



BRF

Bureau de la responsabilité
financière de l'Ontario

Déménagement de centres ServiceOntario

Analyse financière de l'entente avec Staples Canada



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 de l'Ontario (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.

Préparé par :

[Michelle Gordon](#) (chef de l'analyste financière) et [Ava Rahbari](#) (analyste financière), sous la direction de [Matt Gurnham](#) (directeur de l'analyse financière) et de [Luan Ngo](#) (analyste financier en chef).

Le présent rapport se fonde sur des données publiques et des renseignements fournis par le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Sauf indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens courants (c.-à-d. non rajustés en fonction de l'inflation).

Conformément au mandat du BRF visant à fournir à l'Assemblée législative de l'Ontario une analyse économique et financière indépendante, ce rapport ne fait aucune recommandation.



BRF

Bureau de la responsabilité
financière de l'Ontario



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
Document également disponible en format accessible et téléchargeable en format PDF depuis notre site Web.

ISBN 978-1-4868-8761-3

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2025



Table des matières

1. Résumé	1
2. Introduction	3
Objectif et structure	3
Portée	3
Méthodologie et sources	3
3. ServiceOntario et l'entente avec Staples Canada	4
Aperçu	4
Entente avec Staples Canada	4
4. Analyse financière	5
Coût de l'exploitation des centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada	5
Scénario A : Coût de l'exploitation des centres ServiceOntario par les exploitants originaux dans le cadre de l'entente et du barème de rémunération précédents	6
Scénario B : Coût de l'exploitation des centres ServiceOntario par les exploitants originaux avec une augmentation des niveaux de service et un nouveau barème de rémunération	9

1. Résumé

- Ce rapport examine le plan de la province visant à déménager neuf centres ServiceOntario dans des magasins Staples Canada. Le rapport présente un aperçu de l'entente entre la province et Staples Canada (ci-après, l'entente avec Staples Canada), précise les coûts associés à cette entente et les compare, dans le cadre de deux scénarios, avec l'alternative consistant à maintenir les exploitants actuels.

Entente avec Staples Canada

- En janvier 2024, la province a annoncé une entente avec Staples Canada afin de déménager neuf centres ServiceOntario exploités par le secteur privé à l'intérieur de magasins Staples Canada dans le cadre d'un programme pilote de trois ans. Six centres ont été déménagés le 1^{er} février 2024, suivis par trois autres centres le 9 mai 2024, le 12 septembre 2024 et le 4 décembre 2024. Chaque centre sera exploité jusqu'au 31 janvier 2027.
- Staples Canada fera la conception des centres ServiceOntario, les exploitera et les hébergera dans ses points de vente au détail existants. Les nouveaux centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada hausseront les niveaux de service en augmentant les heures d'ouverture de 47,7 % et en fournissant certains services supplémentaires comparativement aux centres ServiceOntario gérés par les exploitants précédents. Cela sera partiellement compensé par une réduction de 30 % du nombre de comptoirs de service.

Analyse financière de l'entente avec Staples Canada

- Le BRF estime que le coût de déménager et d'exploiter les neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada s'élèvera à 11,7 millions de dollars sur la durée de l'entente avec Staples Canada prenant fin le 31 janvier 2027. Cette somme est composée de 1,7 million de dollars en coûts ponctuels d'aménagement en 2023-2024 et en 2024-2025, et de 10,0 millions de dollars en main-d'œuvre et en frais généraux.
 - L'estimation des coûts de 11,7 millions de dollars que le BRF a établie dépasse de 1,5 million de dollars les estimations de la province, qui s'élevaient à 10,2 millions de dollars. Les coûts plus élevés dont fait état l'estimation produite par le BRF découlent principalement du fait que le BRF a utilisé les heures d'ouverture actuelles de ServiceOntario dans les magasins Staples Canada, lesquelles ont augmenté de 47,7 % par rapport aux heures d'ouverture dans les locaux originaux, tandis que les estimations de coûts établies par la province étaient fondées sur une augmentation des heures d'ouverture estimée à 30 %. De plus, les estimations des coûts du BRF incorporent le coût réel des frais généraux tel que le précise dans l'entente avec Staples Canada, lequel est plus élevé que celui figurant dans les estimations de la province.

