

# Formation et évaluation des conducteurs

## Contexte

Aux termes du *Code de la route*, le ministère des Transports (le Ministère) protège le public en s'assurant que seules les personnes qui démontrent qu'elles conduiront vraisemblablement avec prudence bénéficient du privilège de conduire sur une voie publique. Les pleins privilèges de conduire ne sont accordés aux conducteurs débutants qu'après que ceux-ci ont acquis de l'expérience et ont appris ou perfectionné des aptitudes à la conduite automobile prudente dans des conditions dirigées.

Dans le cadre du système de délivrance graduelle des permis de conduire introduit en avril 1994, les conducteurs débutants doivent conduire sous supervision (étape G1) pendant au moins 12 mois avant de se présenter à l'examen sur route. En cas de réussite, ils passent à l'étape G2, durant laquelle ils peuvent conduire sans supervision. Ils doivent ensuite accumuler 12 mois additionnels d'expérience au volant avant d'essayer d'obtenir un permis G assorti de tous les privilèges.

Bien que la province ne réglemente pas les auto-écoles, la majorité des conducteurs débutants apprennent à conduire en suivant un cours dans une auto-école. Le Ministère administre actuellement un programme volontaire de cours de

conduite pour débutants (CCD), en vertu duquel les auto-écoles qui satisfont aux exigences prescrites peuvent devenir des fournisseurs de cours approuvés par le Ministère. Ces écoles peuvent alors remettre aux élèves qui réussissent le cours un certificat de cours de conduite (certificat CCD) qui leur permet de retrancher jusqu'à quatre mois de l'étape G1, dont la durée minimale serait autrement de 12 mois, et qui pourrait leur donner droit à une réduction de leurs primes d'assurance.

Au moment de notre vérification, de nouveaux règlements applicables aux écoles et aux instructeurs de conduite en vertu de la *Loi de 2005 modifiant des lois en ce qui concerne le transport* avaient été rédigés aux fins de commentaires publics. S'ils sont mis en œuvre, ces nouveaux règlements établiront des normes pour toutes les auto-écoles qui participent au programme de délivrance graduelle des permis de conduire, exigeront de ces écoles qu'elles obtiennent un permis d'auto-école, et imposeront des normes plus rigoureuses aux instructeurs de conduite.

Le Ministère est responsable de l'évaluation des conducteurs et de la délivrance des permis de conduire en Ontario. En février 2003, il a conclu une entente décennale avec une entreprise du secteur privé (le fournisseur de services) pour l'administration des examens de conduite. En échange

d'un paiement initial de 114 millions de dollars, le fournisseur de services a droit aux frais d'examen de conduite pour la durée de l'entente. Le Ministère continue d'établir les politiques et les normes applicables aux examens de conduite, de fixer les frais et de surveiller la prestation des services afin d'assurer le respect des normes d'examen et l'uniformité des services fournis dans tout l'Ontario.

En 2006-2007, il y avait 55 centres d'examen de conduite et 37 sites temporaires dans des lieux éloignés où les employés du fournisseur de services se rendent les jours désignés pour faire passer les examens de conduite. En 2006, le fournisseur de services a fait passer environ 617 000 examens écrits et 677 000 examens sur route et perçu des frais de 62 millions de dollars.

En 2006-2007, les dépenses du Ministère liées à la formation et à l'évaluation des conducteurs totalisaient quelque 6 millions de dollars.

## Objectif et portée de la vérification

Notre vérification des fonctions formation et évaluation des conducteurs du Ministère visait à déterminer si les systèmes et procédures en place permettaient :

- d'évaluer la capacité du Ministère à s'assurer que seules les personnes qui démontrent qu'elles conduiront vraisemblablement avec prudence reçoivent un permis de conduire;
- d'offrir des services efficaces et accessibles en temps opportun.

Notre vérification englobait un examen analytique des dossiers pertinents et des procédures administratives, des entrevues avec le personnel compétent du Ministère et du fournisseur de services, ainsi qu'un sondage auprès des examinateurs de permis de conduire employés par le fournisseur de services. Afin de mieux comprendre les enjeux

et d'obtenir des suggestions sur les moyens d'améliorer la sécurité publique, nous avons également rencontré divers intervenants de l'extérieur, dont des auto-écoles, des associations de conducteurs et des représentants de l'industrie de l'assurance.

Avant d'entreprendre nos travaux, nous avons établi des critères de vérification que nous avons utilisés pour atteindre nos objectifs. Ces critères ont été acceptés par la haute direction du Ministère.

Nous avons également examiné les activités de la Direction des services de vérification interne du Ministère. La Direction n'avait pas mené de vérification récente dans ce secteur, mais elle a donné des conseils sur l'élaboration de mesures du rendement et l'approche de vérification pour la surveillance continue du fournisseur de services par le Ministère. Ses conseils nous ont aidés à planifier notre vérification.

## Résumé

Le taux de collision des conducteurs débutants inscrits au Programme de cours de conduite pour débutants (programme CCD), qui comptaient pour environ 55 % des conducteurs débutants, était sensiblement plus élevé que celui des conducteurs qui n'avaient pas participé au Programme. Quoique cette statistique puisse être attribuable à différents facteurs et ne reflète pas nécessairement l'efficacité du programme CCD, le Ministère n'avait pas cherché à déterminer pourquoi le taux de collision des conducteurs inscrits au Programme était plus élevé ou à évaluer l'efficacité du Programme. Nous avons noté plusieurs pratiques qui auraient pu contribuer au taux de collision plus élevé des conducteurs inscrits au Programme. En particulier :

- D'après certaines études, les conducteurs qui choisissent de réduire leur période de conduite supervisée et qui se présentent à l'épreuve de conduite jusqu'à quatre mois plus

tôt auraient un taux de collision plus élevé que ceux qui attendent 12 mois.

- Pratiquement tous les intervenants de l'extérieur que nous avons interviewés craignaient que des auto-écoles sans scrupules ne vendent des certificats de cours de conduite à des élèves qui n'ont pas suivi les cours requis. Le Ministère n'avait pas cherché à réduire les possibilités de fraude à cet égard.
- Lors de l'inspection des auto-écoles offrant des CCD, le Ministère ne vérifiait pas si les cours étaient conformes au programme approuvé. Il a détecté de nombreux cas de non-conformité importante, mais ses avertissements répétés aux auto-écoles ont été ignorés en l'absence de sanctions dissuasives.

De nombreux instructeurs de conduite affichaient un taux élevé d'infraction au *Code de la route*. En décembre 2006, environ 360, ou 6,5 % des 5 500 instructeurs, avaient accumulé des points d'inaptitude, comparativement à 1,4 % pour les conducteurs en général. Ces points avaient été attribués pour des infractions courantes telles que les excès de vitesse, le défaut de porter la ceinture de sécurité et l'observation des panneaux de signalisation.

En vertu du Programme d'attestation de la compétence des conducteurs, le Ministère désigne des autorités reconnues telles que des municipalités, des régies de transports en commun, des entreprises de camionnage et des compagnies d'autobus scolaires pour qu'elles administrent un programme approuvé de formation et d'examen à l'intention de leurs employés. Les employés qui réussissent le programme peuvent obtenir ou faire renouveler leur permis de conduire de catégorie commerciale auprès du Ministère. Environ 20 % des permis commerciaux sont obtenus ainsi. Les inspections effectuées par le Ministère et ses enquêtes sur les plaintes reçues ont toutefois révélé des cas dans lesquels les autorités reconnues et leurs instructeurs avaient :

- délivré des permis de catégorie supérieure à des conducteurs qui n'avaient pas reçu de formation ou démontré les compétences nécessaires au volant;
- délivré des permis de catégorie supérieure à des personnes autres que des employés;
- délivré des permis de catégorie supérieure contre paiement.

Dans certains cas, le Ministère avait suspendu les autorités reconnues et déclassé les permis des conducteurs en cause à leur catégorie antérieure. Les problèmes n'ont toutefois pas disparu, comme en témoignent les résultats des récentes inspections.

En ce qui concerne l'évaluation des conducteurs, nous avons noté une amélioration notable des temps d'attente pour l'examen sur route, qui étaient une des grandes préoccupations de notre vérification de 2001. En octobre 2006, le temps d'attente moyen à l'échelle de la province pour toutes les catégories de permis était de trois à quatre semaines, alors qu'il pouvait atteindre 29 semaines au moment de notre dernière vérification.

