

Points essentiels

- Le présent rapport contient des renseignements sur les frais de service de la province, y compris les modifications apportées en 2019-2020, les sources des revenus tirés des frais de service et les taux de croissance de ces frais, les services les plus utilisés selon le nombre de transactions ainsi que l'utilisation des services en ligne de ServiceOntario.
- En 2019-2020, la province a modifié 293 frais de service : elle en a augmenté 235, réduit deux, ajouté cinq et éliminé 51.
 - Plus de la moitié des augmentations des frais de service ont dépassé le taux d'inflation; il s'agissait essentiellement de frais judiciaires imposés par le ministère du Procureur général.
- La province a tiré des revenus de 7,1 milliards de dollars des frais de service en 2018-2019. Les sources les plus importantes de ces revenus étaient les droits d'enregistrement des véhicules et des conducteurs (2,0 milliards de dollars), les droits de scolarité des collèges pour les étudiants étrangers (1,4 milliard de dollars), les droits de scolarité des collèges pour les étudiants canadiens (0,9 milliard de dollars) et les frais hospitaliers (0,9 milliard de dollars).
- De 2015-2016 à 2018-2019, les revenus que la province tire des frais de service ont augmenté d'en moyenne 8,9 % par année.
 - Ce taux de croissance élevé a été porté par les revenus tirés des droits de scolarité des collèges, qui ont connu une hausse annuelle moyenne de 18,0 %¹, et par les revenus tirés des droits d'enregistrement des véhicules et des conducteurs, dont le taux de croissance annuelle moyen s'est établi à 8,4 %.
 - Il est prévu qu'en 2019-2020, les revenus tirés des frais de service devraient augmenter de seulement 1,4 %, en raison d'un fléchissement prévu dans la croissance des revenus tirés des droits de scolarité des collèges et des droits d'enregistrement des véhicules et des conducteurs.
- En avril 2019, la province a annoncé qu'elle redirigerait 10 millions de transactions en personne à ServiceOntario vers des services en ligne au cours des cinq prochaines années.
 - Il s'agit là d'un objectif ambitieux, car le nombre de transactions en ligne pour les services payants n'a augmenté que de 0,8 million au cours des trois dernières années (soit une

¹ La croissance des revenus tirés des frais de service des collèges a été portée par une forte hausse des revenus tirés des droits de scolarité des étudiants étrangers, qui sont passés de 451 millions de dollars en 2014-2015 à 1,4 milliard de dollars en 2018-2019. Il s'agit là d'un taux de croissance annuel moyen de 32,8 %.

hausse de 26 %). Ajouter 10 millions de transactions en ligne au cours des cinq prochaines années représenterait une hausse pouvant aller jusqu'à 266 %².

Introduction et contexte

Le gouvernement de l'Ontario (la « province ») perçoit plus de 1 200 types de frais différents pour ses services, licences et permis (les « frais de service »). La liste complète de ces 1 200 frais de service est fournie sur le site Web du BRF à <https://fao-on.org/fr/Blog/Publications/service-fees-2020>; elle comprend les frais imposés par les ministères et organismes de la province et, à partir du rapport de cette année, par les hôpitaux, collèges et conseils scolaires. Au total, les frais de service de la province devraient rapporter des revenus de 7,2 milliards de dollars en 2019-2020.

Le présent rapport contient :

- des renseignements sur les modifications apportées aux frais de service pour 2019-2020;
- un examen des sources des revenus tirés des frais de service et des taux de croissance de ces frais;
- une liste des services les plus utilisés selon le nombre de transactions;
- une analyse du nombre de transactions pour les services en ligne et des frais exigés pour ces services.

Modifications apportées aux frais de service en 2019-2020

D'après les renseignements fournis au BRF, la province a modifié 293 frais de service en 2019-2020³. Elle en a augmenté 235, réduit 2, ajouté 5 et éliminé 51. La liste complète des modifications apportées aux frais de service est fournie sur le site Web du BRF à <https://fao-on.org/fr/Blog/Publications/service-fees-2020>.

² Si l'on suppose que les services payants comptent pour la totalité de ces 10 millions de transactions en ligne supplémentaires. Une partie de l'augmentation des transactions en ligne pourrait procéder d'une utilisation accrue des services en ligne gratuits, par exemple, le renouvellement des cartes Santé et les changements d'adresse.

³ Ce total exclut les modifications apportées aux frais de service des hôpitaux, des collèges et des conseils scolaires. La province n'a pu fournir ces renseignements au BRF.

