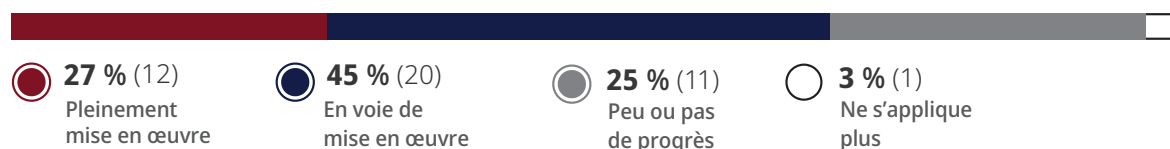


Ministère des Transports

Formation des conducteurs et examen de conduite

// Conclusion globale

44 recommandations



Au 31 août 2025, le ministère des Transports (le Ministère) avait pleinement mis en œuvre 27 % des mesures que nous avons recommandées dans notre audit de 2023, **Formation des conducteurs et examen de conduite**. Le Ministère a fait des progrès dans la mise en œuvre de 45 % des mesures recommandées.

Le Ministère a pleinement mis en œuvre des recommandations, notamment l'examen des études universitaires et la détermination des possibilités d'améliorer l'efficacité de la formation des conducteurs débutants, la mise en œuvre d'un processus d'assurance de la qualité pour examiner régulièrement l'exhaustivité et la pertinence des évaluations médicales des conducteurs, et l'élaboration de procédures opérationnelles normalisées concernant les exigences relatives aux pièces d'identité pour obtenir un permis de conduire dans des circonstances atténuantes.

Le Ministère a fait peu de progrès à l'égard de 25 % des mesures recommandées, notamment la détermination de la pertinence de l'examen de conduite G (sur route) réduit dans l'évaluation des conducteurs, et la mise en œuvre d'outils de surveillance et d'application de la loi pour dissuader le recours à des services interdits de formation des conducteurs.

Le Ministère a souligné que plusieurs thèmes soulevés dans nos recommandations concernant les examens et la formation des conducteurs pour l'obtention d'un permis de conduire de catégorie G sont liés à la formation des conducteurs, aux examens et aux programmes de délivrance de permis relatifs à d'autres catégories de permis de véhicules utilitaires. Afin d'assurer une approche cohérente et uniforme à l'égard des changements de programme et d'éviter une pensée cloisonnée en ce qui concerne la révision des politiques, le Ministère a mis sur pied un groupe de travail sur l'apprentissage, la formation, les examens et la délivrance de permis pour les conducteurs (le groupe de travail) composé de représentants de multiples divisions du Ministère. Au 31 août 2025, le groupe de travail avait achevé la mise au point de ses principes stratégiques, et une équipe des projets spéciaux avait été mise sur pied dans le but d'effectuer un examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026. L'équipe des projets spéciaux prévoit utiliser les analyses du Ministère effectuées en réponse aux **recommandations 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 et 18** pour éclairer ses travaux. Au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas déterminé de changements potentiels et d'échéanciers connexes pour la plupart de ces recommandations.

Les mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations sont exposées à l'**annexe**.

// **État des mesures prises en réponse aux recommandations**

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre février et août 2019. Nous avons obtenu du ministère des Transports une déclaration écrite selon laquelle, au 19 novembre 2025, il avait fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des recommandations que nous avons formulées dans notre audit initial il y a deux ans.

1. Examens de conduite

Lors de notre audit initial, nous avons relevé que les conducteurs débutants des régions urbaines avaient tendance à choisir de passer leur examen de conduite G2 (en ville) et G (sur route) dans les centres Test au Volant en région rurale et suburbaine qui, dans de nombreux cas, utilisent des parcours d'examen moins complexes et affichent des taux de réussite plus élevés. Nous avons également constaté que ces conducteurs débutants étaient impliqués dans un plus grand nombre de collisions comparativement aux conducteurs débutants qui ont passé leur examen de conduite au Centre Test au Volant le plus près de leur lieu de résidence. Bien qu'il ait relevé cette tendance, le Ministère n'avait pas analysé pourquoi cela se produisait, l'incidence que cela avait sur la sécurité routière ou la question de savoir si des contrôles devraient être mis en place pour encourager les conducteurs débutants à passer leurs examens routiers dans les régions où ils vivent, travaillent ou étudient.

Nous avons également constaté que le Ministère ne disposait pas d'une analyse et d'une évaluation stratégiques adéquates concernant la réduction du nombre d'exigences relatives à l'examen de conduite G (sur route) en 2022 en raison des arriérés créés par la pandémie de COVID-19. Le Ministère a maintenu ces réductions pendant deux ans de plus que prévu, une fois les arriérés éliminés. Environ 54 000 automobilistes d'autres pays n'avaient pas été soumis à un examen pour des manœuvres de conduite importantes, comme le stationnement en parallèle, les virages à trois points et la conduite à proximité des piétons.

De plus, le Ministère n'imposait pas de période d'attente lorsque des candidats échouaient à leur test de connaissances. En Ontario, un test de connaissances est passé avant toute pratique de conduite. Entre janvier 2018 et mars 2023, 10 % (190 000) des conducteurs débutants ont réussi le test après plus de trois tentatives infructueuses en une visite, tandis que 1 % (19 000) l'ont fait plus de cinq fois.

Recommandation 1 : Mesure 1

Pour que ses examens de conduite permettent de déterminer efficacement si les conducteurs débutants sont suffisamment préparés pour conduire en toute sécurité sur les routes de l'Ontario, le ministère des Transports doit :

- évaluer l'incidence, sur la sécurité routière, des conducteurs débutants des régions urbaines qui passent leur examen de conduite dans les centres Test au Volant en région rurale et suburbaine;

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2026.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère est en train d'évaluer l'incidence qu'ont sur la sécurité routière les conducteurs débutants des régions urbaines qui passent leur examen de conduite dans les centres Test au Volant en région rurale et suburbaine. Il a analysé les résultats des examens, y compris les tests de connaissances et les examens de conduite G2 (en ville) et G (sur route), ainsi que les taux de blessures et de collisions mortelles après la délivrance des permis.

Le Ministère prévoit analyser plus en détail les résultats des examens et les données sur les collisions par groupe, comme l'âge, le sexe, le statut d'échange de permis et les types de collisions, afin d'évaluer de manière plus approfondie les comportements liés aux déplacements. Le Ministère prévoit terminer son examen d'ici décembre 2026.

Recommandation 1 : Mesure 2

- en fonction de cette évaluation, déterminer et mettre en place des restrictions raisonnables qui interdisent aux conducteurs débutants de centres urbains de passer leur examen de conduite dans un centre Test au Volant à l'extérieur de leur lieu de résidence, de travail ou d'études.

État :  **Peu ou pas de progrès.**

Détails

Nous avons constaté qu'en raison de l'ordre dans lequel les travaux du Ministère dans le cadre de la **recommandation 1** avaient été effectués, peu de progrès avaient été réalisés à l'égard de cette mesure recommandée. Le Ministère a indiqué que des travaux sont en cours pour évaluer les comportements liés aux déplacements, en mettant l'accent sur l'examen de conduite G (sur route).

