

Délivrance de permis de conduire

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.06 du *Rapport annuel 2005*

Contexte

Les responsabilités de la Division de la sécurité des usagers de la route du ministère des Transports (le Ministère) liées à la sécurité des conducteurs comprennent l'établissement des normes de sécurité routière, l'application de ces normes et la surveillance de leur respect, la prise des mesures nécessaires pour réduire les habitudes de conduite non sécuritaires, comme la conduite en état d'ébriété ou la conduite agressive, ainsi que la délivrance des permis de conduire et le maintien de l'information sur les conducteurs.

Au cours de l'exercice 2006-2007, le Ministère a consacré 165 millions de dollars au Programme de sécurité des usagers de la route (comparativement à 173 millions de dollars en 2004-2005), tandis que les revenus gouvernementaux tirés des activités de délivrance des permis et d'immatriculation s'élevaient à quelque 975 millions de dollars (comparativement à 766 millions de dollars en 2004-2005). Chaque année, le ministère délivre ou renouvelle plus de 4,7 millions de permis de conduire. Pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de délivrance de permis et d'immatriculation, le Ministère

fait affaire avec quelque 280 bureaux privés de délivrance qui fournissent des services de renouvellement des permis de conduire et d'immatriculation et d'autres services connexes.

Dans notre *Rapport annuel 2005*, nous étions arrivés à la conclusion que le Ministère se devait de renforcer ses systèmes et ses procédures pour garantir que seules les personnes habilitées à conduire et qui ne présentent pas de risque pour la sécurité routière sont titulaires d'un permis de conduire en Ontario. La difficulté de maintenir un système informatique à la fois complexe et ancien et de renforcer sa capacité de répondre aux besoins des usagers a certainement contribué aux problèmes du Ministère dans ce domaine. Voici un aperçu des points précis qui nous préoccupaient :

- La fiabilité de certaines pièces d'identité acceptées lorsqu'une personne demande un nouveau permis de conduire était douteuse. Par exemple, des documents tels que des cartes de membre de magasin-entrepôt et des cartes d'employés ou d'étudiants sans photo étaient acceptés comme l'une des deux pièces d'identité exigées.
- Des améliorations s'imposaient pour garantir que seules les personnes habilitées à détenir un permis de conduire de l'Ontario en étaient

titulaires. Plus précisément, il fallait améliorer les procédures visant à repérer les permis de conduire frauduleux ou délivrés en double, ainsi que celles relatives à l'échange de permis délivrés hors de la province pour un permis de conduire de l'Ontario.

- Bien que les programmes relatifs à l'alcool au volant semblaient avoir contribué à améliorer la sécurité routière dans ce domaine, nous avons relevé des lacunes dans les procédures du Ministère en ce qui concerne les conducteurs qui étaient responsables de trois collisions et plus sur une période de deux ans, les conducteurs qui continuaient de prendre le volant alors que leur permis était suspendu ou avait été suspendu à plusieurs reprises et les jeunes contrevenants dont le permis de conduire aurait dû être suspendu à vie.
- Nous avons relevé des lacunes dans les mesures prises pour protéger l'intégrité et la confidentialité des renseignements personnels des conducteurs.
- Le système des permis de conduire n'assurait pas toujours un calcul exact des points d'inaptitude; en conséquence, les suspensions de permis n'étaient pas toujours appliquées systématiquement comme prévu.
- Le Ministère ne disposait pas de politiques et procédures adéquates pour traiter les cas d'employés éventuels ou existants du fournisseur des services d'examen du permis de conduire qui avaient un casier judiciaire.

