

Délivrance de permis de conduire

Contexte

Le ministère des Transports (le ministère) a comme mandat de fournir aux Ontariens un réseau de transport intégré, sûr et efficient. Sa Division de la sécurité des usagers de la route s'occupe d'améliorer la sécurité routière et la mobilité, au moyen de la promotion et de la réglementation des habitudes de conduite sécuritaires, ainsi que le service à la clientèle et l'accès aux produits et services du ministère, notamment ceux relatifs au permis de conduire. Au cours de l'exercice 2004-2005, le ministère a consacré 173 millions de dollars au Programme de sécurité des usagers de la route, tandis que les revenus gouvernementaux tirés des activités de délivrance des permis et d'immatriculation s'élevaient à quelque 950 millions de dollars.

L'Ontario compte environ 8,5 millions de titulaires de permis de conduire et 300 000 nouveaux conducteurs s'ajoutent annuellement à ce nombre d'après les estimations. Chaque année, le ministère délivre ou renouvelle plus de 4,7 millions de permis de conduire. Les responsabilités du ministère liées aux conducteurs et à la sécurité comprennent l'établissement des normes de sécurité routière, l'application de ces normes et la surveillance de leur respect, la prise des mesures nécessaires pour réduire les habitudes de conduite non sécuritaires, comme la conduite en état d'ébriété ou la conduite

agressive, la délivrance des permis de conduire et le maintien de l'information sur les conducteurs.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, le ministère fait affaire avec quelque 280 bureaux privés de délivrance des permis qui fournissent des services de renouvellement des permis de conduire et d'immatriculation et d'autres services connexes. En septembre 2003, le ministère a conclu une entente avec une entreprise privée suivant laquelle cette entreprise fait passer les examens de conduite, ce qui comprend l'examen de la vue, l'examen théorique et l'examen pratique. À la fin de notre vérification, cette entreprise exploitait 55 centres permanents et 37 centres temporaires d'examen du permis de conduire dans l'ensemble de la province.

Le ministère compte grandement sur des systèmes informatiques pour l'aider à gérer ses responsabilités et à servir sa clientèle. Son système sur les permis de conduire, lequel date de plus de 30 ans, sert à maintenir les renseignements personnels et les dossiers de tous les conducteurs de l'Ontario. En 2000, le ministère a entrepris un projet de modernisation sur cinq ans des principales composantes jugées obsolètes du matériel informatique et de l'infrastructure du système des permis de conduire. Au début de notre vérification, le ministère avait consacré 108 millions de dollars à ce projet et nous avons été informés que 80 % des travaux initialement prévus avaient été réalisés. En 2004, le Conseil de gestion du gouvernement a réduit le budget de ce

projet. Le ministère a réduit l'envergure du projet et liquidé d'autres travaux en cours.

Objectif et portée de la vérification

Notre vérification visait à évaluer si le ministère disposait de procédures et de systèmes adéquats pour :

- garantir que seules les personnes habilitées à conduire et ne présentant pas de risque pour la sécurité routière sont titulaires d'un permis de conduire en Ontario;
- protéger l'intégrité et la confidentialité des renseignements personnels des conducteurs.

Nous avons établi les critères de vérification qui seraient employés pour atteindre notre objectif. Ces critères ont été examinés et approuvés par la haute direction du ministère. Dans le cadre de notre vérification, nous avons examiné de la documentation, analysé de l'information, interrogé le personnel du ministère et visité cinq centres d'examen du permis de conduire et cinq bureaux privés de délivrance de permis. En plus de nos entrevues et du travail sur place, nous avons eu recours à un certain nombre de techniques de vérification informatisées pour analyser les données sur les permis de conduire et les dossiers des conducteurs.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes des missions de certification, englobant l'optimisation des ressources et la conformité, établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés et comprenait, en conséquence, les sondages et autres procédures que nous jugions nécessaires dans les circonstances. Nous avons également examiné les activités et les rapports récents et pertinents de la Direction des services de vérification interne du ministère. Certains points qui avaient été cernés par la Direction nous ont été utiles pour définir l'étendue de notre vérification.

Résumé

Nous sommes arrivés à la conclusion que le ministère se devait de renforcer ses systèmes et ses procédures pour garantir que seules les personnes habilitées à conduire et qui ne présentent pas de risque pour la sécurité routière sont titulaires d'un permis de conduire en Ontario. La difficulté de maintenir un système informatique à la fois complexe et ancien et de renforcer sa capacité de répondre aux besoins des usagers a certainement contribué aux problèmes du ministère dans ce domaine. Nous avons relevé ce qui suit :

- La fiabilité de certaines pièces d'identité acceptées lorsqu'une personne demande un nouveau permis de conduire était douteuse. Par exemple, des documents tels que des cartes de membre de magasin-entrepôt et des cartes d'employés ou d'étudiants sans photo étaient acceptées comme l'une des deux pièces d'identité exigées. Nous avons également constaté que les directives données au personnel de première ligne concernant la validation des pièces d'identité comportaient des lacunes importantes.
- Des améliorations s'imposaient du côté des procédures visant à détecter les permis de conduire frauduleux. Nous avons relevé dans le système du ministère un certain nombre de cas où des personnes semblaient détenir des permis de conduire en double.
- Bien qu'il existe des accords portant sur l'échange de renseignements, des permis de conduire émis par certains gouvernements ont fait l'objet d'un échange sans qu'il y ait eu transfert du relevé des déclarations de culpabilité du conducteur ou sans vérification du statut de conducteur dans l'autre administration. En 2004, le ministère a fait l'échange de 30 000 permis délivrés hors de la province (45 % de tous les permis du genre qu'il a échangés) sans qu'il y ait eu transfert de dossier. Il y a aussi le risque que des

résidents de l'Ontario qui échouent à l'examen pratique à plusieurs reprises en Ontario puissent obtenir un permis dans le cadre des accords d'échange de permis sans prouver qu'ils ont réussi un examen pratique, puisque les autres administrations pourraient avoir délivré un permis de conduire assorti de tous les privilèges sur présentation d'un permis de conduire de stagiaire de l'Ontario. Par exemple, un conducteur qui avait échoué à 15 reprises l'examen pratique en Ontario a obtenu un permis de conduire de l'Ontario en présentant par la suite un permis délivré ailleurs.

- Le Programme de suspension administrative des permis de conduire (qui prévoit une suspension immédiate de 90 jours) et le programme d'interruption d'allumage (suivant lequel un ivresomètre est installé dans le véhicule) semblent avoir contribué à améliorer la sécurité routière en ce qui a trait à la conduite en état d'ébriété.
 - Le système des permis de conduire et les procédures ministérielles ne garantissent pas que l'on règle rapidement et de façon appropriée tous les cas de conducteurs à risque élevé. Par exemple, le ministère ne respectait pas sa propre politique qui consiste à effectuer un suivi des conducteurs qui ont été impliqués dans au moins trois collisions sur une période de deux ans. De même, on ne faisait pas grand-chose dans le cas des personnes qui continuaient de conduire alors que leur permis était suspendu ou dont le permis avait été suspendu à plusieurs reprises. Le permis de plus de 25 500 conducteurs avait été suspendu à au moins trois reprises au cours de la période 1995-2004 et, dans un cas, à 18 reprises.
 - Les retards de convocation aux entrevues visant à discuter du dossier de conduite à la suite de l'accumulation de points d'inaptitude se sont traduits par l'annulation de plus de 14 000 entrevues en 2002 et 2003 et les points d'inaptitude concernés sont venus à échéance sans avoir eu de suite. De plus, le recours à la sanction la plus rigoureuse, à savoir la suspension immédiate du permis de conduire, a été rare et a diminué de façon considérable (de 1,2 % en 2001 à 0,1 % en 2004). De même, les taux d'application de mesures correctives découlant de ces entrevues – par exemple, exiger que le conducteur suive un cours de conduite préventive ou imposer une suspension différée – varient considérablement d'une région et d'un conseiller ministériel à l'autre.
 - Nous avons constaté que la plus forte augmentation des taux de collisions avec responsabilité des conducteurs âgés se produit quand les personnes passent de la catégorie des 70 à 74 ans à celle des 75 à 79 ans. Or, le Programme de renouvellement des permis de conduire des conducteurs âgés ne s'applique qu'au moment où les conducteurs atteignent l'âge de 80 ans, même si le critère d'âge dans la plupart des autres provinces canadiennes est de 75 ans. Le nombre de conducteurs âgés de plus de 75 ans a doublé au cours des 10 dernières années.
 - Les dossiers judiciaires de jeunes contrevenants relatifs à la conduite automobile étaient maintenus manuellement et sujets à des erreurs. Par exemple, dans notre échantillon de 40 jeunes contrevenants dont le permis de conduire aurait dû, en vertu de la loi, être suspendu à vie d'après leurs dossiers de conduite, la suspension n'avait pas été imposée à 7 d'entre eux (17,5 %).
- Nous sommes également arrivés à la conclusion que des améliorations s'imposaient pour protéger l'intégrité et la confidentialité des renseignements personnels des conducteurs :
- Même si le ministère s'en remet aux dossiers des conducteurs maintenus dans son système des permis de conduire pour déclencher l'application de mesures disciplinaires au besoin, les procédures visant à garantir que toutes les déclarations de culpabilité liées à la conduite étaient imputées aux conducteurs responsables étaient inadéquates. Nous avons relevé des retards considérables dans le suivi des cas où l'on n'arrivait pas à relier un avis de déclaration de culpabilité

au dossier d'un conducteur. Les efforts déployés pour résoudre ces cas étaient souvent insuffisants et les dossiers non réglés étaient détruits sans approbation préalable.

- Depuis notre vérification du Programme de sécurité des usagers de la route en 2001, le ministère a raccourci son délai de traitement des rapports médicaux et atteint maintenant son rendement de référence dans ce domaine.
- Les processus d'administration de la sécurité visant à restreindre le nombre d'utilisateurs privilégiés, à protéger la transmission des données et à surveiller l'accès au système n'étaient pas instaurés de manière efficace.
- Le système des permis de conduire n'assurait pas toujours un calcul exact des points d'incapacité; en conséquence, les suspensions de permis n'étaient pas appliquées automatiquement comme prévu. Il fallait intervenir manuellement de façon régulière pour remédier à cette lacune du système, ce qui donnait lieu à des erreurs dans la mise à jour des dossiers des conducteurs.
- Le fournisseur des services d'examen du permis de conduire ne respectait pas les exigences du ministère en matière de sécurité lorsqu'il embauchait du personnel ayant accès aux dossiers confidentiels des conducteurs, et le ministère ne disposait pas de politiques et procédures adéquates pour traiter les cas d'employés éventuels ou existants ayant un casier judiciaire. Nous avons relevé des cas où des employés avaient un casier judiciaire et à l'égard desquels aucune mesure n'avait été prise; de plus, dans 25 % des dossiers de nouveaux employés que nous avons examinés, la vérification requise de l'existence d'un casier judiciaire n'avait pas été effectuée.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère apprécie le travail effectué par le Bureau du vérificateur général et prend des mesures à l'endroit de toutes les recommandations formulées par le vérificateur.