Au début de 2025, le Ministère a déterminé que la meilleure façon de donner suite aux recommandations relatives aux programmes d'évaluation et de formation des conducteurs pour les permis de catégorie G est de procéder à un examen exhaustif des programmes au moyen d'une approche cohérente et uniforme. Le Ministère a mis sur pied une équipe des projets spéciaux dans le but d'effectuer un examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, après quoi il prévoit déterminer les changements de programme qui pourraient être nécessaires pour mettre en œuvre cette mesure recommandée.

Recommandation 2 : Mesures 1 et 2

Pour comprendre l'incidence complète de l'examen de conduite G réduit (sur route) et prendre des décisions fondées sur des données probantes au sujet de cet examen, le ministère des Transports doit :

- effectuer une analyse stratégique approfondie de l'incidence de l'examen de conduite G réduit (sur route), y compris les répercussions liées aux conducteurs provenant de pays n'ayant pas conclu d'entente de réciprocité avec l'Ontario pour l'échange de permis de conduire;
- suivre et comparer les taux de collisions des conducteurs qui réussissent l'examen de conduite G réduit (sur route) à ceux des conducteurs qui ont réussi l'examen de conduite G complet (sur route) sur une période suffisante pour déterminer s'il en découle une augmentation du risque pour la sécurité routière;

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2026.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait effectué une comparaison préliminaire des taux d'accidents mortels et de collisions causant des blessures sur une période de 12 mois avant la mise en œuvre (2018-2019) et après la mise en œuvre (2022-2023) de l'examen de conduite G réduit (sur route) afin de déterminer l'incidence sur le risque pour la sécurité routière.

Le Ministère prévoit mener une analyse plus poussée des données avant d'effectuer un examen approfondi des politiques afin de déterminer si d'autres options stratégiques sont appropriées. Le Ministère prévoit terminer l'analyse des données et l'examen des politiques d'ici décembre 2026.

Recommandation 2 : Mesure 3

- déterminer, à partir de ces analyses, s'il convient de continuer à utiliser l'examen de conduite G réduit (sur route).

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère a accompli peu de progrès dans la mise en œuvre de cette mesure recommandée. En se fondant sur l'analyse des données relatives à l'examen de conduite G réduit (sur route) mentionnée aux **mesures 1 et 2 de la recommandation 2**, le Ministère prévoit effectuer une évaluation complète de l'examen de conduite afin de mieux évaluer les compétences de conduite et la sensibilisation à la sécurité, en utilisant les données des années futures pour examiner les causes des risques élevés et déterminer si d'autres options stratégiques sont appropriées. Comme il est mentionné à la **mesure 2 de la recommandation 1**, l'équipe des projets spéciaux du Ministère devrait terminer son examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, après quoi le Ministère prévoit déterminer les changements de programme qui pourraient être nécessaires pour mettre en œuvre cette mesure recommandée.

Recommandation 3 :

Pour encourager les conducteurs débutants à étudier plus efficacement les règles de circulation avant de se soumettre au test de connaissances G1, nous recommandons au ministère des Transports d'examiner les pratiques exemplaires d'autres administrations, comme le Québec, la Colombie-Britannique et le Manitoba, et de déterminer s'il devrait instaurer une période d'attente avant qu'une personne puisse reprendre le test ou limiter le nombre de tests qui peuvent être effectués en une seule journée.

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2026.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère était en voie de mettre en œuvre cette recommandation. En juillet 2024, il a mené des enquêtes auprès des provinces canadiennes et d'administrations de premier plan en matière de sécurité routière à l'échelle internationale. Le Ministère a constaté que d'autres administrations avaient des périodes d'attente allant de 1 à 28 jours ainsi que des politiques différentes en matière de formation et d'examen des conducteurs.

Le Ministère a également effectué une analyse des données et a constaté que le risque de collision est élevé pour les conducteurs qui ont eu besoin de plusieurs essais pour réussir leur test de connaissances, surtout si ces essais étaient répétés le même jour. En se fondant sur ces données, le Ministère a suggéré qu'une période d'attente d'au moins deux à trois jours pour les tests de connaissances pourrait s'avérer appropriée en Ontario.

Le Ministère prévoit effectuer d'autres analyses pour déterminer la période d'attente appropriée. Comme il est mentionné à la **mesure 2 de la recommandation 1**, l'équipe des projets spéciaux du Ministère devrait terminer son examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, après quoi le Ministère prévoit déterminer les changements de programme qui pourraient être nécessaires pour mettre en œuvre cette recommandation.

2. Cours de conduite

Lors de notre audit initial, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas cerné, surveillé de façon continue et analysé les causes profondes des taux élevés de collisions chez les conducteurs débutants qui ont suivi le programme de cours de conduite pour conducteurs débutants et qui ont choisi de profiter du rabais temporel, qui permet aux conducteurs de raccourcir leur période de conduite supervisée G1 et de passer l'examen de conduite G2 (en ville) jusqu'à quatre mois plus tôt. Par ailleurs, le Ministère n'avait pas déterminé le nombre d'heures recommandé qu'un conducteur débutant doit consacrer à la pratique de la conduite, n'avait pas fourni de directives aux conducteurs débutants qui ont choisi de ne pas adhérer au programme facultatif de cours de conduite pour conducteurs débutants, et n'avait pas précisé si les 10 heures de pratique de conduite incluses dans le programme de formation des conducteurs débutants sont suffisantes.

Outre le programme de cours de conduite pour conducteurs débutants, le Ministère ne réglementait pas et ne surveillait pas les services payants offerts par des écoles de conduite et des instructeurs (titulaires ou non d'un permis). Par exemple, certains moniteurs de conduite suivaient les inspecteurs lors d'examens de conduite pour apprendre les parcours d'examen spécifiques et les manœuvres testées, et ce, afin de montrer aux élèves comment réussir les examens au lieu de se concentrer sur l'enseignement de l'ensemble complet des compétences requises pour conduire en toute sécurité.

Le Ministère ne supervisait pas efficacement les écoles de conduite qui offrent des programmes de cours pour débutants et leurs moniteurs. Le programme de surveillance du Ministère était principalement axé sur l'examen de la documentation pendant les audits de conformité, de sorte qu'il était difficile pour le personnel du Ministère de mieux comprendre les activités courantes des écoles de conduite. Le Ministère n'effectuait pas non plus un suivi constant auprès des écoles de conduite pour confirmer qu'elles avaient corrigé les infractions relevées lors des audits de conformité.

Le Ministère n'avait pas de politique pour déterminer les types de mesures de suivi nécessaires en vue de régler les infractions signalées dans le cadre des audits de conformité des écoles offrant des cours de conduite pour conducteurs débutants. Nous avons retenu les services d'une entreprise pour qu'elle effectue des évaluations mystères dans des écoles de conduite à risque élevé et, dans le cadre de celles-ci, 11 des 14 enquêteurs déguisés en clients mystères se sont vus délivrer des certificats de formation de conducteur débutant alors qu'ils n'avaient pas suivi la totalité des 10 heures de formation pratique requises.