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

D'après les renseignements qui nous ont été fournis par le ministère des Transports, nous avons conclu qu'il avait pris des mesures à l'égard de chacune de nos recommandations et que des progrès significatifs avaient été réalisés pour plusieurs d'entre elles. En majeure partie, des changements avaient été apportés au système pour répondre en tout ou en partie à nos préoccupations ou étaient en voie de l'être. Un sujet de préoccupation constant qui touche toute l'Amérique du Nord est le problème des conducteurs qui continuent de prendre le volant alors que leur permis est suspendu : au moment de notre suivi, le Ministère en était encore au stade de la recherche pour élaborer des stratégies d'intervention efficaces pour ces conducteurs. Les mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations sont exposées ci-après.

DEMANDES DE PERMIS DE CONDUIRE

Pièces d'identité et permis de conduire en double

Recommandation

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

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

État actuel

En janvier 2006, le Ministère a révisé la liste des pièces d'identité acceptables nécessaires pour prouver les trois éléments d'identité principaux, soit le nom, la date de naissance et la signature. D'après le Ministère, la nouvelle liste concorde avec les pièces d'identité que l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA) considère fiables et vérifiables; de plus, la nouvelle politique ministérielle ayant trait à ces documents précise que les documents échus ne sont pas acceptables et qu'il faut fournir des documents originaux et non des photocopies ou des copies certifiées. Les cartes de membre émises par exemple par des détaillants ou des clubs de santé, les cartes d'employé du gouvernement et les cartes de débit ne sont plus acceptées. Un communiqué public a été diffusé pour informer la population des nouvelles exigences, le site du Ministère a été mis à jour et des affiches ont été installées dans les centres d'examen du permis de conduire.

En vue d'aider les délivreurs à améliorer les procédures de validation des pièces d'identité présentées par les personnes qui demandent un permis de conduire, le Ministère a diffusé plusieurs nouvelles notes de service et feuilles de questions et réponses.

Comme mesure pour améliorer son processus de vérification de l'identité des demandeurs de permis de conduire, le Ministère a revu sa politique et modifié la demande de permis de conduire pour y ajouter une question demandant au requérant si un permis de conduire de l'Ontario lui a été délivré sous un autre nom. Il a également fourni aux délivreurs un guide contenant des questions préétablies pour aider les commis à mener une entrevue lorsque deux ou plusieurs dossiers de conducteur sont similaires.

Le Ministère a également examiné la possibilité de déployer des dispositifs d'authentification des pièces d'identité (lecteurs de document) dans les bureaux de délivrance des permis de conduire pour faciliter la validation des documents. Il est toutefois

arrivé à la conclusion que l'adoption de ces dispositifs serait dispendieuse, poserait un certain nombre de problèmes sur le plan du fonctionnement et du service à la clientèle et n'apporterait que des avantages négligeables.

En ce qui a trait à la confirmation directe des pièces d'identité auprès des organismes ayant délivré les documents, le Ministère a examiné les options possibles pour élargir ce programme et il invite le gouvernement du Canada à mettre en place l'infrastructure nécessaire pour permettre la connectabilité entre les organismes de délivrance provinciaux et nationaux. Le Ministère estime que l'absence de cette infrastructure est un obstacle important à la vérification à la source.

Échange de permis délivrés hors de la province

Recommandation

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

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

État actuel

Le Ministère nous a informés qu'il avait terminé, au moment de notre suivi, une analyse préliminaire concernant l'échange possible d'information sur les infractions graves dans les cas où ces renseignements n'étaient pas communiqués présentement. À cet égard, il collabore avec le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé à l'élaboration d'une entente canadienne sur les permis de conduire qui comprendrait l'échange de renseignements sur les infractions. L'entente proposée était rédigée au moment de notre suivi, mais l'échéancier pour l'approuver n'avait pas été établi.

Pour s'assurer que les accords d'échange en vigueur sont respectés, le Ministère a aussi fourni aux délivreurs un certain nombre de politiques et de directives à jour visant à préciser la marche à suivre pour le traitement des demandes de permis de conduire provenant de requérants de l'extérieur du pays et de requérants qui sont titulaires d'un permis de conduire délivré dans un territoire de compétence avec lequel l'Ontario n'a pas conclu d'accord de réciprocité.