Incidence financière nette

- Pour estimer l'incidence financière nette de l'entente avec Staples Canada pour la province, le BRF a évalué dans deux scénarios le coût de maintenir les neuf centres ServiceOntario sous la gestion des exploitants originaux.

- Dans le scénario A, le BRF suppose que la province aurait renouvelé ses ententes avec les neuf exploitants originaux en maintenant les anciennes heures d'ouverture, le nombre de comptoirs de service et le barème de rémunération. Cette approche correspond au scénario que la province a utilisé dans ses propres estimations des coûts le 29 janvier 2024¹.
 - Dans le scénario A, le BRF estime que préserver les exploitants originaux aurait coûté 10,9 millions de dollars au total à la province. Comparativement au scénario A, le coût de 11,7 millions de dollars de l'entente avec Staples Canada entraîne des coûts additionnels de 0,8 million de dollars.
 - En revanche, la province a estimé que l'entente avec Staples Canada génèrera une économie nette de 0,9 million de dollars, largement en raison de son estimation plus faible du coût de l'entente avec Staples Canada (10,2 millions de dollars).
- Dans le scénario B, le BRF suppose que la province aurait renouvelé ses ententes avec les neuf exploitants originaux en haussant les niveaux de service, ce qui inclut une augmentation des heures d'ouverture, des services additionnels liés à la carte santé et une réduction du nombre de comptoirs de service. Cette supposition se fonde sur les niveaux de service augmentés mis en œuvre dans d'autres centres de ServiceOntario exploités par le secteur privé en 2024. De plus, le BRF suppose que les exploitants originaux auraient continué à utiliser l'ancien barème de rémunération avant de passer à une nouvelle structure de rémunération en 2025 qui s'appliquerait à tous les exploitants privés de ServiceOntario².
 - Dans le scénario B, le BRF estime que préserver les exploitants originaux aurait coûté 12,9 millions de dollars au total à la province. Comparativement au scénario B, le coût de 11,7 millions de dollars de l'entente avec Staples Canada entraîne des économies additionnelles de 1,2 million de dollars.
 - La province n'a pas présenté d'estimation publique de l'incidence financière nette découlant des hypothèses du scénario B.

¹ Gouvernement de l'Ontario, [L'Ontario facilite l'accès aux services gouvernementaux](#), 29 janvier 2024.

² Selon les renseignements fournis par le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement au BRF. Aux termes de l'art. 13 de la *Loi de 2013 sur le directeur de la responsabilité financière* et de l'alinéa 2 f) du décret 1086/2022, le BRF ne peut pas divulguer les détails du nouveau barème de rémunération.

2. Introduction

Objectif et structure

À la demande d'un membre de l'Assemblée législative de l'Ontario, ce rapport examine le plan du gouvernement de l'Ontario afin de déménager neuf centres ServiceOntario dans des magasins Staples Canada. Le rapport présente un résumé de l'entente entre la province³ et Staples Canada (l'entente avec Staples Canada) et estime les coûts associés à l'entente. Le rapport compare également le coût total de l'entente avec Staples Canada avec deux autres scénarios : maintenir les exploitants originaux en poste aux mêmes conditions que les ententes précédentes et maintenir les exploitants originaux en haussant les niveaux de service et en appliquant un barème de rémunération révisé à compter de 2025.

Le présent rapport est construit autour des chapitres suivants :

- le chapitre 3 décrit ServiceOntario et passe en revue l'entente avec Staples Canada;
- le chapitre 4 estime le coût de l'entente avec Staples Canada et les deux autres scénarios qui maintiennent en poste les exploitants originaux.

Portée

Ce rapport a pour but d'examiner l'incidence financière du plan de l'Ontario de déménager neuf centres ServiceOntario dans des magasins Staples Canada. Le BRF a estimé l'incidence financière du déménagement sur la durée de l'entente avec Staples Canada de la province; toute extension potentielle de l'entente dépasse le cadre du présent rapport. De plus, le BRF n'a examiné aucune incidence financière potentielle touchant d'autres centres ServiceOntario. Enfin, ce rapport n'examine pas les avantages économiques ou d'autres avantages non financiers ou processus d'acquisition liés à l'entente avec Staples Canada.

