
MINISTÈRE DES TRANSPORTS

4.11 – Programme de sécurité des usagers de la route

(Suivi de la section 3.11 du *Rapport annuel 2001*)

CONTEXTE

Le ministère des Transports a pour objectif de renforcer la sécurité des usagers de la route et d'encourager la planification efficace de l'expansion du réseau routier et de la préservation des routes pour favoriser la croissance de la province. L'administration du Programme de sécurité des usagers de la route relève de la Division de la sécurité et des règlements du ministère. Ainsi, la Division définit les normes de sécurité et veille à leur application, fait passer les examens de conduite, délivre les permis de conduire, immatricule les véhicules et sensibilise les usagers de la route aux habitudes de conduite sécuritaires.

Pour s'acquitter de ses responsabilités en 2001, le ministère exploitait 48 centres d'examen du permis de conduire et faisait affaire avec 280 bureaux privés de délivrance des permis pour fournir des services de renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation et d'autres services connexes. Au cours de l'exercice 2000-2001, le ministère a fait passer 611 000 examens pratiques de conduite et traité plus de 18 millions d'opérations au comptoir. Durant ce même exercice, les dépenses du Programme ont atteint 101 millions de dollars, tandis que les recettes tirées des activités de délivrance des permis et d'immatriculation s'élevaient à quelque 894 millions de dollars.

Lors de notre vérification du Programme de sécurité des usagers de la route en 2001, le ministère ne nous a pas fourni tous les renseignements et toutes les explications dont nous avons besoin pour mener à bien la vérification. Ultérieurement, nous avons reçu l'engagement tant du nouveau ministre que du nouveau sous-ministre des Transports qu'ils prendraient les mesures qui s'imposent pour faire en sorte que les problèmes d'accès à l'information que nous avons éprouvés ne se reproduisent pas à l'avenir, et nous avons eu l'occasion de le constater.

Toutefois, les renseignements et les explications que nous avons reçus en 2001 nous ont permis de conclure que le ministère n'assurait pas le respect des principes d'économie et d'efficacité sur le plan de la gestion des ressources du Programme de sécurité des usagers de la route, qu'il ne prenait pas les mesures nécessaires pour assurer la conformité aux programmes visant à renforcer la sécurité routière et que ses procédures servant à mesurer l'efficacité du programme et à en rendre compte étaient inadéquates. Nos principaux sujets de préoccupation en 2001 comprenaient ce qui suit :

- Un nombre considérable de candidats à l'examen pratique devaient attendre plus de six mois pour passer cet examen et tenter ainsi d'obtenir leur permis de conduire.

-
- Les taux de réussite des examinateurs comportaient des écarts considérables depuis plus de dix ans sans qu'on ait tenté d'y remédier par des mesures correctrices.
 - La sécurité des usagers de la route était compromise parce que la durée de certains examens pratiques avait été raccourcie en deçà du temps minimum requis pour évaluer si un conducteur possède effectivement les habiletés de conduite nécessaires.
 - Le ministère avait embauché 280 employés supplémentaires pour faire passer les examens pratiques de conduite au cours de la période de 16 mois terminée en janvier 2001, au coût de 10,3 millions de dollars, avant de prendre ensuite la décision de confier cette activité au secteur privé sans analyse de rentabilisation complète à l'appui de la sous-traitance.
 - Le ministère prévoyait de consacrer 101 millions de dollars à la modernisation du système informatique, mais n'a pu nous donner l'assurance, au moment de la vérification, que le système proposé était appuyé par une analyse de rentabilisation en bonne et due forme.
 - Des millions de dollars en travaux d'experts-conseils avaient été mal gérés, car le ministère avait souvent embauché des experts-conseils sans recourir au processus d'appel d'offres ou sans avoir rédigé un contrat.
 - La suspension de certains permis de conduire pour conduite avec facultés affaiblies avait été annulée sans aucun suivi parce que le ministère n'avait pas été avisé en temps voulu de la suspension par la police.
 - L'arriéré de 30 000 rapports médicaux non traités, dont certains remontaient même à 1997, faisait que certaines personnes conduisaient un véhicule même si elles souffraient d'un problème de santé pouvant présenter des risques sur le plan de la sécurité routière.
 - Le ministère ne respectait pas son exigence de compte rendu annuel sur la sécurité des usagers de la route à l'Assemblée législative. Au moment de notre vérification, le dernier rapport déposé remontait à 1997 et ne contenait aucune recommandation sur la prévention des accidents de la route, contrairement à ce qu'exigeait le *Code de la route*.
 - Le service à la clientèle laissait à désirer puisque 49 % des personnes qui avaient rempli les cartes de commentaires du ministère se disaient insatisfaites, principalement à cause des longs délais d'attente, du service lent et inefficace et du manque de courtoisie et d'empressement de la part du personnel.

