réacheminement des services en personne du ministère du Revenu vers 11 centres de services en personne de ServiceOntario et leur intégration à ces centres, soit ceux de North Bay, Whitby, Kitchener, Windsor, Thunder Bay, Ottawa, London, Brampton, Aurora, Toronto (College Park) et Hamilton. Les services de la Commission de la location immobilière ont également été transférés, en octobre 2008, du ministère des Affaires municipales et du Logement à ServiceOntario.
- En date du 1<sup>er</sup> avril 2009, les services et le personnel de 33 centres sous la direction du ministère du Développement du Nord et des Mines ont été transférés à ServiceOntario.
- Bien que l'expansion et l'intégration de la gamme de services soient importantes, la modernisation des processus de ServiceOntario l'est également. Conformément à sa responsabilité à l'égard de l'intégrité du système d'enregistrement immobilier, environ 94 % des documents d'enregistrement immobilier sont désormais présentés sous forme électronique, et 95 % de tous les dossiers d'enregistrement immobilier ont été automatisés et convertis. La totalité (100 %) des documents d'enregistrement immobilier est traitée dans les délais prévus par la loi tandis qu'en 2003-2004, ce taux n'était que de 63 %.
- La construction du nouvel établissement pour les Archives publiques à l'Université York de Toronto est terminée, et celui-ci est ouvert au public. Le plan d'intégration, établi par le personnel des Archives publiques afin de déménager les collections irremplaçables de façon sécuritaire, est en cours d'élaboration.
- Les Archives publiques ont entrepris la numérisation de documents d'archives et leur publication en ligne.

#### Protection du consommateur

- Les modifications aux systèmes quant aux exigences d'accès et à l'utilisation de procurations, dans le cadre du Plan d'action contre la fraude immobilière, ont été menées à bonne fin en avril 2008 et permettent au MSG d'exiger de nouveaux documents en matière de transfert de titres de propriété et de procurations.
- En octobre 2008, des améliorations au titre de la sécurité ont été apportées au service en ligne « Access Now » de la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières et au processus de demande de compte de dépôt ESM. Ces améliorations renforcent la protection du consommateur tout en protégeant les intérêts des créanciers garantis et en améliorant l'intégrité du document public.
- Tout au long de 2008, des efforts importants ont continué d'être déployés en vue de modifier le cadre d'exploitation de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario et d'en faire un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité. La mise en œuvre d'une stratégie d'application des lois fondée sur les risques constitue un élément clef de cette transformation.

#### Économies du MSG

- Le Fonds d'innovation et de reconnaissance, qui appuie de nouvelles initiatives qui contribuent à la modernisation de la FPO, a approuvé la mise en œuvre de 36 projets qui pourraient permettre de réaliser des économies de 10,6 millions de dollars.
- RHOntario, mis sur pied en juillet 2008, a pour mandat de surveiller la prestation de services des ressources humaines de la FPO, y compris l'élaboration, l'intégration et la mise en œuvre de stratégies en matière de ressources humaines et de stratégies de réorganisation, de politiques et de programmes permettant à la FPO d'être un « lieu de travail de choix ». Cinq centres régionaux de recrutement ont été mis sur pied afin de faire équipe avec des directeurs en planification en vue de planifier des activités de recrutement qui correspondent aux plus récentes méthodes de recrutement et qui reflètent l'approche moderne et stratégique à la FPO en matière de recrutement.
- Le Bureau d'écologisation de la FPO a été créé en septembre 2008 et a procédé au lancement, en décembre 2008, du site Web « Mettez-vous au vert », en partenariat avec le Secrétariat à l'action contre le changement climatique et l'adjoint parlementaire du Premier ministre.

## Professionnalisme de la FPO

- La FPO a été reconnue comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada, l'un des 75 meilleurs employeurs de la région du grand Toronto et l'un des employeurs canadiens qui gèrent le mieux la diversité. La candidature de plus de 1 000 employeurs de partout au pays a été prise en compte pour ces prix, qui reconnaissent les chefs de file lorsqu'il s'agit d'attirer et de retenir la main-d'œuvre et soulignent les meilleurs lieux de travail au Canada. La province compte désormais son premier directeur général de la diversité et vient de lancer un Plan stratégique en matière de diversité, d'une durée de trois ans, afin de faire de la FPO un lieu ouvert, diversifié, équitable et accessible.
- Au cours de l'exercice 2008-2009, le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels a permis à environ 4 100 personnes de vivre une expérience de travail à court terme dans le cadre de six programmes d'emploi, y compris le Programme d'apprentissage et d'expérience de travail de la FPO, le Programme d'expérience de travail pour les jeunes Autochtones et le Programme Expérience Été. En outre, le personnel du Secrétariat a pris part à environ 145 événements de liaison au cours de l'exercice en vue d'accroître la réputation de la FPO comme « lieu de travail de choix », soit une hausse de 12 % par rapport à l'exercice 2007-2008.

