



# Déménagement de centres ServiceOntario

Analyse financière de l'entente avec Staples Canada

Présentation



**BRF**

Bureau de la responsabilité  
financière de l'Ontario

# Objectif et aperçu

- Ce rapport examine le plan de la province visant à déménager neuf centres ServiceOntario dans des magasins Staples Canada. Ce rapport présente :
  - un aperçu de l'entente entre la province et Staples Canada (l'entente avec Staples Canada);
  - une comparaison des coûts associés à l'entente;
  - une comparaison de ces coûts avec l'alternative de maintien en poste des exploitants originaux dans le cadre de deux scénarios.



**BRF**

Bureau de la responsabilité  
financière de l'Ontario



# Aperçu de l'entente avec Staples Canada

- ServiceOntario est responsable de l'administration des transactions et des services gouvernementaux offerts aux résidents et aux entreprises à l'échelle de l'Ontario par l'entremise de services téléphoniques et en ligne ainsi que dans des centres de service en personne.
- 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<sup>er</sup> février 2024, suivis par les trois centres restants entre mai et 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 élargiront les niveaux de service en augmentant les heures d'ouverture de 47,7 % et en offrant certains services additionnels, ce qui sera partiellement compensé par une réduction de 30 % du nombre de comptoirs de service.



**BRF**

Bureau de la responsabilité  
financière de l'Ontario



# Coût 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.

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
<b>Coût total</b>	<b>1,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,5</b>	<b>3,0</b>	<b>11,7</b>

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.



**BRF**

Bureau de la responsabilité  
financière de l'Ontario



# Incidence financière nette

- Pour estimer l'incidence financière nette de l'entente pour la province, le BRF a évalué dans deux scénarios le coût de renouveler ses ententes avec les exploitants originaux de neuf centres ServiceOntario.

## Scénario A

- Dans le scénario A, le BRF suppose que le renouvellement des ententes :
  - maintiendrait les heures d'ouverture précédentes ainsi que le nombre de comptoirs de service;
  - maintiendrait le barème de rémunération précédent.
- Le scénario A correspond au scénario que la province a publié dans ses propres estimations des coûts le 29 janvier 2024.

## Scénario B

- Dans le scénario B, le BRF suppose que le renouvellement des ententes :
  - élargirait les heures d'ouverture, inclurait des services additionnels liés à la carte santé et réduirait le nombre de comptoirs de service;
  - permettrait de poursuivre les activités aux termes de l'ancien barème de rémunération avant le passage à un nouveau barème en 2025 qui s'appliquerait à tous les exploitants privés de ServiceOntario.
- Le scénario B concorde avec les niveaux de service augmentés mis en œuvre dans d'autres centres de ServiceOntario exploités par le secteur privé en 2024.

# Coût du scénario A

- Dans ce scénario, le BRF estime que préserver les exploitants originaux aurait coûté 10,9 millions de dollars à la province.

Type de coût	Projection du BRF (en millions de \$)				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	Total
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
<b>Coût total</b>	<b>0,4</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,2</b>	<b>10,9</b>

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.



**BRF**

Bureau de la responsabilité  
financière de l'Ontario



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

- Comparativement au scénario A, le BRF estime que l'entente avec Staples Canada entraînera des coûts additionnels de 0,8 million de dollars.
- Cependant, la province avait estimé faire des économies nettes de 0,9 million de dollars.
  - La différence entre l'estimation du BRF et celle de la province est due en grande partie au fait que la province a estimé à la baisse le coût de l'entente avec Staples Canada.

	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
<b>Incidence financière nette : Coût additionnel / (Économies)</b>	<b>0,8</b>	<b>(0,9)</b>

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.

# Coût du scénario B

- Le BRF estime que, dans le cadre de 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.
- Ce coût est plus élevé que celui estimé dans le scénario A en raison des hypothèses du scénario B d'élargissement des niveaux de service et d'augmentation des coûts en raison du nouveau barème de rémunération à compter de 2025.

Projection du BRF (en millions de \$)					
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027	Total
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.





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

- Comparativement au scénario B, le BRF estime que l'entente avec Staples Canada entraînera des économies nettes de 1,2 million de dollars.
- La province n'a pas présenté d'estimation publique de l'incidence financière nette de l'utilisation d'hypothèses du scénario B.

	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
<b>Incidence financière nette : Coût additionnel / (Économies)</b>	<b>(1,2)</b>

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.

# Merci!



## BRF

Bureau de la responsabilité  
financière de l'Ontario

2, rue Bloor Ouest, bureau 900  
Toronto (Ontario) M4W 3E2  
416.644.0702

[info@fao-on.org](mailto:info@fao-on.org)

[fao-on.org/fr](https://fao-on.org/fr)