La sécurité routière, la qualité du service à la clientèle, la gérance efficace des revenus du gouvernement et la protection des renseignements personnels sont de grandes priorités du ministère. Le ministère a aussi comme priorité clé de garantir l'intégrité du permis de conduire de l'Ontario.

Le ministère est fermement résolu à améliorer ses processus opérationnels et à utiliser la technologie de façon plus efficace pour détecter et décourager les tentatives de vol d'identité.

Constatations détaillées de la vérification

DEMANDES DE PERMIS DE CONDUIRE

Pour pouvoir conduire légalement en Ontario, les résidents de 16 ans et plus, ainsi que les personnes qui viennent de s'établir dans la province, doivent d'abord obtenir un permis de conduire du ministère. Tous les centres d'examen du permis de conduire de la province sont habilités à traiter ces demandes. Les requérants doivent acquitter les droits de permis applicables et fournir une preuve d'identité et de leur date de naissance.

Le permis de conduire de l'Ontario est devenu une pièce d'identité largement acceptée. Par exemple, on l'utilise souvent pour obtenir un passeport canadien, une carte d'assurance-santé de l'Ontario et même un prêt hypothécaire ou une marge de crédit auprès d'une institution financière. On le présente aussi couramment comme pièce d'identité avec photo, pour l'embarquement sur les vols intérieurs. Par conséquent, l'authentification en bonne et due forme de l'identité d'un requérant avant de délivrer un permis de conduire est essentielle pour des fins de sécurité et pour réduire au minimum les activités frauduleuses.

Pièces d'identité

L'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), un organisme composé de responsables d'États américains et de provinces canadiennes qui administrent et appliquent les lois sur les véhicules à moteur, a proposé des normes minimales à l'intention des administrations nord-américaines afin de promouvoir la sécurité en matière d'identification, l'interopérabilité et la réciprocité. Au titre de ces normes, l'AAMVA a établi une liste de 13 pièces d'identité canadiennes acceptables et vérifiables et jugées fiables. Cette liste comprend des documents tels que les passeports internationaux, les cartes de citoyenneté, les certificats de statut d'Indien, les permis de conduire d'autres administrations, les certificats de naissance, les certificats de mariage et les cartes de résident permanent. Le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé appuie la liste de l'AAMVA et les procédures connexes. L'Ontario est membre des deux organismes.

Afin d'authentifier l'identité des personnes qui présentent une demande de permis de conduire, le ministère a élaboré une liste des documents acceptables à l'intention des centres d'examen du permis de conduire. Nous avons comparé la liste du ministère à celle recommandée par l'AAMVA et aux documents acceptés dans un certain nombre d'autres administrations canadiennes. En plus d'accepter toutes les pièces d'identité recommandées par l'AAMVA, le ministère accepte 18 autres types de documents. Ainsi que l'illustre la figure 1, l'Ontario accepte beaucoup plus de documents comme pièces d'identité que toutes les autres administrations canadiennes. L'Ontario accepte notamment des cartes d'employé ou d'étudiant sans photo et les cartes de membre de magasin-entrepôt ou de club de loisirs. L'acceptation de ces dernières pièces d'identité nous préoccupe, car il est possible qu'elles soient difficiles à authentifier ou qu'elles ne soient pas fiables. La Direction des services de véri-

Figure 1 : Nombre de pièces d'identité acceptées par différentes administrations

Préparé par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Administration	Nombre de pièces d'identité acceptées qui sont recommandées par l'AAMVA	Autres pièces d'identité acceptées
Alberta	6	10
Colombie-Britannique	6	11
Manitoba	8	8
Nouvelle-Écosse	7	6
Ontario	13	18
Québec	11	1
Saskatchewan	9	12

fication interne du ministère a également relevé ce problème.

En plus de fournir une liste des pièces d'identité acceptables, le ministère et le fournisseur de services d'examen du permis de conduire donnent également aux centres d'examen des directives sur l'examen et l'authentification des documents qu'on leur présente. Ces directives couvrent les permis de conduire et plusieurs cartes d'identité délivrés par les administrations canadiennes et américaines et des gouvernements étrangers, mais on y relève toutefois des lacunes importantes. Par exemple, il n'y avait aucune directive concernant l'authentification des permis de conduire délivrés par la Chine, l'Inde, l'Iran et le Sri Lanka, alors que ces pays font partie des 10 principaux pays d'origine des personnes qui immigrent au Canada. Qui plus est, il n'y avait ni lignes directrices ni ressources d'authentification pour l'examen d'autres pièces d'identité couramment acceptées par le ministère, telles que les certificats de naissance d'autres administrations. Ces lignes directrices pourraient comprendre des photos du recto et du verso d'un échantillon de ces documents et une description des caractéristiques de sécurité qui devraient retenir l'attention du personnel qui vérifie leur authenticité.

Par ailleurs, nous avons constaté que le ministère n'avait aucune procédure pour communiquer avec les autres bureaux du gouvernement provincial ou d'autres paliers de gouvernement pour obtenir les listes de documents (comme les certificats de naissance et les passeports) déclarés perdus, volés ou frauduleux, de façon à mettre ces listes à la disposition des centres d'examen du permis de conduire ou des bureaux privés de délivrance des permis.

Permis de conduire en double

Le ministère effectue une « vérification d'identité » de toutes les demandes de permis de conduire pour réduire au minimum le risque de délivrer un permis de conduire en double. Cette vérification comprend une recherche dans le système des permis de conduire de tout dossier correspondant au nom, à la date de naissance et au sexe du requérant. Toutefois, étant donné que les noms des requérants varient souvent, parfois de façon importante, d'une pièce d'identité à l'autre et que le système n'est pas en mesure de garantir que tous les noms sont consignés sous une forme normalisée, on ne peut se fier entièrement à cette vérification.

Nous avons analysé un échantillon de dossiers de conducteurs suivant un critère de recherche élargi comprenant l'adresse des conducteurs ainsi que leur nom et leur date de naissance – et repéré 280 permis pouvant avoir été délivrés en double. Nous avons ensuite comparé les photos et les signatures de ces conducteurs et établi que 13 permis semblaient avoir été délivrés en double. Le ministère effectuait un suivi de ces cas au moment où nous avons terminé notre vérification. Dans deux d'entre eux, nous avons remarqué que si la déclaration de culpabilité et les points d'inaptitude qui figuraient dans les dossiers séparés avaient été combinés, des mesures disciplinaires auraient été prises contre les conducteurs.

RECOMMANDATION

Afin de mieux garantir l'authenticité de l'identité de toutes les personnes qui demandent un permis de conduire, le ministère doit :

- revoir la liste des pièces d'identité acceptables et envisager de supprimer celles dont la fiabilité est douteuse;
- élaborer des directives additionnelles pour faciliter la validation des pièces d'identité couramment présentées par les personnes qui demandent un permis de conduire;
- élargir la portée de la vérification d'identité des demandeurs de permis de conduire pour réduire au minimum le risque de délivrer des permis de conduire en double.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

D'ici l'automne ou l'hiver 2005-2006, le ministère commencera à utiliser une liste normalisée et plus restreinte des pièces d'identité acceptables pour une première demande de permis de conduire. Cette liste concordera avec celle établie par l'American Association of Motor Vehicle Administrators.

Afin de garantir l'authenticité des pièces d'identité présentées pour obtenir un permis de conduire, le ministère recherche activement des solutions technologiques qui confirmeront l'authenticité de documents de base importants avant de délivrer un permis de conduire, notamment la vérification auprès des organismes ayant délivré les documents.

Le ministère mènera à bien d'ici l'automne 2006 un examen de la politique et des procédures actuelles de vérification d'identité des demandeurs de permis de conduire, dans le but de déterminer d'autres améliorations pouvant décourager le vol d'identité.

Échange de permis délivrés hors de la province

Les personnes qui viennent de s'établir en Ontario et qui détiennent un permis de conduire valide délivré hors de la province peuvent conduire en Ontario pendant 60 jours. Après cette période, elles doivent obtenir un permis de conduire de l'Ontario. Afin de faciliter ce processus, l'Ontario a conclu des accords de réciprocité avec tous les gouvernements du Canada et des États-Unis et avec plusieurs gouvernements étrangers, qui prévoient que les conducteurs peuvent échanger leur permis de conduire pour un permis ontarien assorti de tous les privilèges de conduite, à la condition de compter au moins deux années d'expérience de conduite au cours des trois dernières années. Il n'est pas nécessaire de passer un examen théorique ou pratique. En moyenne, le ministère échange annuellement

plus de 70 000 permis de conduire délivrés hors de la province.

L'Ontario s'est dotée d'un processus de reconnaissance de l'expérience de conduite des conducteurs qui proviennent d'administrations avec lesquelles il n'a pas conclu d'accord de réciprocité. Ces requérants doivent toutefois passer l'examen de la vue et les examens théorique et pratique de l'Ontario avant qu'on leur délivre un permis de conduire assorti de tous les privilèges.

La figure 2 énumère les administrations avec lesquelles l'Ontario a conclu des accords de réciprocité et résume les procédures supplémentaires prévues (nous en traitons ci-dessous) pour vérifier le statut et le dossier de conduite des conducteurs qui proviennent de certaines de ces administrations.

Avant d'accepter d'échanger le permis des conducteurs qui proviennent des autres provinces et territoires du Canada et de la plupart des États

Figure 2 : Accords et procédures concernant l'échange de permis délivrés hors de la province

Source des données : ministère des Transports

	Accord de réciprocité	Échange interprovincial de dossiers	Entente relative aux contrevenants non résidents	Protocole d'entente avec vérification exigée de la validité
Autres administrations canadiennes	✓	✓	✓ Sauf : • Columbie-Britannique • Nunavut	
États-Unis	✓	✓ Sauf : • Arizona • District fédéral de Columbia • Illinois • New Jersey • Vermont	✓ Conclue uniquement avec : • Michigan • New York	
Autriche	✓			
France	✓			✓
Allemagne	✓			
Japon	✓			
Corée	✓			
Suisse	✓			
Royaume-Uni	✓			✓
Forces canadiennes-Europe	✓			

✓ = Existence d'un accord ou d'un échange de dossiers avec l'Ontario

américains, les centres d'examen du permis de conduire font une recherche par le biais d'un réseau appelé Échange interprovincial de dossiers (réseau IRE) pour vérifier le statut actuel du permis de conduire du requérant dans le territoire où il a été délivré. Si le permis est suspendu ou invalide, la demande d'échange est rejetée ou d'autres preuves à l'appui de l'expérience de conduite sont exigées avant qu'un échange soit approuvé. Toutefois, un grand nombre d'administrations étrangères ne sont pas reliées au réseau IRE; le ministère ne peut donc déterminer si le permis d'un conducteur provenant de ces endroits est suspendu ou même valide au moment de la demande d'échange du permis de conduire. Pour les personnes qui proviennent de ces endroits, la délivrance d'un permis de conduire de l'Ontario est approuvée sur simple présentation par le requérant d'un permis de conduire en vigueur. D'après notre analyse, sur les permis échangés en 2004, environ 8 000 (11 %) faisaient partie de cette catégorie.

