

# Réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis

Suivi des vérifications de l'optimisation des  
ressources, section 3.05 du *Rapport annuel 2005*

## Contexte

La Division de la sécurité des usagers de la route du ministère des Transports (le Ministère) a la responsabilité de faciliter l'accès à des produits et services se rapportant à l'immatriculation des véhicules et à la délivrance des permis de conduire. Les 280 bureaux de délivrance privés répartis dans l'ensemble de la province, qui constituent le réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis (RPIDP), représentent la voie de prestation la plus importante pour ces produits et services. Les bureaux du RPIDP traitent environ 80 % des opérations d'immatriculation de véhicules et 40 % des opérations de délivrance des permis de conduire de l'Ontario, ce qui correspond à près de 19 millions d'opérations en tout par année. Au cours de l'exercice 2006-2007, le RPIDP a perçu des revenus de plus de 975 millions de dollars (comparativement à 766 millions de dollars en 2004-2005) pour le compte du gouvernement.

Dans notre *Rapport annuel 2005*, nous faisons remarquer que le Ministère et le gouvernement

considéraient le réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis (RPIDP) comme un actif stratégique important pour ce qui est d'assurer la prestation des services gouvernementaux de première ligne. Toutefois, plusieurs facteurs contribuaient à une détérioration des rapports entre le Ministère et le RPIDP depuis plusieurs années. Nos observations les plus importantes à cet égard et en ce qui concerne la qualité des services offerts au public incluaient celles-ci :

- Il n'y avait eu aucune augmentation des taux de rémunération versés aux délivreurs privés depuis 1997 et il semble qu'un grand nombre de délivreurs à faible volume d'activités ont de la difficulté à survivre.
- Les politiques et les procédures du Ministère n'étaient pas appliquées de manière uniforme dans le RPIDP, principalement parce que près de 90 % des délivreurs exerçaient leurs activités en vertu d'un ancien contrat selon lequel ils n'avaient pas à se conformer à certaines exigences axées sur la clientèle et la sécurité qui font maintenant partie d'un nouveau contrat régissant un petit nombre de délivreurs.

- Les délivreurs qui s'adressent aux centres d'appels du Ministère pour obtenir de l'aide devaient souvent attendre pendant un bon moment, et nous avons noté que les préposés n'étaient pas disponibles pour répondre aux appels environ 40 % du temps.
- Alors que le gouvernement avait estimé qu'entre 45 % et 77 % des opérations de renouvellement des plaques d'immatriculation seraient effectuées au moyen d'Internet en 2006, moins d'un cinquième de 1 % étaient traitées de cette façon en 2004. Cependant, comme les opérations par Internet ne sont pas intégrées aux systèmes de délivrance, le traitement d'une même opération coûte en fait plus cher par Internet que si elle est traitée par un délivreur.
- Il y avait eu une diminution importante du nombre de vérifications annuelles complètes des bureaux de délivrance, et des lacunes avaient été relevées sur le plan des contrôles du système ou de la supervision. Par conséquent, le Ministère :
  - ne gérait pas de façon adéquate le risque que certains délivreurs puissent, par exemple, manipuler les opérations afin d'augmenter leurs commissions ou délivrent des permis de conduire créés de manière frauduleuse;
  - ne pouvait pas garantir que les permis de conduire provisoires et autres articles officiels n'étaient ni manquants ni utilisés à des fins illégales.

Les contrôles visant à garantir que les conducteurs titulaires d'un permis ont une assurance automobile et que seules les personnes admissibles obtiennent un permis de stationnement accessible (appelé auparavant permis de stationnement pour personnes handicapées) laissaient également à désirer.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le Ministère s'était engagé

à prendre des mesures pour répondre à nos préoccupations.

## État actuel des recommandations

Le ministère des Transports (le Ministère) nous a informés en mars 2007 de l'état des mesures qu'il a prises pour donner suite à chacune de nos recommandations. En mai 2007, il nous a transmis d'autres détails sur son initiative ServiceOntario qui vise à fournir de l'information et des services gouvernementaux de première ligne. D'après la documentation à l'appui qui nous a été fournie par le Ministère, nous sommes convaincus qu'il a pris des mesures à l'égard de chacune de nos recommandations. Il a principalement apporté des changements au système ou mis en œuvre d'autres processus qui répondent en tout ou du moins en partie à nos préoccupations et il a fait des progrès considérables concernant plusieurs recommandations clés. L'un des changements importants apportés depuis notre vérification a été le transfert de la responsabilité des bureaux de délivrance privés à ServiceOntario, que le gouvernement considère comme le guichet d'accès aux services gouvernementaux. Les mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations sont exposées ci-après.