Vous trouverez dans le rapport annuel qui se trouve à l'annexe 1 les détails des réalisations du MSG en 2008-2009.



## LOIS APPLIQUÉES PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

*Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*, L.O. 1996, chap. 26, ann.

*Loi de 2006 sur les Archives publiques et la conservation des documents*, L.O. 2006, chap. 34, ann. A

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

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

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

*Loi de 1994 portant réforme de la réglementation des entreprises*, L.O. 1994, chap. 32

*Loi de 2002 sur l'examen des dépenses des ministres et des chefs d'un parti de l'opposition et l'obligation de rendre compte*, L.O. 2002, chap. 34, ann. A

*Loi sur la certification des titres*, L.R.O. 1990, chap. C.6

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

*Loi de 1998 sur les condominiums*, L.O. 1998, chap. 19

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

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

*Loi de 1991 sur l'enregistrement électronique dans le cadre de lois relevant du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises*, L.O. 1991, chap. 44

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

*Loi sur le drapeau officiel*, L.R.O. 1990, chap. F.20

*Loi sur l'emblème floral*, L.R.O. 1990, chap. F.21

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

*Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, L.O. 1992, chap. 24

*Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*, L.O. 2004, chap. 20

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

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

*Loi de 1999 sur le Tribunal d'appel en matière de permis*, L.O. 1999, chap. 12, ann. G

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

*Loi sur les permis d'alcool*, L.R.O. 1990, chap. L.19

*Loi de 1998 sur l'enregistrement des lobbyistes*, L.O. 1998, chap. 27, ann.

*Loi sur le mariage*, L.R.O. 1990, chap. M.3

*Loi sur le ministère des Services gouvernementaux*, L.R.O. 1990, chap. M.25

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

*Loi sur la publication des avis officiels*, L.R.O. 1990, chap. O.3

*Loi de 2006 sur la négociation collective relative à la Police provinciale de l'Ontario*, L.O. 2006, chap. 35, ann. B

*Loi de 1994 sur le Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario*, L.O. 1994,

*Loi sur les sociétés en nom collectif*, L.R.O. 1990, chap. P.5, à l'égard des par. 44.3 et 44.4.

*Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario*, L.O. 2006, chap. 35, ann. A

*Loi sur le Régime de retraite des fonctionnaires*, L.R.O. 1990, chap. P.48

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

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

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

*Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*, L.O. 2000, chap. 26, ann. P

## ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS

Nom et type	Description	Membre	Adresse
<b>Commission de révision de la publicité</b>  Type : Réglementation	Service commun central obligatoire de la FPO pour l'achat de publicité, les relations avec le public et les médias et les services de communications créatives. La Commission établit toutes les conventions gouvernementales avec les fournisseurs officiels, surveille les processus de sélection des fournisseurs afin de veiller au respect des lignes directrices et des directives gouvernementales, et surveille la conformité avec la politique d'approvisionnement en services de publicité et de communications.	<b>Président :</b> Michel Frappier  En vertu des directives « Government Appointees », toutes les nominations à la Commission sont faites par le ministre.	<b>Adresse :</b> 900, rue Bay Édifice Macdonald 2 <sup>e</sup> étage Bureau M2-56 Toronto (Ontario) M7A 1N3
<b>Commission des alcools et des jeux de l'Ontario</b>  Type : Réglementation	Responsable de l'administration des jeux de bienfaisance et de l'application de la <i>Loi sur les permis d'alcool</i> , de la <i>Loi de 1992 sur la réglementation des jeux</i> et de la <i>Loi de 2000 sur le contenu du vin</i> ainsi que de l'exercice des fonctions qui lui sont attribuées en vertu de la loi, dont celle de faire fonction de tribunal d'appel. La Commission rend également des décisions en cas de différends entre gagnants à la loterie.	<b>Président :</b> David C. Gavsie  Le lieutenant-gouverneur nommé au moins cinq membres et désigne un président, et peut désigner un ou plusieurs vices-présidents. La Commission exerce à la fois des fonctions adjudicatrices et de gouvernance.	<b>Adresse :</b> 90, avenue Sheppard Est Bureau 2000 Toronto (Ontario) M2N 0A4
<b>Commission de rémunération des juges suppléants</b>  Type : Consultatif	Formule des recommandations à l'intention du gouvernement sur la rémunération et les dépenses des juges suppléants de l'Ontario.	<b>Présidente :</b> Louisa Davie  Un seul commissaire est choisi par l'Association et le ministre des Services gouvernementaux, et est nommé par le MSG.	<b>Adresse :</b> 77, rue Wellesley Ouest Édifice Ferguson 13 <sup>e</sup> étage Toronto (Ontario) M7A 1N3
<b>Commission de rémunération des juges de paix</b>  Type : Consultatif	Créée en vertu de la <i>Loi sur les juges de paix</i> . Elle formule des recommandations à l'intention du gouvernement sur la rémunération des juges de paix.	<b>Présidente :</b> Marilyn Nairn  Le lieutenant-gouverneur nomme trois membres. Une personne est choisie par l'Association des juges de paix, une par le président du Conseil de gestion du gouvernement et une dernière conjointement par l'Association et le président précités.	<b>Adresse :</b> 77, rue Wellesley Ouest Édifice Ferguson 13 <sup>e</sup> étage Toronto (Ontario) M7A 1N3