Par ailleurs, 12 administrations nord-américaines ont conclu avec l'Ontario un accord relatif aux contrevenants non résidents (*Non-resident Violators Agreement*). Suivant cet accord, les rapports sur toutes les infractions de nature criminelle reliées à la conduite au cours des 10 dernières années ainsi que sur 8 autres types d'infractions reliées à la conduite commises par le conducteur au cours des 2 dernières années sont transférés de l'administration d'origine du conducteur et font partie des dossiers de conduite de l'Ontario. Ces huit types d'infractions sont considérés comme les violations les plus graves du *Code de la route* de l'Ontario, notamment ne pas demeurer sur les lieux d'un accident, conduire de façon imprudente, faire une course sur la voie publique, dépasser la limite de vitesse de 50 km/h ou plus, ne pas respecter un panneau d'arrêt ou un feu de circulation et ne pas s'arrêter pour un autobus scolaire. Toutefois, dans le cas des autres administrations avec lesquelles l'Ontario a conclu un accord de réciprocité, il n'y a pas de mécanisme de transfert de ce genre : les conduc-

teurs qui proviennent de ces endroits repartent « à neuf » en Ontario. D'après notre analyse des données, sur le nombre de permis de conduire délivrés hors de la province qui ont fait l'objet d'un échange en 2004, près de 30 000 (45 %) entrent dans cette catégorie.

L'Ontario a également conclu un protocole d'entente sur l'échange des permis de conduire avec le Royaume-Uni et la France. En vertu de ces protocoles, l'Ontario doit aviser l'administration d'origine des demandes d'échange de permis de conduire et vérifier auprès du pays d'origine la validité du permis de conduire. Or, même si ces protocoles ont été signés au début de 2004 et que plus de 6 000 permis de conduire délivrés dans ces administrations avaient fait l'objet d'un échange à la fin de janvier 2005, nous avons remarqué que le ministère n'avait toujours pas demandé les vérifications prévues dans ces protocoles.

Par ailleurs, on craint de plus en plus que des résidents ontariens qui échouent à plusieurs reprises aux examens pratiques en Ontario puissent contourner le système ontarien de délivrance graduelle des permis de conduire en prenant un « raccourci » dans une autre juridiction. En vertu du système de délivrance graduelle, les nouveaux conducteurs doivent réussir un examen de la vue, un examen théorique et deux examens pratiques et doivent avoir au moins 20 mois d'expérience de conduite avant d'obtenir un permis assorti de tous les privilèges. D'après notre analyse, entre 1998 et 2004, plus de 2 100 conducteurs qui ont échoué à l'examen pratique en Ontario ont obtenu un permis doté de tous les privilèges en échangeant dans un délai de 2 à 4 ans un permis obtenu auprès d'une autre administration. Parmi ce groupe de conducteurs, 367 (17 %) avaient échoué à l'examen pratique en Ontario à au moins 3 reprises et, dans un cas, à 15 reprises. Le personnel du fournisseur de services a dit craindre qu'un grand nombre d'administrations qui n'ont pas de système de délivrance graduelle des permis de conduire puissent délivrer par inadvertance des permis assortis de tous les privi-

lèges sur présentation d'un permis de conduire de stagiaire de l'Ontario, qu'il est possible d'obtenir sans examen pratique. En général, ces requérants avaient obtenu un permis au Québec, en Alberta ou au Michigan. Le ministère n'avait aucune indication voulant que les personnes qui possédaient initialement un permis de stagiaire de l'Ontario aient passé ou réussi auparavant un examen pratique dans ces administrations.

Nous avons également remarqué que malgré la politique ministérielle qui exige que la direction des centres d'examen du permis de conduire vérifie tous les échanges de permis de conduire délivrés hors de la province avant d'approuver et de traiter les demandes d'échange, cette vérification n'était effectuée que pour les administrations de l'extérieur de l'Amérique du Nord dans l'un des cinq centres que nous avons visités, et elle n'était pas toujours effectuée dans deux des autres centres. Cette absence d'autorisation en bonne et due forme accroît le risque que des permis soient échangés alors qu'ils ne devraient pas l'être.

RECOMMANDATION

Pour garantir que seuls les conducteurs autorisés et compétents qui détiennent un permis délivré hors de la province obtiennent un permis de conduire de l'Ontario, le ministère doit :

- respecter les accords d'échange en vigueur et élargir la portée de son programme d'échange de permis de conduire délivrés hors de la province pour y inclure l'échange des rapports sur les infractions graves avec un plus grand nombre d'administrations;
- envisager de demander une preuve de réussite d'un examen pratique avant d'approuver un échange de permis de conduire pour les requérants qui ont échoué à plusieurs reprises à l'examen pratique en Ontario;
- veiller à ce que la direction des centres d'examen du permis de conduire respecte la politique ministérielle et vérifie toutes les

demandes d'échange de permis de conduire délivrés hors de la province avant de délivrer un permis de conduire de l'Ontario.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère partage la préoccupation du vérificateur général concernant la nécessité de protéger l'intégrité du processus d'échange des permis de conduire délivrés hors de la province. Le ministère dispose d'un bon système d'échange de permis de conduire et a pris des mesures pour améliorer la sécurité de son permis de conduire; il apportera d'autres améliorations au permis de conduire au cours des 18 prochains mois.

En collaboration avec d'autres gouvernements, le ministère étudiera la possibilité d'échanger l'information sur les infractions graves dans les cas où la communication de ces renseignements ne se fait pas à l'heure actuelle. À l'automne 2005, le ministère commencera à examiner la possibilité d'exiger une attestation du permis de conduire pour tous les échanges de permis délivrés hors de la province.

Le ministère examine actuellement la question de la vérification des permis échangés qui avaient été délivrés par le Royaume-Uni et la France et prévoit commencer à régler cette question vers la fin de 2005. Si on avise le ministère qu'un permis échangé avait été suspendu, le permis de l'Ontario sera révoqué.

Tous les accords de réciprocité qui seront conclus ultérieurement avec des gouvernements hors du Canada et des États-Unis, comme c'est le cas des accords en vigueur conclus avec la France et le Royaume-Uni, exigeront que le ministère vérifie la validité du permis de conduire qui lui est présenté aux fins d'échange. La vérification aura lieu après la délivrance d'un permis ontarien. Si le ministère constate que le permis échangé est suspendu ou frauduleux, il annulera le permis de l'Ontario.

La politique actuelle de l'Ontario concernant l'échange des permis délivrés hors de la province pour les personnes qui ont échoué précédemment aux examens pratiques de l'Ontario répond à la crainte que des conducteurs puissent contourner le système de délivrance graduelle des permis de conduire de l'Ontario. Les conducteurs stagiaires qui rendent un permis délivré par une administration avec laquelle l'Ontario a conclu un accord de réciprocité et qui comptent moins de 24 mois d'expérience se verront délivrer un permis de conduire de stagiaire. Le conducteur devra réussir l'examen pratique G2 de l'Ontario pour être admissible à un permis de catégorie G assorti de tous les privilèges. À l'heure actuelle, la plupart des administrations canadiennes et un grand nombre d'administrations américaines ont un programme de délivrance graduelle des permis de conduire. Les accords d'échange actuels garantissent que l'échange de permis se fait uniquement entre catégories de permis équivalentes. L'Ontario reconnaît les permis délivrés hors de la province comme étant une preuve de réussite aux examens théoriques et pratiques.

La politique actuelle exige que les superviseurs des centres d'examen du permis de conduire approuvent tous les échanges de permis de conduire délivrés hors de la province et hors du pays. Le fournisseur de services des centres d'examen du permis de conduire recevra des précisions sur cette politique en septembre 2005.

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

En 2000, l'Ontario, ainsi que les autres provinces et territoires du Canada, a appuyé Vision sécurité routière 2010, une initiative nationale du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé visant à rendre les routes du Canada les plus sécuritaires au monde. Cette initiative a comme cible

une réduction de 30 % du nombre annuel moyen de décès et de blessures graves causés par des collisions dans la période de 2008 à 2010, comparative-ment à la période de 1996 à 2001.

Depuis 2000, le ministère proclame que les routes de l'Ontario sont parmi les plus sécuritaires en Amérique du Nord, comme en témoigne la diminution du taux de mortalité liée à la conduite depuis 1996. Nous avons toutefois remarqué que le taux de mortalité était la seule mesure du rendement en matière de sécurité qu'utilisait le ministère depuis plusieurs années et que d'autres facteurs, comme le port de la ceinture de sécurité et l'amélioration des caractéristiques de sécurité des véhicules (par exemple, les coussins gonflables), réduisaient également le risque de mortalité. À cet égard, nous avons noté que le Conseil de gestion du gouvernement avait demandé au ministère, au début de 2004, d'améliorer ses mesures du rendement – notamment celles concernant la sécurité routière – et de lui soumettre ses mesures révisées aux fins d'examen avant l'automne 2004. Nous avons toutefois constaté que le ministère n'avait pas donné suite à cette demande ni dans ses présentations subséquentes au Conseil de gestion pour 2004-2005, ni dans son plan d'activités pour 2005-2006. À la fin de notre vérification, les nouvelles mesures visant à évaluer de façon plus efficace la contribution directe du ministère à l'amélioration de la sécurité routière n'étaient encore qu'à l'état d'ébauche.

RECOMMANDATION

Afin d'améliorer sa capacité d'évaluer l'efficacité des efforts qu'il déploie en matière de sécurité routière, le ministère doit élargir et améliorer ses mesures du rendement dans ce domaine.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère est déterminé à renforcer sa capacité de mesurer l'efficacité de ses programmes de sécurité routière.