### QUALITÉ DU SERVICE

#### Problèmes systémiques

##### Rémunération

##### Recommandation

*Afin de garantir la stabilité du réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis et le maintien des niveaux de service à la clientèle, le Ministère doit, dans le cadre de la négociation d'une nouvelle entente provinciale avec les délivreurs privés, revoir ses arrangements en matière de rémunération.*

### État actuel

Au moment de notre vérification, les délivreurs privés touchaient une commission temporelle pour chaque opération ainsi qu'une allocation annuelle. Nous avons appris du Ministère qu'il a mis à l'essai un nouveau modèle de rémunération comportant des honoraires fixes par opération dans cinq emplacements pilotes au début de 2006. Toutefois, aucun de ces emplacements n'a pu satisfaire aux critères du Ministère pour obtenir un contrat de dix ans et, par conséquent, aucun contrat n'a été octroyé selon ce modèle. Le Ministère a cependant tenu compte des leçons de cet exercice dans l'examen de la rémunération des délivreurs privés et a ainsi adopté une nouvelle stratégie de rémunération en novembre 2006 qui :

- augmentait de 5 % la commission de base versée aux délivreurs, soit de 0,5575 \$ par minute à 0,5854 \$ par minute, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> octobre 2006;
- prévoyait le versement d'un montant « complémentaire » annuel maximum de 20 000 \$ (ou 10 000 \$ pour la période de six mois en 2006), d'après le montant des commissions versées l'année civile précédente, pour soutenir la viabilité des exploitants des petits bureaux situés en région rurale ou éloignée.

### Ententes contractuelles

#### Recommandation

*Afin de garantir une application constante, uniforme et effective des politiques et des procédures de traitement des opérations relatives à l'immatriculation et à la délivrance des permis de conduire et d'assurer ainsi la satisfaction des attentes du public en matière de service, le Ministère doit travailler de concert avec les délivreurs privés à l'élaboration d'une nouvelle entente convenant aux deux parties. Cette entente doit faire état des rôles et des responsabilités actuels du Ministère et des délivreurs privés et de leurs attentes respectives.*

### État actuel

Dans sa réponse à notre *Rapport annuel 2005*, le Ministère s'est dit conscient de l'importance d'avoir un marché uniforme dans l'ensemble du RPIDP tout en soulignant que ses obligations contractuelles actuelles faisaient qu'il était difficile de faire passer unilatéralement tous les délivreurs à un même type de marché.

Le Ministère s'est engagé à fournir au RPIDP une source unique d'information sur ses exigences et ses attentes. Il nous a informés qu'il collaborait avec ServiceOntario pour élaborer une stratégie de prestation de services qui servirait de guide aux discussions ultérieures sur les marchés avec les RPIDP et qu'il rédigeait un manuel des opérations qui serait une source complète des modalités clés que tous les délivreurs seront tenus d'observer.

En mai 2007, le Ministère nous a avisés que le gouvernement avait lancé une initiative visant à transférer à ServiceOntario à compter du 2 juillet 2007 ses principaux produits et services ayant trait à l'immatriculation des véhicules et à la délivrance des permis de conduire. Le gouvernement considère ServiceOntario comme le guichet d'accès aux services de la province. Il assure actuellement pour le compte de plusieurs ministères la prestation de différents services, notamment ceux-ci : le traitement des demandes de certificats de naissance, de mariage ou de décès; le traitement des demandes de permis de vendeur pour prélever la taxe de vente au détail; les comptes de l'impôt-santé des employeurs et de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail; les services, les renseignements et les ventes concernant la chasse et la pêche; les services en ligne pour les personnes qui font une recherche électronique d'information gouvernementale; les enregistrements de noms commerciaux et les renouvellements. Dans le cadre du transfert, la responsabilité de la gestion de tous les marchés actuels et futurs conclus avec les délivreurs privés passe également du ministère des Transports

au ministère des Services gouvernementaux, dont relèvent les activités de ServiceOntario.