Nom et type	Description	Membre	Adresse
<p><b>Tribunal d'appel en matière de permis</b></p> <p>Type : Juridictionnel</p>	<p>Instruit les appels concernant les demandes d'indemnisation et les activités de délivrance de permis réglementées par le ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs, le ministère des Transports, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, le ministère des Affaires municipales et du Logement, et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.</p>	<p><b>Président :</b> Lynda Tanaka</p> <p>Le lieutenant-gouverneur nomme au moins trois membres, dont un à titre de président, et peut désigner un ou plusieurs vice-présidents.</p>	<p><b>Adresse :</b> 1, avenue St. Clair Ouest 12<sup>e</sup> étage Toronto (Ontario) M4V 1K6</p>
<p><b>Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts</b></p> <p>Type : Réglementation</p>	<p>Responsable de certaines questions touchant les conflits d'intérêts et l'activité politique en vertu de <i>la Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i> (LFPO). Le commissaire est chargé d'approuver les règles touchant les conflits d'intérêts des organismes publics afin d'en garantir la cohérence avec les normes de la FPO, de traiter les demandes d'avis ou de décision des sous-ministres, des présidents d'organismes publics et d'autres personnes désignées sur des questions précises portant sur des conflits d'intérêts et des activités politiques, d'examiner les demandes de personnes nommées exerçant leurs fonctions à temps partiel pour le compte d'organismes publics qui leur permettraient de prendre part à des activités politiques non permises en vertu de LFPO, de prendre des décisions sur les conflits d'intérêts d'anciens fonctionnaires, et de recevoir la déclaration financière de fonctionnaires qui travaillent sur des questions pouvant concerner le secteur privé.</p>	<p><b>Commissaire :</b> Sidney Linden</p> <p>Le lieutenant-gouverneur nomme le commissaire, lequel peut nommer un employé du bureau du commissaire qui le remplacera en son absence.</p>	<p><b>Adresse :</b> 2, rue Bloor Est 18<sup>e</sup> étage Toronto (Ontario) M4W 3J5</p>
<p><b>Conseil d'administration du Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario</b></p> <p>Type : S.O.</p>	<p>Le conseil est un organisme indépendant, responsable de l'administration du Régime de retraite, y compris du placement des actifs et de l'émission des chèques de pension.</p>	<p><b>Président :</b> Tony Ross</p> <p>Le conseil est composé de dix membres, dont cinq nommés par le SEFPO et cinq par le gouvernement.</p>	<p><b>Adresse :</b> 1, rue Adelaide Est Bureau 1200 Toronto (Ontario) M5C 3A7</p>