Nous avons donc fait un certain nombre de recommandations pour remédier à ces lacunes et le ministère s'est engagé à prendre des mesures correctrices.

ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

Le ministère avait pris ou était en voie de prendre des mesures correctrices à l'endroit de toutes les recommandations que nous avons formulées dans notre *Rapport annuel 2001*. Nous présentons ci-dessous l'état actuel de chacune de nos recommandations.

RESPECT DES PRINCIPES D'ÉCONOMIE ET D'EFFICIENCE

Examens de conduite

Recommandation

Pour faire en sorte que l'activité des examens de conduite du Programme de sécurité des usagers de la route satisfasse à l'objectif d'octroyer un permis de conduire uniquement aux candidats compétents, le ministère doit :

- *réviser ses examens théoriques à intervalles réguliers;*
- *atteindre la norme de délai d'attente de six semaines pour les examens pratiques de conduite;*
- *instaurer des procédures, notamment de la formation à intervalles réguliers pour les examinateurs, pour favoriser une application plus uniforme des normes d'examen de conduite;*
- *faire passer des examens adéquats aux candidats et les évaluer conformément à ses normes d'examen de conduite.*

État actuel

D'après les renseignements fournis par le ministère, les délais d'attente pour passer les examens pratiques de conduite demeurent un problème chronique dans certaines régions de la province. En date du 10 mai 2003, le temps d'attente moyen dans l'ensemble des régions était de 8,3 semaines et 10,2 semaines respectivement pour les examens de niveau G1 et G2. Dans certains centres d'examen, les délais d'attente pouvaient atteindre 26 semaines et 34 semaines respectivement pour les examens de niveau G1 et G2. Le ministère nous a laissé entendre qu'il prévoyait d'atteindre la norme de délai d'attente de six semaines lorsque le nouveau fournisseur de services du secteur privé prendra en charge les centres d'examen à l'automne 2003.

Le ministère a en outre entrepris de réviser couramment les examens théoriques et a élaboré une banque de nouvelles questions qui est utilisée depuis janvier 2003. De plus, le personnel de gestion assure maintenant la surveillance de l'application des normes d'examen de conduite et de l'examen des candidats et apporte des mesures correctrices si les examinateurs n'appliquent pas les normes de façon uniforme.

Diversification des modes de prestation de services

Recommandation

Pour garantir que les options d'externalisation des examens de conduite du Programme de sécurité des usagers de la route font l'objet d'une analyse objective et approfondie, le ministère doit :

- *se conformer au Cadre de la diversification des modes de prestation de services du Conseil de gestion du gouvernement et veiller à ce qu'une analyse de rentabilisation complète soit réalisée avant de faire approuver l'une ou l'autre option;*
- *s'assurer que les documents soumis au Conseil des ministres, sur lesquels sont fondées des décisions importantes, sont complets ou qu'on y précise clairement les limites des renseignements fournis.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a réalisé en novembre 2001 une analyse de rentabilisation pour la diversification des modes de prestation de l'activité des examens de conduite et qu'il a actualisé, le 31 mars 2002, les renseignements financiers contenus dans cette analyse. De plus, en décembre 2002, il a fait rapport des résultats du processus d'appel d'offres au Comité ministériel de la privatisation et de l'initiative SuperCroissance. Ce rapport comprenait des renseignements financiers tirés de l'analyse de rentabilisation réalisée par le ministère et la recommandation d'octroyer un contrat au fournisseur retenu.

Le fournisseur retenu a signé un contrat de licence de dix ans le 24 février 2003 et convenu de verser au ministère la somme de 114 millions de dollars, ainsi qu'un montant de 200 000 \$ par mois aux fins de surveillance de la conformité et de la vérification. Le contrat octroie au fournisseur les droits d'examen de conduite versés par les candidats pendant la période de dix ans. Le fournisseur a remis au ministère un dépôt de 7,98 millions de dollars et versera le solde de 106,02 millions de dollars au moment du transfert de l'activité des examens de conduite, qui est censé avoir lieu à l'automne 2003.