En 2004, le ministère a élaboré un certain nombre de mesures internes du rendement pour évaluer l'efficacité des efforts qu'il déploie en matière de sécurité routière. Ces mesures comprennent notamment :

- le taux de collisions mortelles chez les conducteurs âgés de plus de 80 ans;
- le nombre de conducteurs et de passagers âgés de 16 à 19 ans qui ont perdu la vie ou qui ont subi des blessures graves dans une collision;
- le nombre de décès et de blessures attribuables à une mauvaise utilisation ou à la non-utilisation des systèmes de protection des occupants (p. ex., ceintures de sécurité et sièges d'auto pour enfants).

Les premiers résultats indiquent que ces mesures démontrent l'efficacité des programmes ciblés.

De nouveaux règlements, entrés en vigueur le 1^{er} septembre 2005, élargissent l'obligation d'utiliser des sièges d'auto pour enfants, y compris des sièges rehausseurs, pour les enfants en bas âge; limitent le nombre de passagers adolescents qu'un conducteur adolescent peut transporter dans son auto; et renforcent la protection des enfants qui montent dans un autobus scolaire ou en descendent. S'il est adopté, le projet de loi 169, déposé le 21 février 2005, augmentera les amendes pour les excès de vitesse et assurera une plus grande protection aux enfants et aux autres piétons aux passages pour écoliers et pour piétons, ainsi qu'aux travailleurs de la construction.

Toutes ces initiatives devraient diminuer les taux de mortalité et donner des résultats positifs quant aux mesures du rendement du ministère. Le ministère poursuit l'examen de ses mesures du rendement et étudie d'autres mesures de la sécurité routière.

Système de points d'inaptitude

Le système de points d'inaptitude offre au ministère un outil d'intervention pour améliorer la conduite automobile et le comportement des conducteurs. Le ministère inscrit des points d'inaptitude au dossier des conducteurs reconnus coupables de certaines infractions au *Code de la route*. Les points d'inaptitude restent inscrits au dossier pendant deux ans, après quoi ils sont détruits. Lorsqu'un conducteur accumule un certain nombre de points d'inaptitude dans une période de deux ans, la politique ministérielle prévoit différentes mesures, comme l'indique la figure 3.

Retards de convocation aux entrevues relatives aux points d'inaptitude

Au cours de la vérification que nous avons faite du Programme de sécurité des usagers de la route en 2001, nous avons noté que le ministère avait un arriéré d'entrevues prévues relatives aux points d'inaptitude et qu'environ le tiers de ces entrevues avaient été annulées à cause de ce retard. Dans la présente vérification, nous avons constaté que la

Figure 3 : Nombre de points d'inaptitude exigeant l'intervention du ministère

Source des données : ministère des Transports

Intervention du Ministère	Points d'inaptitude	
	Conducteurs stagiaires	Titulaires d'un permis assorti de tous les privilèges
Le conducteur reçoit une lettre d'avertissement.	2	6
Le conducteur est convoqué à une entrevue avec un conseiller en conduite automobile.	6	9
Le permis de conduire est suspendu :		
pendant 30 jours	–	15
pendant 60 jours	9	–

situation ne s'était pas améliorée. En 2002 et 2003, aucune date d'entrevue n'avait été fixée pour environ 14 000 dossiers au cours de la période d'application de deux ans des points d'inaptitude; ladite période est donc venue à échéance et les points d'inaptitude connexes ont été retirés du dossier des conducteurs. En décembre 2004, nous avons constaté que plus de 7 000 dossiers étaient en attente d'une entrevue pour des points d'inaptitude et que plus de 3 000 (48 %) d'entre eux dépassaient la cible de trois mois établie par le ministère. Or, le fait de rater l'occasion d'appliquer des mesures d'intervention pour améliorer le comportement au volant réduit l'efficacité du programme dans ce domaine.

Mesures issues des entrevues relatives aux points d'inaptitude

Les conseillers en conduite automobile ont le pouvoir de suspendre sur-le-champ un permis de conduire ou d'imposer différentes mesures correctives à la suite d'une entrevue. Ces mesures peuvent comprendre, par exemple, l'envoi d'une lettre d'avertissement sérieux, une suspension différée (le permis de conduire sera automatiquement suspendu si le conducteur se rend coupable d'une autre infraction dans un délai donné) et l'obligation pour le conducteur de suivre un cours de conduite préventive.

Même s'il n'existe aucune politique indiquant la fréquence à laquelle les entrevues devraient aboutir à la prise de certaines mesures, cette fréquence, comme on le constate à la figure 4, a été en moyenne de 10 % au cours des quatre dernières années. De plus, notre analyse indique que l'application de la sanction la plus rigoureuse, à savoir la suspension du permis de conduire, était rare et avait diminué de façon considérable : comme l'indique la figure 4, le taux a chuté de 1,2 % à 0,1 % entre 2001 et 2004. D'après le ministère, cette sanction est appliquée moins souvent parce que le ministère croit que les autres mesures correctives moins sévères sont plus efficaces pour améliorer le

comportement des conducteurs. Toutefois, il n'avait effectué aucune analyse formelle – par exemple, comparer les dossiers de conduite subséquents en fonction des mesures prises – pour justifier son point de vue.

La figure 4 nous permet également de constater que si le recul de l'application de la suspension immédiate est compensé par l'application plus fréquente de mesures correctives dans trois des quatre régions du ministère, ce n'est pas le cas dans la région du Centre, où l'application de l'ensemble des mesures correctives a diminué considérablement entre 2001 et 2004. Cette région affichait le plus faible taux d'application de mesures correctives en 2004.

En plus de ne pas être uniforme dans les régions, l'application de mesures correctives variait beaucoup d'un conseiller à l'autre. Si, dans l'ensemble, des mesures correctives ont été imposées dans le cas de 9,3 % des entrevues menées en 2003 et de 9,5 % de celles menées en 2004, 38 % des conseillers ont imposé des mesures correctives dans moins de 5 % des entrevues relatives aux points d'inaptitude qu'ils ont effectuées en 2003 et 2004. L'un des conseillers a imposé des mesures correctives dans le cadre de seulement 16 (0,6 %) des 2 872 entrevues effectuées entre 2002 et la fin de 2004.

Nous avons également remarqué que le système des permis de conduire n'avait pas la capacité de consigner dans les dossiers des conducteurs des renseignements détaillés sur les mesures correctives imposées ou exécutées, et qu'il ne pouvait déclencher automatiquement une suspension du permis de conduire dans le cas des conducteurs auxquels on avait imposé une suspension différée et qui avaient été condamnés de nouveau dans la période précisée par le conseiller. Ces conducteurs faisaient certes l'objet d'un signalement dans le système, mais le personnel du ministère devait surveiller manuellement chaque cas et prendre les mesures qui s'imposaient, le cas échéant.

Figure 4 : Mesures issues des entrevues relatives aux points d'inaptitude, 2001-2004

Source des données : ministère des Transports

Région	2001		2002		2003		2004	
	Suspension immédiate (%)	Mesure corrective (%)	Suspension immédiate (%)	Mesure corrective (%)	Suspension immédiate (%)	Mesure corrective (%)	Suspension immédiate (%)	Mesure corrective (%)
Centre	0,9	20,5	1,7	20,8	0,4	6,2	0,1	4,2
Est	1,3	1,2	0,7	1,8	0,1	3,2	0,2	9,5
Nord	4,9	14,7	3,5	22,7	0,9	24,1	0,5	20,3
Sud-Ouest	0,5	9,6	0,6	11,3	0,2	12,7	0,1	16,8
Total	1,2	10,2	1,2	11,9	0,2	9,1	0,1	9,4

Même si le ministère recommande souvent comme mesure corrective de suivre des cours de conduite préventive ou de perfectionnement des conducteurs, il ne tient pas de liste des cours reconnus. De même, le ministère n'a ni révisé ni établi de norme concernant la durée des cours de perfectionnement des conducteurs, ni établi un programme ou un contenu standard pour les cours de conduite préventive ou de perfectionnement des conducteurs.

Utilisation de questionnaires

Le ministère utilise des questionnaires comme solution de remplacement aux entrevues lorsque les conseillers en conduite automobile ne sont pas disponibles (par exemple, pour cause de maladie) le jour qui avait été fixé pour une entrevue, de même que pour les conducteurs résidant hors de la province. Le personnel du ministère passe en revue tous les questionnaires remplis pour déterminer s'il est nécessaire de fixer (ou de fixer de nouveau) une entrevue. Nous avons toutefois remarqué que le ministère utilisait des questionnaires pour éliminer les arriérés d'entrevues. Or, le recours à cette solution de rechange réduit la probabilité qu'une suspension ou autre mesure corrective soit imposée : nous avons en effet remarqué que 99,9 % des 1 180 questionnaires qui avaient été traités en 2004 n'avaient donné lieu à aucune mesure.

Nous avons également constaté que les procédures de suivi des questionnaires envoyés aux conducteurs étaient inadéquates. Plus particulièrement, nous avons remarqué que 17 % des 2 500 questionnaires que la région du Centre avait distribués en 2004 et en janvier 2005 n'avaient pas été retournés dans les délais fixés par le ministère et que le bureau régional n'avait pas effectué de suivi auprès des conducteurs concernés.

RECOMMANDATION

Afin de réaliser son objectif de promouvoir des habitudes de conduite sécuritaires, le ministère doit :

- faire en sorte d'évaluer adéquatement et rapidement les conducteurs qui ont accumulé un nombre excessif de points d'inaptitude;
- fournir des lignes directrices et de la formation aux conseillers en conduite automobile pour améliorer la cohérence de l'évaluation des conducteurs qui ont accumulé un nombre excessif de points d'inaptitude et surveiller l'application de ces directives par les conseillers;
- mesurer l'efficacité du remplacement de la suspension immédiate par des mesures correctives moins sévères imposées par les conseillers en conduite automobile;

- améliorer le système des permis de conduire pour consigner des renseignements détaillés sur les mesures correctives et suspendre automatiquement le permis de conduire, le cas échéant;
- analyser l'efficacité des cours de conduite préventive et de perfectionnement des conducteurs offerts et fournir aux conseillers une liste des cours acceptables;
- réduire au minimum l'utilisation des questionnaires et effectuer un suivi en temps opportun des questionnaires non retournés.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère s'est engagé à promouvoir des habitudes de conduite sécuritaires. Le système de points d'incapacité est une stratégie clé pour réaliser cet objectif.

Même s'il y avait 3 000 entrevues prévues qui avaient dépassé l'objectif de 90 jours du ministère au moment de la vérification, ce nombre a maintenant été ramené à 1 077. Les régions continueront de s'efforcer d'atteindre l'objectif de 90 jours en effectuant des entrevues de groupe relatives aux points d'incapacité et en redéployant d'autres ressources. Le ministère s'est engagé à ramener à un niveau acceptable d'ici l'automne 2005 la liste d'attente de ces entrevues.