Méthodologie et sources

Ce rapport utilise principalement des données fournies au BRF par le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (MSPEA). Le BRF a analysé l'entente avec Staples Canada ainsi que d'autres données fournies par le MSPEA afin d'estimer les coûts pour la province sur la durée de l'entente. Le BRF a également créé deux projections de coûts dans le cadre de scénarios alternatifs qui maintiennent en poste les exploitants originaux de ServiceOntario. Ces estimations de coûts utilisent des renseignements fournis par le MSPEA portant sur le barème de rémunération préexistant pour les neuf centres ServiceOntario ainsi que les changements prévus au barème de rémunération pour tous les centres ServiceOntario.

³ Représentée par le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement.

3. ServiceOntario et l'entente avec Staples Canada

Aperçu

ServiceOntario, un organisme supervisé par le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (MSPEA), a été constitué en 2006. Il lui incombe d'administrer les transactions et les services gouvernementaux offerts aux résidents et aux entreprises partout en Ontario. Ces services comprennent l'administration des certificats de naissance, de mariage et de décès; l'émission et le renouvellement des cartes santé ainsi que des permis de conduire, de pêche et de chasse; ainsi que l'immatriculation des véhicules, l'enregistrement des compagnies et l'enregistrement immobilier.

En 2023-2024, la province a affecté 298,9 millions de dollars au fonctionnement des centres téléphoniques, des services en ligne et des 276 centres de service en personne de ServiceOntario à l'échelle de la province, desquels 81 (29,3 %) sont gérés par le public et 195 (70,7 %) le sont par le secteur privé.

Entente avec Staples Canada

En janvier 2024, la province a annoncé une entente avec Staples Canada afin de déménager neuf centres ServiceOntario à l'intérieur de magasins de Staples Canada dans le cadre d'un programme pilote de trois ans⁴. Auparavant, les neuf centres ServiceOntario ont été exploités par le secteur privé et ont été déménagés à l'expiration de leurs ententes existantes avec le MSPEA. Six centres ont été déménagés le 1^{er} février 2024, suivis par trois autres centres le 9 mai 2024, le 12 septembre 2024 et le 4 décembre 2024. Dans le cadre de l'entente avec Staples Canada, chaque centre sera exploité jusqu'au 31 janvier 2027.

Staples Canada fera la conception des centres ServiceOntario, les exploitera et les hébergera dans ses points de vente au détail existants. Les nouveaux centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada hausseront les niveaux de service en augmentant les heures d'ouverture de 47,7 % et en fournissant certains services supplémentaires, principalement des services complexes relatifs à la carte Santé, comparativement aux centres ServiceOntario gérés par les exploitants précédents. Cependant, cela sera partiellement compensé par une réduction de 30 % du nombre de comptoirs de service.

Staples Canada sera rémunérée par la province pour les coûts ponctuels d'aménagement associés au déménagement des centres ServiceOntario et pour les coûts d'exploitation courants, selon le nombre de comptoirs de service et le coût de la dotation en personnel particulier à chaque centre. Ces nouveaux centres ServiceOntario seront évalués en utilisant les mêmes outils de mesure que d'autres centres ServiceOntario exploités par le secteur privé.

⁴ Gouvernement de l'Ontario, [L'Ontario facilite l'accès aux services gouvernementaux](#), 29 janvier 2024.

4. Analyse financière

Ce chapitre présente l'estimation des coûts établie par le BRF relativement au plan de la province d'exploiter neuf centres ServiceOntario à l'intérieur de magasins Staples Canada dans le cadre de l'entente avec Staples Canada. Afin d'estimer l'incidence financière nette de l'entente avec Staples Canada pour la province, ce chapitre présente également des estimations des coûts pour maintenir les neuf centres ServiceOntario sous la gestion des exploitants originaux dans le cadre de deux scénarios distincts.