Recommandation 4 : Mesure 1

Pour que les conducteurs débutants soient mieux préparés à conduire en toute sécurité sur les routes de l'Ontario, le ministère des Transports doit :

- examiner et cerner les possibilités d'améliorer l'efficacité du programme de formation des conducteurs débutants (le programme), y compris le nombre minimal d'heures de pratique de conduite;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère a examiné des études universitaires et cerné des possibilités d'améliorer l'efficacité de la formation des conducteurs débutants, y compris des composantes et des modules d'apprentissage supplémentaires et une formation informatisée sur la perception des dangers. Le Ministère a également sondé des administrations nord-américaines et internationales, comme il est mentionné à la **recommandation 3**, afin de cerner des programmes donnant un rabais temporel et d'en apprendre davantage sur le nombre minimal recommandé d'heures de conduite.

Recommandation 4 : Mesures 2, 3 et 4

- en se fondant sur les pratiques exemplaires d'autres administrations, réévaluer la disposition relative au rabais dit temporel qui permet aux conducteurs débutants de raccourcir la période de conduite supervisée après la fin du programme;
- mettre en œuvre, en fonction de son examen, les changements nécessaires pour améliorer le programme;
- après avoir modifié le programme, déterminer si tous les conducteurs débutants devraient être tenus de le suivre.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté qu'en raison de l'ordre dans lequel les travaux du Ministère dans le cadre de la **recommandation 4** avaient été effectués, peu de progrès avaient été réalisés dans la mise en œuvre de ces mesures recommandées. Le Ministère s'emploie actuellement à déterminer comment les approches visant à améliorer l'efficacité de la formation des conducteurs débutants qu'il a cernées dans le cadre de la **mesure 1 de la recommandation 4** s'inscriraient dans le contexte des exigences des programmes de l'Ontario.

Pour mieux comprendre les tendances en matière de collisions chez les nouveaux conducteurs, le Ministère a également analysé les données sur les collisions en Ontario de 2018 à 2023 et a remarqué que les caractéristiques démographiques des conducteurs avaient une incidence sur la sécurité routière. Par exemple, le risque que de jeunes conducteurs de sexe masculin provoquent des collisions diminue 24 mois après l'obtention d'un permis de conduire G2 (en ville) par rapport aux autres conducteurs.

L'analyse des données par le Ministère a révélé une diminution du risque de collision pour tous les conducteurs débutants au cours des 24 mois suivant l'obtention de leur permis G2 (en ville), les conducteurs débutants qui ont bénéficié du rabais temporel relatif au programme de cours de conduite pour conducteurs débutants affichant un taux plus élevé de collisions pendant environ six mois après l'obtention de leur permis G2. Pour évaluer davantage le risque de collision de ce groupe, le Ministère a effectué une analyse supplémentaire des données et a constaté que l'augmentation initiale apparente du risque de collision est probablement attribuable à une plus grande exposition aux possibilités de collision. Les conducteurs débutants qui ont bénéficié du rabais temporel relatif au programme de cours de conduite pour conducteurs débutants peuvent conduire plus que les conducteurs qui n'en ont pas profité, et peuvent être plus susceptibles d'avoir facilement accès à un véhicule, d'être employés ou de circuler sur des autoroutes achalandées.

Nous avons constaté que malgré les recherches effectuées, le Ministère a fait peu de progrès dans la réévaluation et la mise en œuvre de changements visant à améliorer le programme de formation des conducteurs débutants. Comme il est mentionné à la **mesure 2 de la recommandation 1**, l'équipe des projets spéciaux du Ministère devrait terminer son examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, après quoi le Ministère prévoit déterminer les changements de programme qui pourraient être nécessaires pour mettre en œuvre ces mesures recommandées.

Recommandation 5 : Mesure 1

Pour que les conducteurs débutants soient bien préparés à conduire en toute sécurité sur les routes de l'Ontario et pour protéger l'intégrité du processus d'examen de conduite du Ministère, le ministère des Transports doit :

- examiner les types de services de formation des conducteurs offerts sur le marché (y compris la pratique de la formation sur les parcours) et évaluer leur incidence sur les conducteurs débutants et sur l'intégrité du processus d'examen de conduite;

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2026.**

Détails

Nous avons constaté qu'à la suite de notre audit de 2023, le Ministère avait procédé à une analyse des médias sociaux pour examiner les services potentiellement problématiques. Le Ministère a trouvé des publicités pour de la formation sur les parcours, des instructeurs non titulaires d'un permis du Ministère, des garanties de réussite dès le premier essai, des leçons à bas prix et la vente de certificats de formation de conducteur débutant. Le Ministère a également effectué une analyse des données qui donne à penser que les cours de formation de conducteur débutant plus onéreux sont corrélés à des taux de réussite plus élevés aux examens de conduite et à des taux plus faibles de collisions avec responsabilité.

L'analyse des administrations par le Ministère, mentionnée à la **recommandation 3**, a révélé que la formation sur les parcours est considérée comme une source de préoccupation, certaines administrations imposant des pénalités et des amendes et établissant des cartes de « zones interdites » qui indiquent les endroits où les écoles de conduite ne sont pas autorisées à donner de la formation. Le Ministère a conclu que les approches d'atténuation possibles comprennent l'exécution d'enquêtes et la prise de mesures d'application en vue de mettre fin aux pratiques de formation sur les parcours, ainsi que le fait de prévoir des examens de conduite plus longs et plus variés. Le Ministère prévoit effectuer une analyse plus poussée de la faisabilité de la mise en œuvre des approches d'atténuation pour s'assurer de choisir une approche optimale à l'égard des changements potentiels au programme.

D'ici décembre 2026, le ministère prévoit mener un sondage supplémentaire auprès des moniteurs de conduite et des élèves afin de mieux comprendre les facteurs qui mènent à la formation sur les parcours et d'évaluer la meilleure façon d'y remédier.

Recommandation 5 : Mesures 2 et 3

- à partir de cette évaluation, proposer des modifications à la réglementation pour interdire les services de formation des conducteurs qui compromettent la capacité du Ministère d'évaluer les compétences de conduite des conducteurs débutants dans le cadre de son processus d'examen;
- mettre en œuvre des outils de surveillance et d'application de la loi pour dissuader le recours à des services interdits de formation des conducteurs.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté qu'en raison de l'ordre dans lequel les travaux du Ministère dans le cadre de la **recommandation 5** avaient été effectués, peu de progrès avaient été réalisés dans la mise en œuvre de ces mesures recommandées. Comme il est mentionné à la **mesure 2 de la recommandation 1**, l'équipe des projets spéciaux du Ministère devrait terminer son examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, après quoi le Ministère prévoit déterminer les changements de programme qui pourraient être nécessaires pour mettre en œuvre ces mesures recommandées.