Nom et type	Description	Membre	Adresse
<b>Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario (Commission du Régime de retraite de l'Ontario)</b>  Type : Fiducie	Responsable de l'administration du Régime de retraite des fonctionnaires (RRFT), du placement de la Caisse de retraite des fonctionnaires et du traitement des demandes.	<b>Présidente :</b> Vincenza Sera  Le lieutenant-gouverneur nomme au moins quatre membres, dont au moins un représente les membres d'un syndicat accrédité. Le lieutenant-gouverneur peut désigner le président ainsi qu'un ou plusieurs vice-présidents. S'il ne désigne pas le président ni un vice-président dans un délai d'un mois, la Commission élit le président ou un ou plusieurs vice-présidents.	<b>Adresse :</b> 200, rue King Ouest Bureau 2200 Toronto (Ontario) M5H 3X6
<b>Commission de retraite des juges provinciaux</b>  Type : Fiducie	Responsable de l'administration des prestations de retraite du Régime de retraite créé et maintenu à l'intention des juges provinciaux.	<b>Président :</b> Keith Gray  Le lieutenant-gouverneur nomme trois membres et désigne un président.	<b>Adresse :</b> a/s de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario 200, rue King Ouest Bureau 2200 Toronto (Ontario) M5H 3X6
<b>Commission de rémunération des juges provinciaux</b>  Type : Consultatif	Créée en vertu de la <i>Loi sur les tribunaux judiciaires</i> pour formuler des recommandations à l'intention du gouvernement sur la rémunération des juges de la Cour de justice de l'Ontario.	<b>Présidente :</b> Marilyn Nairn  Le lieutenant-gouverneur et les associations de juges nomment conjointement le président. Un membre est nommé par les associations représentant les juges provinciaux et le lieutenant-gouverneur nomme un autre membre.	<b>Adresse :</b> 77, rue Wellesley Ouest Édifice Ferguson 13 <sup>e</sup> étage Toronto (Ontario) M7A 1N3
<b>Commission de la fonction publique</b>  Type : Réglementation	Surveille le rendement du gouvernement en tant qu'employeur, particulièrement sa conformité à la <i>Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i> , tout en respectant le principe du mérite, présente un rapport sur ce rendement et prend part à l'élaboration de valeurs gouvernementales.	<b>Présidente :</b> Morag McLean  Le lieutenant-gouverneur nomme le président et au moins deux autres membres.	<b>Adresse :</b> 99, rue Wellesley Ouest Édifice Whitney 5 <sup>e</sup> étage Toronto (Ontario) M7A 1N3

Nom et type	Description	Membre	Adresse
<p><b>Commission des griefs de la fonction publique</b></p> <p>Type : Juridictionnel</p>	<p>Prend les décisions relatives aux griefs concernant les mesures disciplinaires, les congédiements et les conditions de travail des employés de la fonction publique de l'Ontario qui ne sont pas membres d'une unité de négociation du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario, de l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario ou d'Ingénieurs Gouvernement de l'Ontario (PEGO).</p>	<p><b>Président :</b> Donald Carter</p> <p>Le lieutenant-gouverneur nomme le président et désigne au moins deux autres membres.</p>	<p><b>Adresse :</b> 180, rue Dundas Ouest Bureau 600 Toronto (Ontario) M5G 1Z8</p>

## INFORMATION FINANCIÈRE DU MSG

Tableau 1 : Dépenses prévues du MSG 2009-2010 (en millions de dollars)

<b>Exploitation</b>	1 979,0
<b>Immobilisations</b>	266,3
<b>TOTAL</b>	<b>2 245,4</b>

\*Comprend les crédits législatifs et les redressements de consolidation (à l'exception de l'actif d'exploitation et des immobilisations)

Total à voter – Exploitation et immobilisations (à l'exception de l'actif d'exploitation et des immobilisations corporelles)