L'entente d'impartition de l'administration des examens de conduite conclue entre le Ministère et le fournisseur de services comportait des mécanismes de responsabilisation et de surveillance efficaces, car elle établissait certaines normes de rendement, notamment en ce qui concerne la tenue des feuilles de pointage de l'examen sur route et les temps d'attente. Nous avons toutefois constaté des différences dans les taux de réussite des examinateurs qui étaient assez importantes pour indiquer que les candidats n'étaient pas traités de façon uniforme à l'échelle de la province. On notait également de nombreux cas dans lesquels les examinateurs n'avaient pas demandé aux candidats d'exécuter toutes les manœuvres nécessaires. Ce manque d'uniformité pourrait être attribuable aux lacunes de la formation et de la supervision continues des examinateurs.

Si les examens sur route ne sont pas administrés de manière uniforme partout dans la province, les personnes qui ont échoué une épreuve antérieure ou qui savent qu'il est plus facile de réussir ailleurs pourraient choisir de se présenter à un centre où les exigences semblent moins rigoureuses. Nous avons constaté que plus de la moitié des 10 000 candidats qui s'étaient présentés à l'examen sur route G2 à deux centres d'examen non torontois en 2006 venaient de la région de Toronto, et que plus de 60 des candidats torontois s'étaient présentés à ces deux centres, distants de 300 kilomètres, pour l'examen sur route. Si l'on exclut les habitants de la région torontoise, les candidats des régions desservies par ces deux centres d'examen affichent des taux de réussite d'environ 80 % à l'examen sur route pour le permis de catégorie G, contre une moyenne provinciale de 68 % en 2006.

En surveillant le fournisseur de services, le Ministère a détecté beaucoup d'autres lacunes, dont une vérification inadéquate des documents d'identification des candidats et des erreurs dans l'enregistrement des données sur les conducteurs. Ces exemples pourraient indiquer l'existence de problèmes persistants. Le Ministère a toutefois omis de vérifier si les lacunes avaient été corrigées, d'analyser celles-ci afin de détecter les problèmes systémiques, et d'aviser le fournisseur de services du nombre élevé de lacunes observées.

Nous avons envoyé le présent rapport au Ministère et nous l'avons invité à y répondre. La réponse globale du Ministère est reproduite ci-après et sa réponse à chacune des recommandations suit la recommandation visée.

## RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Les routes de l'Ontario se classent parmi les plus sûres en Amérique du Nord. Le Ministère convient avec le vérificateur qu'il est essentiel de former et d'évaluer les conducteurs pour qu'ils acquièrent des habitudes de conduite prudente qui dureront toute leur vie. Il apprécie les obser-

ventions et les recommandations du vérificateur et il s'empresse d'y donner suite. Il apprécie également la reconnaissance par le vérificateur du fait qu'il a réussi à réduire les temps d'attente pour l'examen sur route ainsi que le nombre de collisions en introduisant la délivrance graduelle des permis de conduire et en intégrant des mécanismes efficaces de responsabilisation et de surveillance à l'entente d'impartition de l'administration des examens de conduite.

## Constatations détaillées de la vérification

### FORMATION DES CONDUCTEURS

#### Programme de cours de conduite pour débutants

Le Ministère administre un programme volontaire de cours de conduite pour débutants (programme CCD) qui permet aux auto-écoles de devenir des fournisseurs de cours approuvés par le Ministère.

Pour être approuvé par le Ministère, un cours doit prévoir au moins 10 heures d'instruction au volant et 25 heures d'instruction en classe. Les élèves qui réussissent le cours reçoivent un certificat CCD pour débutants (certificat CCD) qui leur permet de retrancher jusqu'à quatre mois de l'étape G1 supervisée et qui pourrait leur donner droit à une réduction de leurs primes d'assurance.

Le Ministère facture 4,50 \$ pour chaque certificat CCD demandé par un fournisseur de cours approuvé par le Ministère. Les auto-écoles administrées par des conseils scolaires peuvent obtenir les certificats gratuitement. Chaque année, le Ministère distribue environ 160 000 certificats vierges aux quelque 720 fournisseurs de cours approuvés par le Ministère – dont 12 000 sont remis aux conseils scolaires – et touche des revenus approximatifs de 650 000 \$.

Selon les dossiers du Ministère, environ 120 000, ou 55 %, des quelque 218 000 nouveaux conducteurs qui reçoivent leur permis chaque année ont suivi un CCD. Sur ces 120 000 élèves, 67 000, ou environ 56 %, ont choisi de se présenter à l'épreuve de conduite pour le permis G2 avant la fin de la période d'attente normale de 12 mois.

Le Ministère n'ayant pas évalué l'efficacité du programme CCD pour les conducteurs qui avaient suivi le cours approuvé par le Ministère, nous avons compilé des statistiques sur les collisions subies entre 2000 et 2005 par les conducteurs qui avaient obtenu leur permis après l'introduction du système de délivrance graduelle et comparé les taux des conducteurs avec et sans certificat CCD. Les résultats sont reproduits à la Figure 1. Nous nous sommes concentrés sur les taux de collision à l'étape G2, plutôt qu'à l'étape G1, parce que, selon le Ministère, ce n'est qu'à l'étape non supervisée du permis G2 que les avantages potentiels du CCD peuvent se manifester.

Bien que les taux de collision aient baissé pour tous les conducteurs depuis l'introduction de la délivrance graduelle des permis de conduire, nous avons noté que les conducteurs détenant un permis de catégorie G2 ainsi qu'un certificat CCD avaient subi un nombre sensiblement plus élevé de collisions que les conducteurs qui n'avaient pas suivi de cours. En outre, le pourcentage par lequel les conducteurs ayant suivi un CCD étaient impliqués dans un plus grand nombre de collisions a constamment et substantiellement augmenté sur la période de six ans.

Nous reconnaissons que ces statistiques n'indiquent pas nécessairement que le CCD est inefficace, car d'autres facteurs, dont l'attitude, les actions et l'expérience du conducteur, peuvent jouer un rôle dans l'efficacité du programme. Mais la tendance est si prononcée qu'elle justifie un suivi par le Ministère pour que la formation dispensée aux nouveaux conducteurs soit la plus efficace possible. À cet égard, nous avons repéré plusieurs pratiques

**Figure 1 : Taux de collision des conducteurs G2 avec et sans certificat CCD, 2000 – 2005**

Source des données : Ministère des Transports

Année	Avec certificat CCD (%)	Sans certificat CCD (%)	% par lequel les conducteurs ayant suivi un CCD ont été impliqués dans un plus grand nombre de collisions
2000	10,18	8,18	24
2001	9,58	7,23	33
2002	8,69	6,31	38
2003	8,07	5,56	45
2004	7,79	4,92	58
2005	6,83	4,21	62

Nota : Les statistiques se rapportent aux conducteurs qui ont obtenu leur permis après l'introduction du système de délivrance graduelle des permis.

en vigueur qui pourraient avoir contribué au taux de collision plus élevé des conducteurs inscrits au programme CCD, comme il est expliqué dans les sections Programme de formation des conducteurs, Conducteurs bénéficiant d'une réduction de délai à l'étape G1, Inspection des auto-écoles et Certificats de cours de conduite.

## RECOMMANDATION 1

Pour que les conducteurs inscrits au Programme de cours de conduite pour débutants (programme CCD) apprennent à conduire avec prudence, le ministère des Transports doit évaluer l'efficacité du programme, notamment en cherchant à savoir pourquoi le taux de collision des conducteurs qui ont suivi un CCD est plus élevé.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Deux évaluations, par le Ministère, du programme de délivrance graduelle des permis de conduire de l'Ontario confirment que ce programme aide à réduire les collisions pour les nouveaux conducteurs. Le Ministère reconnaît

toutefois que le risque de collision est plus élevé chez les conducteurs qui ont suivi un cours de conduite pour débutants (CCD) et qui ont été autorisés à réduire la durée de la première étape du programme. Le Ministère est en train d'examiner ses analyses détaillées antérieures des facteurs qui l'ont amené à cette conclusion afin de mieux comprendre les liens qui existent entre le CCD, les réductions de délai et les taux de collision.