### Rapports entre le ministère et les dé livreurs

#### Recommandation

*Afin d'assurer un partenariat à long terme véritable avec le réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis (RPIDP), compte tenu surtout du rôle que le RPIDP pourrait jouer dans l'amélioration des services gouvernementaux de première ligne, le Ministère doit élaborer une stratégie formelle pour améliorer ce partenariat.*

#### État actuel

Dans sa réponse à notre *Rapport annuel 2005*, le Ministère s'est engagé à renforcer son partenariat avec l'Ontario Motor Vehicle Licence Issuers Association (l'Association) et le RPIDP au moyen d'un meilleur dialogue et d'améliorations opérationnelles. À l'époque il a indiqué qu'il prenait des mesures à cet égard en créant deux comités mixtes avec l'Association : l'un se réunirait tous les mois pour se pencher sur les problèmes opérationnels qui touchent les activités quotidiennes des dé livreurs et l'autre se réunirait tous les trimestres pour étudier les initiatives stratégiques à long terme pour améliorer le RPIDP. Toutefois, nous avons noté que l'Association avait avisé le Ministère en mai 2006 qu'elle se retirait des deux comités parce que celui-ci ne donnait pas suite aux préoccupations des dé livreurs concernant la rémunération. Lors d'une rencontre entre le Ministère et l'Association en juillet 2006, il a été convenu que les deux comités resteraient en suspens et que les négociations concernant un nouveau marché seraient suspendues jusqu'à ce que l'avenir du RPIDP et de ServiceOntario soit clarifié. Nous avons remarqué que les comités avaient repris leurs travaux au début de 2007, possiblement à la suite des nouveaux modes de rémunération adoptés vers la fin de 2006.

Le Ministère a dit également croire que l'adoption des autres modes de rémunération susmen-

tionnés a renforcé ses rapports avec le RPIDP. Il a ensuite indiqué qu'il avait élaboré des séances de formation sur le renforcement de l'intégrité opérationnelle et de la sensibilisation à la fraude au sein de la clientèle à l'intention du RPIDP et qu'il a offert ces séances en 2005 et 2006. À la suite du transfert des activités du RPIDP à ServiceOntario, il incombe maintenant au ministère des Services gouvernementaux d'améliorer ce partenariat.

### Plaintes des clients

#### Recommandation

*Afin d'améliorer les services offerts au public d'une manière qui soit rentable, le Ministère doit :*

- envisager d'ajouter des terminaux dans les bureaux de délivrance privés dont le nombre d'opérations est de beaucoup supérieur à la norme ministérielle;
- envisager de redistribuer les terminaux des bureaux dont le nombre d'opérations est de beaucoup inférieur à la norme ministérielle;
- évaluer l'utilisation des guichets ServiceOntario pour déterminer s'il serait préférable de transférer les guichets qui sont moins utilisés dans les endroits servant de nombreux clients.

#### État actuel

Le Ministère nous a informés qu'il a révisé ses critères et ses normes pour l'approbation des demandes de terminaux supplémentaires de la part du RPIDP pour améliorer le service à la clientèle, et qu'il a fourni de la documentation décrivant le nouveau mécanisme d'approbation. Le nouveau processus prend en compte les temps d'attente dans l'analyse et comporte une norme pour le nombre maximal d'opérations par année par terminal. Toutefois, le Ministère a souligné qu'il n'y a pas de point de référence précis qui déclencherait automatiquement la redistribution ou l'ajout de terminaux. La décision ultime du Ministère relativement à l'attribution des terminaux repose sur sa connaissance du bureau de délivrance, du genre d'opérations qui y sont

effectuées en général, de l'efficacité du délivreur ainsi que sur la pertinence d'établir un nouveau bureau de délivrance dans la région plutôt que d'ajouter des terminaux dans un bureau existant.

Le Ministère a indiqué ensuite qu'il avait repéré des bureaux de délivrance qui avaient demandé soit l'ajout de terminaux soit l'élimination de terminaux excédentaires et qu'il avait entrepris un processus de redistribution de son stock de terminaux existants. D'après la documentation qui nous a été fournie en mars 2007, jusqu'à maintenant trois nouveaux terminaux ont été installés et l'installation de deux autres terminaux était approuvée.

En ce qui a trait aux guichets libre-service, le Ministère a indiqué qu'il avait transféré trois guichets, depuis notre vérification, dans des endroits à forte clientèle. La responsabilité de la gestion des contrats relatifs aux guichets a été transférée à ServiceOntario le 1<sup>er</sup> avril 2006 et il incombe désormais à ServiceOntario de surveiller le réseau de guichets du point de vue du rendement et du service à la clientèle.