Technologie de l'information

Conformément à ce que nous avons indiqué dans notre rapport en 2001, le ministère a soumis au Conseil de gestion du gouvernement une analyse de rentabilisation pour moderniser le système utilisé pour la délivrance des permis et l'immatriculation des véhicules. Le coût total prévu du projet de modernisation, qui devait se terminer au cours de l'exercice 2003-2004, était de 101 millions de dollars et avait été approuvé par le Conseil de gestion du gouvernement en décembre 2000. Au moment de la vérification, le ministère ne nous a pas fourni les renseignements nécessaires à l'appui de ce projet. Il nous a donc été impossible à ce moment de donner l'assurance que le projet de modernisation de l'ancien système reposait sur une analyse de rentabilisation complète et un plan stratégique pertinent.

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a réalisé depuis une nouvelle analyse de rentabilisation. Celle-ci comprend un plan de migration détaillé et le concept recommandé et a été communiquée au Conseil de gestion du gouvernement dans le cadre du processus budgétaire et de planification des activités de 2002-2003 et 2003-2004 du ministère des Transports. En raison des modifications et des améliorations apportées à certains projets par rapport aux plans contenus dans l'analyse de rentabilisation initiale, la date d'achèvement du projet de modernisation du système a été reportée à décembre 2005 et le coût est passé à 112 millions de dollars.

Services de conseils

Recommandation

Pour faire en sorte que l'embauchage des conseillers se fasse dans le cadre de concours équitables et assurer l'optimisation des ressources, le ministère doit :

- *justifier comme il se doit la nécessité de recourir à des services de conseils et documenter les coûts estimatifs avant d'embaucher les conseillers;*
- *définir les mandats et signer les contrats avant que les conseillers entreprennent les travaux prévus;*
- *choisir les conseillers en se fondant sur une évaluation de l'expérience, des compétences et des prix de plus d'un fournisseur, comme l'exigent les directives du Conseil de gestion du gouvernement, même lorsque les fournisseurs sont choisis dans la liste officielle préparée par le Secrétariat du Conseil de gestion;*
- *ne pas permettre aux fournisseurs de détenir un monopole pour un genre de travail en particulier;*
- *assurer la tenue de concours équitables en évitant d'octroyer à un même conseiller des contrats successifs dont la valeur totale dépasse le seuil de 25 000 \$ à compter duquel il faut recourir au processus d'appel d'offres;*
- *appliquer le prix plafond des contrats lorsque les modalités d'un contrat ne sont pas modifiées;*
- *évaluer officiellement le travail des conseillers quand leur contrat est terminé.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a instauré un nouveau système de surveillance pour contrôler l'acquisition des services de conseils d'un bout à l'autre du processus. Par ailleurs, la formation du personnel dans ce domaine est maintenant obligatoire, tout comme l'utilisation d'une liste de contrôle du processus d'acquisition et d'évaluation pour assurer l'observation des procédures du gouvernement en matière d'approvisionnement.

Bureaux privés de délivrance des permis

Recommandation

Pour assurer une gestion adéquate des bureaux privés de délivrance des permis du Programme de sécurité des usagers de la route, le ministère doit :

- *réviser les ententes actuelles conclues avec les bureaux privés pour y préciser les rôles et les responsabilités des deux parties et y inclure une clause relative au rendement médiocre, et rendre obligatoire pour tous les bureaux privés la participation au Programme de gestion du rendement;*
- *imposer des pénalités aux bureaux privés qui, contrairement aux procédures du ministère, traitent les opérations d'une manière leur permettant d'augmenter constamment leurs commissions;*
- *tenir les bureaux privés financièrement responsables du matériel égaré lorsqu'ils ne respectent pas les procédures appropriées pour la conservation des stocks;*
- *accélérer le processus d'embauchage des nouveaux exploitants pour réduire au minimum les perturbations du service à la clientèle;*
- *veiller à ce que les ressources affectées à la formation des nouveaux exploitants et à la surveillance des bureaux privés existants soient adéquates et uniformes dans l'ensemble de la province.*

État actuel

Dans le cadre de son projet relatif aux bureaux privés de délivrance des permis (Private Issuer Project), le ministère a passé en revue son entente actuelle avec les bureaux privés et y a apporté des modifications pour les nouveaux exploitants. L'entente prévoit des pénalités pour le rendement médiocre, le remboursement des commissions versées en trop et le renforcement de la disposition de résiliation des contrats. La majorité des exploitants demeurent toutefois régis par les anciennes ententes et le ministère n'a pas fixé de date pour soumettre ce groupe aux nouvelles exigences. Le ministère nous a informés qu'il en déterminerait la date au cours de la deuxième phase du projet.