En ce qui a trait au fait de demander une preuve de réussite d'un examen pratique dans le cas des requérants qui ont échoué à plusieurs reprises à l'examen pratique en Ontario, le Ministère nous a informés qu'il avait étudié cette recommandation, mais décidé de ne pas y donner suite. Il a réitéré sa position selon laquelle il reconnaît les permis délivrés hors de la province comme étant une preuve de réussite aux examens théoriques et pratiques, la plupart des administrations canadiennes et un grand nombre d'administrations américaines ont un programme de délivrance graduelle des permis de conduire et les accords d'échange actuels donnent une assurance raisonnable que l'échange de permis se fait uniquement entre catégories de permis équivalentes. Par exemple, les conducteurs stagiaires qui comptent moins de 24 mois d'expérience et qui échangent un permis délivré par une administration avec laquelle l'Ontario a conclu

un accord de réciprocité devront d'abord réussir l'examen pratique G2 de l'Ontario pour être admissible à un permis de catégorie G assorti de tous les privilèges.

Vers la fin de 2005, le Ministère a par ailleurs envoyé un bulletin à tous les centres d'examen du permis de conduire pour préciser sa politique et rappeler aux délivreurs que les superviseurs des centres doivent approuver tous les échanges de permis de conduire délivrés hors de la province et hors du pays.

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Recommandation

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

État actuel

Le Ministère a affirmé qu'il avait procédé à un examen de ses mesures du rendement à l'automne 2006. À la suite de cet examen, conformément à la directive du Conseil du Trésor de fournir uniquement des mesures clés aux fins du rendement ministériel, il a décidé de présenter seulement sept mesures du genre dans son plan d'activités annuel pour l'exercice 2007-2008. Six d'entre elles concernaient des activités ministérielles sans rapport avec le programme de sécurité routière, comme l'entretien des autoroutes et des ponts, le déneigement des voies publiques en cas de tempête, la congestion des autoroutes et le nombre d'usagers du Réseau GO. La seule mesure de la sécurité routière retenue pour les rapports ministériels demeurait le nombre de décès par tranche de 10 000 conducteurs titulaires d'un permis. Le Ministère nous a informés que de nouvelles mesures seront prises en compte dans le cadre du cycle de planification de 2008-2009.

En plus des mesures du rendement ministériel dont il est question ci-dessus, nous avons aussi

appris que le Ministère utilise un certain nombre de mesures internes pour aider la direction à effectuer une surveillance du rendement et des résultats. Au moment de notre suivi, parmi les mesures de la sécurité routière qui faisaient l'objet d'une surveillance, il y avait le taux de collisions mortelles chez les conducteurs âgés de plus de 80 ans, le nombre de conducteurs âgés de 16 à 19 ans qui ont perdu la vie ou qui ont subi des blessures graves dans une collision et le nombre de décès et de blessures attribuables à une mauvaise utilisation des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants. Le Ministère a toutefois reconnu le besoin d'adopter d'autres mesures internes du rendement et a lancé une initiative visant à élaborer un certain nombre de mesures de l'efficacité opérationnelle pour améliorer la gestion et le compte rendu de ses différents secteurs d'activité. Au moment de notre suivi, le Ministère se penchait sur la définition des mesures à adopter et sur la façon de les utiliser dans la pratique.