## Internet comme voie de prestation

### Recommandation

*Pour assurer la prestation efficiente de ses services et s'assurer qu'ils sont offerts au public de la façon la plus pratique possible, le Ministère doit :*

- intégrer pleinement son service Internet à son système d'immatriculation et de délivrance des permis et en élargir l'utilisation en en faisant la promotion;
- élaborer des stratégies pour assurer la viabilité du réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis face à l'utilisation accrue d'Internet.

### État actuel

Dans le cadre du transfert de responsabilités à ServiceOntario, le Ministère et ServiceOntario ont collaboré pour faire en sorte que cinq opérations courantes du Ministère puissent être effectuées sur

Internet par le biais du site Web de ServiceOntario. Ces opérations comprennent l'achat des vignettes de validation du renouvellement des plaques d'immatriculation, les demandes de trousse d'information sur un véhicule d'occasion, l'achat de plaques personnalisées, les demandes de résumé d'un dossier de conducteur ou d'un dossier de véhicule. Par ailleurs, le site Web de ServiceOntario est maintenant annoncé sur le formulaire de demande de renouvellement de plaques d'immatriculation du Ministère qui est envoyé à tous les propriétaires de véhicules chaque année ou aux deux ans.

Le Ministère a en outre indiqué que les augmentations récentes de la rémunération renforcent la capacité du RPIDP d'assurer sa viabilité.

## Centre d'appels

### Recommandation

*Afin d'aider le réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis à offrir un meilleur service aux clients, le Ministère doit :*

- faire en sorte de réduire la dépendance des délivreurs à l'endroit du centre d'appels en consignnant les questions ou problèmes les plus courants et en élaborant des procédures pour offrir de la formation aux délivreurs sur ces questions;
- veiller à ce que les agents du centre d'appels reçoivent une formation adéquate et soient disponibles en tout temps pour répondre aux appels.

### État actuel

En octobre 2005, le Ministère a adopté de nouvelles procédures pour consigner et surveiller les questions qui sont importantes pour les délivreurs qui utilisent le centre d'appels. Il nous a fourni des échantillons de rapports de gestion produits selon ces procédures et nous a informés qu'il utilise ce processus et ces rapports pour repérer et résoudre les problèmes courants et mettre en lumière les points à renforcer. Il a également souligné qu'il

avait intégré les enseignements tirés de ce processus dans son plan de formation de 2006 pour le RPIDP.

Le Ministère a également indiqué qu'il avait révisé ses procédures de formation pour le centre d'appels de sorte que des agents d'expérience assurent maintenant la formation de leurs nouveaux collègues de travail pendant une période d'orientation de deux semaines. Tous les agents ont maintenant accès à des tutoriels en ligne et à une bibliothèque de référence; de plus, un nouveau manuel de formation a été élaboré et est mis à jour régulièrement, selon le Ministère, pour tenir compte des changements apportés aux procédures. Des séances de formation spéciales dans le domaine des opérations d'immatriculation des véhicules et de délivrance des permis ont été conçues et offertes vers la fin de 2005. En mars 2006, un module de formation sur les opérations financières a été offert et un autre s'est ajouté en février 2007 sur les politiques et les procédures d'immatriculation des véhicules auxquels un identificateur a été attribué (il s'agit de véhicules qui ont été endommagés de façon significative et qui sont classés comme irréparables, récupérés ou remis à neuf).

Le Ministère a indiqué initialement que les niveaux d'appels, en date de mars 2007, étaient stables, 80 % obtenant une réponse dans un délai de deux minutes – il s'agit d'une amélioration importante depuis notre vérification il y a deux ans. Toutefois, nous avons appris que le volume d'appels en septembre 2007 avait augmenté, ce qui avait allongé les temps d'attente. ServiceOntario a élaboré un plan d'action pour régler la question et des progrès ont été faits.