Recommandation 6 : Mesures 1, 2 et 3

Pour renforcer la surveillance des écoles de conduite, le ministère des Transports doit :

- élaborer et mettre en œuvre une politique officielle pour exiger un suivi rapide sur place dans les écoles de conduite lorsque les audits révèlent des infractions graves ou un nombre élevé d'infractions à la conformité afin de déterminer si elles ont été résolues;
- élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour effectuer périodiquement des évaluations mystères rentables dans les écoles de conduite qu'il juge à risque élevé;
- documenter et évaluer régulièrement les progrès signalés dans le cadre des suivis auprès des écoles de conduite pour orienter les futures mesures de supervision et d'application de la loi.

État :  En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2026.

Détails

Nous avons constaté qu'en 2024, le Ministère avait effectué 195 audits et que 86 sanctions (44 %) avaient été imposées à des écoles de conduite. Le Ministère a envoyé des lettres normalisées d'avertissement et de non-conformité aux écoles de conduite ayant commis des infractions graves ou un nombre élevé d'infractions à la conformité, et il a révoqué les permis de sept écoles. Le Ministère a également audité de nouveau un certain nombre d'écoles de conduite en 2024-2025 pour faire le suivi des constatations de l'audit de l'année précédente concernant les infractions à la conformité. Le Ministère a mis au point un outil pour faire le suivi des constatations des audits des écoles de conduite et pour évaluer les progrès réalisés dans le traitement des infractions antérieures. Il officialise également les exigences de suivi de son processus d'audit, et il prévoit élaborer une évaluation documentée des progrès réalisés par les écoles de conduite pour ce qui est de remédier aux infractions.

En octobre 2024, le Ministère a retenu les services d'un expert-conseil tiers afin d'élaborer un modèle de surveillance fondé sur le risque assorti de sanctions croissantes pour les programmes de formation des conducteurs de l'Ontario, y compris un suivi en temps opportun auprès des écoles de conduite pour les infractions à la conformité.

Le Ministère recevra les recommandations de l'expert-conseil d'ici décembre 2025, et il prévoit ensuite mettre en œuvre une stratégie pour effectuer des évaluations mystères dans les écoles de conduite. Pour éviter les retards, en décembre 2024, le Ministère a retenu les services de deux entreprises qui ont commencé à effectuer des évaluations mystères dans les écoles de conduite au début de 2025. Les évaluations mystères ont indiqué un taux de cas de non-conformité aux normes de formation des conducteurs de près de 40 %, et le Ministère examine ces cas. Les conséquences possibles pour les écoles de conduite non conformes pourraient inclure la révocation des permis des moniteurs de conduite et des écoles de conduite.

Le Ministère a également retenu les services d'un conseiller tiers pour peaufiner davantage son approche en matière de mesures d'application de la loi. Une fois qu'il aura reçu les recommandations de son conseiller, le Ministère prévoit élaborer un modèle et une politique de surveillance fondés sur le risque d'ici décembre 2026.

3. Le Système de délivrance graduelle des permis pourrait ne pas préparer adéquatement les conducteurs moins expérimentés d'autres pays à conduire en Ontario

Dans notre audit initial, nous avons constaté que le Ministère autorisait différentes exceptions aux exigences d'examen du Système graduel de délivrance des permis pour les conducteurs d'autres pays qui n'ont pas conclu d'entente de réciprocité pour l'échange de permis de conduire avec l'Ontario. Par exemple, les conducteurs qui comptaient moins de deux ans d'expérience de conduite dans d'autres pays (environ 60 % ou 78 000) n'étaient pas tenus d'attendre 12 mois avant de passer leur examen de conduite G2 (en ville). Après avoir passé les examens de conduite G2 (en ville) et G (sur la route), ces conducteurs affichaient un taux de collisions beaucoup plus élevé (6,31 %) que le taux moyen de collisions des conducteurs nouvellement titulaires d'un permis de catégorie G de l'Ontario (3,60 %).

Recommandation 7 : Mesures 1 et 2

Pour mieux préparer les conducteurs débutants d'autres pays à circuler sur les routes de l'Ontario, le ministère des Transports doit :

- effectuer une recherche pour déterminer si ces conducteurs sont confrontés à des défis uniques qui les impliquent dans un plus grand nombre de collisions;
- réévaluer l'incidence de l'élimination de la période d'attente de 12 mois entre les examens de conduite G1 (connaissances) et G2 (en ville);

État :  En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2026.

Détails

Nous avons constaté qu'à la suite de notre audit, le Ministère a examiné des études universitaires sur les comportements de conduite des nouveaux arrivants et a fait des recherches sur les approches adoptées dans des administrations au Canada, en Amérique du Nord et en Europe concernant la délivrance de permis aux conducteurs de pays qui n'ont pas conclu d'entente de réciprocité pour l'échange de permis de conduire. Le Ministère a également analysé les données sur les collisions en Ontario de 2021 à 2024 et a déterminé que les jeunes conducteurs de sexe masculin provenant de pays sans entente de réciprocité pour l'échange de permis de conduire présentaient un risque plus élevé de causer des collisions au cours de la première année suivant l'obtention d'un permis de catégorie G. Le Ministère évalue les résultats de ses recherches et de son analyse des données sur les collisions pour déterminer s'il est nécessaire d'apporter des changements au processus actuel de délivrance des permis.

Comme il est mentionné à la **mesure 2 de la recommandation 1**, l'équipe des projets spéciaux du Ministère devrait terminer son examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, ce qui comprend une évaluation de l'incidence de l'élimination de la période d'attente de 12 mois pour les nouveaux arrivants.

Recommandation 7 : Mesure 3

- selon les résultats de la recherche et de la réévaluation du Ministère, apporter les changements nécessaires aux programmes de cours de conduite et d'examens de conduite.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté qu'en raison de l'ordre dans lequel les travaux du Ministère dans le cadre de la **recommandation 7** avaient été effectués, peu de progrès avaient été réalisés dans la mise en œuvre de cette mesure recommandée. Comme il est mentionné à la **mesure 2 de la recommandation 1**, l'équipe des projets spéciaux du Ministère devrait terminer son examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, après quoi le Ministère prévoit déterminer les changements de programme qui pourraient être nécessaires pour mettre en œuvre cette mesure recommandée.

4. Surveillance des conducteurs titulaires d'un permis de conduire qui posent un risque élevé

Dans notre audit initial, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas identifié les conducteurs qui pouvaient poser un risque plus élevé de collision d'après leurs antécédents d'infractions de conduite et de suspensions répétées. Le Ministère peut exiger que les conducteurs suivent des cours de recyclage seulement après qu'ils ont été reconnus coupables devant les tribunaux d'infractions graves comme une conduite imprudente ayant causé des lésions corporelles. En 2022, le Ministère a exigé qu'environ 5 % seulement des plus de 2 500 conducteurs qui ont reçu deux suspensions ou plus la même année suivent des cours sur l'amélioration des conducteurs ou sur la conduite préventive.

De plus, le Ministère n'a pas expressément mesuré les compétences des conducteurs de 80 ans et plus. Le Ministère utilisait un test cognitif qui exigeait que les conducteurs dessinent une horloge, mais n'examinait pas les fonctions motrices et la coordination, la concentration, la capacité auditive, la perception spatiale et le temps de réaction.