De nombreux facteurs contribuent au taux de collision plus élevé des conducteurs débutants, dont l'âge, l'inexpérience, l'attitude et les comportements à risque associés aux jeunes. Le Ministère considère le programme CCD comme un outil important qui aide à inculquer des habitudes de conduite sécuritaires aux nouveaux conducteurs. C'est pourquoi en août 2007, le Ministère a annoncé des améliorations importantes au programme qui hausseront les normes pour la formation des conducteurs et pour les instructeurs de conduite. Il continuera également d'axer ses politiques, ses initiatives législatives et ses efforts d'éducation publique sur les jeunes conducteurs qui, comme le montrent les études, affichent un taux de collision plus élevé que la moyenne, qu'ils aient suivi le CCD ou non.

### Programme de formation des conducteurs

Le programme du Ministère pour le CCD remonte à 1985. Or, les changements des dernières années, dont l'encombrement des routes et l'utilisation accrue des téléphones cellulaires et d'autres appareils électroniques, ont créé plus de distractions pour les conducteurs. En fait, en janvier 2007, les assureurs maison, automobile et entreprise du Canada ont lancé une campagne multimédia d'éducation publique de 4 millions de dollars pour rappeler aux conducteurs de garder les yeux sur la route et d'éviter les distractions.

En juillet 2006, le Ministère a lancé une demande de propositions pour l'élaboration de normes applicables aux cours de conduite pour débutants, la date d'achèvement étant prévue pour octobre 2007.

### Conducteurs bénéficiant d'une réduction de délai à l'étape G1

Comme les conducteurs titulaires d'un certificat CCD peuvent retrancher jusqu'à quatre mois de la durée de l'étape G1, nous avons comparé les taux de collision des conducteurs G2 qui avaient tiré parti de la réduction de délai et de ceux qui n'avaient pas exercé cette option. Nous avons constaté qu'au cours des cinq dernières années, les conducteurs G2 qui s'étaient présentés à l'épreuve du permis de conduire avant la fin de la période de 12 mois affichaient un taux de collision d'environ 25 % plus élevé. (Voir la Figure 2.)

D'autres études montrent que les conducteurs qui ont profité de la réduction de délai ont un taux de collision plus élevé que ceux qui sont supervisés durant une plus longue période. Dans son rapport intitulé *Best Practices for Graduated Driver Licensing in Canada* (Meilleures pratiques pour la délivrance graduelle des permis de conduire au Canada), la

**Figure 2 : Taux de collision des conducteurs G2 avec et sans réduction de délai G1, 2000 - 2005**

Source des données : Ministère des Transports

Année	Taux de collision (%)		% par lequel les conducteurs avec réduction de délai ont été impliqués dans un plus grand nombre de collisions
	Avec réduction de délai (%)	Sans réduction de délai (%)	
2000	10,81	8,48	27
2001	10,24	8,26	24
2002	9,38	7,50	25
2003	8,85	6,96	27
2004	8,38	6,96	20
2005	7,40	6,07	22

Nota : Les statistiques se rapportent aux conducteurs qui ont obtenu leur permis après l'introduction du système de délivrance graduelle des permis.

Traffic Injury Research Foundation recommande d'éliminer la réduction de délai et d'imposer une période de supervision d'au moins 12 mois aux conducteurs débutants. Le 1<sup>er</sup> avril 2007, la Colombie-Britannique a supprimé la réduction de délai de trois mois à l'étape de la conduite supervisée. Les nouveaux conducteurs seront toutefois admissibles à une réduction de délai de six mois à la deuxième étape, à condition de réussir un cours approuvé, de ne commettre aucune infraction et de ne causer aucun accident dans les 18 mois suivant l'obtention du permis.

## RECOMMANDATION 2

Pour s'assurer que les nouveaux conducteurs reçoivent une formation supervisée adéquate au volant, le ministère des Transports doit :

- actualiser ses normes et son programme de façon à tenir compte des changements survenus sur les routes au cours de la dernière décennie;
- réexaminer l'opportunité de raccourcir la période de conduite supervisée (étape G1) pour les conducteurs qui réussissent le programme de cours de conduite pour débutants.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

En 2006, le Ministère a reconnu la nécessité d'améliorer le programme de cours de conduite pour débutants (programme CCD) et chargé l'Association canadienne de normalisation d'actualiser les normes applicables. Le nouveau programme de formation sera mis en œuvre dans les écoles en 2008.

Le Ministère se penchera sur l'opportunité de raccourcir la période de conduite supervisée dans le cadre de son examen du système de délivrance graduelle des permis de conduire, qui englobe les nouvelles exigences prescrites en Colombie-Britannique.

## Inspection des auto-écoles

La majorité des auto-écoles sont de petites entreprises qui comptent moins de quatre instructeurs et accueillent moins de 500 élèves par année. Les auto-écoles qui désirent devenir des fournisseurs de cours approuvés par le Ministère dans le cadre du programme CCD doivent subir une inspection initiale comprenant la visite des salles de classe et l'examen de tous les documents pertinents, dont les plans de cours proposés pour la formation en classe et au volant, les certificats d'assurance, les certificats de sécurité des véhicules, la licence d'exploitation municipale et les certificats des instructeurs de conduite. Les écoles approuvées sont soumises à une inspection de conformité annuelle.

Avant novembre 2004, le programme CCD était administré conjointement par l'Ontario Safety League (qui fait fonction d'inspecteur), la Driving School Association of Ontario (qui administre le cours), le Conseil d'assurances du Canada (qui représente l'industrie de l'assurance) et le Ministère (à titre d'autorité de surveillance). Le Ministère a depuis assumé la pleine responsabilité de l'administration et de l'inspection des auto-écoles participant au programme CCD.

Bien que les auto-écoles doivent subir des inspections annuelles, au moment de notre vérification, environ 40 % d'entre elles n'avaient pas été inspectées depuis que le Ministère a assumé la responsabilité du programme CCD vers la fin de 2004. Nous avons également remarqué que le processus d'inspection en vigueur pour le cours approuvé par le Ministère consistait surtout à vérifier si les salles de classe et les véhicules étaient convenables et sécuritaires, si les instructeurs étaient titulaires d'un permis d'enseignement, et si les assurances souscrites offraient une protection suffisante aux élèves. Le Ministère ne cherchait pas à déterminer si la formation dispensée aux élèves était conforme au programme qu'il avait approuvé, ni si les certificats CCD étaient remis uniquement aux élèves qui avaient réussi le cours.

Par ailleurs, les inspections sont surtout effectuées durant les heures de bureau, alors que les classes ont généralement lieu en soirée et en fin de semaine. Le Ministère aurait donc été incapable de vérifier si l'école avait effectivement donné les cours déclarés ou si les feuilles de présence étaient valides.

Le fournisseur de cours inspecté reçoit une copie du rapport d'inspection et dispose de dix jours pour répondre à tout avis d'infraction. Si le Ministère ne reçoit pas de réponse satisfaisante dans le délai prescrit, il peut suspendre le fournisseur de cours ou révoquer son statut de fournisseur approuvé. S'il reçoit une réponse satisfaisante, il peut autoriser le fournisseur de cours à poursuivre ses activités et prévoir une inspection de suivi dans les 60 jours ou les 12 mois, selon la gravité de l'infraction.

Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas vérifié si les fournisseurs de cours avaient corrigé les lacunes relevées lors des inspections et que les infractions répétées étaient traitées de la même façon que les premières infractions. Nous avons remarqué que certaines auto-écoles continuaient d'ignorer les exigences du CCD, sans que le Ministère impose des sanctions dissuasives. Par exemple :

- En janvier 2004, l'Ontario Safety League a recommandé que des mesures disciplinaires soient prises contre une auto-école qui avait fait peu de cas des exigences du CCD et des résultats de ses inspections antérieures. En décembre 2004, un ancien employé de l'école s'est plaint au Ministère que l'école avait vendu des certificats CCD frauduleux. En juillet 2005, le Ministère a inspecté l'école et découvert d'autres infractions, dont des dossiers inexacts et incomplets sur les élèves. Il a transmis les renseignements à la police pour qu'elle fasse enquête, mais il n'a mené aucune inspection de suivi depuis.
- De même, entre octobre 2000 et mars 2006, une autre école a été trouvée à maintes reprises en violation des exigences du CCD. Elle a

également fait l'objet de nombreuses plaintes concernant la vente de certificats CCD et un environnement peu propice à l'apprentissage. En octobre 2006, elle a déménagé et subi une inspection initiale comme nouvelle école. L'inspection n'a pas révélé d'infractions, mais nous avons noté que, comme il s'agissait apparemment d'une inspection initiale, bon nombre des préoccupations antérieures, dont la validité des dossiers sur les élèves, n'ont pas été examinées.