- Dans le scénario A, le BRF estime le coût du maintien des exploitants originaux aux termes des conditions de leurs ententes précédentes. Cela est également le scénario utilisé par la province dans sa propre comparaison de l'estimation des coûts publiée le 29 janvier 2024⁵.
- Dans le scénario B, le BRF estime le coût de maintenir les exploitants originaux en haussant les niveaux de service, ce qui est semblable aux niveaux de service augmentés observés dans d'autres centres ServiceOntario exploités par le secteur privé en 2024. Ce scénario tient également compte de l'incidence des modifications à venir au barème de rémunération des exploitants privés de ServiceOntario en 2025.

Coût de l'exploitation des centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada

Le BRF estime que le coût de déménager et d'exploiter les neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada s'élèvera à 11,7 millions de dollars sur la durée de l'entente avec Staples Canada prenant fin le 31 janvier 2027.

Tableau 4.1

Coût projeté par le BRF de l'exploitation de neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada, de 2023-2024 à 2026-2027, en millions de dollars

Type de coût	Projection du BRF (en millions de \$)				Total
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	
Coûts ponctuels d'aménagement	1,1	0,6	-	-	1,7
Main-d'œuvre et frais généraux	0,4	3,1	3,5	3,0	10,0
Coût total	1,6	3,7	3,5	3,0	11,7

Remarque : Les valeurs pour 2023-2024 et 2026-2027 sont indiquées au prorata afin de correspondre à la durée de l'entente avec Staples Canada. Les totaux peuvent ne pas correspondre à la somme des chiffres, qui ont été arrondis.

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

Aux termes de l'entente, Staples Canada sera rémunérée pour le coût de l'aménagement des neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada, que le BRF estime s'élever à 1,7 million de dollars au total, somme qui sera payée en 2023-2024 et en 2024-2025.

⁵ Gouvernement de l'Ontario, [L'Ontario facilite l'accès aux services gouvernementaux](#), 29 janvier 2024.

L'entente rémunère également Staples Canada pour les coûts de main-d'œuvre et les frais généraux, jusqu'à des maximums préétablis. Le BRF prévoit que ces coûts totaliseront 10,0 millions de dollars sur la durée de l'entente : 0,4 million de dollars en 2023-2024 qui s'élèveront à 3,1 millions de dollars en 2024-2025 puis à 3,5 millions de dollars en 2024-2025, avant de chuter pour passer à 3,0 millions de dollars en 2026-2027, tandis que l'entente prendra fin pour tous ces centres le 31 janvier 2027. La projection du BRF pour les coûts de main-d'œuvre et les frais généraux est fondée sur le nombre de comptoirs de service dans chaque centre, les heures d'ouverture de chaque centre ServiceOntario ainsi que le salaire horaire moyen estimé du personnel de Staples Canada qui travaillera dans les centres ServiceOntario. Dans ses estimations des coûts, le BRF incorpore les niveaux de service augmentés des centres ServiceOntario déménagés dans les magasins Staples Canada comparativement aux centres originaux, lesquels comportent une augmentation de 47,7 % des heures de service ainsi que des services additionnels liés aux cartes Santé, qui sont partiellement compensés par une réduction de 30 % du nombre de comptoirs de service.

Il n'y a pas d'autres coûts qui s'appliquent au déménagement et à l'exploitation des neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada, notamment les coûts de résiliation découlant de la fermeture des centres ServiceOntario originaux.

Scénario A : Coût de l'exploitation des centres ServiceOntario par les exploitants originaux dans le cadre de l'entente et du barème de rémunération précédents

Dans son premier scénario alternatif, le scénario A, le BRF suppose que la province aurait renouvelé ses ententes avec les neuf exploitants originaux en maintenant les anciennes heures d'ouverture, le nombre de comptoirs de service et le barème de rémunération. Cette approche correspond au scénario que la province a utilisé dans ses propres estimations des coûts le 29 janvier 2024⁶.