De plus, le Ministère ne disposait pas d'un programme pour communiquer régulièrement avec les médecins afin de les sensibiliser à la nécessité de signaler les problèmes de santé qui rendent la conduite dangereuse pour une personne. Le Ministère n'était pas en mesure de quantifier le nombre de cas non déclarés de conducteurs ayant des problèmes de santé. Nous avons également constaté que le Ministère ne documentait pas toujours sa décision d'annuler la suspension du permis de conducteurs qui avaient été jugés médicalement inaptes à conduire.

Recommandation 8 : Mesure 1

Afin d'encourager la sécurité routière et d'appliquer rapidement des mesures correctives aux conducteurs ayant des antécédents de suspensions de permis et d'infractions répétées au volant, le ministère des Transports doit :

- repérer régulièrement les conducteurs ayant un dossier de suspensions de permis et d'infractions répétées au volant et qui, selon les données du Ministère, sont plus susceptibles de causer une collision;

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2025.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère a examiné des études universitaires et des approches d'autres administrations pour remédier aux dangers de collision liés aux conducteurs à risque élevé. Le Ministère a également analysé les données de l'Ontario sur les conducteurs et les collisions entre 2011 et 2023 afin de repérer les groupes de conducteurs à risque élevé et à faible risque. Dans son analyse, le Ministère s'est concentré sur la détermination des combinaisons d'événements dans les dossiers des conducteurs qui indiquent un risque élevé de causer une collision, mais qui pourraient autrement ne pas déclencher l'imposition d'une sanction. Il peut s'agir par exemple de points d'inaptitude ou de l'obligation de suivre un programme de recyclage.

À partir de ces recherches et de cette analyse, le Ministère s'emploie à mettre au point, d'ici décembre 2025, un système de notation pour détecter régulièrement les conducteurs à risque élevé devant être aiguillés vers une formation de rattrapage.

Recommandation 8 : Mesure 2

- élargir les critères pour inclure les conducteurs soumis à des mesures correctives et de recyclage.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté qu'en raison de l'ordre dans lequel les travaux du Ministère dans le cadre de la **recommandation 8** avaient été effectués, peu de progrès avaient été réalisés dans la mise en œuvre de cette mesure recommandée. Le Ministère évalue ses recherches et son analyse des données sur les habitudes de conduite à risque élevé afin de déterminer s'il est nécessaire d'élargir les critères pour exiger des conducteurs qu'ils prennent des mesures correctives, en fonction du système de notation qu'il élabore aux termes de la **mesure 1 de la recommandation 8**. Comme il est mentionné à la **mesure 2 de la recommandation 1**, l'équipe des projets spéciaux du Ministère devrait terminer son examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, après quoi le Ministère prévoit déterminer les changements de programme qui pourraient être nécessaires pour mettre en œuvre cette mesure recommandée.

Recommandation 9 : Mesures 1 et 2

Pour améliorer la sécurité routière compte tenu du nombre croissant de conducteurs âgés, nous recommandons au ministère des Transports d'examiner et d'adopter les pratiques exemplaires d'autres administrations, notamment :

- réexaminer les compétences de conduite des conducteurs âgés;
- exiger des évaluations médicales régulières pour tous les conducteurs de 80 ans et plus.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait pleinement mis en œuvre cette recommandation. À la suite de notre audit de 2023, le Ministère a effectué une analyse des administrations et une revue de la littérature, et il en est ressorti que cinq provinces canadiennes, plusieurs pays européens et certaines administrations australiennes exigent que les conducteurs âgés fassent l'objet d'une évaluation médicale lorsqu'ils renouvellent leur permis. La plupart des États américains exigent principalement que les conducteurs âgés satisfassent aux exigences en matière de vision pour le renouvellement de leur permis, généralement à des intervalles plus courts que la population générale. Le Ministère a conclu qu'il n'y a pas de fortes corrélations entre les examens de conduite ou les évaluations médicales répétés pour les conducteurs âgés et l'amélioration des résultats en matière de sécurité routière.

Le Ministère a noté que la revue de la littérature qu'il a effectuée donne à penser que les exigences visant à réévaluer la capacité des conducteurs âgés à conduire en toute sécurité peuvent limiter leur mobilité. De plus, les recherches du Ministère indiquent que le renouvellement du permis en personne combiné à l'examen de la vue a été relativement plus utile pour améliorer les résultats en matière de sécurité routière chez les conducteurs âgés. Le Ministère est d'avis que des exigences plus strictes en matière de renouvellement du permis fondées sur l'âge, comme les examens de conduite et les examens médicaux obligatoires, peuvent donner lieu à l'abandon précoce de la conduite chez les personnes âgées, ce qui pourrait les amener à dépendre d'autres moyens de transport et réduire leur autonomie.

À la lumière de ses travaux, le Ministère a déterminé qu'il n'exigerait pas de réexaminer les compétences de conduite des conducteurs âgés et qu'il renforcerait plutôt l'éducation et la sensibilisation à une autoévaluation de l'aptitude à conduire afin de promouvoir l'abandon sain de la conduite et d'aider les médecins à cerner plus efficacement les risques pour la sécurité routière liés à l'âge des aînés. Le Ministère est en train de rédiger l'outil d'autoévaluation qui sera affiché sur son site Web.

Recommandation 10

Pour que le repérage, l'évaluation et la suspension du permis de conducteurs présentant des risques médicaux élevés soient plus complets et effectués rapidement, nous recommandons au ministère des Transports d'offrir périodiquement des activités d'éducation et de sensibilisation pour que les médecins, le personnel infirmier et les optométristes signalent leurs clients aux fins d'examen médical.

État :  En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2025.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère était en train de mobiliser et de sensibiliser périodiquement les professionnels de la santé afin qu'ils signalent les patients aux fins d'évaluation médicale. En 2024, le Ministère a mis à jour les formulaires que les médecins et d'autres professionnels de la santé utilisent pour signaler les préoccupations médicales au sujet des conducteurs. De plus, le Ministère a mis à jour le formulaire propre aux évaluations de la santé mentale afin de mieux relier les évaluations médicales aux normes d'aptitude des conducteurs, et il prévoit achever les mises à jour concernant le formulaire sur les troubles cardiovasculaires d'ici décembre 2025.

Le Ministère a indiqué qu'il avait communiqué avec l'Ontario Medical Association et le ministère de la Santé au sujet des possibilités de mener des activités d'apprentissage auprès des médecins et qu'il confirmera son approche de mobilisation d'ici décembre 2025 à mesure qu'il publiera d'autres formulaires mis à jour ainsi que des lignes directrices connexes.