Malgré les infractions répétées de certaines auto-écoles, nous avons remarqué que le Ministère n'avait radié aucune école de la liste des fournisseurs de cours approuvés ou appliqué d'autres sanctions. À l'issue de discussions concernant nos préoccupations, le Ministère nous a informés qu'il s'était attaqué à ce problème en décembre 2006 et qu'il avait depuis radié 13 écoles de la liste des fournisseurs approuvés.

Par ailleurs, le Ministère n'a pas essayé de protéger les nouveaux conducteurs contre les auto-écoles qui s'adonnent à des pratiques commerciales douteuses. Nous avons trouvé le nom de trois fournisseurs de cours approuvés encore en exploitation sur la Liste de mises en garde pour les consommateurs affichée sur le site Web du ministère des Services gouvernementaux. En plus de nuire à la réputation du programme CCD, la présence de ces écoles sur la Liste de mises en garde pour les consommateurs risque de remettre en question la qualité de l'instruction dispensée aux élèves.

Le Ministère a reconnu qu'il devait aller plus loin et, au début de 2007, il a institué un programme d'« évaluation mystère » selon lequel il engage des personnes qui se font passer pour des membres du public et s'inscrivent dans des auto-écoles offrant des CCD afin de vérifier si ces cours sont conformes au programme et aux normes approuvés par le Ministère. À la fin de nos travaux sur le terrain, le Ministère avait mené à bien un certain nombre d'évaluations mystères et était en train de donner suite aux résultats de la vérification.



### RECOMMANDATION 3

Le ministère des Transports doit s'assurer que les auto-écoles offrent une formation conforme au programme qu'il a approuvé :

- en élaborant et en adoptant une stratégie d'inspection plus exhaustive et davantage axée sur le programme de formation approuvé;
- en suivant les lacunes décelées et en prenant des mesures plus sévères en cas d'infractions répétées;
- en s'employant avec le ministère des Services gouvernementaux à informer les élèves des auto-écoles figurant sur sa Liste de mises en garde pour les consommateurs.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère a amélioré sa surveillance des auto-écoles et renforcé son programme de vérification, notamment par des évaluations mystères, pour veiller à ce que les normes de rendement soient respectées. Il est en train de vérifier chaque école afin d'établir des données de référence sur le rendement conformément à une stratégie de vérification axée sur le risque ciblant les écoles à risque élevé.

Le Ministère assure le suivi des lacunes et il a pris des mesures légales pour appliquer des sanctions correctives ou révoquer le statut des écoles non conformes. La liste des écoles non conformes est maintenant affichée sur son site Web.

Le Ministère a également actualisé son site Web afin d'aviser le public des auto-écoles figurant sur la Liste de mises en garde pour les consommateurs du ministère des Services gouvernementaux.

### Certificats de cours de conduite

Les auto-écoles peuvent commander au Ministère autant de certificats CCD qu'elles le désirent, à condition de soumettre une liste d'inscription. Le Ministère ne vérifie toutefois pas si les conducteurs inscrits sur cette liste sont admissibles. Il n'utilise pas non plus de procédures de rapprochement pour déterminer si le nombre de certificats CCD demandé par l'auto-école est compatible avec le nombre d'élèves pouvant être pris en charge par le personnel enseignant. Pratiquement tous les intervenants de l'extérieur que nous avons interviewés (dont des auto-écoles, des associations de conducteurs et des représentants de l'industrie de l'assurance) craignaient que des auto-écoles sans scrupules ne vendent des certificats CCD à des élèves qui n'ont pas suivi le cours requis.

Nous avons trouvé de nombreux cas dans lesquels le nombre de certificats CCD commandés était suspect. Par exemple :

- Une auto-école avait passé plusieurs commandes de certificats au cours de l'année écoulée, mais sans fournir de listes d'élèves au Ministère.
- Dans d'autres cas, le nombre de certificats commandés était sensiblement plus élevé que le nombre d'élèves que l'école pouvait accueillir, que nous estimions à environ 200 par an. Le Ministère n'avait pas fait enquête sur ces écoles et ne leur avait pas posé de questions.

Le Ministère n'avait pas déployé des efforts adéquats pour combattre la fraude. Par exemple, en octobre 2006, en réponse à des plaintes anonymes répétées concernant la vente de certificats CCD frauduleux, il a inspecté une auto-école et mis en doute l'exactitude des dossiers sur les élèves. Il a toutefois omis de prendre d'autres mesures pour corriger le problème.

## RECOMMANDATION 4

Le ministère des Transports doit renforcer ses contrôles afin de réduire au minimum le risque que des certificats CCD soient remis à des élèves qui n'ont pas suivi la formation requise. Il doit aussi donner suite aux soupçons de vente frauduleuse de certificats et prendre des mesures immédiates lorsque ces soupçons sont confirmés.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. Il est en train de renforcer les contrôles contre la fraude pour s'assurer que les certificats CCD sont remis uniquement aux élèves qui ont réussi un cours approuvé. En 2008, le Ministère remplacera les certificats papier par un lien électronique vers la base de données sur les conducteurs. Cela aidera beaucoup à améliorer les contrôles sur l'attestation de réussite du cours et la délivrance des certificats.

### Auto-écoles non approuvées par le Ministère

Nous avons remarqué qu'un certain nombre d'auto-écoles qui se disaient approuvées par le Ministère ne figuraient pas sur la liste des fournisseurs de cours approuvés par le Ministère. Le fait que ces écoles n'ont sans doute pas pu répondre aux normes minimales requises pour devenir des fournisseurs de cours approuvés par le Ministère pourrait indiquer qu'elles offrent une formation inférieure.

Bien que, selon le Ministère, c'est au ministère des Services gouvernementaux qu'il incomberait de faire enquête sur les pratiques commerciales douteuses de cette nature, sa réputation pourrait en souffrir, car le public s'attend à ce que le Ministère inspecte les auto-écoles qui se disent approuvées

par lui pour s'assurer qu'elles offrent des services de qualité.

## RECOMMANDATION 5

Pour protéger le public, le ministère des Transports doit travailler avec le ministère des Services gouvernementaux et prendre des mesures pour s'assurer que seuls les fournisseurs légitimes sont autorisés à exercer des activités et à se présenter comme fournisseurs de cours approuvés par le Ministère.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

En date de juin 2007, le *Code de la route* interdisait aux écoles non approuvées de se faire passer pour approuvées. À partir de décembre 2007, seuls les instructeurs de conduite qui travaillent pour des auto-écoles approuvées par le Ministère pourront dispenser des cours aux nouveaux conducteurs en Ontario. Les écoles non approuvées qui continuent d'offrir des cours aux nouveaux conducteurs pourront être inculpées en vertu du *Code de la route*. Le Ministère appliquera activement les nouvelles exigences.

### Instructeurs de conduite

Aux termes d'un des règlements pris en application du *Code de la route*, toute personne qui désire devenir un instructeur de conduite pour l'obtention du permis de catégorie G doit posséder au moins quatre ans d'expérience au volant, avoir suivi un cours d'instructeur de conduite enseigné par un maître instructeur ou un instructeur en chef, ne pas avoir accumulé plus de six points d'inaptitude, avoir subi une vérification du casier judiciaire montrant qu'elle s'est conformée aux articles prescrits du *Code criminel du Canada*, et réussir certains tests de vision et de connaissances et examens sur route.

Nous avons noté que le Ministère n'avait ni examiné ni actualisé le cours d'instructeur de conduite depuis 1997, et qu'il n'y avait eu aucun programme de formation à l'intention des maîtres instructeurs ou des instructeurs en chef depuis 1992. La province compte actuellement 18 maîtres instructeurs ou instructeurs en chef.

Nous avons également constaté que certains instructeurs de conduite ayant commis des infractions répétées au *Code de la route* étaient autorisés à enseigner les règles de la route aux conducteurs débutants. Par exemple, une personne qui est devenue instructeur de conduite en février 2007 avait accumulé quatre points d'inaptitude, et son permis avait été suspendu à six reprises depuis août 2004 parce qu'elle n'avait pas payé les amendes imposées. (Les amendes avaient été infligées pour non-possession de permis de véhicule valide, pour utilisation incorrecte de la ceinture de sécurité, pour non-possession de carte d'assurance et pour défaut de présenter un permis de conduire.)

Une fois que les instructeurs de conduite ont obtenu leur permis, leur obligation de se tenir au courant des normes en vigueur se limite aux exigences de la loi actuelle pour tous les conducteurs. Nous avons remarqué que trois États américains exigeaient ou prévoyaient exiger des instructeurs de conduite qu'ils suivent des cours de recyclage périodiques pour conserver leur permis.