Tableau 1 : Modifications apportées aux frais de service, 2019-2020

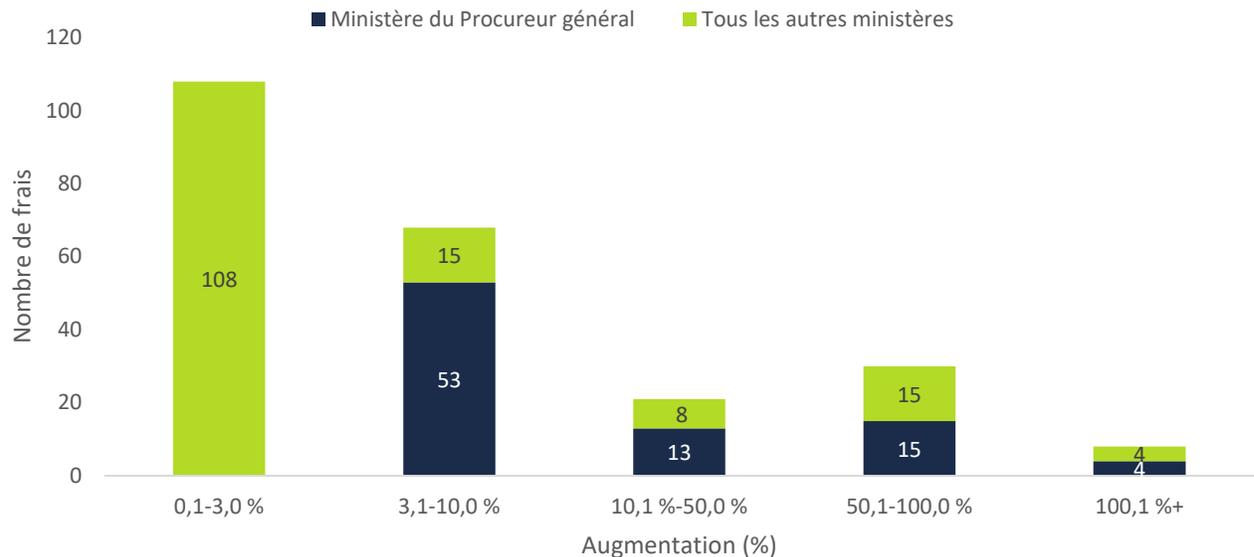
Ministère ou organisme	Frais augmentés	Frais diminués	Nouveaux frais	Frais éliminés	N ^{bre} total de modifications
Affaires municipales et Logement	24	0	0	0	24
Agriculture, Alimentation et Affaires rurales	0	0	0	1	1
Autorité de réglementation des services financiers	8	0	1	46	55
Centre des sciences de l'Ontario	0	0	1	0	1
Collèges et Universités	0	2	0	0	2
Développement économique, Création d'emplois et Commerce	1	0	0	0	1
Éducation	1	0	0	0	1
Environnement, Protection de la nature et Parcs	5	0	0	0	5
Musée royal de l'Ontario	1	0	0	0	1
ORNGE	4	0	0	0	4
Procureur général	85	0	1	1	87
Richesses naturelles et Forêts	34	0	0	0	34
Santé	4	0	0	0	4
Services gouvernementaux et Services aux consommateurs	18	0	2	0	20
Solliciteur général	8	0	0	0	8
Transports	42	0	0	3	45
Total	235	2	5	51	293

Nota : Exclut les modifications apportées aux frais de service des hôpitaux, collèges et conseils scolaires. La province n'a pu fournir ces renseignements au BRF.

Source : Analyse par le BRF de renseignements fournis par la province.

Dans l'ensemble, les 235 hausses de frais en 2019-2020 représentaient plus du double du nombre de hausses enregistrées en 2018-2019. En 2019-2020, plus de la moitié des hausses de frais ont dépassé le taux d'inflation. Ainsi, 68 frais de service ont été augmentés de 3 à 10 %, 21 ont grimpé de 10 à 50 %, 30 ont été haussés de 50 à 100 % et huit frais de service ont connu une augmentation de plus de 100 %.

Figure 1 : Distribution des hausses de frais de service, 2019-2020



Source : Analyse par le BRF de renseignements fournis par la province.

Les hausses de 85 frais de service du ministère du Procureur général (MPG) représentent les deux tiers des augmentations dépassant le taux d'inflation. Les augmentations les plus marquantes des frais de service du MPG sont les suivantes :

- Transmission de documents, Cour des petites créances (hausse de 230 %);
- Dépôt d'un avis d'opposition concernant une requête aux termes de la *Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs* (hausse de 112 %);
- Dépôt d'un avis de motion, Cour des petites créances (hausse de 100 %);
- Dépôt d'un dossier d'instruction devant un tribunal civil (hausse de 100 %);
- Mise en état d'un appel devant un tribunal civil (hausse de 50 %).

Dans les autres ministères, la grande majorité des hausses de frais de service sont attribuables à l'inflation. Mentionnons toutefois d'autres frais de service ayant connu une augmentation marquée :