Le BRF estime que, dans le cadre de ce scénario, le maintien en poste des exploitants originaux coûterait à la province un total de 10,9 millions de dollars durant la même période que l'entente avec Staples Canada. Cela inclut un total de 8,8 millions de dollars en rémunération liée à la transaction, 1,0 million de dollars en paiements complémentaires et 1,0 million de dollars au titre des allocations et des autres coûts.

Tableau 4.2

Scénario A : Coût projeté par le BRF pour l'exploitation des neuf centres ServiceOntario par les exploitants originaux dans le cadre de l'entente et du barème de rémunération précédents, de 2023-2024 à 2026-2027, en millions de dollars

Type de coût	Projection du BRF (en millions de \$)				Total
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	
Coûts découlant des transactions	0,3	2,8	3,1	2,6	8,8
Coût des paiements complémentaires	< 0,1	0,3	0,4	0,3	1,0
Allocations et autres	< 0,1	0,3	0,4	0,3	1,0
Coût total	0,4	3,5	3,8	3,2	10,9

Remarque : Les valeurs pour 2023-2024 et 2026-2027 sont indiquées au prorata afin de correspondre à la durée de l'entente avec Staples Canada. Les totaux peuvent ne pas correspondre à la somme des chiffres, qui ont été arrondis.

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

⁶ Gouvernement de l'Ontario, [L'Ontario facilite l'accès aux services gouvernementaux](#), 29 janvier 2024.

Contrairement au barème de rémunération aux termes de l'entente avec Staples Canada, les exploitants originaux des centres ServiceOntario étaient principalement rémunérés par transaction. Ces exploitants ont reçu une commission par transaction traitée, laquelle varie selon le type de transaction. Le BRF estime que la rémunération par transaction se serait élevée à 0,3 million de dollars en 2023-2024, puis aurait augmenté pour passer à 2,8 millions de dollars en 2024-2025 et à 3,1 millions de dollars en 2025-2026, avant de baisser pour atteindre 2,6 millions de dollars en 2026-2027, afin de correspondre à la durée de l'entente avec Staples Canada.

La province verse également des paiements complémentaires aux centres ServiceOntario privés qui ont subi une réduction de la rémunération par transaction en raison de la pandémie de COVID-19, de l'augmentation de la numérisation des transactions de ServiceOntario et de l'élimination des droits de renouvellement de l'immatriculation. Dans un mois donné, si la rémunération par transaction d'un centre est inférieure à la rémunération reçue pour le mois correspondant en 2019-2020, le centre est admissible à recevoir un paiement complémentaire afin de hausser la rémunération au niveau de 2019-2020, pourvu que le centre satisfasse à certaines conditions d'exploitation⁷.

Le BRF prévoit que les transactions totales aux neuf centres ServiceOntario originaux auraient augmenté pour passer d'environ 0,85 million de dollars en 2023-2024 à 0,99 million de dollars en 2026-2027, mais sont demeurées inférieures aux niveaux de 2019-2020, soit 1,03 million de dollars. Par conséquent, le BRF estime que sept des neuf centres auraient reçu une rémunération complémentaire au cours de la période qui aurait correspondu à l'entente avec Staples Canada, ce qui aurait coûté 50 000 \$ en 2023-2024, 0,3 million de dollars en 2024-2025, 0,4 million de dollars en 2025-2026, puis 0,3 million de dollars en 2026-2027.

Enfin, les centres ServiceOntario exploités par le secteur privé reçoivent également une allocation annuelle par centre et par comptoir de service, ainsi que d'autre financement ciblé⁸. Le BRF estime que, selon les directives d'exploitation existantes, l'allocation et d'autres formes de rémunération se seraient élevées à 40 000 \$ en 2023-2024, à 0,3 million de dollars en 2024-2025, à 0,4 million de dollars en 2025-2026, puis à 0,3 million de dollars en 2026-2027.