Nous avons examiné la base de données du Ministère sur les instructeurs de conduite et découvert qu'en décembre 2006, environ 360, ou 6,5 %, des 5 500 instructeurs de conduite avaient accumulé des points d'inaptitude (comparativement à environ 1,4 % des conducteurs en général), pour des infractions telles que les excès de vitesse, la non-utilisation ou l'utilisation incorrecte des ceintures de sécurité et l'observation des feux de circulation. Les nouveaux règlements proposés interdiraient aux instructeurs de conduite d'accumuler plus de trois points d'inaptitude. Si les nouvelles exigences proposées relativement aux points

d'inaptitude avaient été appliquées aux instructeurs de conduite en décembre 2006, 72 d'entre eux auraient vu leur permis révoqué.

Les plaintes portées contre des instructeurs ne font l'objet d'un suivi que dans le cadre de l'inspection de l'école de l'instructeur si cette école participe au programme CCD. Dans les autres cas, la plainte est renvoyée au ministère des Services gouvernementaux. Cependant, comme il est mentionné plus haut, certaines écoles n'ont pas été inspectées depuis 2004 et, dans les cas où les plaintes étaient nombreuses, même si l'école était inspectée, des mesures étaient rarement prises contre l'instructeur de conduite. Nous avons remarqué que deux instructeurs qui avaient été reconnus coupables de fraude de moins de 5 000 \$, dont la falsification des dossiers sur les élèves, étaient encore titulaires d'un permis d'instructeur de conduite.

## RECOMMANDATION 6

Pour s'assurer que les apprentis conducteurs reçoivent une formation appropriée et pour protéger la sécurité du public, le ministère des Transports doit :

- actualiser le programme de formation des instructeurs de conduite et envisager de rétablir la formation des nouveaux maîtres instructeurs;
- envisager de renforcer les exigences en matière de formation pour le maintien d'un permis d'instructeur de conduite;
- veiller à ce que les instructeurs qui font l'objet de nombreuses plaintes soient traités de façon plus rigoureuse.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère est en train d'élaborer de nouvelles exigences applicables aux maîtres instructeurs qui imposeront des normes élevées aux personnes qui forment les instructeurs de conduite. Il continue de travailler avec l'industrie afin

d'assurer la disponibilité d'un nombre suffisant de maîtres instructeurs qualifiés.

Le Ministère reconnaît que les instructeurs de conduite doivent donner l'exemple. Il envisage d'instituer une formation d'appoint à leur intention. Il a également sensiblement renforcé les exigences à respecter pour conserver le permis d'instructeur de conduite et il a ramené de six à trois le nombre de points d'inaptitude qu'un instructeur peut accumuler. Dans le cas des nouveaux instructeurs de conduite, seules les personnes qui n'ont aucun point d'inaptitude et qui n'ont pas été reconnues coupables d'une infraction au *Code criminel* peuvent recevoir un permis.

Le Ministère prend au sérieux les plaintes portées contre les instructeurs de conduite et fait enquête sur les plaintes reçues. Le *Code de la route* lui confère maintenant le pouvoir d'annuler les privilèges des instructeurs de conduite qui ont fait l'objet de plaintes justifiées. Le Ministère continuera également d'annuler des permis pour des raisons liées au dossier de conduite de l'instructeur (par exemple, un nombre excessif de points d'inaptitude).

### Programme d'attestation de la compétence des conducteurs

Outre le programme CCD, qui vise les conducteurs de catégorie G, le Ministère est aussi responsable des autres catégories de permis de conduire (A, B, C, D, E, F et M) et du permis de conducteur de véhicules avec freins à air (catégorie Z). Les conducteurs qui désirent passer de la catégorie G à une autre catégorie peuvent le faire par l'entremise d'un centre d'examen de conduite, d'un employeur ou d'un collège communautaire autorisé dans le cadre du Programme d'attestation de la compétence des conducteurs. Comme les titulaires de ces permis sont souvent appelés à conduire des semi-

remorques ou d'autres véhicules gros porteurs, il est essentiel pour la sécurité du public qu'ils possèdent les compétences requises au volant avant de recevoir un permis de catégorie supérieure.

En vertu du Programme d'attestation de la compétence des conducteurs, établi en 1977, le Ministère peut désigner des entités telles que des municipalités, des régies de transports en commun, des entreprises de camionnage et des compagnies d'autobus scolaires comme autorités reconnues. Ces organismes sont investis du pouvoir d'offrir des programmes de formation et d'évaluation approuvés par le Ministère à l'intention de leurs employés, à qui le Ministère pourra délivrer un permis renouvelé ou de catégorie supérieure en cas de réussite.

Les autorités reconnues emploient des instructeurs qualifiés qui sont approuvés par le Ministère comme instructeurs ayant pouvoir de signature pour le programme de formation et d'évaluation, ou elles passent des contrats avec eux. La province compte actuellement environ 400 autorités reconnues et 1 400 instructeurs ayant pouvoir de signature. Chaque année, les autorités reconnues administrent environ 8 600 examens sur route, ce qui représente environ 20 % des examens sur route pour toutes les catégories de permis sauf G et M.

Le Ministère a pour politique d'inspecter chaque autorité reconnue au moins une fois par année afin d'examiner les dossiers de formation et d'évaluation et d'inspecter les sites d'examen pour s'assurer que ses normes sont respectées. Nous avons toutefois noté que les autorités reconnues n'étaient inspectées qu'environ une fois tous les trois ans. En outre, l'actuel processus d'inspection pour le Programme d'attestation de la compétence des conducteurs se limite à l'examen des documents. À l'exception des examens pour la conduite des motocyclettes et des véhicules avec freins à air, il n'y avait aucune inspection de la formation réellement dispensée et de l'exhaustivité des examens. Nous avons également remarqué que les dossiers d'inspection ne contenaient aucune documentation concernant la portée

des inspections et les renseignements tels que le nombre d'employés.

Néanmoins, les inspections et les enquêtes sur les plaintes effectuées au fil des ans révélaient d'importantes infractions aux normes du Ministère, dont des cas dans lesquels des autorités reconnues ou des instructeurs ayant pouvoir de signature étaient affiliés à des auto-écoles ou avaient délivré des permis de catégorie supérieure à des conducteurs qui n'avaient pas suivi les cours ou démontré les compétences nécessaires, qui n'étaient pas des employés ou qui avaient carrément acheté leur permis. Le Ministère interdit aux autorités reconnues de s'affilier à des auto-écoles, car les instructeurs ayant pouvoir de signature pourraient ainsi délivrer des permis de catégorie supérieure à leurs propres élèves. Nous avons également constaté que les instructeurs ayant pouvoir de signature pouvaient administrer leurs propres examens écrits et autoriser le renouvellement de leur propre permis.

Dans certains cas, le Ministère avait suspendu les autorités reconnues ou les instructeurs ayant pouvoir de signature et ramené les permis des conducteurs concernés à leur catégorie antérieure. Les problèmes n'ont toutefois pas disparu, comme en témoignent les résultats des récentes inspections. Le personnel du Ministère et les intervenants de l'extérieur nous ont dit que certaines industries connaissaient une pénurie de conducteurs et un taux de roulement élevé, ce qui crée des pressions pour la délivrance d'un plus grand nombre de permis de catégorie supérieure et pourrait poser des risques importants pour la sécurité des conducteurs concernés et des autres conducteurs de l'Ontario.

### RECOMMANDATION 7

Pour réduire au minimum le risque pour la sécurité du public et tenir compte des préoccupations découlant des inspections des organismes autorisés à former et à évaluer les candidats aux permis de catégorie supérieure, le ministère des Transports doit :

- se conformer à sa politique d'inspecter ces organismes chaque année et d'étendre son inspection aux processus de formation et d'examen;
- prêter une attention particulière au risque que ces organismes délivrent des permis de catégorie supérieure à des conducteurs non qualifiés.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. Il a examiné le processus d'inspection en vigueur et il prévoit de passer d'un processus d'inspection annuel à un processus axé sur le risque en 2008 afin de cibler et de suivre les autorités reconnues à risque élevé. Le nouveau processus inclura une inspection des processus de formation et d'examen.