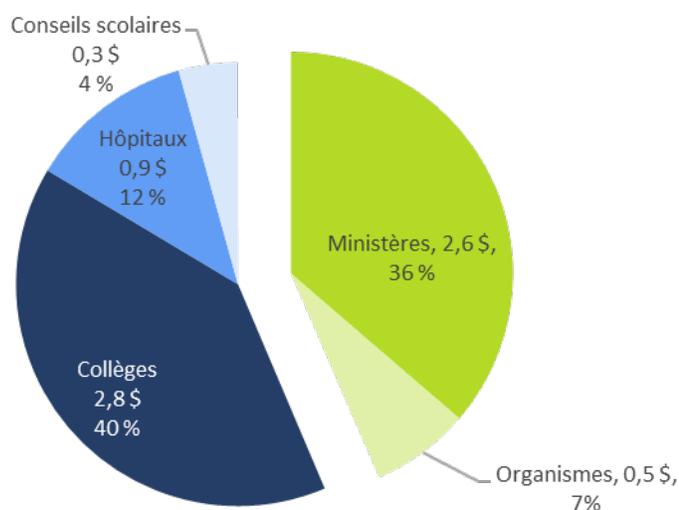
- les droits exigés par la Police provinciale de l'Ontario pour des services tels que les vérifications de casier judiciaire, les empreintes digitales et les rapports d'enquête technique sur un accident de la circulation, qui ont augmenté d'entre 39 % et 145 %;
- les droits d'inspection des écoles privées, qui ont augmenté de 16 %;
- le prix d'un billet grand public pour l'entrée au Musée royal de l'Ontario, qui a connu une hausse de 6 % pour les aînés, de 9 % pour les étudiants et les jeunes et de 15 % pour les adultes.

La plupart des frais supprimés découlent du remplacement de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD) par l'Autorité de réglementation des services financiers (ARSF). La transition vers l'ARSF a entraîné l'élimination de 46 droits de demande, mais également huit hausses de droits (de 59 % à 63 %) pour les maisons de courtage, administrateurs et agents d'hypothèques.

Sources des revenus tirés des frais de service

En 2018-2019, la province a tiré des revenus de 7,1 milliards de dollars des frais de service. Les ministères et organismes de la province ont perçu 3,1 milliards de dollars (44 %) et les hôpitaux, collèges et conseils scolaires ont perçu 4,0 milliards de dollars (56 %)⁴.

Figure 2 : Sources des revenus tirés des frais de service, 2018-2019 (en milliards de dollars)



Sources : Comptes publics de l'Ontario 2018-2019 et Secrétariat du Conseil du Trésor.

Sur les 3,1 milliards de dollars de revenus que les ministères et organismes ont tirés des frais de service en 2018-2019, la catégorie de frais ayant rapporté le plus était celle des droits d'enregistrement des véhicules et des conducteurs (2,0 milliards de dollars). Les autres grandes sources de revenus étaient les frais de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (227,3 millions de dollars), les droits pour la chasse, la pêche et le camping (165,1 millions de dollars), les droits de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (125,5 millions de dollars), les frais judiciaires (79,6 millions de dollars), les droits d'enregistrement des sûretés mobilières (61,5 millions de dollars), les droits de l'Autorité de

⁴ En plus des revenus que les ministères et organismes provinciaux tirent des frais de service, le présent rapport du BRF comprend les revenus tirés des frais de service des hôpitaux, collèges et conseils scolaires de la province. Dans les Comptes publics de l'Ontario 2017-2018, la province a changé la présentation des revenus et charges des hôpitaux, collèges et conseils scolaires. À compter de 2017-2018, les revenus que ces organismes tirent des frais de service sont inclus dans les revenus de la province. Ce changement a entraîné une hausse considérable des revenus tirés des frais de service par rapport aux montants figurant dans les rapports précédents du BRF sur les frais de service en Ontario.

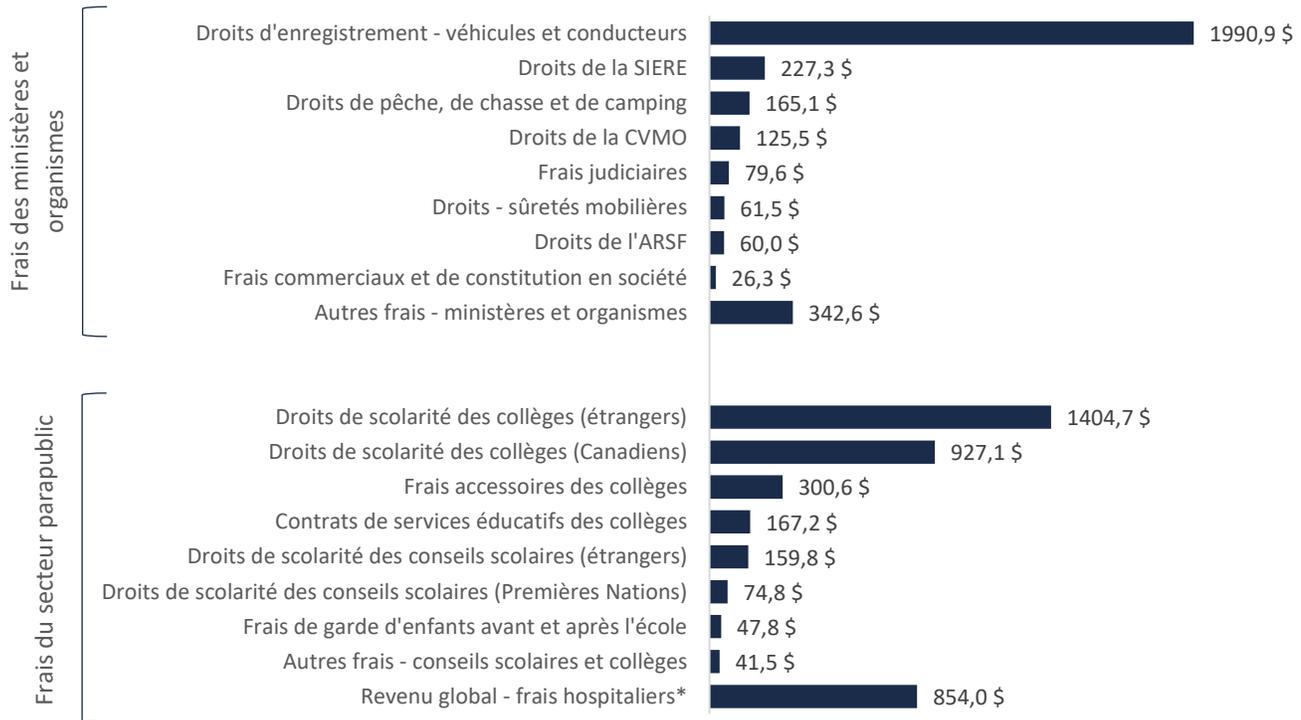
réglementation des services financiers (60,0 millions de dollars) et les frais commerciaux et de constitution en société (26,3 millions de dollars).

