

The Premier  
of Ontario

Legislative Building  
Queen's Park  
Toronto, Ontario  
M7A 1A1

La première ministre  
de l'Ontario

Édifice de l'Assemblée législative  
Queen's Park  
Toronto (Ontario)  
M7A 1A1



Le 25 septembre 2014

L'honorable David Oraziatti  
Ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs  
Édifice Mowat, 6<sup>e</sup> étage  
900, rue Bay  
Toronto (Ontario)  
M7A 1L2

*David,*  
Monsieur le Ministre,

C'est un grand honneur pour moi de vous confier la fonction de ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Nous avons mis en place un Conseil des ministres fort et je suis convaincue qu'ensemble, nous ferons progresser l'Ontario, nous créerons de nouveaux débouchés et nous assurerons un avenir prometteur à toute la population de la province. Les Ontariennes et les Ontariens ont accordé leur confiance à leur gouvernement pour qu'il soit une source de bien et nous récompenserons cette marque de confiance en travaillant sans relâche à l'intérêt fondamental de chaque personne dans la province.

Alors que nous mettons en œuvre un plan équilibré et exhaustif pour l'Ontario, nous prendrons les commandes selon les principes du centre axé sur l'action. Nous axerons nos efforts sur des partenariats avec des entreprises, des collectivités et des personnes pour favoriser une croissance économique continue et influencer positivement la vie de chaque Ontarienne et de chaque Ontarien. Cette démarche collaborative façonnera tout notre travail. Elle nous permettra d'obtenir la participation de la population dans le cadre des questions qui comptent le plus pour elle et de mettre en œuvre des solutions pertinentes pour relever nos défis communs.

Le plus récent Discours du Trône de notre gouvernement soulignait un certain nombre de priorités clés qui guideront votre travail de ministre. Il est essentiel de faire croître l'économie et de contribuer à la création de bons emplois si nous voulons offrir des débouchés et une sécurité accrue dès maintenant et pour l'avenir. Cette priorité fondamentale est soutenue par des investissements stratégiques dans les talents et les compétences de notre population, de l'enfance à la retraite; par la création d'une infrastructure moderne, ainsi que d'un réseau de transport en commun et de transport intégré; et par un climat d'affaires dynamique alimenté par l'innovation, la créativité et des partenariats, afin de favoriser une prospérité accrue. Elle se reflète partout au sein de notre gouvernement, dans tous les secteurs, et elle orientera nos programmes et nos politiques.

Tout en allant de l'avant avec notre plan visant à faire croître l'économie et à créer des emplois, nous ferons preuve de prudence financière. Le budget 2014 renforce notre engagement à atteindre l'équilibre budgétaire d'ici 2017-2018, il est donc essentiel que chaque secteur adhère aux objectifs de dépenses relatives aux programmes qu'il contient. Nous choisirons d'investir judicieusement dans des initiatives qui renforcent l'avantage concurrentiel de l'Ontario, créent des emplois et fournissent des services publics essentiels aux familles. La présidente du Conseil du Trésor, de concert avec le ministre des Finances, travaillera en étroite collaboration avec vous et avec les autres membres du Conseil des ministres pour veiller à ce que le gouvernement atteigne ses objectifs financiers. Elle dirigera également les efforts du gouvernement en matière de responsabilisation, d'ouverture et de modernisation pendant que nous mettons en œuvre de nouvelles mesures de responsabilisation au sein de l'appareil gouvernemental.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs constitue un ministère responsable axé sur le public ainsi qu'un organisme de services. À titre de ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, vous continuerez de soutenir les services ministériels et gouvernementaux, d'améliorer ServiceOntario et de renforcer les services aux consommateurs et la protection de ces derniers.

Les priorités propres à votre ministère comprennent celles qui sont ci-dessous.

### **Soutenir les services ministériels et gouvernementaux**

- Continuer de soutenir les services communs internes afin d'aider les ministères à atteindre leurs objectifs opérationnels. Il s'agit entre autres d'offrir aux ministères divers services commerciaux rentables, y compris des services de recrutement et de conseils en matière de ressources humaines, d'approvisionnement, de gestion et de soutien financiers, ainsi que de rémunération et d'avantages sociaux aux employés.
- Faire respecter les normes professionnelles et éthiques ainsi que préserver la confiance du public à l'égard de la prestation responsable des services de la fonction publique de l'Ontario (FPO). Je vous demande de collaborer avec les ministères afin de veiller à ce que la FPO déploie des efforts en vue de devenir plus inclusive, diversifiée, équitable et accessible à tous les niveaux.
- Étudier les possibilités d'offrir plus de services communs ou de les promouvoir, d'abord au sein d'organismes puis dans le secteur parapublic, lorsqu'une analyse de rentabilité justifie de le faire et que des possibilités d'établissement de partenariats sont offertes.
- S'assurer, en améliorant la diffusion de l'information et les communications, que les entreprises sont au fait des occasions d'affaires du gouvernement et qu'elles comprennent comment faire des affaires avec le gouvernement.
- Permettre aux fournisseurs de faire des affaires plus facilement avec le gouvernement en améliorant la technologie, les processus et les outils en matière d'approvisionnement.