Le Ministère prêtera une attention particulière aux organismes qui délivrent des permis de catégorie supérieure à des conducteurs non qualifiés. Le nouveau processus d'inspection axé sur le risque permettra au Ministère de régler cette préoccupation ainsi que d'autres problèmes et de retirer les privilèges du Programme d'attestation de la compétence des conducteurs à tout organisme qui délivre des permis à des conducteurs non qualifiés.

## ÉVALUATION DES CONDUCTEURS

### Surveillance de la prestation des services d'examen par le fournisseur de services

#### Aperçu

Aux termes de l'entente conclue entre le Ministère et le fournisseur de services pour la prestation des services d'examen, le fournisseur doit notamment vérifier l'identité des demandeurs, faire passer les examens de connaissances et les examens sur route, percevoir les frais d'examen, délivrer des permis

de conduire temporaires et exploiter un centre d'appels. Le Ministère reste responsable de la surveillance de l'entente.

Pour s'assurer que le public est bien servi, le Ministère a intégré 92 normes de rendement ainsi que d'autres obligations contractuelles à l'entente. À des fins de surveillance de la conformité, le Ministère a classé les normes comme présentant un risque élevé, moyen ou faible. Les 19 normes de rendement considérées à risque élevé concernent notamment l'obtention de pièces d'identité valides, l'enregistrement des renseignements exacts sur les conducteurs, la tenue des feuilles de pointage de l'examen sur route et le respect des normes relatives aux temps d'attente. Les normes à risque moyen ou faible se rapportent surtout au service à la clientèle.

Le fournisseur de services qui enfreint une norme de rendement est en défaut aux termes de l'entente. Le cas échéant, le Ministère peut alors émettre un avis de défaut de rendement, qui spécifie l'amende à payer et/ou exige du fournisseur de services qu'il soumette un plan d'action correctif. Le total des amendes imposées pour défaut de rendement au cours d'un mois civil ne doit pas dépasser 130 000 \$.

### Surveillance de la conformité

En vertu de l'entente, le fournisseur de services paie 200 000 \$ par mois au Ministère afin de financer les activités ministérielles de vérification de la conformité. L'approche de surveillance de la conformité élaborée par le Ministère est axée sur le risque, c'est-à-dire que la conformité aux normes est vérifiée une fois par mois si le risque est élevé, tous les six mois s'il est moyen et une fois par année s'il est faible.

En ce qui concerne la surveillance de la conformité, nous avons noté qu'en date d'avril 2007, seule la conformité aux normes à risque élevé avait été mesurée. Il y avait également d'importantes différences dans la fréquence de surveillance des

centres d'examen. Par exemple, notre examen de la surveillance de la conformité par le Ministère entre avril et octobre 2006 révélait que les centres d'examen de la région de l'Est étaient visités une fois par mois conformément aux exigences. Par contraste, les centres d'examen de la région du Centre, qui traitaient plus de la moitié des transactions de la province, étaient visités moins de deux fois moins souvent que requis. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas de critères formels pour déterminer les centres à visiter lorsqu'il ne pouvait pas inspecter tous les centres une fois par mois comme requis, par exemple en ciblant ceux qui avaient des problèmes de rendement récurrents.

Les résultats de notre analyse de la surveillance de la conformité montraient qu'entre avril et octobre 2006, le Ministère avait surveillé environ 61 500 transactions et procédures. Le Ministère a relevé 5 024 défauts de conformité, ce qui représentait un taux d'erreur d'environ 8 %. Certains de ces défauts étaient attribuables à une vérification inadéquate des documents d'identification des candidats à l'examen pour les échanges de permis étrangers, à l'absence de documentation justifiant la délivrance d'un permis de catégorie supérieure ou inférieure, à des erreurs dans l'enregistrement des données sur les conducteurs, et à des feuilles de pointage incomplètes de l'examen sur route. Des 5 024 défauts relevés, 89, ou moins de 2 %, ont abouti à l'émission d'un avis de défaut de rendement. La valeur totale des amendes perçues était d'environ 240 000 \$, dont 141 000 \$ avait été payé par le fournisseur de services. Les autres avis de défaut de paiement étaient à l'étude, avaient été retirés ou étaient encore en souffrance. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas exigé du fournisseur de services qu'il soumette des plans d'action correctifs, malgré le taux d'erreur relativement élevé, étant donné qu'il s'agissait de normes à risque élevé et que peu d'avis de défaut de paiement avaient été émis. Par exemple, 346 défauts étaient attribuables au fait que le fournisseur n'avait

pas garanti l'absence de tricherie à l'examen de connaissances, mais le Ministère n'a ni émis un avis de défaut de paiement, ni exigé des mesures correctives.

L'incidence relativement élevée des défauts pourrait également révéler des problèmes persistants. Le Ministère n'avait pas analysé les défauts afin de déterminer s'il pouvait y avoir des problèmes systémiques plus graves. Par exemple, il serait difficile de déterminer pourquoi un examinateur n'a pas évalué toutes les manœuvres obligatoires sur la feuille de pointage de l'examen sur route. Est-ce parce qu'il n'a pas fait passer tous les tests requis ou parce qu'il a simplement négligé de consigner les résultats? De plus, le Ministère n'ayant pas avisé le fournisseur de services du nombre relativement élevé de défauts relevés par la surveillance de la conformité, celui-ci pourrait avoir l'impression que son rendement est acceptable, étant donné que 98 % des défauts n'ont pas donné lieu à l'émission d'un avis de défaut de rendement. Le nombre de défauts relevés lors des futures inspections de conformité pourrait donc rester élevé si le fournisseur de services ne prend pas de mesures à l'interne pour corriger les défauts.

Les résultats des inspections effectuées par le personnel du Ministère sont entrés dans un système d'information qui produit un rapport mensuel sur la conformité globale par norme de rendement, date et lieu. Le Ministère se fonde sur les données de ce rapport pour passer en revue les défauts identifiés et, s'il y a lieu, délivrer des avis de défaut de paiement au fournisseur de services.

Nous avons constaté que la capacité du système d'information à produire des rapports spécialisés ou à permettre la consultation des données, et par conséquent son utilité dans la prise des décisions de gestion, était limitée. Par exemple, le rapport résumait le taux de conformité pour les examens administrés, mais il ne contenait pas suffisamment de détails sur la nature des défauts pour permettre au Ministère d'assurer un suivi et d'aviser le four-

nisseur de services des problèmes systémiques. Un des défauts notés dans un des rapports est le défaut d'accepter uniquement des documents valides. Cependant, le rapport ne précise pas la nature des documents inacceptables (par exemple, un passeport non signé ou un permis de conduire échu), de sorte qu'il est impossible de prendre des mesures correctives pour empêcher le problème de se reproduire à l'avenir. Le système n'a pas non plus la capacité d'accumuler et de mettre continuellement à jour les données mensuelles, ni de produire automatiquement des rapports sur une période (autre qu'un mois civil), un centre ou un examen donné. Nous avons dû faire ces calculs nous-mêmes aux fins de la vérification.

### RECOMMANDATION 8

Pour s'assurer que le fournisseur chargé d'évaluer les conducteurs satisfait à l'objectif consistant à délivrer des permis uniquement aux personnes qualifiées, le ministère des Transports doit :

- mener des inspections de conformité à la fréquence prévue par l'approche axée sur le risque;
- fournir de plus amples renseignements au fournisseur de services sur les défauts de conformité systémiques en l'absence d'avis de défaut formel et veiller à ce que ces lacunes fassent l'objet d'un suivi lors des futures vérifications de conformité;
- améliorer les capacités de consultation et de production de rapports du système d'information de gestion afin de permettre une identification proactive des problèmes récurrents plus graves.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère a pris des mesures de dotation appropriées et il vérifie maintenant tous les

centres d'examen de conduite conformément à son calendrier axé sur le risque.

Le Ministère continue de travailler à l'amélioration de la structure de rapport avec le fournisseur de services afin d'uniformiser le traitement des problèmes. Lorsque le fournisseur de services a pris la relève, des observations de vérification informelles lui étaient communiquées une fois par mois. Des rapports plus formels, qui contiennent des indicateurs de mauvais rendement, sont maintenant envoyés à tous les centres d'examen de conduite. Le fournisseur de services utilise cette information et ses propres données de surveillance pour régler les problèmes. Le Ministère a reconnu la nécessité d'améliorer les rapports et était en train d'apporter des améliorations au moment de la vérification. Une nouvelle structure de rapport pour le système d'information de gestion permet maintenant au Ministère de mieux surveiller les résultats et les tendances décelées lors des inspections. Elle lui permet aussi de partager l'information de façon plus efficace et en temps plus opportun.