Parmi les collèges et les conseils scolaires, les catégories de frais de service les plus importantes en 2018-2019 étaient les droits de scolarité des collèges pour les élèves étrangers et canadiens, qui ont rapporté des revenus de 1,4 milliard de dollars et de 0,9 milliard de dollars respectivement. Les autres catégories notables étaient les frais accessoires imposés aux étudiants de collège (300,6 millions de dollars), les contrats de services éducatifs des collèges (167,2 millions de dollars), les droits de scolarité des conseils scolaires pour les élèves étrangers (159,8 millions de dollars), les droits de scolarité des conseils scolaires pour les élèves des Premières Nations (74,8 millions de dollars) et les frais de garde d'enfants avant et après l'école (47,8 millions de dollars).

Enfin, les hôpitaux ont affiché des revenus tirés des frais de service de 854 millions de dollars au total en 2018-2019; cependant, le ministère de la Santé n'a pas été en mesure de fournir des renseignements détaillés sur le montant des frais et les revenus⁵.

⁵ Parmi les frais de service des hôpitaux, mentionnons les frais d'hébergement avec services privilégiés, les frais de stationnement, les frais de location de télévision et d'autres frais remboursables.

Figure 3 : Sources des revenus tirés des frais de service, 2018-2019 (en millions de dollars)



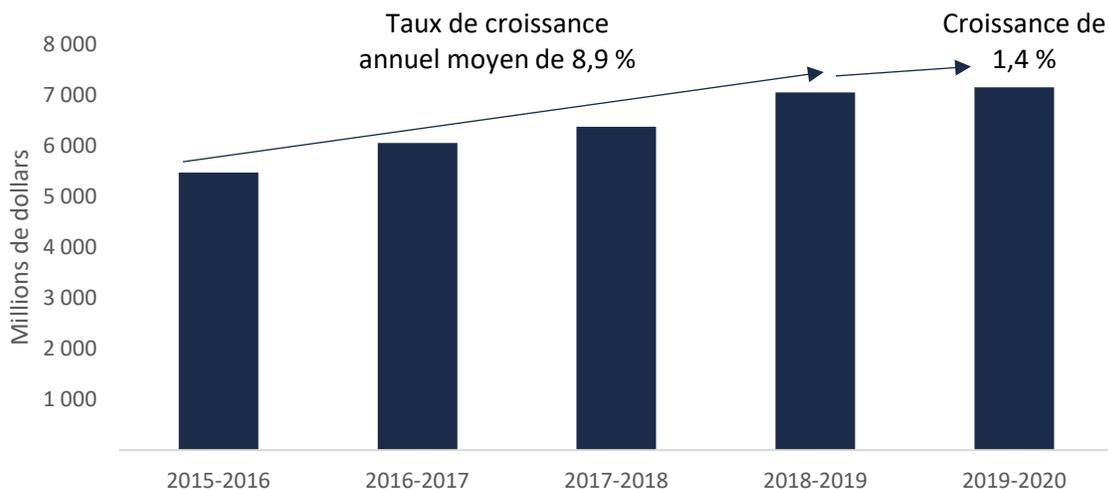
* Nota : Représente les revenus tirés de tous les frais de service des hôpitaux, le ministère de la Santé n'ayant pas été en mesure de fournir au BRF une liste détaillée des frais de service en question.

Sources : Comptes publics de l'Ontario 2018-2019 et analyse par le BRF de renseignements fournis par la province.

Croissance des revenus tirés des frais de service

En 2019-2020, la province prévoit tirer des revenus de 7,2 milliards de dollars des frais de service, en hausse par rapport aux 7,1 milliards de dollars générés en 2018-2019. Cette augmentation de 1,4 % est inférieure à la hausse annuelle moyenne de 8,9 % que la province a affichée de 2015-2016 à 2018-2019.