En ce qui concerne l'accélération du processus d'embauchage des nouveaux exploitants, nous avons indiqué en 2001 que le processus de sélection pouvait durer six mois. Le ministère nous a informés qu'il a embauché sept nouveaux exploitants privés en 2002 au moyen d'un processus de sélection accéléré. En moyenne, il s'est écoulé quatre mois entre la date de lancement de l'appel d'offres et la date à laquelle le candidat retenu a accepté le contrat par écrit. Le ministère a fait en sorte qu'il n'y ait aucune perturbation du service dans les régions concernées.

En novembre 2001, le ministère a publié des procédures et des lignes directrices pour la gestion du matériel et de l'encaisse, qui précisent les responsabilités des exploitants à l'égard du matériel, de l'encaisse, du personnel et de la sécurité. En mai 2003, le ministère examinait toujours les plans de sécurité fournis par les exploitants pour s'assurer que les

plans respectaient la nouvelle politique. Par ailleurs, le ministère élabore une politique pour tenir les bureaux privés financièrement responsables du matériel et leur faire assumer les frais d'enquête sur le matériel égaré lorsqu'il est établi que l'exploitant n'a pas pris les mesures nécessaires pour conserver le matériel en sécurité.

Le ministère nous a informés qu'il fournissait maintenant de la formation en permanence aux administrateurs des bureaux de délivrance des permis, qui surveillent l'exploitation de ces bureaux, pour faire en sorte que tous les administrateurs donnent une formation adéquate à tous les nouveaux exploitants.

Perception et contrôle des recettes

Recommandation

Pour s'assurer de toucher toutes les recettes auxquelles il a droit en provenance des droits de permis de conduire et d'immatriculation, le ministère doit :

- *effectuer en temps opportun le rapprochement des opérations et des dépôts des bureaux privés de délivrance des permis et se renseigner sur tous les écarts constatés;*
- *renforcer la politique ministérielle pour l'acceptation des chèques auprès des bureaux privés et mettre en application les mesures visant à les tenir responsables de toute infraction à la politique;*
- *examiner à fond les méthodes de perception actuelles des chèques sans provision et envisager des modifications de la politique ou de la loi pour les améliorer;*
- *transférer les sommes dues aux municipalités à la suite de la perception des contraventions pour stationnement illégal uniquement après compensation bancaire des chèques reçus des propriétaires de véhicules.*

État actuel

Le ministère nous a informés qu'il a apporté un certain nombre de modifications pour s'assurer de toucher toutes les recettes auxquelles il a droit en provenance des droits de permis de conduire et d'immatriculation. Il utilise maintenant un programme informatisé pour effectuer le rapprochement des opérations et des dépôts; il a instauré une méthode de perception plus rigoureuse des chèques sans provision; il confie à une agence de recouvrement les comptes qui remontent à plus de deux ans et il étudie des options, avec le ministère du Procureur général et le ministère des Affaires municipales et du Logement, pour verser en temps plus opportun aux municipalités les amendes impayées relatives aux contraventions pour stationnement illégal.

Par ailleurs, à la suite de l'adoption de la *Loi de 2002 sur l'efficacité du gouvernement*, qui modifiait des parties pertinentes du *Code de la route*, le ministère élaborait un processus pour annuler les permis de conduire et refuser de renouveler les plaques d'immatriculation lorsque les conducteurs ont une dette impayée auprès du ministère. À cet égard, le ministère envisageait des modifications pour relier le système d'immatriculation des véhicules au système de délivrance des permis de conduire et faciliter ainsi la perception.