Système de points d'inaptitude

Recommandation

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

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

les mesures correctives et suspendre automatiquement le permis de conduire, le cas échéant;

- *analyser l'efficacité des cours de conduite préventive et de perfectionnement des conducteurs offerts et fournir aux conseillers une liste des cours acceptables;*
- *réduire au minimum l'utilisation des questionnaires et effectuer un suivi en temps opportun des questionnaires non retournés.*

État actuel

Le Ministère nous a informés qu'entre le moment de notre vérification et le début de l'automne 2005, il a réduit l'arriéré d'entrevues avec des conducteurs qui avaient accumulé un nombre excessif de points d'inaptitude et dont la date prévue dépassait l'objectif de 90 jours du Ministère pour le faire passer d'environ 3 000 à 1 077. Il a ensuite fourni des ressources supplémentaires à ses bureaux régionaux pour mener des entrevues de groupe dans le cas des conducteurs ayant des profils d'infractions similaires afin de réduire encore davantage cet arriéré et d'atteindre son objectif de rendement de 90 jours. En septembre 2007, le Ministère a indiqué que sur les quelque 3 800 conducteurs en attente d'une entrevue relative aux points d'inaptitude, le nombre d'entrevues qui ne seront pas effectuées dans le délai de 90 jours a été ramené à 389. Le Ministère prévoit que l'arriéré sera éliminé d'ici février 2008.

En ce qui a trait à la formation des conseillers en conduite automobile, le Ministère a tenu deux groupes de discussion avec ceux-ci à l'automne 2006 et a offert dix jours de formation à ce groupe au début de 2007. Dans le cadre de la formation, il a fourni d'autres lignes directrices pour améliorer la cohérence des décisions des conseillers; il nous a informés que des procédures de surveillance avaient été instaurées pour s'assurer que les conseillers prennent des décisions conformes à ces lignes directrices.

Pour ce qui est de notre recommandation de mesurer l'efficacité du remplacement de la suspension immédiate par des mesures correctives

moins sévères, le Ministère nous a informés qu'il se propose d'effectuer un examen de l'efficacité du programme de points d'inaptitude pour déterminer, entre autres, si l'imposition d'un certain nombre de points d'inaptitude est le bon outil à utiliser dans l'application de sanctions précises. Il a examiné les pratiques en vigueur dans d'autres territoires de compétence, ce qui lui a permis de constater que l'imposition de points d'inaptitude est une sanction couramment appliquée. Dans le cadre d'une initiative de modernisation, le Ministère passera en revue son régime de sanctions et d'interventions et il prévoit qu'une étude de l'efficacité de son système de points d'inaptitude pourrait faire partie de cette initiative.

En se fondant sur son évaluation des coûts et des avantages, le Ministère nous a également informés qu'il ne donnera pas suite à notre recommandation d'améliorer le système des permis de conduire pour consigner des renseignements détaillés sur les mesures correctives et suspendre automatiquement le permis de conduire, le cas échéant. Selon les estimations du Ministère, le projet d'amélioration du système coûterait plus de 250 000 \$. Puisque cette amélioration ne toucherait qu'environ 200 suspensions par année, il a conclu que le projet ne serait pas rentable. Il a indiqué qu'il continuerait de mettre à jour manuellement les renseignements sur les mesures correctives et de suspendre aussi manuellement le permis de conduire, le cas échéant.

Au début de 2007, le Ministère a terminé l'élaboration de directives pour les cours de perfectionnement des conducteurs et les cours de conduite préventive et prévoyait fournir aux conseillers en conduite automobile d'ici la fin de l'année une liste des cours qui satisfont à ces directives.

Nous avons également appris que le Ministère, au moment de notre suivi, avait commencé à surveiller l'utilisation des questionnaires relatifs aux points d'inaptitude pour s'assurer qu'ils servent uniquement pour les conducteurs hors de la province quand une entrevue est impossible ou comme

solution de remplacement à une entrevue lorsque le conseiller en conduite automobile s'absente pour une raison imprévue.