Recommandation 11 : Mesure 1

Pour que les décisions concernant la suspension du permis de conduire soient fondées sur tous les renseignements médicaux pertinents et qu'elles soient cohérentes et adéquatement étayées, le ministère des Transports doit :

- remanier les formulaires que les médecins utilisent pour fournir au Ministère des renseignements médicaux propres à certains problèmes de santé afin d'y inclure tous les renseignements nécessaires, comme les résultats de tests ou de traitements;

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2025.**

Détails

Nous avons constaté qu'à la lumière des commentaires recueillis dans le cadre d'un sondage mené par le Ministère en 2024 auprès de médecins, celui-ci a remanié le formulaire qu'utilisent les médecins pour l'informer initialement que des conducteurs peuvent avoir des problèmes de santé qui réduisent leur aptitude à conduire en toute sécurité. Ce formulaire a été modifié en vue de le rendre plus clair et de supprimer les renseignements non essentiels.

Le Ministère s'est également employé à réviser les formulaires que remplissent les médecins pour fournir des renseignements supplémentaires sur deux problèmes de santé particuliers après l'avis initial. Le Ministère met à jour le formulaire relatif aux troubles cardiovasculaires afin d'exiger des renseignements sur certains marqueurs de la fonction cardiaque, et il a commencé à utiliser un formulaire mis à jour pour les problèmes de santé mentale nécessitant des renseignements sur la participation à des programmes de traitement. Le Ministère prévoit commencer à utiliser le nouveau formulaire relatif aux troubles cardiovasculaires en décembre 2025, une fois que son groupe d'intervenants composé de médecins aura terminé l'examen du formulaire mis à jour.

Recommandation 11 : Mesure 2

- exiger que les évaluateurs médicaux documentent systématiquement la justification de leurs décisions relatives aux suspensions et rétablissements complexes de permis de conduire;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons constaté qu'en mars 2025, le Ministère a mis sur pied une équipe qui a préparé plus de 60 modules de formation portant sur ses normes médicales et ses procédures d'évaluation. Le Ministère a utilisé ces modules dans le cadre de séances de formation et les a mis à la disposition du personnel pour qu'il les utilise comme documents de référence. En août 2025, le Ministère a également communiqué au personnel qui effectue des évaluations des aptitudes physiques et mentales des conducteurs l'obligation de documenter la justification de leurs décisions relatives aux suspensions et rétablissements complexes de permis de conduire. Cette communication comprenait aussi une liste de pratiques exemplaires visant à aider le personnel à documenter ses évaluations, comme l'inclusion de faits pertinents et la description des résultats et des prochaines étapes liées à l'évaluation.

Recommandation 11 : Mesure 3

- mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité pour examiner régulièrement l'exhaustivité et la pertinence des évaluations médicales.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons constaté qu'en mai 2025, le Ministère a amélioré les capacités de son système de gestion des cas afin que les évaluations des rapports médicaux par le personnel puissent faire l'objet d'audits. En juin 2025, le Ministère a commencé à effectuer des audits mensuels d'assurance de la qualité, dans le cadre desquels les gestionnaires examinent un échantillon d'évaluations par le personnel et consignent les résultats des audits dans un document centralisé où les éventuelles préoccupations et possibilités de formation peuvent être indiquées. Au moins une fois par année, chaque membre du personnel est sélectionné aux fins d'un audit des évaluations qu'il a effectuées au cours du mois. En septembre 2025, le Ministère a résumé les résultats de trois mois d'audits d'assurance de la qualité, et des problèmes mineurs ont été relevés, comme la rapidité de traitement d'un cas.

5. Gestion et supervision des contrats de services liés aux examens de conduite

Dans le cadre d'ententes conclues avec le Ministère, un fournisseur de services (Plenary) a fourni des services d'examen de conduite par l'entremise d'un sous-traitant (Serco). Dans notre audit initial, nous avons constaté que les fonctions de gestion et de supervision des contrats du Ministère étaient inefficaces, car les lacunes de rendement de Plenary/Serco n'avaient pas été corrigées même après que le Ministère eut tenté de tenir le fournisseur de services responsable. Le Ministère n'évaluait pas systématiquement les services d'examen des conducteurs, y compris les examens de conduite, fournis par Plenary/Serco, et il a versé des fonds supplémentaires pour assurer le maintien des niveaux de service, même si les coûts et les risques liés à la prestation des services d'examen de conduite étaient la responsabilité de Plenary/Serco. Le Ministère estimait que l'aide qu'il a accordée à Plenary dans le cadre de la pandémie de COVID-19 avait totalisé environ 35 millions de dollars. Malgré les problèmes de rendement médiocre et les différends au sujet des pénalités, le Ministère a attribué un nouveau contrat au même fournisseur de services sans recourir à un processus concurrentiel.

Notre audit initial avait également révélé que le sous-traitant de Plenary s'était soustrait de ses obligations contractuelles de sous-traitant en communiquant directement avec le Ministère afin, par exemple, de demander des fonds supplémentaires ou des réductions des services offerts, ce qui faisait en sorte d'affaiblir la capacité du Ministère de s'en remettre aux modalités du contrat et de les faire respecter.

Recommandation 12 : Mesure 1

Pour mieux inciter le fournisseur de services à améliorer le service plutôt que d'imposer des pénalités et pour le tenir responsable des produits livrables prévus au contrat, le ministère des Transports doit :

- concevoir et mettre en oeuvre des mesures du rendement qui intègrent des pénalités efficaces en cas de fautes de rendement, y compris des retards au chapitre des produits livrables prévus au contrat;

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2025.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait retenu les services d'un conseiller tiers en 2024 pour analyser et concevoir le futur modèle de prestation des services d'examen des conducteurs. La portée de la mission comprend la mesure et la gestion de la performance. En septembre 2024, le Ministère a reçu des recommandations sur les options de prestation de services et la mesure du rendement, notamment la mise en œuvre d'audits plus fréquents fondés sur une matrice de risque et l'octroi de primes pour dépassement des objectifs en matière de rendement comme solution de rechange aux pénalités financières en cas de mauvais rendement ou de non-conformité. Le Ministère prévoit élaborer des processus détaillés de gestion du rendement qui seront intégrés au futur modèle de prestation des services d'ici décembre 2025.

Recommandation 12 : Mesure 2

- exiger un dépôt initial pour éventualités au titre des pénalités d'exécution en fonction du dossier antérieur;

État :  **Peu ou pas de progrès.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère a accompli peu de progrès dans la mise en œuvre de cette mesure recommandée. Le Ministère prévoit évaluer l'approche recommandée par son conseiller tiers pendant la conception et l'élaboration du futur modèle de prestation des services (voir la **mesure 1 de la recommandation 12**).

Recommandation 12 : Mesure 3

- concevoir et mettre en œuvre des mesures incitatives (en plus des pénalités) pour promouvoir la conformité et des réponses adéquates du fournisseur de services.

État :  En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2025.

Détails

Comme il est mentionné à la **mesure 1 de la recommandation 12**, le Ministère prévoit élaborer des processus détaillés de gestion du rendement, y compris des incitatifs au rendement et des pénalités, qui seront intégrés au futur modèle de prestation des services d'ici décembre 2025.