Une évaluation des compétences de base associées au poste de conseiller en conduite automobile sera effectuée d'ici l'été 2006. Les résultats constitueront une base pour assurer l'uniformité. De plus, le ministère se penchera sur des mesures correctives telles que les suivantes :

- offrir de la formation supplémentaire aux conseillers en conduite automobile;
- apporter des améliorations aux processus opérationnels;
- mettre en œuvre des directives sur l'évaluation des conducteurs à l'intention des con-

seillers;

- adopter des processus et des outils pour surveiller l'application cohérente par les conseillers des directives sur l'évaluation des conducteurs.

D'ici janvier 2006, le ministère entreprendra l'analyse de l'efficacité de l'imposition de mesures correctives par rapport à la suspension immédiate du permis de conduire, et compte disposer de résultats provisoires d'ici mars 2007.

Le ministère étudiera la possibilité d'automatiser les mesures correctives. Entre-temps, il examinera la possibilité d'assurer au personnel concerné, d'ici mars 2006, l'accès aux données sur les mesures correctives imposées ou exécutées.

D'ici l'été 2006, le ministère élaborera des normes pour les cours de perfectionnement des conducteurs et de conduite préventive. Il s'attend d'afficher sur son site Web d'ici l'été 2007 une liste des cours approuvés.

Le ministère est conscient de la valeur des entrevues en personne. En avril 2005, la région du Centre a instauré une procédure de suivi des questionnaires non retournés qui prévoit l'envoi immédiat d'un avis aux conducteurs leur précisant qu'ils doivent participer à une entrevue individuelle ou de groupe suivant la nature des infractions. Les autres régions observent maintenant cette pratique. Les questionnaires serviront uniquement pour les conducteurs hors de la province quand une entrevue est impossible et comme solution de remplacement à une entrevue lorsque le conseiller en conduite automobile s'absente pour une raison imprévue.

Conducteurs à risque élevé

Le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé définit les conducteurs à risque élevé comme ceux qui se sont rendus coupables d'infractions au *Code de la route* à trois reprises ou plus, qui

se sont rendus coupables d'une infraction criminelle au volant ou qui ont été impliqués dans des collisions sur une période de deux ans. Le ministère possède différents programmes pour ces conducteurs.

Au cours des dernières années, le ministère a instauré deux programmes en matière de sécurité routière qui ciblent la conduite en état d'ébriété, à savoir le Programme de suspension administrative du permis de conduire et le programme d'interruption d'allumage. En vertu du premier programme, un conducteur qui est arrêté par la police et qui refuse de subir l'alcotest ou dont le taux d'alcoolémie est supérieur à la limite permise (80 milligrammes d'alcool pour 100 millilitres de sang) voit son permis suspendu sur-le-champ pendant 90 jours. En vertu du programme d'interruption d'allumage, les conducteurs qui se rendent coupables de certaines infractions au *Code criminel* reliées à la conduite en état d'ébriété doivent installer un antidémarrreur dans leur véhicule comme condition de rétablissement du permis de conduire. Ces conducteurs doivent utiliser le dispositif pour tester leur taux d'alcoolémie chaque fois qu'ils ont l'intention de conduire : si le dispositif enregistre un taux d'alcoolémie supérieur à 20 milligrammes pour 100 millilitres de sang, le véhicule ne démarre pas.

Nous avons analysé les taux de collisions et de déclarations de culpabilité reliées à la conduite en état d'ébriété avant et après l'instauration de ces programmes et constaté que ces taux étaient à la baisse. Il semble donc que ces programmes ont contribué à améliorer la sécurité routière.

Selon la définition qu'en donne la politique ministérielle, un récidiviste en matière de collision est un titulaire de permis de conduire qui a été impliqué dans trois collisions ou plus au cours d'une période de deux ans, avec indications d'erreur de conduite dans au moins deux des collisions, y compris la plus récente. D'après la politique ministérielle, toute personne qui répond à cette définition doit passer de nouveau l'examen de conduite, consistant en un examen de la vue, un examen théo-

rique et un examen pratique, de même que passer une entrevue avec un conseiller en conduite automobile. L'analyse des dossiers des conducteurs que la police a déclaré être responsables de collisions (qu'ils aient été déclarés coupables ou non d'une infraction en rapport avec la collision), nous a permis de constater que 900 conducteurs répondaient à ces critères en 2003 et 2004. Or, dans la pratique, on imposait des mesures correctives uniquement aux conducteurs qui étaient déclarés coupables d'une infraction reliée aux collisions en question. Seulement 51 des 900 conducteurs correspondaient à cette catégorie. Par conséquent, la plupart des récidivistes en matière de collision n'étaient pas soumis à de nouveaux examens comme l'exigeait la politique du ministère.

Nous avons également constaté que le ministère ne disposait pas de mesure ou de programme adéquat pour régler le cas des conducteurs qui continuent de prendre le volant alors que leur permis est suspendu ou qu'il a été suspendu à plusieurs reprises.

En vertu du *Code de la route*, lorsqu'un conducteur est déclaré coupable d'une infraction reliée à la conduite aux termes du *Code criminel du Canada*, son permis doit être suspendu pendant une période prescrite, à savoir 1 an pour une première infraction, 3 ans pour une deuxième infraction, la suspension à vie (avec possibilité de présenter une demande de rétablissement du permis après 10 ans) pour 3 infractions et la suspension permanente pour 4 infractions et plus. Les infractions en vertu du *Code criminel* comprennent le fait de causer la mort par négligence criminelle au volant, la conduite avec facultés affaiblies quand le taux d'alcoolémie dépasse 80 milligrammes pour 100 millilitres de sang et la conduite dangereuse.

Entre octobre 1998 et décembre 2004, le ministère a imposé à plus de 3 200 conducteurs une suspension à vie du permis de conduire. Or, d'après notre analyse, au moins 537 (16 %) d'entre eux ont continué de prendre le volant, comme en témoignent des incidents subséquents où ils ont été arrêté-

tés par la police sur les routes de l'Ontario. De plus, 328 (10 %) d'entre eux se sont rendus coupables par la suite d'autres infractions au *Code criminel* reliées à la conduite. Nous avons remarqué que le ministère possède un programme de mise en fourrière des véhicules conduits par des personnes dont le permis de conduire est suspendu à la suite d'infractions au *Code criminel* reliées à la conduite. Toutefois, comme le conducteur d'un véhicule n'est pas nécessairement le propriétaire de celui-ci, cette pénalité ne cible pas toujours les bonnes personnes. À cet égard, le Manitoba a mis sur pied un programme suivant lequel les services de police locaux reçoivent de l'information sur ces conducteurs de façon à pouvoir les surveiller de plus près.

Notre analyse montrait également qu'un grand nombre de conducteurs présentent un risque pour la sécurité routière en Ontario du fait que leur permis a été suspendu à plusieurs reprises parce qu'ils avaient accumulé des points d'inaptitude. Au cours de la période de 1995 à 2004, nous avons remarqué que sur les 197 500 conducteurs et plus dont le permis avait été suspendu parce qu'ils s'étaient rendus coupables d'infractions reliées à la conduite en vertu du *Code de la route*, le permis d'environ 14 900 d'entre eux avait été suspendu à au moins trois reprises et, dans un cas, à 18 reprises. Le ministère n'avait aucun autre programme visant ces conducteurs à risque élevé, qui aurait prévu d'autres mesures que la période de suspension normale et le paiement des droits de rétablissement du permis de conduire.

RECOMMANDATION

Afin de réduire le risque de collision sur les routes, le ministère doit :

- conformément à la politique ministérielle, repérer tous les conducteurs qui, au cours des deux dernières années, ont été impliqués dans trois collisions et plus, dont au moins deux, y compris la dernière, sont dues à un comportement répréhensible au volant, pour

leur faire subir de nouveau des examens de conduite;

- définir et envisager, en consultation avec les intervenants de la collectivité de l'application de la loi, des mesures correctives ou des sanctions supplémentaires pour les conducteurs à risque élevé qui ne sont visés actuellement par aucun programme du ministère, tels que les personnes qui conduisent alors que leur permis est suspendu ou qu'il a été suspendu à plusieurs reprises.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère a peaufiné sa politique et s'en remet aux déclarations de culpabilité des tribunaux comme étant la meilleure façon de déterminer les comportements répréhensibles au volant et de repérer les conducteurs qui sont le plus susceptibles de représenter une menace pour les autres usagers de la route.

Le problème relatif aux conducteurs qui prennent le volant alors que leur permis est suspendu n'est pas l'apanage de l'Ontario : c'est un problème dans toute l'Amérique du Nord. Le ministère prend une part active à la recherche dans ce domaine et travaille en collaboration avec d'autres administrations nord-américaines pour régler ce grave problème.

Le ministère soutient la recherche complémentaire effectuée par MADD Canada (Les mères contre l'alcool au volant) sur l'implication dans les collisions des conducteurs dont le permis est suspendu. Cette étude sera en cours d'ici l'automne 2005.

Le ministère est membre d'un groupe de travail de l'American Association of Motor Vehicle Administrators sur les permis suspendus et révoqués. Ce groupe de travail examine l'importance et la nature de l'implication dans les collisions des conducteurs dont le permis a été suspendu ou révoqué et prévoit présenter les constatations initiales de sa recherche d'ici l'automne 2006. Le

groupe de travail étudiera ensuite les mesures pouvant être prises à l'endroit des conducteurs qui continuent de prendre le volant malgré la suspension ou la révocation de leur permis.

L'implantation d'Access Enforcement Solutions (AES) en février 2004 a grandement amélioré la sécurité tant de la collectivité de l'application de la loi que de la population de l'Ontario. En reliant directement la Police provinciale de l'Ontario et certains services de police municipaux aux bases de données du ministère, AES permet d'accéder rapidement à de l'information complète sur tous les conducteurs de l'Ontario et les véhicules qui y sont immatriculés. Les agents d'application de la loi sont maintenant en mesure de repérer rapidement les conducteurs dont le permis est suspendu, les véhicules volés, etc., ce qui leur permet d'écarter des voies publiques davantage de conducteurs qui présentent un risque pour la sécurité et davantage de véhicules non sécuritaires ou volés.

Conducteurs âgés

Selon Statistique Canada, la population de personnes âgées de 75 ans et plus en Ontario a augmenté de 41 %, soit de 501 700 à 707 500, entre 1993 et 2003. Le nombre de conducteurs ontariens âgés de plus de 75 ans a augmenté encore plus rapidement, passant de 211 000 en 1993 à 427 000 en 2003, soit une augmentation de 102 %.