Conducteurs à risque élevé

Recommandation

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

- *conformément à la politique ministérielle, repérer tous les conducteurs qui, au cours des deux dernières années, ont été impliqués dans trois collisions et plus, dont au moins deux, y compris la dernière, sont dues à un comportement répréhensible au volant, pour leur faire subir de nouveau des examens de conduite;*
- *définir et envisager, en consultation avec les intervenants de la collectivité de l'application de la loi, des mesures correctives ou des sanctions supplémentaires pour les conducteurs à risque élevé qui ne sont visés actuellement par aucun programme du Ministère, tels que les personnes qui conduisent alors que leur permis est suspendu ou qu'il a été suspendu à plusieurs reprises.*

État actuel

En ce qui a trait à notre recommandation concernant les conducteurs qui ont été impliqués dans trois collisions et plus au cours des deux dernières années, le Ministère nous a informés qu'il a révisé sa politique pour préciser qu'un nouvel examen de conduite est requis à la suite de deux déclarations de culpabilité ou plus des tribunaux plutôt que pour un motif moindre comme le fait pour un agent de police de constater le comportement répréhensible au volant. De l'avis du Ministère, le fait d'être identifié comme « responsable » dans un rapport de police ou même d'être inculpé pour une infraction ne donne pas la même norme de preuve qu'une déclaration de culpabilité, et une déclaration de culpabilité est la meilleure façon de déterminer de façon objective les comportements répréhensibles

au volant et d'identifier les conducteurs qui sont le plus susceptibles de représenter une menace pour les autres usagers de la route.

Le Ministère nous a communiqué les détails de modifications législatives entrées en vigueur en mars 2006 qui renforçaient les sanctions applicables à certains conducteurs à risque élevé. Par exemple, aux termes de ces modifications, les amendes imposées pour un excès de vitesse de 30 à 34 kilomètres l'heure par rapport à la limite permise ont augmenté de 4,50 \$ à 7,00 \$ le kilomètre, et les récidivistes dans les cas d'excès de vitesse de 50 kilomètres l'heure ou plus par rapport à la limite permise peuvent voir leur permis suspendu pour de plus longues périodes. Toute personne trouvée en possession d'un avertisseur d'appareil de mesure de vitesse peut aussi se voir imposer trois points d'inaptitude supplémentaires.

Le Ministère nous a également fait part de ses changements législatifs et réglementaires récents pour régler le cas des autres conducteurs à risque élevé, comme les jeunes conducteurs, les conducteurs avec facultés affaiblies et les conducteurs agressifs et irresponsables. Par exemple, les dispositions législatives qui sont entrées en vigueur en juin 2006 prévoient l'imposition de pénalités pour la navigation de plaisance avec facultés affaiblies identiques à celles qui s'appliquent à la conduite avec facultés affaiblies; le nouveau règlement qui prend effet en septembre 2007 permet, entre autres, la suspension du permis de conduire pendant sept jours et la mise à la fourrière du véhicule pour sept jours en cas de course illégale ou de cascade au volant.

Si les efforts susmentionnés visent à améliorer la sécurité routière, les efforts se poursuivent sans relâche au Ministère pour régler de façon efficace le cas des conducteurs qui prennent le volant alors que leur permis est suspendu – un groupe qui pose un problème particulier dont nous avons traité dans notre recommandation de 2005. Les personnes qui conduisent sans permis, soit parce que leur permis

est suspendu ou révoqué, soit parce qu'elles n'ont jamais eu de permis de conduire, présentent un risque important pour la sécurité routière dans toute l'Amérique du Nord, et ce problème semble être devenu une épidémie, surtout aux États-Unis. Comme l'a indiqué le Ministère dans sa réponse incluse dans notre *Rapport annuel 2005*, l'implantation d'Access Enforcement Solutions (AES) en 2004, qui relie la Police provinciale de l'Ontario et certains services de police municipaux aux bases de données du Ministère, permet aux services de police d'accéder plus rapidement à l'information sur les conducteurs de l'Ontario et les véhicules qui y sont immatriculés. Les agents d'application de la loi sont maintenant en mesure de repérer plus rapidement les conducteurs dont le permis est suspendu et les véhicules volés, ce qui leur permet d'écarter des voies publiques les conducteurs qui présentent un risque pour la sécurité et les véhicules non sécuritaires ou volés.