Figure 4 : Croissance des revenus tirés des frais de service, de 2015-2016 à 2019-2020



Sources : Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2019 et analyse par le BRF de renseignements fournis par la province.

La forte hausse des revenus tirés des frais de service enregistrée de 2015-2016 à 2018-2019 a été portée par une augmentation considérable des revenus tirés des droits de scolarité des collèges ainsi que des droits d'enregistrement des véhicules et des conducteurs du ministère des Transports. Les revenus tirés des droits de scolarité des collèges sont passés de 1,7 milliard de dollars en 2015-2016 à 2,8 milliards de dollars en 2018-2019, ce qui représente un taux de croissance annuel moyen de 18,0 %⁶. Les revenus tirés des droits d'enregistrement des véhicules et des conducteurs ont affiché un taux de croissance annuel moyen de 8,4 % de 2015-2016 à 2018-2019, passant de 1,6 milliard de dollars en 2015-2016 à 2,0 milliards de dollars en 2018-2019. Les revenus tirés de tous les autres frais de service ont connu une hausse annuelle moyenne de 0,8 % au cours de la même période.

La croissance prévue de 1,4 % des revenus tirés des frais de service en 2019-2020 traduit un ralentissement de la croissance des revenus tirés des frais de service des collèges et des droits d'enregistrement des véhicules et des conducteurs. Il est prévu que ces droits seront en hausse de 0,4 %, alors que ceux des collèges devraient fléchir de 1,6 %, en raison notamment d'une réduction de 10 % des droits de scolarité des étudiants canadiens pour l'année collégiale 2019-2020⁷.

⁶ La croissance des revenus tirés des frais de service des collèges a été portée par une forte hausse des revenus tirés des droits de scolarité des étudiants étrangers, qui sont passés de 451 millions de dollars en 2014-2015 à 1,4 milliard de dollars en 2018-2019. Il s'agit là d'un taux de croissance annuel moyen de 32,8 % (*Fiscal Sustainability of Ontario Colleges*, PricewaterhouseCoopers pour Collèges Ontario, 2017, p. 13, et renseignements fournis par la province).

⁷ En janvier 2019, le gouvernement a annoncé une réduction de 10 % des droits de scolarité universitaires et collégiaux pour les étudiants canadiens. Il était prévu que cette réduction coûterait aux collèges des revenus de 80 millions de dollars. Pour en savoir davantage, voir <https://globalnews.ca/news/4856924/ontario-tuition-cuts/> (en anglais).

Principaux frais de service selon le nombre de transactions

La liste que le BRF a dressée des plus de 1 200 frais de service de la province précise le nombre de transactions pour chacun des frais de service⁸. Les dix frais ayant affiché le plus grand nombre de transactions en 2018-2019 (donc, les frais les plus courants) sont demeurés essentiellement inchangés par rapport à 2017-2018⁹. Six de ces frais étaient imposés par le ministère des Transports, un par Metrolinx, deux par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et un par le ministère des Richesses naturelles et des Forêts.

Tableau 2 : Les dix principaux frais selon le nombre de transactions, 2018-2019

Ministère ou organisme	Frais	Montant (\$)	Transactions (en millions)	Revenus (M\$)
Transports	Péages de l'autoroute 407 Est	4,24*	12,2	51,6
Transports	Validation des véhicules de tourisme – Sud de l'Ontario	120,00	7,1	849,1
Metrolinx	Frais de découvert – cartes PRESTO	0,25	3,3	0,8
Transports	Délivrance de permis – véhicule automobile/concessionnaire	32,00	3,2	103,7
Richesses naturelles et Forêts	Permis de chasse et de pêche	8,57 à 449,86	2,1	62,6
Transports	Délivrance et renouvellement de permis de conduire	90,00	1,5	130,7
Transports	Plaque/certificat d'immatriculation (véhicule automobile/ concessionnaire)	27,00 à 59,00	1,3	36,4
Services gouvernementaux et Services aux consommateurs	Enregistrement ou renouvellement d'un état de financement	8,00 à 40,00	1,3	50,1
Services gouvernementaux et Services aux consommateurs	Recherche d'un privilège	8,00	1,3	10,3
Transports	Dossiers de véhicule (historique et recherche)	12,00	1,1	13,8

* Nota : Le tarif des péages de l'autoroute 407 Est représente une moyenne par déplacement.

Source : Analyse par le BRF de renseignements fournis par la province.

En 2018-2019, le ministère des Transports a perçu des revenus sur près de 12,2 millions de passages aux péages de l'autoroute 407 Est. Par ailleurs, il y a eu 7,1 millions de transactions associées aux frais de validation de véhicules de tourisme facturés aux conducteurs du Sud de l'Ontario. Le ministère des Transports a également facturé plusieurs autres frais très courants, comme ceux pour les permis de conduire (1,5 million de transactions), l'obtention ou le remplacement de plaques d'immatriculation de véhicules (1,3 million de transactions) et les recherches sur l'historique de véhicules (1,1 million de

⁸ Disponible sur le site Web du BRF à <https://fao-on.org/fr/Blog/Publications/service-fees-2020>.