Incidence financière nette de l'entente avec Staples Canada comparativement au scénario A

Le BRF estime que le plan de déménagement de neuf centres ServiceOntario dans des magasins Staples Canada entraînera des coûts additionnels de 0,8 million de dollars sur la durée de l'entente jusqu'au 31 janvier 2027, comparativement à l'alternative consistant à maintenir en poste les exploitants originaux aux termes de leurs ententes et du barème de rémunération qui existaient précédemment. Le coût additionnel de 0,8 million de dollars est principalement dû à ce qui suit :

- 1,7 million de dollars en coûts d'aménagement des centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada;
- compensation partielle de 0,9 million de dollars en économies découlant de coûts d'exploitation estimés pour les neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada comparativement au coût estimé de l'exploitation des neuf centres ServiceOntario par les exploitants originaux aux termes de leurs ententes existant précédemment.

⁷ Les conditions qui ont une incidence sur l'admissibilité aux paiements complémentaires comprennent les heures d'ouverture ainsi que le nombre de comptoirs de service.

⁸ D'autres sources de financement comprennent les commissions pour les inscriptions de donneurs d'organe ainsi que le financement temporaire pour des mesures particulières comme des paiements pour appuyer l'aménagement de centres ServiceOntario durant la pandémie de COVID-19.

Estimation du BRF comparativement à l'estimation de la province

L'estimation du BRF de 0,8 million de dollars en coûts additionnels s'élève à 1,7 million de dollars de plus que l'estimation de la province, qui a projeté des économies nettes de 0,9 million de dollars⁹.

Tableau 4.3

Comparaison de l'incidence financière nette projetée par le BRF et par la province pour le déménagement de neuf centres ServiceOntario dans des magasins Staples Canada, en millions de dollars

	Projection du BRF (en millions de \$)	Projection de la province (en millions de \$)
Coût de l'exploitation des neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada	11,7	10,2
Moins : Coût de l'exploitation des centres ServiceOntario par les exploitants originaux dans le cadre de l'entente et du barème de rémunération précédents (scénario A)	10,9	11,1
Incidence financière nette : Coût additionnel / (Économies)	0,8	(0,9)

Remarque : Le coût de l'exploitation des neuf centres ServiceOntario par les exploitants originaux (scénario A) suppose que la province aurait renouvelé ses ententes avec les neuf exploitants originaux en maintenant les anciennes heures d'ouverture, le nombre de comptoirs de service et le barème de rémunération.

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

La différence de 1,7 million de dollars entre les estimations du BRF et celles de la province s'explique par :

- L'estimation des coûts du BRF pour l'exploitation des neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada est plus élevée de 1,5 million de dollars que l'estimation de la province. L'estimation plus élevée des coûts établie par le BRF tient principalement au fait que le BRF a utilisé les heures d'ouverture réelles de ServiceOntario dans les magasins Staples Canada, lesquelles ont augmenté de 47,7 % comparativement aux heures d'ouverture dans les centres originaux, tandis que les estimations de la province étaient fondées sur une augmentation de 30 % des heures d'ouverture. De plus, l'estimation des coûts du BRF tient compte des coûts de main-d'œuvre réels aux termes de l'entente avec Staples Canada, lesquels sont plus élevés que dans les estimations de la province.
- L'estimation des coûts par le BRF pour l'exploitation des neuf centres ServiceOntario en maintenant les exploitants originaux aux termes des ententes précédentes est moins élevée de 0,2 million de dollars que les estimations de la province. Les estimations des coûts de la province supposent trois années complètes d'exploitation pour chaque centre ServiceOntario, tandis que les estimations des coûts du BRF correspondent à la durée réelle de l'entente avec Staples Canada, laquelle est inférieure à trois ans pour trois des centres ServiceOntario. De plus, l'estimation des coûts effectuée par le BRF incorpore les données les plus récentes de 2023-2024 sur la rémunération et les transactions.

⁹ Gouvernement de l'Ontario, [L'Ontario facilite l'accès aux services gouvernementaux](#), 29 janvier 2024.

Scénario B : Coût de l'exploitation des centres ServiceOntario par les exploitants originaux avec une augmentation des niveaux de service et un nouveau barème de rémunération

Le second scénario alternatif examiné par le BRF, le scénario B, suppose que la province aurait renouvelé ses ententes avec les neuf exploitants originaux en prévoyant une augmentation des niveaux de service, laquelle inclut une augmentation des heures de service, des services additionnels relativement aux cartes Santé et une réduction du nombre de comptoirs de service. Cette hypothèse est conforme à l'augmentation des niveaux de service qui a été mise en œuvre dans d'autres centres ServiceOntario exploités par le secteur privé en 2024. De plus, le BRF suppose que les exploitants originaux auraient continué leur exploitation aux termes de l'ancien barème de rémunération avant de passer à un nouveau barème en 2025 qui s'appliquerait à tous les exploitants privés de ServiceOntario¹⁰.