Recommandation 13

Pour favoriser une gestion efficace des contrats et des relations entre le ministère des Transports et son fournisseur de services, et pour éviter de miner la position contractuelle du Ministère, nous recommandons au Ministère de veiller à ce que les communications avec les entrepreneurs reposent sur des modes de prestation contractuels adéquats.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait réduit la nécessité pour le fournisseur de services de chercher à communiquer avec lui par l'entremise de modes non contractuels (par exemple, par l'entremise de sous-traitants) en améliorant les communications récurrentes au moyen de modes de prestation contractuels appropriés. En 2024, le Ministère a commencé à rencontrer des membres de la direction du fournisseur de services tous les trimestres et prévoit poursuivre ces réunions à l'avenir.

Recommandation 14

Pour mieux surveiller la conformité et le rendement du fournisseur de services d'examen de conduite et en rendre compte, nous recommandons au ministère des Transports de renforcer sa fonction d'audit en mettant en œuvre un programme d'audits axés sur le risque dans le but d'examiner tous les principaux processus opérationnels des services d'examen de conduite, y compris les examens pratiques.

État :  **En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2027.**

Détails

Nous avons constaté, en février 2025, que le Ministère avait créé une procédure opératoire normalisée reposant sur des niveaux de risque pour surveiller et repérer les centres Test au Volant où le taux d'erreurs lié aux opérations est plus élevé. Cela aide le Ministère à affecter des ressources pour évaluer le rendement du fournisseur de services. Chaque mois, le personnel du Ministère fait le suivi des cas de non-conformité de celui-ci. Les constatations déterminent le niveau de risque de chaque centre Test au Volant, que le personnel du Ministère doit surveiller au cours du mois suivant.

L'approche fondée sur le risque du Ministère est principalement axée sur les opérations administratives et n'englobe pas encore tous les principaux secteurs opérationnels, comme les examens de conduite. En 2024, le Ministère a collaboré avec le fournisseur de services pour faire le suivi de la façon dont les examens de conduite sont effectués. Le Ministère, en collaboration avec le fournisseur de services, a mis en place des contrôles internes chez le fournisseur pour détecter les activités inhabituelles et que celui-ci les signale.

En 2025, notre Bureau a entrepris un audit de la délivrance des permis de conducteur de camion commercial, qui comprenait également un examen de la surveillance des services d'examen des conducteurs par le Ministère. Compte tenu du calendrier de notre audit de 2025, le Ministère a l'intention d'utiliser les données des tablettes Test au Volant pour intégrer des procédures d'audit plus rigoureuses, comme un examen mensuel des écarts de notation des examens de conduite, à son programme d'audit des activités des centres Test au Volant, et d'effectuer des évaluations indépendantes des contrôles du fournisseur de services d'ici décembre 2027.

Recommandation 15 : Mesure 1

Pour assurer une meilleure reddition de comptes aux Ontariens à l'égard des fonds versés à des tiers pour les services d'examen de conduite, le ministère des Transports doit :

- administrer les contrats de manière à ce que les risques et les coûts soient répartis entre les parties, conformément aux modalités contractuelles;

État : ☒ Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait pleinement mis en œuvre cette recommandation. Après notre audit de 2023, le Ministère a systématiquement administré ses modalités contractuelles et évalué le rendement du fournisseur de services chaque mois. Le Ministère a imposé des pénalités au fournisseur de services en cas de lacunes au plan de l'exécution par rapport à ce que prévoit le contrat.

Recommandation 15 : Mesure 2

- effectuer des examens approfondis de toutes les demandes d'allègement, de subvention ou de remboursement des fournisseurs de services et rendre des décisions conformes à ses obligations contractuelles.

État : ☐ Ne s'applique plus.

Détails

Le Ministère n'a reçu aucune nouvelle demande d'allègement, de subvention ou de remboursement de la part du fournisseur de services depuis notre audit de 2023 et ne s'attend pas à recevoir de telles demandes, semblables à celles soumises pendant la pandémie de COVID-19, avant la fin du contrat actuel en septembre 2026. À compter d'octobre 2025, le Ministère modernise le modèle de prestation des services d'examen des conducteurs, et il lancera un processus d'approvisionnement pour passer un marché avec un fournisseur de services, au besoin, une fois le nouveau modèle déterminé.

Recommandation 16 : Mesures 1 et 2

Pour assurer une supervision plus efficace des fournisseurs de services d'examen de conduite et pour offrir aux Ontariens une meilleure qualité de service, le ministère des Transports doit :

- prévoir un délai suffisant pour se conformer aux politiques gouvernementales en matière d'approvisionnement s'il s'agit d'un contrat avec un fournisseur de services;
- tenir compte du rendement passé en vue de la négociation de contrats futurs;

État :  En voie de mise en œuvre d'ici septembre 2026.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère était en train de mettre en œuvre ces mesures recommandées. Le fournisseur de services continue de mener ses activités selon son modèle actuel, le conseiller tiers du Ministère recommandant une prolongation d'un an et un plan de transition. Cette approche donne au Ministère suffisamment de temps pour passer progressivement à un nouveau modèle de services et pour veiller à ce que son processus de sélection des contrats soit conforme aux politiques gouvernementales.

Comme il est mentionné à la **mesure 1 de la recommandation 12**, le Ministère a retenu les services d'un conseiller tiers pour appuyer l'analyse et la conception du futur modèle de prestation de services pour les services d'examen des conducteurs, en prenant en compte le rendement antérieur de son fournisseur de services actuel. Le conseiller a également recommandé une combinaison de transformation numérique, de contrats mis à jour et de changements au modèle pour remédier aux principaux problèmes liés au rendement antérieur du fournisseur actuel.

Le Ministère prévoit évaluer et intégrer les recommandations qu'il a reçues du conseiller à mesure qu'il finalisera sa conception du futur modèle de prestation des services. Le Ministère demandera ensuite l'approbation du Conseil du Trésor tandis qu'il ira de l'avant avec un modèle de prestation proposé d'ici septembre 2026.

Recommandation 16 : Mesures 3 et 4

- comparer son expérience à celle des autres provinces canadiennes afin de déterminer les pratiques exemplaires en matière de structuration des services d'examen de conduite;
- évaluer immédiatement les coûts et les avantages de diverses options pour un partenariat de prestation de services d'examen au moyen de recherches indépendantes.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait pleinement mis en œuvre ces mesures recommandées. Le Ministère a retenu les services d'un conseiller tiers indépendant pour effectuer une analyse de plus de 40 administrations nord-américaines et mondiales qui a permis de cerner diverses approches en matière d'examen des conducteurs et de délivrance de permis de conduire. Dans l'ensemble, l'analyse, qui a été fournie en avril 2023, a permis de déterminer des options pour aider le Ministère à concevoir son futur modèle de prestation de services d'examen des conducteurs.

Un conseiller tiers distinct a également évalué les coûts et les avantages de la prestation des services d'examen selon différents modèles. Cette évaluation comprenait des aspects clés, comme les capacités financières, opérationnelles, organisationnelles, législatives, de programmes et technologiques. Comme il est mentionné plus haut, le Ministère prévoit évaluer et intégrer les recommandations qu'il a reçues des deux conseillers à mesure qu'il finalisera sa conception du modèle de prestation des services.