Le fournisseur de services qui ne corrige pas les lacunes cernées s'expose à des sanctions pécuniaires.

## Résultats des examens de conduite

Le Ministère établit des normes d'examen de conduite pour s'assurer que tous les examens sont

administrés de la même façon partout dans la province. Pour que les examens de conduite soient impartiaux et uniformes, les examinateurs doivent recevoir la même formation de base et évaluer les compétences des conducteurs de façon cohérente.

En février 2007, il y avait environ 340 examinateurs de permis de conduire pour toutes les catégories de permis en Ontario : 44 % dans la région du Centre, 29 % dans la région du Sud-Ouest, 18 % dans la région de l'Est et 9 % dans la région du Nord.

### Taux de réussite

Une des normes de rendement prévues dans l'entente avec le fournisseur de services exige de ce dernier qu'il affiche un taux de réussite correspondant à la moyenne historique provinciale dans chaque catégorie pour chaque mois (habituellement 60 % pour l'étape G1 et 65 % pour l'étape G2), plus ou moins 4 %. Le fournisseur de services respecte cette norme depuis qu'il a pris en charge l'évaluation des conducteurs. De septembre 2003 à décembre 2006, le taux de réussite moyen à l'échelle de la province est resté relativement stable, variant entre 60 % et 62 % pour les examens sur route G1 et entre 65 % et 68 % pour les examens sur route G2.

Certains écarts des taux de réussite peuvent être attribuables à des facteurs tels que les différences dans le jugement des examinateurs et les parcours d'examen. Cependant, comme l'indiquent les Figures 3 et 4, on note d'importantes différences dans les taux de réussite entre les régions et entre

Figure 3 : Taux de réussite à l'examen sur route par région, 2006

Source des données : Ministère des Transports

Région	Nombre total d'examens G1	Taux de réussite global à l'examen G1 (%)	Nombre total d'examens G2	Taux de réussite global à l'examen G2 (%)
Région du Centre	200 006	56	142 821	62
Région du Sud-Ouest	86 919	67	78 133	70
Région de l'Est	44 118	73	39 627	75
Région du Nord	14 920	82	12 256	85
<b>Total/Moyenne</b>	<b>345 963</b>	<b>62</b>	<b>272 837</b>	<b>68</b>



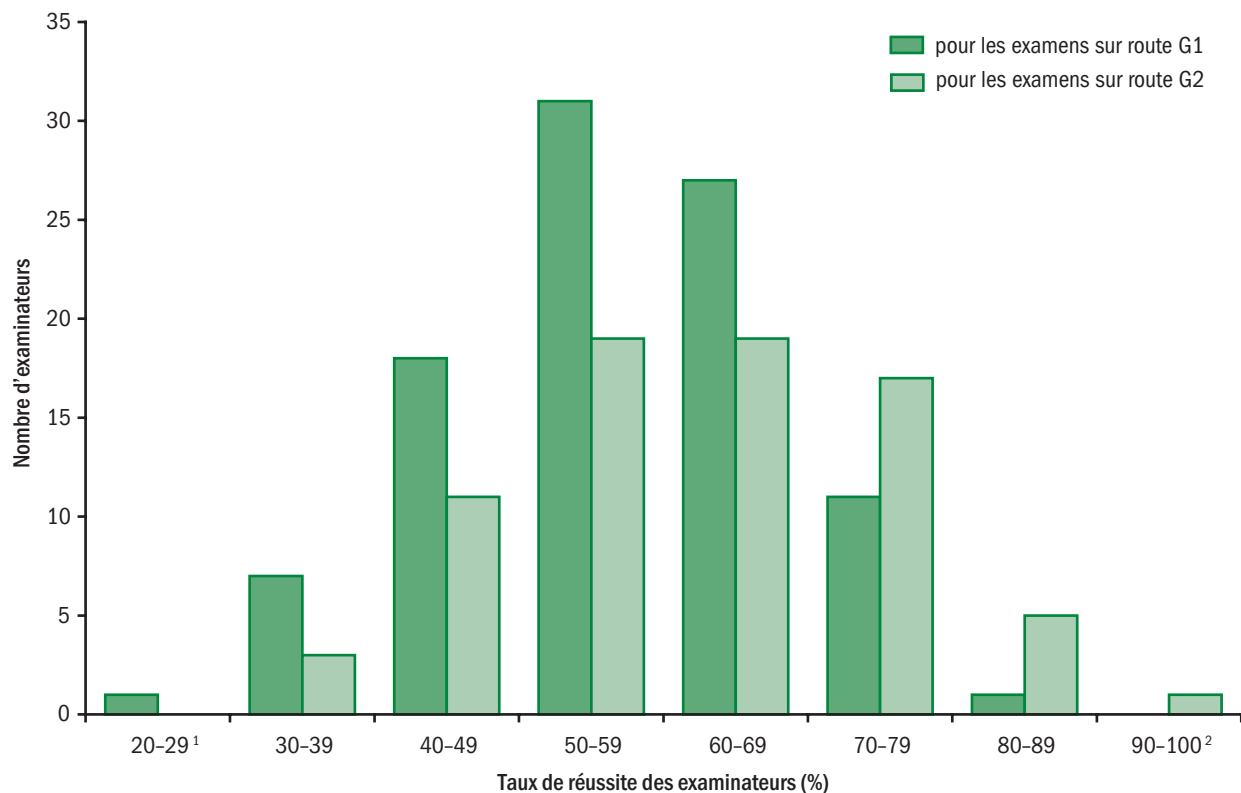
**Figure 4 : Pourcentage de taux de réussite élevés et faibles à l'examen sur route pour les centres d'examen de la même région, 2006**

Source des données : Ministère des Transports

Région	Nombre de centres d'examen	Taux de réussite le plus élevé à l'examen G1	Taux de réussite le plus faible à l'examen G1	Taux de réussite le plus élevé à l'examen G2	Taux de réussite le plus faible à l'examen G2
Région du Centre	11	71	51	78	55
Région du Sud-Ouest	17	79	55	84	54
Région de l'Est	14	88	59	86	69
Région du Nord	13	93	70	94	70
<b>Total</b>	<b>55</b>				

**Figure 5 : Taux de réussite pour un échantillon d'examineurs, Région du Centre, 2006**

Source des données : Ministère des Transports



Nota : Chacun des examinateurs inclus dans l'échantillon a fait passer plus de 1 000 examens sur route.

1. Aucun examinateur n'affichait un taux de réussite de 20 % à 29 % pour les examens sur route G2.

2. Aucun examinateur n'affichait un taux de réussite de 90 % à 100 % pour les examens sur route G1.

les centres d'examen situés dans différentes régions et à l'intérieur de la même région.

La Figure 5 montre la distribution des taux de réussite entre les examinateurs de la région du Centre dont chacun a fait passer au moins 1 000 examens sur route G1 ou G2 en 2006. Ces exami-

nateurs comptaient pour 79 % des examens G1 et 76 % des examens G2 administrés dans la région du Centre.

On notait également d'importantes différences dans les taux de réussite entre les examinateurs. Nous avons remarqué, par exemple, que dans

certaines centres de la région du Sud-Ouest, le taux de réussite des examinateurs variait entre 47 % et 79 %.

Le Ministère s'attend à ce que les taux de réussite des examinateurs soient analysés et surveillés par le superviseur ou les gestionnaires de chaque centre d'examen de conduite. Or, les deux tiers des examinateurs de permis de conduire qui ont répondu à notre sondage ont déclaré qu'ils avaient reçu peu de rétroaction de la part de la direction au sujet de leurs taux de réussite individuels.

### Examens sur route

Les lignes directrices du Ministère stipulent une durée moyenne de 20 minutes pour l'examen sur route G1 et de 30 minutes pour l'examen sur route G2. Mais le plus important, c'est de s'assurer que toutes les manœuvres sont effectuées, quelle que soit la durée de l'examen.

Selon l'emplacement du centre d'examen, l'examineur qui fait une journée de travail complète administre un maximum de 21 examens G1 ou 14 examens G2, ou une combinaison des deux. La date des examens sur route est fixée à l'avance pour que les examinateurs puissent satisfaire à ces attentes. Environ la moitié des examinateurs qui ont répondu à notre sondage ont déclaré qu'ils avaient dû omettre certaines manœuvres pour faire passer tous les examens sur route prévus pour la journée. Le mauvais temps était la principale raison citée par les examinateurs pour justifier l'omission de certaines manœuvres, mais beaucoup d'entre eux ont aussi mentionné les surréservations et le manque de temps. Les contraintes de temps empêchaient également les examinateurs d'expliquer aux candidats pourquoi ils avaient échoué à l'examen et comment ils pouvaient s'améliorer.