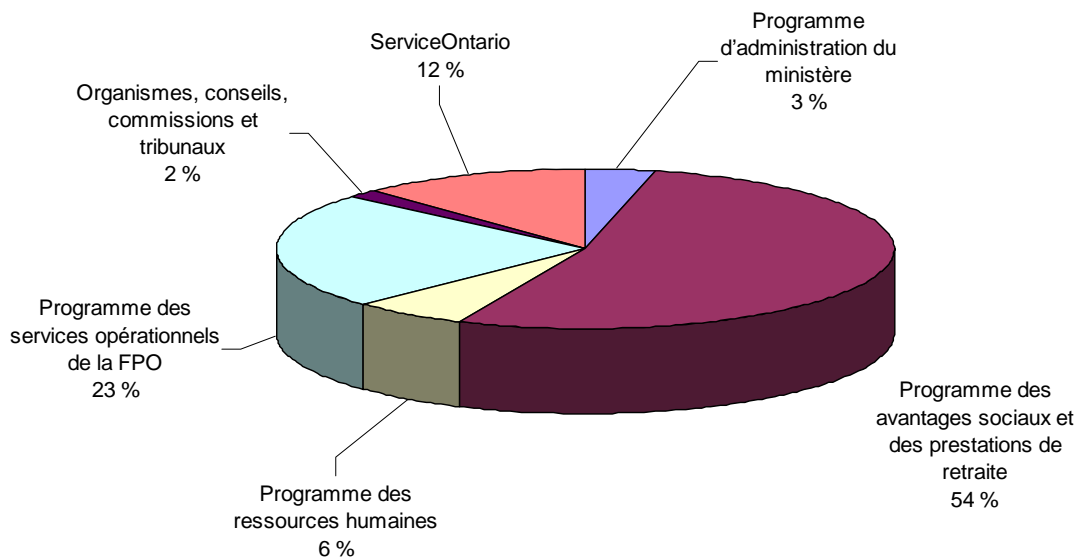


Tableau 2 : Sommaire – Exploitation et immobilisations par crédit

Crédits et programmes	Prévisions 2009-2010	Variations par rapport aux prévisions de 2008-2009		Prévisions 2008-2009	Chiffres réels provisoires 2008-2009	Chiffres réels 2007-2008
		\$	%			
<b>Exploitation et immobilisations</b>						
Programme d'administration du ministère	78 736 500	6 032 400	8,3%	72 704 100	58 623 300	37 993 479
Programme des avantages sociaux et des prestations de retraite	1 205 409 000	238 552 000	24,7%	966 857 000	868 057 000	763 089 903
Programme des ressources humaines	138 110 700	10 426 300	8,2%	127 684 400	125 803 700	102 431 522
Programme des services opérationnels de la FPO	528 564 700	152 594 000	40,6%	375 970 700	441 560 200	311 929 872
Organismes, conseils, commissions et tribunaux	40 615 400	(2 124 000)	(5,0%)	42 739 400	44 330 500	42 839 197
ServiceOntario	270 030 700	15 105 900	5,9%	254 924 800	260 621 300	261 291 880
<b>Total à voter - Exploitation et immobilisations</b>	<b>2 261 467 000</b>	<b>420 586 600</b>	<b>22,8%</b>	<b>1 840 880 400</b>	<b>1 798 996 000</b>	<b>1 519 575 853</b>
Crédits législatifs	13 940 014	57 000	0,4%	13 883 014	7 161 014	9 526 251
Redressement de consolidation et autres redressements	(30 000 000)	-	0,0%	(30 000 000)	(30 000 000)	(48 050 499)
<b>Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements</b>	<b>2 245 407 014</b>	<b>420 643 600</b>	<b>23,1%</b>	<b>1 824 763 414</b>	<b>1 776 157 014</b>	<b>1 481 051 605</b>

<b>Actif d'exploitation et immobilisations corporelles *</b>						
Programme d'administration du ministère	1 000	1 000				
Programme des services opérationnels de la FPO	223 953 000	212 952 000	1935,8%	11 001 000	11 000 000	10 983 831
Organismes, conseils, commissions et tribunaux	199 000	199 000				
ServiceOntario	1 000	1 000				
<b>Total à voter - Actifs</b>	<b>224 154 000</b>	<b>213 153 000</b>	<b>1937,6%</b>	<b>11 001 000</b>	<b>11 000 000</b>	<b>10 983 831</b>

\* À partir de l'exercice 2009-2010, les immobilisations corporelles mineures et meubles (ICMM) de la province sont comptabilisées de manière prospective. La comparaison directe des données relatives aux ICMM de 2009-2010 avec celles des exercices antérieurs risque de ne pas être concluante parce que les données des exercices antérieurs n'ont pas été redressées.

# Rapport annuel 2008-2009

## Réalisations en 2008-2009

### Réorganisation et amélioration des services gouvernementaux

À titre de voie d'accès unique du gouvernement de l'Ontario à des services d'information et transactionnels, ServiceOntario *facilite* pour les particuliers et les entreprises l'accès aux services gouvernementaux en leur offrant un large éventail de services de diverses façons : en ligne, en personne, depuis un kiosque et par téléphone.

ServiceOntario continuera à transformer et à améliorer la prestation de services en personne par des investissements dans les immobilisations du réseau de services en personne. La mise à jour d'un réseau « à guichet unique » des centres de services permettra une uniformisation des sigles et des normes d'accès, une amélioration de l'accès et des services intégrés.

ServiceOntario a transformé la prestation de services publics avec garantie de remboursement. En fait, il s'agit du premier service public avec garantie de remboursement dans un délai déterminé en Amérique du Nord. ServiceOntario offre actuellement sept services garantis. En 2008, les délais de délivrance des actes de naissance et des certificats de décès et de mariage ont été respectés dans 99,8 % des cas tandis qu'ils l'ont été dans 100 % des cas pour les permis principaux électroniques d'entreprise (PPE). ServiceOntario a reçu en 2008 les prix ci-après relativement à ces initiatives :

- service de délivrance prioritaire (Prix améthyste, fonction publique de l'Ontario);
- garantie de service à l'égard du permis principal électronique d'entreprise (Prix d'excellence, International Association of Commercial

En outre, ServiceOntario est à transformer et améliorer les rapports entre les consommateurs et le gouvernement en mettant de l'avant de nouvelles idées d'intégration des services.

ServiceOntario travaille en étroite collaboration avec des partenaires de tous les ordres de gouvernement afin de simplifier les rapports entre les entreprises et le gouvernement. PerLe est un service innovateur, accessible par Internet, qui permet aux entreprises d'obtenir une liste personnalisée des permis et licences qu'elles doivent obtenir de tous les ordres de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) afin de démarrer ou de développer leur entreprise. À l'heure actuelle, 106 municipalités de l'Ontario (75 % de la province) offrent PerLe et ServiceOntario travaille avec d'autres municipalités qui sont impatientes d'offrir ce service. En 2008, ServiceOntario a reçu le Prix améthyste pour les progrès réalisés à l'aide de PerLe.