6. Le Ministère a outrepassé ses propres exigences en matière de preuve d'identité lorsqu'il délivre des permis de conduire

Dans notre audit initial, nous avons constaté que le Ministère avait autorisé le recours à des pièces d'identité échues ou non conformes aux normes pour délivrer des permis de conduire de l'Ontario pour plus de 1 000 autorisations dites de circonstances spéciales. La plupart de ces autorisations avaient été accordées sans normes cohérentes ni justification documentée. Dans le cas des demandeurs faisant l'objet de circonstances atténuantes, le Ministère ne connaissait pas le nombre total de demandes de permis qui lui ont été transmises.

De plus, pour les 30 exceptions que nous avons examinées, nous avons constaté qu'il n'existait pas de lignes directrices internes ni de justification documentée pour approuver ou refuser les demandes d'exception et qu'il y avait eu peu ou pas de vérification de la validité des documents présentés. De plus, les demandes des députés étaient plus susceptibles d'être approuvées.

Recommandation 17 : Mesures 1, 2 et 3

Pour mieux prévenir la fraude et le vol d'identité, nous recommandons au ministère des Transports d'appliquer les mesures suivantes :

- élaborer des lignes directrices internes et des procédures officielles pour évaluer et documenter les circonstances atténuantes aux fins de signalement;
- informer le personnel de Serco et de Service Ontario au sujet de ces lignes directrices et procédures;
- mettre en place un processus de surveillance du respect de ces lignes directrices et procédures.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait pleinement mis en œuvre ces mesures recommandées. Il a élaboré une procédure opérationnelle normalisée interne concernant la transmission de permis de conduire et de cartes-photo de l'Ontario en octobre 2024. La procédure décrit les documents requis et acceptables pour vérifier l'identité d'un conducteur. Elle contient également des lignes directrices sur la combinaison de documents qui peuvent être considérés comme des « renseignements suffisants » aux fins d'identification lorsqu'il y a des circonstances atténuantes. Le Ministère a examiné le processus avec son personnel et a fourni un modèle de courriel de demande de transmission pour le personnel de Serco et de ServiceOntario. Le personnel du Ministère, Serco et ServiceOntario ont commencé à utiliser ce nouveau processus le 1^{er} janvier 2025.

Selon la procédure opérationnelle normalisée du Ministère, le personnel ministériel doit conserver des documents pour permettre aux chefs d'équipe d'effectuer des audits deux fois par année afin de s'assurer de l'application uniforme des procédures et des politiques. Nous avons constaté que le Ministère avait terminé son premier audit semestriel en août 2025. Les chefs d'équipe ont examiné 29 transmissions entre janvier et juin 2025 et ont conclu que les procédures avaient été suivies dans tous les cas.

7. Le Ministère n'a pas intégré des données clés sur la sécurité pour déterminer l'efficacité de ses programmes de sécurité routière

Dans notre audit initial, nous avons constaté qu'outre le taux de décès liés à des collisions, le Ministère n'avait pas inclus dans son Rapport annuel de 2020 sur la sécurité routière en Ontario des données clés relatives à l'évaluation de la sécurité sur les routes de l'Ontario. De plus, le Ministère ne tirait pas systématiquement parti des données provenant de sources autres que ses propres systèmes d'information pour mesurer les résultats des programmes, y compris l'incidence des changements apportés aux politiques.

Recommandation 18 : Mesures 1 et 2

Pour mesurer rapidement l'efficacité de ses programmes de cours de conduite et d'examens de conduite, le ministère des Transports doit :

- élargir l'utilisation d'outils de renseignements opérationnels pour effectuer des analyses supplémentaires qui tirent parti des données des systèmes d'information connexes, en reliant les renseignements sur les conducteurs aux bases de données sur les examens de conduite, sur les collisions et sur les dossiers médicaux des conducteurs;
- établir un ensemble complet d'indicateurs de sécurité routière, y compris ceux liés aux taux de collisions, en fonction des objectifs de ses programmes de cours de conduite et d'examen de conduite;

État :  En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2026.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait intégré les données sur les examens des conducteurs à son système de gestion et d'analyse de l'information, ce qui a permis d'effectuer, par exemple, des analyses relatives aux taux de collisions des conducteurs qui se déplacent pour leur examen de conduite, comme il est mentionné aux **mesures 1 et 2 de la recommandation 1**. Ces analyses sont effectuées de façon ponctuelle.

Le Ministère a mis en œuvre un tableau de bord Power BI (analytique opérationnelle) pour faire le suivi des données liées à la surveillance des programmes de formation des conducteurs. Le Ministère n'a pas encore élargi l'utilisation d'un tel outil pour relier les renseignements sur les conducteurs aux données sur les collisions, sur les examens des conducteurs, sur la formation et sur les renseignements médicaux.

Le Ministère a cerné un ensemble potentiel d'indicateurs de rendement clés, y compris ceux liés aux taux de collisions, pour surveiller à l'interne le rendement des programmes au moyen d'un tableau de bord de données analytiques. Le Ministère est en train de valider la méthodologie et les résultats de ces indicateurs de rendement potentiels pour s'assurer de leur exactitude avant de proposer leur intégration à un ensemble d'indicateurs de la sécurité routière. Cette validation devrait être terminée d'ici décembre 2026, date à laquelle le Ministère prévoit déterminer les indicateurs de sécurité routière à mettre en œuvre.

Recommandation 18 : Mesure 3

- surveiller ses programmes de cours de conduite et d'examen de conduite par rapport à ces indicateurs, et rendre compte des résultats chaque année.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté qu'en raison de l'ordre dans lequel les travaux du Ministère dans le cadre de la **recommandation 18** avaient été effectués, le Ministère n'avait pas établi de processus pour surveiller ses programmes de formation et d'examen des conducteurs et en rendre compte. Comme il est mentionné à la **mesure 2 de la recommandation 1**, l'équipe des projets spéciaux du Ministère devrait terminer son examen des conducteurs débutants d'ici décembre 2026, après quoi le Ministère prévoit déterminer les changements de programme qui pourraient être nécessaires pour mettre en œuvre cette recommandation.

// Annexe

Aperçu de l'état des mesures recommandées

	Nombre de mesures recommandées	Pleinement mise en œuvre 	En voie de mise en œuvre 	Peu ou pas de progrès 	Ne sera pas mise en œuvre 	Ne s'applique plus 
Recommandation 1	2		1	1		
Recommandation 2	3		2	1		
Recommandation 3	1		1			
Recommandation 4	4	1		3		
Recommandation 5	3		1	2		
Recommandation 6	3		3			
Recommandation 7	3		2	1		
Recommandation 8	2		1	1		
Recommandation 9	2	2				
Recommandation 10	1		1			
Recommandation 11	3	2	1			
Recommandation 12	3		2	1		
Recommandation 13	1	1				
Recommandation 14	1		1			
Recommandation 15	2	1				1
Recommandation 16	4	2	2			
Recommandation 17	3	3				
Recommandation 18	3		2	1		
Total	44	12	20	11	0	1
%	100	27	45	25	0	3