⁹ Cette liste exclut les frais de service des hôpitaux, des collèges et des conseils scolaires. La province n'a pas été en mesure de fournir au BRF le nombre de transactions correspondant à ces frais.

transactions). Les frais de découvert de 25 cents de Metrolinx pour les cartes PRESTO ont été imputés 3,3 millions de fois (par rapport à 2,3 millions de fois en 2017-2018)¹⁰. Au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, les recherches de privilèges et l'enregistrement ou le renouvellement d'un privilège en vertu de la *Loi sur les sûretés mobilières* ont fait l'objet chacun de 1,3 million de transactions. Enfin, le ministère des Richesses naturelles et des Forêts a traité plus de 2,1 millions de demandes de permis de chasse et de pêche.

Prestation de services en ligne par ServiceOntario

ServiceOntario administre les services correspondant à quatre grandes catégories de frais de service : les droits de conduite automobile, les frais commerciaux, les droits pour les services de l'état civil et les droits pour les services de plein air¹¹. En avril 2019, la province a annoncé qu'elle redirigerait 10 millions de transactions en personne à ServiceOntario vers des services en ligne au cours des cinq prochaines années, afin d'économiser 33,5 millions de dollars au cours de cette période¹². Compte tenu de cet engagement, le BRF a analysé les tendances relatives à l'utilisation des services en ligne et les frais exigés pour les services fournis en ligne et en personne.

Nombre de transactions en ligne

Le BRF a analysé le nombre de transactions en ligne correspondant aux quatre catégories de frais de ServiceOntario. En 2018-2019, ServiceOntario a traité 25 millions de transactions, dont 3,8 millions, ou 15 %, ont été effectuées en ligne. Depuis 2015-2016, le nombre de transactions en ligne traitées par ServiceOntario a connu une hausse de 0,8 million, ou 26 %. Voici les chiffres selon la catégorie de frais :

- 93 % des 1,2 million de transactions comportant des frais commerciaux ont été effectuées en ligne; ce nombre est stable depuis 2015-2016;
- 66 % des 0,8 million de transactions comportant des droits pour les services de l'état civil ont été effectuées en ligne, en hausse de 63 % par rapport à 2015-2016;
- 39 % des 2,1 millions de transactions comportant des droits pour les services de plein air¹³ ont été effectuées en ligne, en hausse de 30 % par rapport à 2015-2016;
- 6 % des 20,9 millions de transactions comportant des droits de conduite automobile ont été effectuées en ligne, en hausse de 4 % par rapport à 2015-2016.

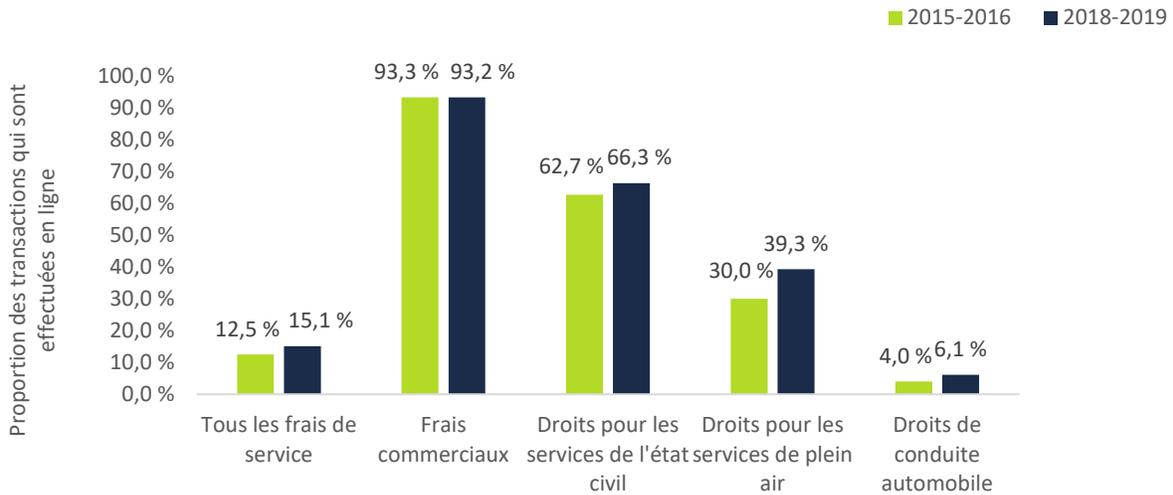
¹⁰ Metrolinx permet aux utilisateurs de la carte PRESTO n'ayant pas assez de fonds sur leur carte de faire un déplacement. Des frais de découvert de 0,25 \$ leur sont facturés lorsqu'ils rechargent leur carte.

¹¹ ServiceOntario administre ou traite aussi des frais liés aux documents relatifs aux biens immobiliers et aux biens mobiliers, et fournit des services gratuits liés à la carte Santé.