En 2008, ServiceOntario a soutenu diverses initiatives du ministère du Revenu de l'Ontario et de l'Agence du revenu du Canada, notamment le recours à un numéro d'entreprise unique fédéral-provincial ainsi que l'intégration des déclarations de revenus fédérales des entreprises à leurs déclarations de revenus provinciales.

ServiceOntario s'affaire également à intégrer des services pour les particuliers. Ainsi, en 2008, en collaboration avec le gouvernement fédéral, ServiceOntario a commencé à offrir l'enregistrement des naissances intégré, un service interterritorial qui permet aux parents de présenter en ligne l'enregistrement de la naissance de leurs enfants et une demande d'acte de naissance et de numéro d'assurance-sociale en une seule étape. Ce service est désormais offert dans 74 collectivités, qui représentent 88 % de la province.

ServiceOntario a amélioré la prestation de services tant pour les particuliers que les entreprises en apportant des améliorations au titre de la sécurité au service en ligne « Access Now » du système d'enregistrement des sûretés mobilières (ESM) et au processus de demande de compte de dépôt ESM, en vigueur depuis octobre 2008. Ces améliorations renforcent la protection du consommateur tout en protégeant les intérêts des créanciers garantis et en améliorant l'intégrité du document public.

Le Bureau d'écologisation de la FPO a été mis sur pied en septembre 2008 et a procédé au lancement, en décembre 2008, du site Web « Mettez-vous au vert » en partenariat avec le Secrétariat à l'action contre le changement climatique et l'adjoint parlementaire du premier ministre.

RHOntario, mis sur pied en juillet 2008, a pour objet de surveiller la prestation de services des ressources humaines de la FPO, y compris l'élaboration, l'intégration et la mise en œuvre de stratégies en matière de ressources humaines et de stratégies de réorganisation, de politiques et de programmes permettant à la FPO d'être un « lieu de travail de choix ».

Cinq centres régionaux de recrutement ont été mis sur pied afin de faire équipe avec des directeurs en planification en vue de planifier des activités de recrutement qui correspondent aux plus récentes méthodes de recrutement et qui reflètent l'approche moderne et stratégique à la FPO en matière de recrutement.

La construction du nouvel établissement des Archives publiques à l'Université York de Toronto est terminée et ce nouvel établissement a ouvert ses portes en avril 2009. Le plan d'intégration, établi par le personnel des Archives publiques afin de déménager les collections irremplaçables de façon sécuritaire, est en cours d'élaboration.

Les Archives publiques de l'Ontario ont entrepris la numérisation de documents d'archives et leur publication en ligne. De même, les Archives publiques de l'Ontario ont commencé à mettre en œuvre une stratégie en vue de préserver les documents d'archives électroniques qui aidera à conserver les documents de cette nature d'une grande valeur pour les générations futures, et elles offriront au gouvernement de l'Ontario et au public un accès en tout temps aux documents d'archives électroniques dont elles sont le dépositaire en commençant par les documents de la Commission d'enquête sur l'pperwash.

Les normes et politiques en matière de sécurité de l'information ont été mises à jour et étoffées afin de prendre en compte les applications nouvelles et en pleine expansion de la TI, y compris la cryptographie, la technologie portable, les utilisations appropriées et la sécurité du réseau. Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique (Bureau du DGIFP) a mis au point un processus qui permet de normaliser l'évaluation des menaces et des risques dans l'ensemble des ministères. Cela permettra un recours à des moyens et des techniques d'évaluation homogènes des risques en matière de TI et l'amenuisement de ces risques. Une solution opérationnelle d'authentification des opérations entre le gouvernement et les entreprises a été mise en œuvre et servira de modèle à une méthode d'authentification future pour les opérations avec les particuliers.

Par l'intermédiaire de leur programme d'approche des fournisseurs, les Services communs de l'Ontario (SCO) ont fourni des renseignements à des milliers de fournisseurs voulant faire des affaires avec l'Ontario. L'exposition Supply Ontario a réuni un autre millier d'acheteurs et de fournisseurs intéressés à en savoir plus sur les priorités du gouvernement ainsi que sur les occasions d'affaires et les nouveaux produits sur le marché ontarien.

Une part importante des paiements de la FPO s'effectue par chèque. La FPO examine actuellement la possibilité faire passer environ 15 000 fournisseurs réguliers au paiement par virement électronique de fonds, mode de paiement le plus efficace, sécuritaire et rentable qui soit. En outre, comme ce mode de paiement s'affranchit de l'utilisation de papier, il soutient les initiatives d'écologisation de la province.