## CONFORMITÉ À LA RÉGLEMENTATION ET AUX EXIGENCES

### Activité de vérification

#### Recommandation

*Pour garantir que le Ministère assure une surveillance adéquate du réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis (RPIDP) du point de vue de l'efficacité des contrôles exercés sur des éléments comme l'encaisse et le matériel et sur des processus comme la perception des revenus, et pour faire en sorte que le service soit dispensé sans interruption, le Ministère doit :*

- *augmenter le nombre de vérifications complètes qu'il effectue annuellement;*
- *mieux coordonner les activités des quatre groupes qui participent à la surveillance du RPIDP.*

#### État actuel

Dans sa réponse à notre rapport à l'été 2005, le Ministère a fait part d'une augmentation importante de ses activités de vérification et de surveillance. Il a indiqué qu'il avait effectué 21 vérifications au bureau central et 49 sur place ainsi que 11 vérifications complètes depuis mars 2005, par rapport à 20 vérifications complètes pour l'ensemble des deux années précédentes. Sept des onze vérifications complètes concernaient des bureaux ayant un volume d'opérations élevé. Le Ministère a ensuite indiqué qu'il avait terminé la mise à l'essai d'une méthode de vérification améliorée axée sur le risque et que l'essai avait été concluant; il mettrait en œuvre la nouvelle méthode dans l'ensemble de la province au début de 2006. Il a aussi indiqué qu'il mutait 11 employés du bureau central au bureau régional pour renforcer les activités de vérification.

Dans son rapport d'étape en mars 2007, le Ministère nous a informés qu'il avait élaboré un nouveau manuel de procédures de vérification, embauché un nouveau superviseur de la vérification et mis sur pied une nouvelle unité de surveillance de la vérification le 1<sup>er</sup> avril 2006. Cette unité regroupait dans un même bureau tous les processus de vérification

et de surveillance qui existaient alors de façon disparate. L'unité a effectué un total de 146 vérifications pour l'exercice terminé le 31 mars 2007, et elle a amorcé des vérifications dans tous les bureaux de délivrance privés en faisant au moins une visite sur place dans chaque bureau. Le plan de vérification prévoit la vérification complète de l'ensemble du RPIDP d'ici décembre 2008.

## Gestion du risque

### Recommandation

*Afin de réduire le risque que le personnel et les clients du réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis s'engagent dans des activités répréhensibles, non conformes ou frauduleuses en rapport avec les produits et services relatifs à l'immatriculation et à la délivrance des permis de conduire, le Ministère doit :*

- *produire des rapports d'anomalies pour le système de contrôle et de délivrance et en assurer le suivi;*
- *améliorer ses mesures de contrôle du matériel;*
- *effectuer rapidement un suivi des écarts relevés dans le cadre du rapprochement des revenus et des montants déposés par les délivreurs;*
- *accélérer le recouvrement des chèques sans provision et envisager d'effectuer un recoupement entre le système d'immatriculation des véhicules et le système de délivrance des permis.*

### État actuel

Le Ministère a indiqué qu'il avait commencé en mars 2005 à produire de nouveaux rapports d'anomalies qui signalent les anomalies possibles dans les domaines suivants :

- les rajustements des droits de permis de conduire, notamment la raison consignée par l'opérateur pour le rajustement;
- les changements de données multiples dans un seul dossier;
- l'accès non autorisé aux renseignements.

Dans son rapport d'étape en mars 2007, le Ministère a indiqué qu'il avait apporté d'autres

améliorations à ces rapports pour faciliter un signalement plus rapide des activités non conformes ou frauduleuses possibles. L'examen et le suivi des activités non conformes ont aussi été incorporés au processus de vérification amélioré.

En ce qui a trait à la gestion du matériel, le Ministère a envoyé une note de service à tous les bureaux du RPIDP en décembre 2005 pour les informer des nouvelles procédures de rapprochement du matériel et leur rappeler l'importance de veiller à une gestion adéquate du matériel. Le Ministère a indiqué ensuite qu'il avait apporté depuis d'autres améliorations à ses mesures de contrôle du matériel; ceci comprend le suivi de quelque 9,5 millions d'articles dans une nouvelle base de données et l'instauration d'un lien électronique entre le stock et le système de contrôle et de délivrance pour permettre de confirmer en temps réel la situation du matériel. D'après le Ministère, celui-ci consigne maintenant sur-le-champ dans la nouvelle base de données les avis de matériel manquant ou volé, et le système informatique bloque ensuite toute tentative de délivrer des documents au moyen de ce stock. En octobre 2006, les gestionnaires du RPIDP ont reçu une note de service les informant de ces changements et contenant des directives sur le traitement des opérations relatives au matériel avec le nouveau système.