Renouvellement du permis des conducteurs âgés

Jusqu'en 1996, le Programme de renouvellement des permis de conduire des conducteurs âgés du ministère exigeait que tous les conducteurs âgés de 80 ans et plus qui souhaitaient conserver leur permis de conduire subissent un examen pratique tous les deux ans. En 1996, le ministère a éliminé cette

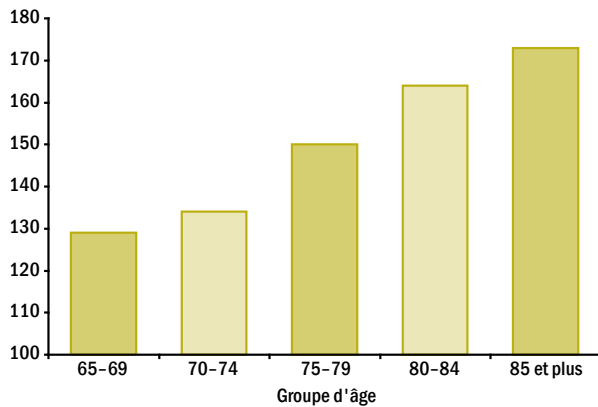
exigence. Dans le cadre du nouveau programme, tous les conducteurs âgés doivent passer aux deux ans un examen de la vue et un examen théorique, puis assister à une séance de formation de groupe de 90 minutes. Seuls les aînés déclarés coupables d'une infraction reliée à la conduite au cours des deux années précédentes doivent passer un examen pratique, ce qui représentait en 2004 moins de 5 % des conducteurs âgés de l'Ontario.

Dans notre *Rapport annuel 2001*, nous avons recommandé au ministère d'évaluer dans quelle mesure ce nouveau programme permettait de repérer les conducteurs pouvant présenter des risques sur le plan de la sécurité routière et d'y remédier de façon adéquate. Le ministère a analysé depuis le taux d'implication des conducteurs âgés dans les collisions où des personnes ont été tuées ou blessées et constaté que le taux diminuait depuis l'instauration du programme.

Nous avons toutefois noté que dans la plupart des autres administrations canadiennes, les programmes à l'intention des conducteurs âgés commencent à l'âge de 75 ans. Nous avons donc analysé les dossiers de conduite pour la période se situant entre 2000 et la fin de 2003 pour déterminer s'il y avait des indications prouvant que la performance des conducteurs diminue avant l'âge de 80 ans. Nous avons concentré notre analyse sur les collisions dans lesquelles les conducteurs ont été jugés responsables. Comme l'indique la figure 5, chez les conducteurs âgés, le plus faible taux de collisions avec responsabilité se situe dans le groupe des 65 à 69 ans. Passé ce seuil, le taux augmente. L'augmentation la plus importante du taux de collisions avec responsabilité se produit lorsque les conducteurs âgés passent du groupe des 70 à 74 ans à celui des 75 à 79 ans, le taux pour ce dernier groupe étant 12 % plus élevé que le précédent. Ce fait appuie donc la pratique adoptée par la plupart des autres provinces, à savoir choisir l'âge de 75 ans comme étant le plus approprié pour commencer un programme destiné aux conducteurs âgés dans le but de réduire les risques posés à la sécurité routière.

Figure 5 : Taux annuel moyen de collisions avec responsabilité pour 10 000 conducteurs actifs, 2001-2003

Source des données : ministère des Transports



Conformément à ce que nous avons mentionné précédemment, pour renouveler leur permis, les conducteurs qui ont 80 ans et plus doivent participer aux deux ans à une séance de formation de groupe de 90 minutes qui vise à les sensibiliser aux risques de la circulation et à les aider à conduire de façon préventive. Nous avons cependant constaté que le matériel de formation fourni aux participants n'était pas à jour : il n'avait pas été révisé depuis l'instauration du programme en 1996. À cet égard, nous avons remarqué que le ministère avait retenu les services d'un cabinet d'experts-conseils en 2003 pour actualiser le matériel, en faciliter la consultation pour les personnes âgées et y incorporer des améliorations comme de la documentation à emporter et de meilleures présentations visuelles. Même si le personnel du ministère avait reçu de la formation au milieu de 2004 sur ce nouveau matériel, celui-ci n'avait pas été incorporé aux séances de formation de groupe au moment de notre vérification à cause de problèmes budgétaires.

Exigences d'ordre médical

Les études récentes montrent qu'il existe un lien étroit entre certains types de troubles médicaux et l'implication dans les collisions. Par exemple, on a

constaté que les conducteurs âgés aux prises avec une maladie du cœur, une maladie des poumons ou le diabète couraient deux fois plus de risque, et ceux ayant des déficiences cognitives, huit fois plus de risque d'être impliqués dans une collision avec responsabilité. Nous avons constaté que d'autres gouvernements (Colombie-Britannique, Alberta et Québec) exigent, dans le cadre de leur programme de renouvellement du permis de conduire des conducteurs âgés, une évaluation médicale pour repérer les premiers signes de ces troubles médicaux ou d'autres problèmes de santé qui pourraient avoir des répercussions sur la capacité de conduire d'une personne âgée, mais le programme ontarien n'exige pas une telle évaluation.

RECOMMANDATION

Pour faire en sorte que seules les personnes qui conduisent de façon sécuritaire conservent leur permis de conduire, le ministère doit réévaluer l'âge et les exigences d'ordre médical pour le renouvellement du permis des conducteurs âgés, en prenant en compte les pratiques en vigueur dans les autres provinces, et actualiser le matériel des séances de formation de groupe.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère s'efforce activement de trouver de meilleurs moyens de repérer les conducteurs âgés qui présentent un risque, tout en permettant aux conducteurs de tous âges qui conduisent de façon sécuritaire de conserver leur permis de conduire.

Le Programme de renouvellement des permis de conduire des conducteurs aînés de l'Ontario est un succès. Les séances de formation de groupe ont été instaurées en 1996. Le taux de collisions mortelles moyen des conducteurs âgés de 80 ans et plus a diminué de 28,8 % au cours des périodes de 1988 à 1995 et de 1997 à 1999. Les données les plus récentes indiquent qu'en

2002, le taux était 40 % moins élevé que le taux moyen entre 1988 et 1995.

Il n'existe actuellement aucun test fondé sur des données probantes et validé qui permettrait aux médecins d'effectuer un test des capacités cognitives qui indiquerait un comportement à risque au volant chez les personnes âgées. Le Programme de renouvellement des permis de conduire des conducteurs âgés de l'Ontario ne représente donc qu'un élément d'une série de programmes conçus pour détecter les conducteurs à risque élevé et leur retirer le droit de conduire. Ces programmes comprennent le programme de points d'inaptitude, la déclaration obligatoire et discrétionnaire des troubles médicaux et le programme relatif aux collisions pour les conducteurs qui ont plus de 70 ans.

De plus, l'Ontario prend part à un effort national (CanDRIVE) qui vise à créer un outil de dépistage pour permettre aux médecins et autres professionnels de la santé de repérer les personnes âgées ayant des problèmes de santé qui sont source de conduite non sécuritaire. Par ailleurs, l'outil fera l'objet d'une évaluation pour déterminer si d'autres personnes que les professionnels de la santé, par exemple le personnel responsable de la délivrance des permis, pourraient l'utiliser pour dépister les conducteurs âgés à risque aux fins d'aiguillage.

Le matériel des séances de formation de groupe a été actualisé et est utilisé depuis juillet 2005.

Jeunes contrevenants

Pour les fins du ministère, un jeune contrevenant est une personne âgée de moins de 18 ans qui est déclarée coupable d'une infraction liée à la conduite en vertu du *Code criminel du Canada*. La loi fédérale restreint l'accès aux dossiers judiciaires concernant les jeunes contrevenants afin de protéger leur identité.

Pour maintenir la confidentialité de ces dossiers, le ministère conserve tous les dossiers de conduite de jeunes contrevenants dans des chemises. Nous avons constaté que cette pratique contribuait à un nombre élevé d'erreurs de traitement, surtout lorsque le personnel doit consulter ultérieurement tant les dossiers manuels que les dossiers électroniques, lesquels sont constitués lorsque ces conducteurs atteignent l'âge de 18 ans, afin de déterminer les mesures à prendre à l'égard de chacun. Par exemple :

- Sur un échantillon de 40 jeunes contrevenants ayant trois déclarations de culpabilité ou plus reliées à la conduite en vertu du *Code criminel* et consignées dans les dossiers manuels ou dans les dossiers électroniques, nous avons constaté qu'au moins sept (17,5 %) d'entre eux auraient dû se voir imposer une suspension à vie de leur permis de conduire en vertu du *Code de la route*, ce qui n'avait pas été le cas.
- Dans un autre échantillon de 15 dossiers manuels de jeunes contrevenants, nous avons constaté que 10 (67 %) de ces dossiers comportaient des erreurs de date qui se sont traduites par l'entrée d'une suspension inappropriée dans le système des permis de conduire, ou, à l'inverse, qui auraient pu retarder la mise en application des mesures disciplinaires appropriées.

RECOMMANDATION

Pour garantir que les sanctions exigées par la loi sont appliquées systématiquement à tous les conducteurs, le ministère doit mettre au point une base de données automatisée contenant le dossier de conduite complet des jeunes contrevenants.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère convient que toutes les sanctions exigées par la loi doivent être appliquées aux conducteurs concernés.

Au printemps 2006, le ministère établira un système automatisé tant pour le stockage que pour le suivi des dossiers des jeunes contrevenants.

PERMIS DE CONDUIRE

En raison de l'acceptation à grande échelle du permis de conduire comme pièce d'identité et des répercussions possibles de l'utilisation d'un permis frauduleux, il est essentiel d'assurer la sécurité des permis de conduire pour protéger les renseignements personnels stockés sur le permis même, ainsi que réduire au minimum le risque qu'un permis soit reproduit de façon frauduleuse. Comme l'indique l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), le permis de conduire est l'une des pièces d'identité les plus couramment utilisées, et les plus souvent contrefaites, en Amérique du Nord.

À cet égard, l'AAMVA a élaboré des normes, des spécifications et des recommandations visant à améliorer la sécurité de l'administration et de l'identification des permis de conduire. Bien que le permis de conduire de l'Ontario satisfasse à toutes les normes minimales de l'AAMVA, et que le ministère en ait amélioré les caractéristiques de sécurité en incluant de l'encre à séchage ultraviolet, de la micro-impression supplémentaire et des hologrammes sur tous les nouveaux permis délivrés depuis décembre 2004, un certain nombre d'autres caractéristiques de sécurité recommandées par l'AAMVA n'y ont pas encore été incorporées. Il s'agit notamment de l'utilisation de l'impression au laser et de la technologie de code à barres améliorée qui rendrait encore plus difficile la contrefaçon ou la falsification des permis.