### **Améliorer la prestation des services et les partenariats de ServiceOntario**

- Continuer à axer les efforts sur l'intégration et la transformation des services gouvernementaux et s'efforcer d'améliorer la capacité de l'organisme à promouvoir l'efficacité. Je vous demande de continuer à soutenir la transformation et l'intégration des services organisationnels en collaboration avec d'autres ministères. Votre objectif est d'améliorer le service à la clientèle pour les citoyens et les entreprises de l'Ontario, y compris la promotion de la prestation de services en ligne.
- Veiller à ce que ServiceOntario dirige les efforts visant à chercher des moyens de transformer la manière par laquelle les citoyens et les entreprises interagissent avec le gouvernement. Je vous demande de collaborer avec les partenaires clés, y compris le Secrétariat du Conseil du Trésor, le ministre des Transports, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée et d'autres ministères, pour atteindre cet objectif.
- Veiller à ce que ServiceOntario continue de promouvoir un réseau de services au comptoir durable, pratique et rentable. Je vous demande de reconnaître la nécessité d'un tel réseau, étant donné que certains services peuvent être trop complexes pour être offerts en ligne ou par téléphone.
- Veiller à ce que ServiceOntario accorde la priorité à l'appui de l'engagement du gouvernement consistant à mieux servir les entreprises de l'Ontario. ServiceOntario collaborera avec le ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure, ainsi que d'autres ministères clés afin de soutenir la stratégie L'Ontario propice aux affaires du gouvernement. Ils examineront de quelle façon l'éventail de services en ligne ainsi que le système de guichet unique peuvent être élargis grâce à l'infrastructure et aux applications modernes.
- Veiller à ce que ServiceOntario continue de travailler avec le ministre de la Santé et des Soins de longue durée en vue d'éliminer les cartes Santé rouges et blanches en circulation et de les remplacer par la version la plus sécuritaire, soit la carte avec photo, au cours des cinq prochaines années.

### **Renforcer les services aux consommateurs**

- Entreprendre des consultations et présenter une charte des droits des consommateurs qui précise et établit les droits fondamentaux de tous les consommateurs.
- Rendre le marché de la consommation plus équitable et plus transparent, notamment en ce qui a trait au secteur de la rénovation résidentielle, aux entreprises de déménagement et aux compétences des inspecteurs de maison privée. Je vous demande également de penser à d'autres secteurs, y compris la protection des cyberconsommateurs – qui comprend le commerce électronique, la confidentialité et le vol d'identité.

- Chercher des occasions d'accroître la protection des consommateurs endettés vulnérables, comme la modernisation de la législation en matière de prêt sur salaire.
- Accroître la protection afin de protéger les acheteurs et propriétaires de condominiums. Vous déposerez un projet de loi visant à moderniser la *Loi de 1998 sur les condominiums* et à établir des compétences obligatoires pour les responsables de la gestion des condominiums. Votre objectif consiste à répondre aux besoins de la population en pleine croissance vivant dans des condominiums ainsi qu'à soutenir la durabilité à long terme de ces propriétés.
- Continuer à améliorer le programme Protection du consommateur de l'Ontario pour que celui-ci constitue une source d'information, de conseils et de sensibilisation fiable pour les consommateurs et les entreprises.
- Continuer d'appliquer des mesures visant à renforcer la protection des consommateurs en collaboration avec d'autres ministres et partenaires.

### **Établir un climat d'affaires dynamique**

- Poursuivre l'examen des lois de la province sur les sociétés et les affaires. Votre objectif est de vous assurer que l'Ontario a adopté des lois permettant de favoriser la mise en place d'un marché efficace et d'un climat d'affaires favorable.
- Présenter un projet de loi afin de permettre de mettre en œuvre la *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*. Je vous demande de soutenir activement le secteur sans but lucratif dans le cadre de la transition.

Notre programme pour les quatre prochaines années est ambitieux. Je sais qu'en travaillant ensemble dans un esprit de collaboration, nous pouvons réussir. La liste des initiatives prioritaires énoncée ci-dessus ne se veut pas exhaustive, puisqu'il existe bon nombre d'autres responsabilités que vous et votre ministère devrez assumer. À cette fin, votre ministère doit utiliser la présente lettre de mandat pour élaborer des programmes plus détaillés visant la mise en œuvre des initiatives énoncées ci-dessus, en plus des autres initiatives non abordées dans cette lettre.

Je vous demande de continuer de tirer parti de notre solide relation avec la fonction publique de l'Ontario, le secteur public élargi, les autres paliers de gouvernement ainsi que les secteurs privé, sans but lucratif et bénévole. Nous désirons devenir le gouvernement le plus ouvert et le plus transparent du pays. Nous désirons un gouvernement qui travaille pour la population de cette province, et avec elle. Il est de la plus haute importance que nous gouvernions de manière responsable, que nous fassions preuve d'intégrité, que nous gérions les dépenses judicieusement et que nous acceptions d'assumer chaque geste que nous posons.

Il me tarde de travailler avec vous à bâtir des débouchés aujourd'hui et à assurer l'avenir de toute la population ontarienne.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La première ministre de l'Ontario,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kathleen', with a long, sweeping horizontal stroke at the end.

Kathleen Wynne