Nous avons appris du Ministère qu'il avait effectué un suivi des écarts relevés dans le cadre du rapprochement des revenus et des dépôts des délivreurs et qu'il avait amélioré le système de rapprochement automatisé pour assurer l'intégrité des données téléchargées dans le système à partir des banques et du système de contrôle et de délivrance. Il est ainsi possible de repérer et de résoudre plus rapidement les écarts relatifs aux dépôts.

Le Ministère nous a aussi informés qu'il effectue en permanence l'analyse et le compte rendu du matériel manquant ou volé. La sécurité semble toutefois poser un problème continu; la documentation qui nous a été fournie avec le rapport d'étape

de mars 2007 du Ministère indique que depuis la publication de notre rapport de vérification, il y a eu sept autres introductions par effraction dans des bureaux du RPIDP où il y avait eu vol de matériel et de documents relatifs aux opérations. Pour remédier à cette situation, le Ministère a renforcé les exigences en matière de sécurité en obligeant les délivreurs à entreposer tout le matériel et tous les documents contenant des renseignements personnels dans un endroit verrouillé et sûr auquel le public n'a pas accès.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2005 alors que notre vérification était en cours, le Ministère a cessé d'accepter les chèques personnels présentés par les consommateurs dans les bureaux du RPIDP et a indiqué que le nombre de chèques sans provision avait considérablement diminué depuis. Le Ministère a indiqué qu'afin de réduire encore et même d'éliminer le nombre de chèques sans provision, il avait effectué une analyse préliminaire de sa politique consistant à accepter les chèques personnels reçus de certaines entreprises et qu'il prévoyait mettre en œuvre une nouvelle politique concernant l'acceptation des chèques d'ici mars 2008. Il examinera ensuite l'opportunité d'accepter les chèques d'autres clients.

Le Ministère a indiqué qu'il examinait présentement notre recommandation d'envisager un recouplement entre le système d'immatriculation des véhicules et le système de délivrance des permis.

## SÉLECTION DES NOUVEAUX DÉLIVREURS PRIVÉS

### Recommandation

*Pour garantir que seuls les soumissionnaires compétents et qualifiés choisis selon un processus de mise en concurrence équitable obtiennent des marchés de gestion de bureaux de délivrance, le Ministère doit :*

- revoir ses politiques et ses procédures pour s'assurer qu'elles peuvent être appliquées de façon uniforme et efficace;

- veiller à ce que la partie du processus de sélection qui se compose de la présentation en personne et de l'entrevue ne confère pas un avantage injuste aux candidats réitérants.

*Le Ministère doit également accélérer la nomination des délivreurs provisoires ainsi que la sélection des nouveaux délivreurs pour réduire au minimum la perturbation du service à la clientèle.*

### État actuel

Le Ministère a dit avoir revu tout son processus d'acquisition pour la sélection des nouveaux délivreurs privés afin de trouver des façons de le simplifier et de le rendre plus efficace et pour atténuer le risque que des candidats réitérants jouissent d'un avantage injuste par rapport aux autres candidats. Un nouveau processus d'acquisition simplifié pour les petits bureaux a fait l'objet d'un projet pilote. Le processus d'évaluation révisé comprenait une entrevue au cours de laquelle les intéressés devaient présenter leur plan d'affaires plutôt que de répondre à une série de questions. De plus, le Ministère a mis au point un outil pour aider les intéressés à mieux comprendre les éléments essentiels à fournir dans une proposition fondée sur une analyse de rentabilisation.

Le ministère des Services gouvernementaux (MSG) met en œuvre des solutions provisoires adéquates pour la prestation des services pour faire en sorte que les collectivités continuent d'avoir accès aux différents services à la suite de la fermeture d'un bureau de délivrance pendant que le MSG s'emploie à mettre sur pied un réseau global de prestation de services en personne.

## MESURE DU RENDEMENT

### Recommandation

*Afin d'améliorer ses méthodes d'évaluation du rendement des délivreurs et la satisfaction de la population à l'endroit des services reçus, le Ministère doit :*

- envisager une autre façon d'effectuer les sondages auprès de la clientèle garantissant que tous les clients ont la possibilité d'y participer;
- résumer les commentaires des clients de manière régulière pour cerner les problèmes les plus courants, diffuser cette information dans l'ensemble du réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis et élaborer des stratégies pour remédier à ces problèmes.