Nous croyons comprendre que le ministère remanie la conception des permis de conduire de l'Ontario et qu'il prévoit y incorporer au cours du présent exercice certaines caractéristiques de sécurité plus avancées.

RECOMMANDATION

Afin de protéger les permis de conduire et les renseignements personnels qui y sont stockés, le ministère doit envisager d'y inclure des caractéristiques de sécurité technologiques supplémentaires dans le cadre de son projet de nouvelle conception du permis de conduire.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le vol d'identité est un problème mondial. Le ministère a déposé récemment un projet de loi qui, s'il est adopté, stipulera que la possession ou la présentation d'un faux permis de conduire constituera une infraction, et fera passer de 5 000 \$ à 50 000 \$ les amendes pour la possession ou la présentation d'un permis de conduire fictif, faux, falsifié ou obtenu de façon frauduleuse.

D'ici la fin de 2006, le ministère prévoit qu'il disposera d'un permis de conduire amélioré faisant appel à une production d'avant-garde et doté de caractéristiques de sécurité qui dépassent le cadre de sécurité de l'identification et des permis de conduire établi par l'American Association of Motor Vehicle Administrators. Ce cadre prévoit de nombreuses caractéristiques de sécurité, notamment un arrière-plan à haute linéature, un code à barres bidimensionnel, la micro-impression et l'impression irisée, des images secondaires de photo et de signature, des caractéristiques de sécurité visibles à l'ultraviolet et bien d'autres choses. L'Ontario s'emploie à définir les caractéristiques et la combinaison de caractéristiques nécessaires. Elle les inclura dans une demande de propositions qui sera lancée vers la fin de 2005.

DOSSIERS DES CONDUCTEURS

Le ministère maintient un dossier pour chaque titulaire d'un permis de conduire de l'Ontario. Ce

dossier, qui est stocké dans le système des permis de conduire, comprend des renseignements personnels (comme le nom, la date de naissance et l'adresse du titulaire du permis) et le relevé d'activité du conducteur (il s'agit d'un historique des opérations relatives au permis de conduire, comme les demandes de permis, les renouvellements et les modifications de renseignements, et un historique des incidents qui énumère les collisions déclarées, les déclarations de culpabilité et les suspensions du permis de conduire). Le caractère complet, l'exactitude et la validité du dossier du conducteur sont importants pour garantir que le ministère prend les décisions appropriées en matière de permis de conduire et également les mesures disciplinaires qui s'imposent.

Renseignements personnels

La politique ministérielle exige que les renseignements personnels conservés pour chaque conducteur comprennent notamment les prénoms complets et une adresse résidentielle. Nous avons toutefois constaté que le système des permis de conduire n'était pas en mesure de garantir le respect de cette politique. Le personnel de première ligne pouvait donc, ce qu'il faisait souvent, traiter les opérations sans s'assurer que tous les renseignements exigés avaient été obtenus et consignés dans le dossier du conducteur. Les résultats de notre test d'extraction de données informatiques indiquent que les prénoms complets n'avaient pas été fournis pour plus de 9 600 conducteurs et que 4 200 dossiers ne comprenaient pas d'adresse résidentielle valide ou complète. Nous avons également remarqué qu'une preuve de résidence n'était pas exigée lorsqu'une personne présentait une demande de permis de conduire ou lorsque des conducteurs demandaient qu'on change leur adresse.

Lorsqu'un titulaire de permis de conduire décède, son plus proche parent peut retourner le permis de conduire au ministère ou l'informer du décès du titulaire du permis. Toutefois, si le minis-

tère ne reçoit pas cette information, le dossier du conducteur demeure actif. À cet égard, nous avons remarqué que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée reçoit du registraire général de l'état civil de l'Ontario des mises à jour régulières des décès enregistrés, lesquelles servent à annuler l'admissibilité des personnes décédées au Régime d'assurance-santé de l'Ontario. Puisque l'information existe et qu'elle est déjà communiquée, le ministère des Transports devrait pouvoir obtenir ces mises à jour assez facilement et à faible coût.

Relevés d'activité

Le ministère s'en remet grandement aux relevés d'activité des conducteurs pour évaluer le comportement d'une personne au volant et prendre des mesures correctives au besoin. Toutefois, l'accumulation des dossiers et les retards d'entrée des incidents dans les dossiers ont des répercussions sur l'application en temps opportun et la pertinence de ces mesures ministérielles.

Lorsqu'un conducteur est déclaré coupable d'une infraction reliée à la conduite d'un véhicule, le ministère du Procureur général communique la déclaration de culpabilité au ministère des Transports pour qu'il puisse mettre à jour le dossier du conducteur. Bien que cette mise à jour soit en grande partie automatisée, nous avons constaté qu'il y avait plus de 7 100 déclarations de culpabilité qui avaient été communiquées et pour lesquelles il n'y avait pas eu de mise à jour correspondante du dossier des conducteurs à cause d'un problème de jumelage de l'information reçue avec les dossiers des conducteurs du ministère des Transports. Il importe de souligner que toutes ces déclarations de culpabilité, une fois consignées dans les dossiers, déclencheraient l'ajout de points d'inaptitude aux dossiers des conducteurs et, par conséquent, l'envoi possible de lettres d'avertissement, la convocation à des entrevues avec un conseiller en conduite automobile ou la suspension du permis de conduire conformément à la réglementation ministérielle.

Nous avons noté l'existence d'un arriéré encore plus important du côté du traitement des infractions mineures, telles que le fait de dépasser la limite de vitesse de moins de 15 km/h : plus de 57 000 infractions de ce genre n'avaient pas encore été imputées aux conducteurs responsables. On ne faisait pas suffisamment d'efforts pour résoudre les cas de renseignements non jumelés, de sorte qu'un grand nombre de déclarations de culpabilité n'étaient jamais consignées dans le dossier des conducteurs. Nous avons également constaté que les communications de déclarations de culpabilité non jumelées étaient détruites sans autorisation ou sans documentation en bonne et due forme.

Le système des permis de conduire consigne la totalité des collisions, des déclarations de culpabilité et des suspensions du permis pour chaque conducteur, tient le compte des points d'inaptitude et suspend automatiquement le permis de conduire lorsque le nombre de points atteint les seuils établis. Nous avons constaté cependant que le système calculait incorrectement les points d'inaptitude des conducteurs et, par conséquent, qu'il ne suspendait pas les permis de conduire comme il se doit dans certains cas, notamment les suspensions ordonnées par la cour, les déclarations de culpabilité reliées à la conduite alors que le permis de conduire est suspendu et les cas comportant plusieurs déclarations de culpabilité pour un même incident. Nous avons aussi relevé certains cas où, à l'inverse, le permis de conduire avait été suspendu alors qu'il n'aurait pas dû l'être. Dans quelques cas, le ministère avait apporté les corrections manuellement; dans d'autres cas, il n'avait pas eu connaissance des erreurs avant que nous lui en fassions part.

Services de délivrance de permis

Les bureaux privés de délivrance de permis assurent la prestation des services et traitent les opérations pour le compte du ministère. Ces opérations comprennent le renouvellement et le remplacement des permis de conduire et les changements appor-

tés aux renseignements des conducteurs. Après le traitement d'une opération, la documentation connexe est acheminée au ministère aux fins de microfilmage, et les documents originaux sont ensuite détruits. L'examen de ces processus nous a permis de constater que le ministère se devait d'améliorer ses procédures pour garantir que toutes les opérations traitées soient valides, complètes et exactes.

Les bureaux privés de délivrance des permis ne sont pas tenus d'effectuer le rapprochement des opérations quotidiennes et des documents à l'appui et, compte tenu de la quantité d'opérations traitées, le ministère ne vérifie pas les documents qu'il reçoit pour s'assurer de la validité de toutes les opérations traitées. Nous avons examiné les opérations traitées par les bureaux privés de délivrance des permis qui ont reçu notre visite et relevé des écarts pour 8 des 19 jours ouvrables que nous avons passés en revue. Ces écarts comprenaient des documents à l'appui manquants ou l'absence de preuve que le requérant avait produit les documents d'identification adéquats.

Rapports médicaux

Le permis de conduire peut être suspendu lorsque son titulaire ne satisfait pas à une norme minimale d'état de santé pour conduire un véhicule automobile. Les médecins et les optométristes sont tenus de rapporter au ministère toute personne qui, à leur avis, souffre d'un problème de santé qui fait en sorte que cette personne pourrait mettre en danger, en tant que conducteur, la sécurité des autres usagers de la route. À cet égard, nous avons noté des améliorations depuis notre dernière vérification en 2001 sur le plan de la rapidité avec laquelle le ministère traite les rapports médicaux qu'il reçoit : il atteint maintenant son délai de référence.

Après examen des rapports médicaux ou des troubles de santé déclarés par les conducteurs, le ministère détermine si la personne est encore capable de prendre le volant ou s'il faut plutôt suspendre son permis de conduire. Les renseignements

sur chaque cas – y compris le diagnostic et les résultats de l'évaluation faite par les personnes responsables des examens médicaux du ministère – sont consignés dans le système informatisé d'étude des dossiers médicaux. Toutefois, étant donné que ce système n'a pas d'interface automatique avec le système des permis de conduire, il faut entrer de nouveau toutes ces décisions dans le système des permis de conduire. Cette double tâche doit être effectuée pour quelque 116 000 examens médicaux par année, ce qui nuit à l'efficacité du programme d'étude des dossiers médicaux et augmente le risque d'erreurs de traitement.

Lorsque les conducteurs renouvellent leur permis de conduire et indiquent qu'ils ont des troubles médicaux qui pourraient avoir un effet sur leur capacité de conduire, les bureaux privés de délivrance des permis sont tenus d'envoyer tous les documents pertinents séparément au bureau d'étude des dossiers médicaux du ministère. Or, quatre des cinq bureaux que nous avons visités n'envoyaient pas séparément ces documents dans certains cas, ce qui fait que le ministère n'était pas au courant du problème de santé et qu'il ne pouvait donc pas mener un examen et prendre les mesures qui s'imposent, le cas échéant.