Tout au long de 2008, des progrès ont continué d'être réalisés en vue modifier le cadre d'exploitation de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) et d'en faire un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité. La mise en œuvre d'une stratégie axée sur les risques, dans le cadre de laquelle l'application des lois met l'accent sur les situations qui présentent des risques plus importants et sur les détenteurs de permis et les titulaires qui risquent le plus de ne pas se conformer à la loi, constitue un élément clef de cette transformation.

La CAJO a élaboré et mis en place de nouvelles normes techniques rigoureuses à l'égard des appareils électroniques de jeux de hasard utilisés dans les casinos ontariens, et dans les casinos de bienfaisance ainsi qu'à l'égard des machines à sous dans les hippodromes afin de s'assurer que le cadre réglementaire de l'Ontario demeure efficace dans le futur. Ces normes, élaborées en consultant les intervenants du secteur, ont pour objet de préserver l'intégrité technique des appareils, d'accroître la protection du public ainsi qu'accroître l'information destinée à mieux informer les utilisateurs du fonctionnement des appareils.

Compte tenu de la croissance et de l'évolution du portefeuille d'activités de jeux de la CAJO, y compris l'ajout des loteries de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario à son mandat, la CAJO a mis sur pied le Centre

d'excellence en matière de jeux. Ce Centre a pour mandat général d'élaborer des pratiques exemplaires en matière de réglementation et de jeux à l'égard de toutes les formes de jeux de la CAJO afin de permettre à cette dernière d'être à la hauteur des défis à venir et d'atteindre ses objectifs réglementaires. Le Centre procède à une évaluation de toutes les « normes » en matière de jeux et en ce qui a trait à l'élaboration et à la gestion des politiques de la CAJO relatives à sa « responsabilité sociale » dans le cadre du mandat que lui confère la loi. En outre, le Centre sera davantage en mesure de réagir aux nouvelles formes de jeux en établissant une meilleure corrélation entre les exigences et les risques réglementaires du jeu et les préoccupations opérationnelles et organisationnelles de cette activité.

## **Faire de la FPO un « lieu de travail de choix »**

En 2009, la FPO a été reconnue comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada, l'un des 75 meilleurs employeurs de la région du grand Toronto et l'un des employeurs canadiens qui gèrent le mieux la diversité. La candidature de plus de 1 000 employeurs de partout au pays a été prise en compte pour ces prix qui reconnaissent les chefs de file lorsqu'il s'agit d'attirer et de retenir la main-d'œuvre, et soulignent les meilleurs lieux de travail au Canada. La province compte désormais son premier directeur général de la diversité et vient de lancer un Plan stratégique en matière de diversité, d'une durée de trois ans, afin de faire de la FPO un lieu ouvert, diversifié, équitable et accessible.

RHOntario a lancé un plan de trois ans en matière de ressources humaines pour la FPO qui met de l'avant des priorités clés en vue d'attirer et de retenir de nouveaux talents, de se doter des moyens pour demeurer un employeur de classe mondiale et d'inciter tous les employés à réaliser les objectifs.

Tout au long de l'exercice 2008-2009, le MSG a conclu des ententes avec plusieurs unités de négociation, qui contribueront à l'engagement du personnel et à l'amélioration des services offerts au public. En outre, un certain nombre de conventions collectives avec les syndicats de la FPO ont été conclues au cours de l'exercice.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le Secrétariat à la jeunesse et aux nouveaux professionnels a permis à environ 4 100 personnes de vivre une expérience de travail à court terme dans le cadre de six programmes d'emploi, y compris le Programme d'apprentissage et d'expérience de travail de la FPO, le Programme d'expérience de travail pour les jeunes Autochtones et le Programme Expérience Été. En outre, le personnel du Secrétariat a pris part à environ 145 événements de liaison au cours de l'exercice en vue d'accroître la perception de la FPO comme « lieu de travail de choix », soit une hausse de 12 % par rapport à l'exercice 2007-2008.

## **Gestion efficace des ressources, contrôles financiers et résultats**

Le programme Idées de la FPO et le Fonds d'innovation, qui appuient des nouvelles initiatives qui contribuent à la modernisation de la FPO, ont approuvé la mise en œuvre de 36 projets qui pourraient permettre de réaliser des économies de 10,6 millions de dollars.