### État actuel

Le Ministère nous a informés qu'il avait amélioré ses rapports mensuels sur les données des cartes de commentaires des clients en juin 2005 et qu'il a examiné différentes méthodes pour mieux utiliser ces données pour remédier aux problèmes éprouvés par les clients. À la suite de ses recherches, le Ministère est arrivé à la conclusion que les cartes du service à la clientèle n'étaient pas un outil efficace pour évaluer le rendement des délivreurs et la satisfaction des clients, car elles ne fournissent pas de renseignements statistiquement représentatifs. Il a donc décidé de cesser d'utiliser les données des cartes de commentaires des clients pour repérer les problèmes courants de l'ensemble du RPIDP. Dorénavant, ces cartes serviront plutôt à résoudre les plaintes particulières des clients et à cerner les problèmes dans les bureaux individuels. Le Ministère nous a informés que les cartes de commentaires des clients seraient analysées à cette fin tous les trimestres.

En février 2007, le Ministère a mené à bien un examen des différentes méthodes de distribution des sondages pour s'assurer que tous les clients ont la possibilité de participer à toutes les évaluations ministérielles de la satisfaction des clients. Toutefois, aucun nouveau sondage n'était prévu au moment du rapport d'étape du Ministère. Ses plans actuels pour améliorer le service à la clientèle comprennent l'élaboration d'une brochure sur le service à la clientèle pour aider les bureaux de délivrance privés qui éprouvent des problèmes dans ce domaine. La brochure indiquera les pratiques

exemplaires de l'industrie pour offrir un bon service à la clientèle et fournira des liens vers des sites Web sur la gestion des relations avec les clients.

## AUTRES POINTS

### Recommandation

*Afin d'améliorer la sécurité routière et l'efficacité de ses opérations d'immatriculation et de délivrance des permis, le Ministère doit mettre au point des stratégies pour vérifier :*

- les données d'assurance fournies dans les demandes de renouvellement d'immatriculation;
- l'information médicale fournie dans les demandes de permis de stationnement pour personnes handicapées.

### État actuel

Le Ministère nous a informés qu'il négocie la mise en œuvre d'une entente avec le Bureau d'assurance du Canada (le Bureau) pour faciliter la vérification des données d'assurance. Bien qu'il reste à préciser la stratégie d'exécution aux termes de cette entente, l'un des objectifs serait de permettre au Ministère de consulter systématiquement en ligne la base de données du Bureau pour vérifier l'assurance du véhicule dans tous les cas de renouvellement d'immatriculation.

En ce qui a trait à l'information médicale fournie dans les demandes de permis de stationnement pour personnes handicapées (qu'on appelle désormais permis de stationnement accessible), le Ministère a indiqué en 2005 qu'il entamerait des discussions avec la communauté médicale afin d'améliorer ses procédures de vérification. Il a également indiqué qu'il prenait des mesures pour prévenir l'utilisation abusive, notamment restreindre l'attestation des demandes par les médecins à leur champ de pratique; il prévoyait aussi adopter un permis inviolable plus sûr pour remédier aux problèmes de contrefaçon et d'utilisation abusive.

Le Ministère a également indiqué qu'il apporterait d'autres changements aux procédures, notamment

le renforcement des critères d'admissibilité actuels pour garantir que seules les personnes ayant des problèmes de mobilité mesurables et observables obtiennent un permis; il prévoyait également améliorer les processus administratifs pour accélérer le traitement des demandes et mieux gérer les données.

Dans son rapport d'étape de mars 2007, le Ministère a confirmé la réalisation des mesures susmentionnées. Il nous a également informés qu'il vérifiait au hasard 35 % des demandes de permis de stationnement accessible pour s'assurer que le praticien de la santé est membre d'un ordre médical reconnu. Par ailleurs, le Ministère a négocié et mis en œuvre une entente avec le Bureau du registraire

général de l'état civil pour bénéficier d'un accès permanent à ses dossiers sur les décès, ce qui lui permettra d'identifier plus rapidement les titulaires de permis décédés.

Le Ministère a indiqué qu'il a consulté l'Ontario Medical Association (OMA) afin d'améliorer les procédures de vérification, mais l'OMA a dit craindre que la mise en œuvre de la vérification exige trop de ressources. Il a également précisé qu'aucun autre organisme gouvernemental n'exigeait de vérification supplémentaire des praticiens de la santé. Par conséquent, aucune autre procédure de vérification n'a été instaurée jusqu'à maintenant. Les discussions avec les ordres médicaux se poursuivent.