RECOMMANDATION

Pour garantir l'exactitude et la caractère complet des renseignements personnels des conducteurs et des relevés d'activité, le ministère doit :

- améliorer les procédures de validation du système des permis de conduire pour garantir que les noms et adresses au complet figurent dans le dossier de tous les conducteurs conformément à la politique ministérielle;
- obtenir du registraire général de l'état civil de l'Ontario des mises à jour régulières sur les personnes décédées de façon à ce que leur permis de conduire soit annulé en temps opportun;

- passer en revue le processus d'imputation des déclarations de culpabilité aux conducteurs responsables pour faire en sorte que toutes les déclarations de culpabilité soient consignées dans les dossiers des conducteurs en temps opportun;
- passer en revue le processus de calcul informatisé des points d'inaptitude du système des permis de conduire pour garantir la suspension des permis de conduire conformément à la réglementation;
- envisager d'instaurer un processus de rapprochement pour garantir que les dossiers comprennent la documentation à l'appui de toutes les opérations reliées à la délivrance des permis;
- évaluer s'il est possible de doter le système d'une interface automatique pour mettre à jour les dossiers des conducteurs d'après les résultats des examens médicaux;
- veiller à ce que les bureaux privés de délivrance de permis transmettent comme il se doit tous les documents exigés pour évaluer les troubles médicaux des conducteurs.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère est conscient qu'il est important d'assurer l'intégrité de la base de données quant à l'exactitude des renseignements sur l'identité et les antécédents de conduite des titulaires de permis de conduire. Il convient que des améliorations s'imposent pour protéger l'intégrité et la confidentialité des renseignements personnels.

Le ministère a mis à jour ses procédures de validation en 2002 pour garantir que l'information contenue dans les dossiers des conducteurs comprennent les noms et adresses au complet des titulaires du permis de conduire. Le ministère comprend les préoccupations du vérificateur général, mais il est convaincu que les dossiers qui contiennent des renseignements incomplets seront mis à jour au moment du

renouvellement. Le ministère surveillera de près le respect de ce processus et s'engage à prendre d'autres mesures à ce sujet au besoin.

Le ministère partage la préoccupation du vérificateur général quant à la nécessité d'obtenir de l'information sur les personnes décédées. À l'automne 2005, le ministère prévoit qu'il pourra obtenir ces renseignements du ministère des Services gouvernementaux, de sorte que lorsqu'un titulaire de permis décède, la base de données du ministère sur les permis de conduire sera automatiquement mise à jour et le permis, annulé.

Le ministère du Procureur général fournit au ministère de l'information sur les déclarations de culpabilité par le biais du Réseau intégré d'information sur les infractions. Il incombe au ministère de consigner cette information dans les dossiers des conducteurs; les erreurs dans les données d'entrée peuvent retarder la consignation de certaines déclarations de culpabilité pendant que le personnel s'efforce de résoudre les erreurs. Le ministère collabore avec le ministère du Procureur général, avec les services de police et avec les tribunaux pour garantir l'exactitude des données à l'arrivée. Comme première mesure, le ministère a introduit en juillet 2005 l'automatisation des déclarations de culpabilité associées aux véhicules commerciaux et s'efforcera d'apporter d'autres améliorations au système au cours de l'hiver 2005-2006.

Le ministère a passé en revue la base de données des dossiers des conducteurs. Des corrections ont été apportées aux dossiers et des changements à la programmation sont en cours. Le ministère continuera de surveiller la base de données pour s'assurer que les problèmes de programmation sont résolus et qu'il ne se produit pas d'autres erreurs. Il s'attend à ce que tous les problèmes de programmation soient réglés d'ici décembre 2005.

Le ministère mettra au point un processus de rapprochement à l'intention des bureaux privés de délivrance de permis et du fournisseur de services des centres d'examen du permis de conduire pour garantir que les documents nécessaires ont été obtenus et visualisés avec les opérations traitées et ce, pour chaque journée. L'élaboration de cette nouvelle politique sera terminée d'ici juin 2006.

Le ministère s'occupe de créer, d'ici décembre 2005, une interface entre le système d'imagerie médicale et le système des permis de conduire pour confirmer que les dossiers des conducteurs ont été actualisés avec les renseignements sur la suspension ou le rétablissement des permis de conduire avant la fermeture d'un dossier.

Un nouveau processus de vérification axée sur le risque pour le réseau privé de délivrance des permis sera mis en œuvre au cours de l'hiver 2005-2006. Le nouveau processus permettra au ministère de mieux surveiller la conformité du réseau aux politiques et aux procédures, notamment celles ayant trait à la présentation des documents à l'appui des opérations relatives à la délivrance des permis de conduire et à l'évaluation des troubles médicaux d'un conducteur. Par ailleurs, le nouveau bureau de surveillance et de vérification du ministère, qui devrait être en place d'ici la fin du présent exercice, aura l'occasion de définir et de partager les pratiques exemplaires et de cerner les points à améliorer avec le réseau.

Protection des dossiers des conducteurs

Personnel des centres d'examen du permis de conduire

Dans le cadre de l'entente que le ministère a conclue avec le fournisseur de services privé qui exploite les centres d'examen du permis de conduire, le fournisseur de services doit vérifier les

antécédents de tous les employés qui dispensent les services d'examen du permis de conduire. Le fournisseur de services doit également aviser immédiatement le ministère si les résultats de ces vérifications indiquent qu'un employé actuel ou éventuel a un casier judiciaire.

L'examen des dossiers personnels de 100 employés des centres d'examen du permis de conduire nous a permis de constater que les vérifications exigées des antécédents n'avaient pas été effectuées pour 25 d'entre eux, ce qui faisait courir un risque excessif au ministère. Qui plus est, sur les 75 vérifications des antécédents qui avaient été effectuées, nous avons remarqué que 4 employés avaient un casier judiciaire, mais que ce fait semblait avoir été ignoré. La direction tant au ministère que chez le fournisseur de services d'examen du permis de conduire a indiqué qu'elle n'était pas au courant de l'existence de ces casiers judiciaires avant que nous lui en fassions part.

Nous avons également remarqué d'autres cas remontant à 2003 où le fournisseur de services avait avisé comme il se doit le ministère que des employés avaient un casier judiciaire. Or, au moment de notre vérification, le ministère n'avait toujours pas fourni de directives au fournisseur des services d'examen du permis de conduire quant aux mesures à prendre à l'endroit de ces employés et de tout employé éventuel ayant un casier judiciaire.

Sécurité du système des permis de conduire

Le système des permis de conduire se compose d'un important système central et de plusieurs applications client-serveur. La principale raison d'être de ce système est de créer et de maintenir les dossiers de conduite de tous les conducteurs de l'Ontario. Les utilisateurs du système comprennent les centres d'examen du permis de conduire, les bureaux privés de délivrance des permis, les employés du ministère et d'autres employés du gouvernement (comme la Police provinciale de l'Ontario). En raison de l'envergure et de la complexité du système

des permis de conduire, nous avons concentré notre examen de la sécurité sur les procédures d'administration de la sécurité du système central et sur la sécurité du réseau du gouvernement. Nous sommes arrivés à la conclusion qu'il y avait plusieurs domaines où la sécurité pourrait être améliorée :

- Les tâches et les responsabilités n'étaient pas toujours séparées de façon adéquate. Certaines personnes se voyaient confier des tâches multiples qui leur conféraient des droits incompatibles avec le système, ce qui augmentait le risque que les renseignements sur les conducteurs fassent l'objet d'une utilisation inappropriée.
- Le ministère utilisait GONET, le réseau général du gouvernement de l'Ontario, pour transmettre les renseignements des conducteurs en texte non codé. Cette pratique expose les dossiers confidentiels des conducteurs à des accès non autorisés et à la falsification.
- L'accès au système et les profils des utilisateurs ne faisaient pas l'objet d'une surveillance adéquate, ce qui augmentait le risque que des personnes non autorisées accèdent au système et ainsi aux renseignements des conducteurs. Nous avons constaté ce qui suit :
 - les privilèges d'administrateur de la sécurité du système avaient été octroyés à un trop grand nombre de personnes;
 - les rapports sur l'accès au système et sur les atteintes à la sécurité n'étaient pas examinés de façon régulière;
 - les comptes d'utilisateur inactifs n'étaient pas éliminés rapidement du système;
 - des comptes d'utilisateur avaient été créés avec des noms génériques (c'est-à-dire que personne en particulier n'était responsable de l'utilisation de ces comptes);
 - les profils d'utilisateur, lesquels contrôlent l'accès au système, n'étaient pas actualisés en temps opportun;
 - les contrôles de l'accès au système des utilisateurs finals n'étaient pas maintenus de façon adéquate.

RECOMMANDATION

Pour assurer une protection adéquate des renseignements confidentiels contenus dans le système des permis de conduire contre les accès non autorisés et la falsification des données, le ministère doit :

- établir des directives et des procédures pour garantir que le fournisseur de services d'examen du permis de conduire effectue les vérifications de sécurité appropriées avant d'embaucher du personnel qui aura accès aux dossiers confidentiels des conducteurs;
- envisager la cryptographie et d'autres méthodes pour assurer la sécurité des renseignements confidentiels transmis sur le réseau général;
- limiter et séparer les tâches d'administration de la sécurité de façon que les personnes n'aient pas des droits d'accès excessifs au système;
- mettre en œuvre des examens réguliers de l'accès au système et des contrôles plus rigoureux des comptes et des profils d'utilisateur.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère reconnaît la nécessité d'assurer une meilleure protection des dossiers des conducteurs contre les accès non autorisés et la falsification des données.

L'entente que le ministère a conclue avec le fournisseur de services d'examen du permis de conduire stipule qu'il faut effectuer des vérifications de casier judiciaire et de sécurité pour les employés. Après avoir pris connaissance des constatations du vérificateur général, le minis-

tère a demandé sur-le-champ au fournisseur de services d'examen du permis de conduire de procéder à un examen complet de tous les dossiers des employés. Le fournisseur de services a confirmé qu'un examen complet des dossiers était en cours pour tous les employés et que les divergences seraient réglées d'ici décembre 2005.

Le ministère mettra en œuvre d'ici la fin de 2005 des procédures de vérification cyclique des casiers judiciaires et de la sécurité qui exigeront que le fournisseur de services des centres d'examen du permis de conduire atteste tous les trois mois que toutes les vérifications de sécurité et de casier judiciaire ont été effectuées pour tous les nouveaux employés et que l'information connexe a été versée dans leur dossier.

Le ministère a lancé une demande d'information pour déterminer la solution la plus efficace du point de vue d'un cryptage optimal, de la protection et du coût. Des solutions à court et à long terme seront définies, y compris les délais et les extrants, à la suite de l'évaluation des réponses à la demande d'information.

Le ministère examinera les droits d'accès au système et, lorsque cela est possible, séparera les tâches et les responsabilités des administrateurs de la sécurité de celles des utilisateurs du système d'ici décembre 2005.

Le ministère reconnaît la nécessité d'adopter des contrôles plus rigoureux des comptes et des profils d'utilisateurs. Les rapports sur les atteintes à la sécurité ont été restructurés afin d'améliorer la surveillance, et le ministère commencera à vérifier ce rapport et à prendre les mesures nécessaires pour repérer les abus et y remédier d'ici décembre 2005.