CONFORMITÉ AUX POLITIQUES ET AUX PROCÉDURES

Surveillance de la conduite automobile et intervention

Recommandation

Afin de réduire le risque d'accidents de la route et d'améliorer la conduite automobile, le ministère doit :

- *veiller à ce que la suspension du permis de conduire des conducteurs qui se sont rendus coupables de conduite avec facultés affaiblies ne soit annulée que lorsque cette mesure est justifiée;*
- *examiner les rapports médicaux sur les conducteurs qui ne satisfont pas aux normes minimales d'état de santé et prendre les mesures qui s'imposent en temps voulu;*
- *veiller à ce que les mesures d'intervention qui s'imposent auprès des conducteurs qui ont accumulé un grand nombre de points d'inaptitude soient prises en temps opportun;*
- *élaborer des programmes de formation uniformes pour les conseillers en conduite automobile;*
- *veiller à ce que les conseillers aient en main tous les renseignements nécessaires pour formuler des recommandations éclairées sur la suspension possible des permis de conduire et l'application d'autres mesures correctrices.*

État actuel

Le ministère a amélioré les processus et le système informatique du Programme de suspension administrative des permis de conduire pour veiller à ce que la suspension du permis de conduire pour conduite avec facultés affaiblies ne soit pas annulée parce que le ministère n'a pas reçu les avis nécessaires dans le délai prescrit. Le ministère nous a informés qu'aucune suspension n'avait été annulée pour ce motif dans le cadre du programme en 2002.

En ce qui concerne les rapports médicaux sur l'état de santé, la norme du ministère pour traiter ces formulaires et suspendre les permis de conduire est de trois à huit semaines. D'après le ministère, l'arriéré que nous avons relevé en 2001 (selon la définition du ministère, l'arriéré correspond aux cas qui remontent à plus de six mois) a été éliminé. Le traitement des dossiers est donc à jour. De plus, le ministère travaille de concert avec l'Ontario Medical Association pour préciser les conditions médicales qu'il faut déclarer et a déposé un projet de loi (*Loi de 2003 sur la sécurité routière*) à l'Assemblée législative en mai 2003 pour rendre officielles ces conditions médicales et les lignes directrices en matière de déclaration.

En ce qui a trait au système de points d'inaptitude et à la suspension connexe des permis de conduire par les conseillers en conduite automobile, le ministère nous a informés qu'il

a embauché du personnel supplémentaire pour s'assurer qu'il n'y ait aucun arriéré. De plus, tous les conseillers ont reçu de la formation supplémentaire sur les normes de suspension et obtiennent maintenant tous les renseignements nécessaires sur le dossier d'un conducteur, y compris de l'information sur les condamnations au criminel.

Permis de stationnement pour personnes handicapées

Recommandation

Pour faire en sorte que seules les personnes ayant droit à un permis de stationnement pour personne handicapée obtiennent un tel permis, le ministère doit :

- *s'assurer que la personne qui atteste l'incapacité du requérant est bel et bien membre de la profession médicale;*
- *envisager d'exiger l'attestation que l'incapacité du requérant ne l'empêche pas de conduire un véhicule de façon sécuritaire;*
- *envisager de vérifier si le titulaire d'un permis de stationnement pour personne handicapée a encore droit à ce permis au moment du renouvellement.*

État actuel

Le 1^{er} mars 2002, le ministère a instauré un nouveau processus de renouvellement et de vérification médicale. Les titulaires d'un permis sont maintenant tenus de faire attester par un médecin à chaque date de renouvellement qu'ils souffrent toujours de l'incapacité qui les rend admissibles à un permis de stationnement pour personne handicapée. De plus, le ministère a prévu de nouvelles infractions et augmenté les pénalités pour l'utilisation abusive des permis dans la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

MESURE ET COMPTE RENDU DE L'EFFICACITÉ DU PROGRAMME

Sécurité routière

Recommandation

Afin d'améliorer l'efficacité du Programme de sécurité des usagers de la route à renforcer la sécurité routière en Ontario, le ministère doit :

- *inclure dans son rapport annuel sur la sécurité routière en Ontario les recommandations exigées pour la prévention des accidents de la route et veiller à rédiger le rapport en temps voulu;*
- *réviser les réductions de la période de formation des conducteurs au sein du Système de délivrance graduelle des permis de conduire, mettre à jour le Guide de l'automobiliste, évaluer les avantages des programmes de sensibilisation à l'intention des nouveaux conducteurs et apporter tout changement nécessaire pour réduire les risques de collision chez les conducteurs débutants;*

- *réaliser l'étude prévue de son programme destiné aux conducteurs âgés pour évaluer l'efficacité du programme à repérer les conducteurs pouvant présenter des risques sur le plan de la sécurité routière.*

État actuel

Le ministère a publié son dernier rapport annuel sur la sécurité routière en Ontario en 2001 et prévoit de publier le rapport annuel de 2002 d'ici la fin de 2003. Le ministère nous a informés que tous ses rapports annuels sur la sécurité, à la suite de notre vérification, contiennent des recommandations sur la prévention des accidents de la route et indiquent les programmes de sensibilisation et d'intervention prévus pour l'amélioration de la sécurité des usagers de la route.