¹² Salle de presse de l'Ontario. « [Avec son nouveau plan numérique, l'Ontario offre des services gouvernementaux simplifiés, accélérés et améliorés à la population ontarienne](#) », 30 avril 2019. L'engagement de la province concernant les transactions en ligne s'applique à la fois aux services payants, tels que ceux sur lesquels porte le présent rapport, et les services gratuits, comme le renouvellement de la carte Santé et les changements d'adresse.

¹³ Les transactions en ligne pour les services de plein air comportant des frais sont traitées par le ministère des Richesses naturelles et des Forêts. Les autres transactions sont effectuées par téléphone ou en personne par l'entremise de ServiceOntario ou de fournisseurs autorisés du secteur privé.

Figure 5 : Proportion des transactions effectuées en ligne, selon la catégorie, ServiceOntario



Nota : Les transactions en ligne pour les services de plein air comportant des frais sont traitées par le ministère des Richesses naturelles et des Forêts. Les autres transactions sont effectuées par téléphone ou en personne par l'entremise de ServiceOntario ou de fournisseurs autorisés du secteur privé.

Source : Analyse par le BRF de renseignements fournis par la province.

Frais pour les services fournis en ligne

La prestation de services en ligne est généralement moins coûteuse que celle des services en personne¹⁴. Étant donné que les frais de service ont pour but de recouvrer les coûts associés à la prestation d'un service, les économies réalisées grâce à la prestation de services en ligne devraient se traduire par des frais moins élevés pour les transactions en ligne. Or, les droits pour les services de l'état civil, les droits de conduite automobile et les droits pour les services de plein air sont les mêmes, que les transactions soient effectuées en personne ou en ligne. Seuls les frais commerciaux varient selon le mode de prestation; les droits pour les transactions en ligne sont inférieurs de 25 % en moyenne à ceux des transactions effectuées en personne ou par la poste.

En 2013, la vérificatrice générale de l'Ontario a souligné que « le traitement des transactions en ligne coûte moins cher, mais ces économies ne sont pas transmises aux clients », et a recommandé que la province envisage différents barèmes de frais¹⁵. Plus tard, la vérificatrice générale a signalé que ServiceOntario avait proposé d'appliquer des barèmes différents à la prestation de services en ligne, mais que le gouvernement n'avait pas approuvé sa demande¹⁶.

¹⁴ Par exemple, en 2012-2013, la vérificatrice générale de l'Ontario (VGO) a mentionné que le coût direct du renouvellement d'une vignette d'immatriculation s'élevait en moyenne à 2,91 \$ en ligne, comparativement à 8,70 \$ à un point de service de ServiceOntario. Bureau du vérificateur général de l'Ontario, Rapport annuel 2013, « ServiceOntario », p. 297.

¹⁵ Bureau du vérificateur général de l'Ontario, Rapport annuel 2013, « ServiceOntario », p. 298.

¹⁶ Bureau du vérificateur général de l'Ontario, Rapport annuel 2015, « ServiceOntario », p. 778.

Expansion de la prestation de services en ligne

Comme nous l'avons souligné, en avril 2019, la province a annoncé qu'elle redirigerait 10 millions de transactions en personne à ServiceOntario vers des services en ligne au cours des cinq prochaines années, ce qui devrait permettre d'économiser 33,5 millions de dollars au cours de cette période¹⁷. Il s'agit là d'un objectif ambitieux, car comme nous l'avons déjà vu, le nombre de transactions en ligne pour les services payants n'a augmenté que de 0,8 million au cours des trois dernières années (soit une hausse de 26 %). Ajouter 10 millions de transactions en ligne au cours des cinq prochaines années nécessitera une hausse pouvant aller jusqu'à 266 %¹⁸.

La catégorie de frais de ServiceOntario qui présente la plus faible proportion de transactions en ligne est celle des droits de conduite automobile. En 2018-2019, seulement 6 % des 20,9 millions de transactions ont été effectuées en ligne. Cette faible proportion est attribuable en partie au fait que 48 des 75 services de ServiceOntario comportant des droits de conduite automobile (qui ont compté pour 6,7 millions de transactions en 2018-2019) ne sont pas accessibles en ligne¹⁹. Ces 48 services comprennent l'obtention d'un nouveau permis, de nouvelles plaques d'immatriculation et de l'immatriculation d'utilisateur de véhicule utilitaire.