Lors des inspections de conformité menées entre avril et octobre 2006, le Ministère a examiné quelque 8 000 feuilles de pointage et repéré plus de 1 000 défauts. Dans 72 % des cas, il s'agissait du défaut d'évaluer toutes les manœuvres requises.

Outre la constatation du Ministère concernant le défaut d'évaluer toutes les manœuvres requises, nous avons noté que les particularités du parcours d'examen à certains endroits (par exemple, l'absence de routes à voies multiples) pouvaient entraîner un manque d'uniformité dans l'évaluation des candidats à l'échelle de la province. Les personnes qui ont échoué une épreuve antérieure ou qui savent qu'il est plus facile de réussir ailleurs pourraient choisir de se présenter à un centre où les exigences semblent moins rigoureuses. Nous avons constaté que plus de la moitié des 10 000 candidats qui s'étaient présentés à l'examen sur route pour le permis G2 à deux centres d'examen non torontois en 2006 venaient de la région de Toronto et que 66 candidats torontois s'étaient présentés à ces deux centres, distants de 300 kilomètres, pour l'examen sur route. Nous avons également remarqué que les candidats habitant à l'intérieur et près des régions desservies par ces deux centres d'examen hors Toronto affichaient un taux de réussite d'environ 80 %, contre une moyenne provinciale de 68 % en 2006.

## RECOMMANDATION 9

Pour que les examens de conduite soient administrés de façon uniforme à l'échelle de la province, le ministère des Transports doit :

- faire enquête sur les écarts importants dans le taux de réussite des centres d'examen et exiger que des mesures correctives soient prises pour réduire les écarts;
- examiner le temps requis pour faire passer les examens sur route en incluant toutes les manœuvres à évaluer et en reconnaissant que ce temps pourrait varier selon la municipalité où le centre est situé.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Dans le cadre de son programme de vérification axé sur le risque, le Ministère, conjointement

avec le fournisseur de services, a élaboré des critères afin de repérer les centres d'examen de conduite dont le taux de réussite ou d'échec est exceptionnellement faible ou élevé. Il a pris des mesures appropriées (formation additionnelle, évaluation des employés, examen des parcours d'épreuve, etc.) afin de redresser les écarts notables.

Le Ministère a entrepris un examen des parcours d'épreuve de conduite, des feuilles de pointage et du matériel de formation afin de confirmer la conformité aux critères applicables aux examens sur route, et il assure le suivi des écarts.

### Service à la clientèle

Aux termes de l'entente, le fournisseur de services doit se conformer à un certain nombre de normes relatives au niveau de service afin d'offrir au public des services de qualité dans des délais raisonnables. Les candidats peuvent réserver un examen sur route par le biais d'un système téléphonique automatisé, en ligne ou en personne à un centre d'examen de conduite. Dans notre *Rapport annuel 2001*, nous faisons remarquer que l'incidence de temps d'attente de plus de 29 semaines (six mois) pour un examen sur route constituait un problème chronique. Il y a eu une nette amélioration depuis. Selon la norme de rendement prévue dans l'entente de délégation, les temps d'attente pour l'examen sur route ne doivent pas dépasser 42 jours à compter de la date où la demande de rendez-vous a été présentée. En octobre 2006, le temps d'attente moyen à l'échelle de la province pour toutes les catégories de permis était de trois à quatre semaines.

En plus de s'assurer que les temps d'attente sont raisonnables, le fournisseur de services doit exploiter et maintenir un centre d'appels. L'entente avec le fournisseur de services définit les normes de rendement pour les heures d'ouverture, le temps de

réponse aux appels, le temps moyen par appel et les demandes de renseignements en français.

L'entente exige également du fournisseur de services qu'il prépare un plan de traitement et de règlement des plaintes et le soumette au Ministère. Le fournisseur envoie des rapports sommaires mensuels sur les plaintes au Ministère depuis 2005. Cependant, au moment de notre vérification, le Ministère n'avait effectué aucune analyse pour vérifier si le contenu du rapport et le processus de traitement des plaintes du fournisseur étaient satisfaisants.

Sauf en ce qui concerne les temps d'attente, les normes de rendement relatives au service à la clientèle sont classées comme présentant un risque moyen ou faible. Comme il est mentionné plus haut, en date d'avril 2007, le Ministère évaluait la conformité du fournisseur aux normes à risque élevé seulement et il n'avait donc pas évalué sa conformité aux autres normes de rendement en matière de service à la clientèle.

### RECOMMANDATION 10

Pour maintenir un niveau élevé de service à la clientèle, le ministère des Transports doit surveiller périodiquement la conformité du fournisseur aux normes de rendement en matière de service à la clientèle, y compris son processus de traitement et de règlement des plaintes.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère continue d'améliorer le service à la clientèle grâce à un cadre exhaustif englobant la collecte des données tirées des cartes-commentaires, de la correspondance du ministre, des constatations de vérification, du système de suivi des plaintes du fournisseur et des résultats des sondages auprès des clients. Le Ministère et le fournisseur de services utilisent ces données pour assurer la conformité aux normes de traitement et de règlement

des plaintes et pour améliorer le service à la clientèle à tous les points de prestation des services.

D'après les résultats d'un sondage mené en 2004-2005, le taux de satisfaction de la clientèle aux centres d'examen de conduite était de 88 % à l'échelle de la province. Un sondage semblable est prévu pour 2007-2008.

## Rendement et formation des examinateurs

Aux termes de l'entente avec le fournisseur de services, le Ministère doit offrir une formation aux formateurs du fournisseur ainsi que des cours périodiques de préservation de l'acquis pour que les examinateurs puissent maintenir leurs qualifications. Selon une des normes de rendement, 95 % des examinateurs de permis de conduire doivent assister à toutes les catégories de cours de maintien des compétences durant chaque année civile.

Le Ministère n'avait pas surveillé la formation des examinateurs par le fournisseur de services pour vérifier s'ils avaient suivi les cours de formation ou de recyclage requis. La moitié des examinateurs qui ont répondu à notre sondage ont reconnu qu'ils n'interprétaient pas les normes relatives à l'examen sur route de façon uniforme et qu'ils avaient besoin de cours supplémentaires de formation ou de recyclage.

Par ailleurs, pour assurer l'uniformité de la prestation et de l'administration des examens sur route G2 à l'échelle de la province et pour aider à cerner les besoins en formation, les examens doivent être observés périodiquement par un gestionnaire ou un superviseur du centre d'examen. Ces observations de l'examineur sont désignées sous le terme « visites de vérification ». Selon la politique du Ministère, chaque examinateur de permis de conduire doit recevoir au moins deux visites de vérification tous les six mois. Bien que le fournisseur de services communique au Ministère le nom de tous les employés qui ont reçu des visites de vérification, le

Ministère n'assure pas de suivi. Nous avons constaté que la fréquence des visites de vérification variait beaucoup. Par exemple, plus de 450 visites de vérification ont été effectuées au cours des six premiers mois de 2006, contre moins de 90 au cours des six derniers mois.

L'initiative des « évaluations mystères » introduite par le Ministère au début de 2007 incluait également des vérifications des centres d'examen de conduite et du rendement au volant des examinateurs. À la fin de notre vérification, le Ministère a indiqué qu'il assurait le suivi des résultats de ses vérifications.

### RECOMMANDATION 11

Afin de maintenir une norme élevée pour les examens de conduite, le ministère des Transports doit s'assurer :

- que tous les examinateurs de permis de conduire reçoivent la formation requise;
- que leur travail est évalué périodiquement et que des procédures efficaces de gestion du rendement sont suivies.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation. Le Ministère a amélioré la surveillance et les communications avec le fournisseur de services pour s'assurer que tous les examinateurs de permis de conduire reçoivent une formation appropriée et que les dossiers de formation du fournisseur de services sont documentés, tenus à jour et mis à la disposition de chaque examinateur de permis de conduire.

Le contrat exige du fournisseur de services qu'il soumette chaque examinateur de permis de conduire à deux évaluations pratiques tous les six mois. Le Ministère travaille avec le fournisseur de services à améliorer le rendement des examinateurs de permis de conduire en leur fournissant une rétroaction périodique en temps opportun.