Afin de s'assurer que les conducteurs ont reçu une formation adéquate pour conduire un véhicule et que cette formation est attestée par un examen, le ministère a mis à jour son *Guide de l'automobiliste* pour tenir compte des modifications du *Code de la route*. La prochaine mise à jour du *Guide* est prévue pour novembre 2003. De plus, le ministère a mis en œuvre un programme pilote de sensibilisation du public en avril 2001 pour réduire les risques de collision chez les conducteurs débutants. D'ici l'automne 2003, le ministère se proposait de poursuivre ce programme avec des vidéos éducatives et des programmes scolaires et communautaires.

En ce qui concerne les conducteurs débutants, le ministère nous a informés que la Fondation de recherches sur les blessures de la route, en partenariat avec le Bureau d'assurance du Canada, avait mené une évaluation globale du Système de délivrance graduelle des permis de conduire, y compris la réduction du temps d'attente pour passer le test de conduite auquel sont admissibles les personnes qui ont suivi un cours de conduite approuvé. Le ministère s'attendait à obtenir le rapport final à l'été 2003. Le ministère a aussi réalisé une étude du programme destiné aux conducteurs âgés et déterminé que le taux de collisions mortelles dans cette catégorie avait diminué depuis qu'il avait instauré les examens tous les deux ans.

Service à la clientèle

Recommandation

Afin d'améliorer le service à la clientèle offert dans le cadre du Programme de sécurité des usagers de la route, le ministère doit :

- *analyser les commentaires des clients pour déterminer les sujets de préoccupation communs;*
- *créer un registre des pratiques exemplaires employées par les bureaux pour remédier à ce genre de préoccupations;*
- *établir des points de comparaison internes du rendement du point de vue des temps d'attente pour obtenir des services au comptoir et rendre compte à intervalles réguliers du rendement par bureau et par région par rapport aux points de comparaison établis.*

État actuel

Le ministère a effectué une analyse des commentaires des clients et défini les pratiques exemplaires qu'appliquent les bureaux pour remédier aux problèmes. Ces renseignements, ainsi que les résultats d'autres recherches menées par le ministère, sont consignés dans un référentiel que le ministère partage avec le personnel des bureaux régionaux pour améliorer le service à la clientèle. En ce qui concerne l'élaboration de points de comparaison internes du rendement du point de vue des temps d'attente pour obtenir des services au comptoir, le ministère nous a informés que la deuxième phase du projet relatif aux bureaux privés de délivrance des permis comprendra des initiatives visant à améliorer le service à la clientèle. Ces initiatives sont d'ailleurs prises en compte dans le contrat relatif à l'externalisation de l'activité des examens de conduite. Le contrat stipule en effet que les clients ne doivent pas attendre plus de 20 minutes avant d'obtenir des services. Le ministère se propose de surveiller le respect de cette exigence et de prendre des mesures correctrices au besoin.

Mesures de l'efficacité

Recommandation

Afin d'évaluer dans quelle mesure le Programme de sécurité des usagers de la route et ses initiatives permettent de renforcer la sécurité routière, le ministère doit :

- *fixer des buts ou des résultats sur lesquels le Programme exerce un degré d'influence raisonnable;*
- *élaborer des mesures d'évaluation de la performance qui démontrent en quoi les initiatives du Programme contribuent à la réalisation de ses objectifs.*

État actuel

En évaluant la performance du Programme de sécurité des usagers de la route, le ministère continuera de mesurer le taux d'accidents de la route mortels dans la province par tranches de 10 000 conducteurs titulaires d'un permis et le pourcentage de clients satisfaits des services fournis par les Bureaux privés d'immatriculation et de délivrance des permis (conformément à ce qui est indiqué dans les plans d'activité du ministère). Par ailleurs, le ministère évalue et déclare maintenant le pourcentage d'occupants portant une ceinture de sécurité. Il reconnaît que les résultats de ces mesures de performance ne peuvent pas être imputés uniquement au Programme, mais il décrit en détail leur contribution à la réalisation de ces objectifs dans ses plans d'activité. Le ministère nous a informés qu'il continue d'évaluer les mesures actuelles de la performance et les pratiques exemplaires d'autres territoires de compétence pour s'en inspirer dans l'élaboration de mesures supplémentaires pour évaluer la performance du Programme.