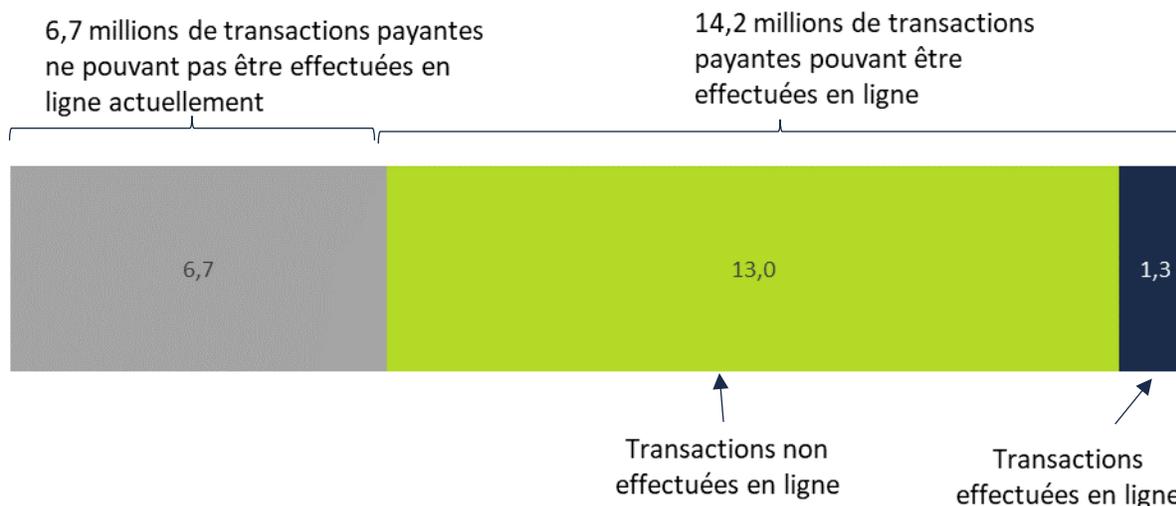
Cependant, même les 27 services liés à la conduite automobile qui sont accessibles en ligne présentent un faible taux d'utilisation en ligne. En 2018-2019, il y a eu 14,2 millions de transactions pour ces services, et de ce nombre, seulement 1,3 million de transactions (9 %) ont été effectuées en ligne.

¹⁷ Salle de presse de l'Ontario. « [Avec son nouveau plan numérique, l'Ontario offre des services gouvernementaux simplifiés, accélérés et améliorés à la population ontarienne](#) », 30 avril 2019. L'engagement de la province concernant les transactions en ligne s'applique à la fois aux services fournis moyennant des frais, tels que ceux sur lesquels porte le présent rapport, et les services gratuits, comme le renouvellement de la carte Santé et les changements d'adresse.

¹⁸ Si l'on suppose que les services payants comptent pour la totalité de ces 10 millions de transactions en ligne supplémentaires. La hausse exacte du nombre de transactions en ligne pour les services payants nécessaire pour respecter cet engagement de 10 millions de transactions reposera sur la hausse du nombre de services gratuits. Soulignons que la plupart des services de ServiceOntario sont payants.

¹⁹ Le ministère des Transports a fait savoir qu'il n'y a aucun nouveau service accessible en ligne comportant des droits de conduite automobile en 2019-2020.

Figure 6 : Les 20,9 millions de transactions relatives aux droits de conduite automobile selon la méthode de prestation



Source : Analyse par le BRF de renseignements fournis par la province.

Parmi les facteurs qui sont à l'origine de la faible utilisation des services en ligne comportant des droits de conduite automobile, même dans le cas des services qui sont effectivement accessibles en ligne, mentionnons le fait que la clientèle en ignore l'existence, a des inquiétudes en matière de vie privée ou n'a pas l'habitude d'y recourir. Les exigences réglementaires constituent aussi un facteur important²⁰. Par exemple, bien que la validation de véhicule particulier (qui représentait 7,5 millions de transactions en 2018-2019) puisse se faire en ligne, les particuliers doivent quand même faire valider leur voiture en personne si cette validation se fait dans le cadre de l'immatriculation d'un véhicule, ce qui limite l'utilisation générale des services en ligne. De même, il est impossible pour une personne de renouveler son permis de conduire si elle doit faire prendre une nouvelle photo (ce qui est exigé tous les dix ans ou tous les deux renouvellements), si elle a changé d'adresse récemment ou si son permis est échu depuis plus d'un an.

²⁰ Bureau du vérificateur général de l'Ontario, Rapport annuel 2015, « ServiceOntario », p. 776. Dans le cadre de l'engagement du gouvernement, pris en avril 2019, d'accroître l'utilisation des services en ligne, la province a annoncé des changements réglementaires qui pourraient améliorer l'accessibilité des services en ligne pour certains services payants d'enregistrement des véhicules et des conducteurs.

À propos du présent document

Établi en vertu de la *Loi de 2013 sur le directeur de la responsabilité financière*, le Bureau de la responsabilité financière (BRF) a pour mandat de fournir une analyse indépendante de la situation financière de la province, des tendances de l'économie provinciale et de toute autre question d'intérêt pour l'Assemblée législative de l'Ontario.

La présente analyse a été préparée par Michelle Gordon, sous la direction de Luan Ngo et de Jeffrey Novak.



ISSN 2563-2357 (Online)
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2020

Bureau de la responsabilité financière de l'Ontario | 2, rue Bloor Ouest, bureau 900, Toronto (Ontario) M4W 3E2 | fao-on.org/fr | info@fao-on.org | 416 644-0702 | Le présent document est également offert en format accessible et peut être téléchargé en format PDF à partir de notre site Web.