La mise en œuvre d'initiatives d'écologisation de l'ITI a permis de réduire l'empreinte environnementale de la FPO. De novembre 2007 à juin 2008, 234 serveurs ont été retirés et 80 nouveaux serveurs n'ont pas eu à être mis en place grâce à la virtualisation, entraînant une diminution de la demande en énergie. De novembre 2006 à juin 2008, en conséquence de la diminution du nombre de sites abritant de serveurs, 2 620 pieds carrés d'espace ont été retranchés, permettant de réaliser des économies en matière de climatisation.

De plus, la mise en œuvre d'appareils à fonctions multiples a permis de réduire les émissions de gaz à effet de serre attribuables aux appareils à fonction unique (imprimante, télécopieur, photocopieur). En outre, les deux tiers des écrans cathodiques de la FPO ont été remplacés par des écrans ACL éconergiques, mesure qui équivaut au retrait de 50 automobiles de la circulation.

Le Bureau du DGIFP aide le gouvernement à faire une utilisation plus efficace de l'ITI afin que les opérations du gouvernement et les services au public soient de meilleure qualité, plus rapides, moins coûteux et plus modulables. La croissance de la voie électronique a continué de donner lieu à des diminutions des coûts de prestation de services. Ainsi, les opérations électroniques (depuis un kiosque et sur Internet) représentent actuellement 23,9 % des services à « forts volumes » contre 12 % au cours de l'exercice 2001-2002, notamment

en ce qui a trait aux changements d'adresse liés à la Carte santé, aux inscriptions dans les parcs et aux demandes dans le cadre du RAFEO.

La stratégie sur trois ans de Cyber Ontario visant à moderniser l'information et la technologie de l'information a été menée à terme en 2008 et a atteint ses objectifs en permettant de réaliser des économies courantes de 100 millions de dollars et de consolider l'infrastructure des services de TI.

## **Fournir aux Ontariens des services gouvernementaux fiables, rentables et d'accès facile**

ServiceOntario permet aux Ontariens de bénéficier d'un accès rapide, courtois et simple à de l'information et des services grâce à un accès unique. À titre d'organisme de prestation de services généraux directement au public, ServiceOntario est responsable de fournir aux particuliers et aux entreprises des services d'information et transactionnels par des voies multiples : en ligne, en personne depuis un kiosque et par téléphone. Grâce à ce réseau de voies multiples de ServiceOntario, il est *plus facile* d'obtenir des services du gouvernement.

ServiceOntario *simplifie les choses* en offrant davantage de services sous une seule bannière, en accroissant le nombre de services intégrés et en ajoutant de nouveaux secteurs d'activité à son offre de services. En ce qui concerne l'accès à guichet unique pour obtenir des services, des services d'immatriculation et de délivrance de permis ont été mis en place dans cinq nouveaux centres de ServiceOntario, portant à 9 le nombre total de centres offrant ces services en 2008-2009. Parmi ceux-ci, notons trois nouveaux centres à Nipigon, à Atikokan et à Ottawa, qui portent à 70 le nombre total de centres de ServiceOntario

En mai 2008, tous les bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire et centres de ServiceOntario, qui offrent des services d'immatriculation et de délivrance de permis de conduire, ont commencé à émettre des plaques d'immatriculation en français.

ServiceOntario continue d'étendre son offre de services à de nouveaux secteurs d'activité. En avril 2008, ServiceOntario a procédé au transfert des services d'émission et de renouvellement de la Carte santé, y compris 27 bureaux régionaux de l'Assurance santé, 130 bureaux de liaison et 570 employés et directeurs provenant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le transfert du centre des communications et de l'information en santé a suivi en juillet 2008.

En octobre 2008, les services en personne du ministère du Revenu et les services de l'InfoCentre ont été transférés à ServiceOntario. Cette mesure a nécessité le réacheminement des services en personne du ministère du Revenu vers 11 centres de services en personne de ServiceOntario et leur intégration à ces centres, soit ceux de North Bay, Whitby, Kitchener, Windsor, Thunder Bay, Ottawa, London, Brampton, Aurora, Toronto (College Park) et Hamilton. Les services de la Commission de la location immobilière ont également été transférés, en octobre 2008, du ministère des Affaires municipales et du Logement à ServiceOntario.

En date du 1<sup>er</sup> avril 2009, les services et le personnel de 33 centres sous la direction du ministère du Développement du Nord et des Mines ont été transférés à ServiceOntario.

La Commission de révision de la publicité a élaboré une liste révisée des publications multiculturelles qui correspond à la composition et aux préférences linguistiques actuelles des diverses collectivités de l'Ontario.

**Dépenses ministérielles réelles provisoires (M\$) 2008-2009**

<b>Exploitation</b>	1,603.9 *
<b>Immobilisations</b>	172,2
<b>Effectif (au 31 mars 2008)</b>	6 530

\*Comprend les crédits législatifs et les redressements de consolidation.