Le BRF estime que, dans ce scénario, le maintien en poste des exploitants originaux coûterait à la province un total de 12,9 millions de dollars durant la même période que l'entente avec Staples Canada.

Tableau 4.4

Scénario B : Coût projeté par le BRF de l'exploitation des neuf centres ServiceOntario par les exploitants originaux avec une augmentation des niveaux de service et un nouveau barème de rémunération, de 2023-2024 à 2026-2027, en millions de dollars

	Projection du BRF (en millions de \$)				Total
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	
Coût total	0,4	3,9	4,7	3,9	12,9

Remarque : Les valeurs pour 2023-2024 et 2026-2027 sont indiquées au prorata afin de correspondre à la durée de l'entente avec Staples Canada.

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

Dans ce scénario, le BRF estime un coût total de 0,4 million de dollars en 2023-2024, qui augmenterait pour passer à 3,9 millions de dollars en 2024-2025 et à 4,7 millions de dollars en 2025-2026, avant de baisser pour atteindre 3,9 millions de dollars en 2026-2027, afin de correspondre à la durée de l'entente avec Staples Canada. La projection du BRF dans le scénario B est basée sur l'application du barème de rémunération préexistant jusqu'à la mise en œuvre du nouveau barème de rémunération en 2025. La projection suppose également que les neuf centres ServiceOntario fourniraient des niveaux de service augmentés comparativement au scénario A, qui inclut une augmentation de 47,7 % des heures de service et des services additionnels liés à la carte Santé, partiellement compensés par une réduction de 30 % du nombre de comptoirs de service.

¹⁰ Selon les renseignements fournis par le MSPEA au BRF. Aux termes de l'art. 13 de la *Loi de 2013 sur le directeur de la responsabilité financière* et de l'alinéa 2 f) du décret 1086/2022, le BRF ne peut pas divulguer les détails du nouveau barème de rémunération.

Incidence financière nette de l'entente avec Staples Canada comparativement au scénario B

Le BRF estime que, dans le scénario B, le plan de la province de déménager neuf centres ServiceOntario dans des magasins Staples Canada entraînera des économies nettes de 1,2 million de dollars sur la durée de l'entente jusqu'au 31 janvier 2027.

Tableau 4.5

L'incidence financière nette projetée par le BRF pour le déménagement de neuf centres ServiceOntario dans des magasins Staples Canada, en millions de dollars

	Projection du BRF (en millions de \$)
Coût de l'exploitation des neuf centres ServiceOntario dans les magasins Staples Canada	11,7
Moins : Coût de l'exploitation des neuf centres ServiceOntario par les exploitants originaux avec une augmentation des niveaux de service et du nouveau barème de rémunération en 2025 (scénario B)	12,9
Incidence financière nette : Coût additionnel / (Économies)	(1,2)

Remarque : Le coût de l'exploitation des neuf centres ServiceOntario par les exploitants originaux (scénario B) suppose que la province aurait renouvelé ses ententes avec les neuf exploitants originaux avec une augmentation des niveaux de service et un nouveau barème de rémunération en 2025.

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

L'estimation du BRF de 1,2 million de dollars en économies nettes dans le scénario B se distingue par les coûts additionnels de 0,8 million de dollars prévus dans le scénario A en raison de la rémunération plus élevée qui est estimée pour les exploitants originaux dans le scénario B. Cela entraîne une hausse de la rémunération par transaction qui découle de l'augmentation des niveaux de service dans le scénario B et de l'augmentation des coûts associés au nouveau barème de rémunération qui entrera en vigueur en 2025.

La province n'a pas présenté d'estimation publique de l'incidence financière nette de l'utilisation d'hypothèses du scénario B.