Au moment de notre suivi, le Ministère continuait de collaborer avec l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA) pour mettre au point une stratégie complète visant à régler le problème posé par ces conducteurs. Selon un rapport de recherche de l'AAMVA, environ 20 % des décès dus à des accidents de la route aux États-Unis impliquent un conducteur dont le permis avait été suspendu ou révoqué et 28 % des conducteurs qui font partie de ce groupe avaient vu leur permis suspendu ou révoqué à au moins trois reprises dans les trois années précédant l'accident. Une autre étude estimait qu'entre 30 % et 70 % de ceux qui se voyaient retirer leurs privilèges de conduite continuaient de prendre le volant. Certaines causes sous-jacentes de ce problème ne sont pas nécessairement les mêmes au Canada, mais il y a peu de doute que nous avons les mêmes problèmes de conformité.

Conducteurs âgés

Recommandation

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

État actuel

Le Ministère a actualisé le matériel des séances de formation de groupe à l'intention des personnes âgées et l'utilise depuis l'été 2005.

En ce qui a trait aux exigences d'ordre médical pour les conducteurs âgés, le Ministère nous a informés qu'il n'existait, au moment de notre suivi, aucun test des capacités cognitives fondé sur des données probantes qui indiquerait un comportement à risque au volant chez les personnes âgées. Toutefois, le Ministère a indiqué qu'il appuie les efforts de mise au point de tels tests, et qu'il participe en conséquence à une initiative fédérale connue sous le nom de CanDrive (Canadian Driving Research Initiative for Vehicular Safety in the Elderly), qui s'efforce de mettre au point des outils de dépistage pour permettre aux médecins, aux autres professionnels de la santé, et possiblement au personnel de délivrance des permis, de repérer les personnes âgées ayant des problèmes de santé pouvant être une source de conduite non sécuritaire. L'une des contributions clés du Ministère à ce projet est la communication de ses données sur les conducteurs et les collisions.

Jeunes contrevenants

Recommandation

Pour garantir que les sanctions exigées par la loi sont appliquées systématiquement à tous les conducteurs, le Ministère doit mettre au point une base de données

automatisée contenant le dossier de conduite complet des jeunes contrevenants.

État actuel

Dans sa réponse incluse dans notre *Rapport annuel 2005*, le Ministère indiquait qu'il établirait au printemps 2006 un système automatisé tant pour le stockage que pour le suivi des dossiers des jeunes contrevenants. Le Ministère nous a informés depuis que le nouveau système avait été implanté et que le personnel recevait de la formation pour l'utiliser. Le Ministère nous a fourni de la documentation sur ce nouveau système, notamment une présentation détaillée des nouveaux processus en place pour gérer les dossiers des jeunes contrevenants.

PERMIS DE CONDUIRE

Recommandation

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

État actuel

Le Ministère a souscrit à notre recommandation et nous a informés qu'il avait obtenu en janvier 2007 l'approbation du Conseil de gestion pour concevoir un nouveau permis de conduire plus sécuritaire. Le contrat a été octroyé en février 2007; au moment de notre suivi, le Ministère prévoyait que le nouveau permis, qui comportera des caractéristiques de sécurité qui dépassent le cadre de sécurité de l'identification et des permis de conduire établi par l'AAMVA, serait disponible en décembre 2007.

DOSSIERS DES CONDUCTEURS

Renseignements personnels, relevés d'activité, services de délivrance de permis et rapports médicaux

Recommandation

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

- améliorer les procédures de validation du système des permis de conduire pour garantir que les noms et adresses au complet figurent dans le dossier de tous les conducteurs conformément à la politique ministérielle;
- obtenir du registraire général de l'état civil de l'Ontario des mises à jour régulières sur les personnes décédées de façon à ce que leur permis de conduire soit annulé en temps opportun;
- passer en revue le processus d'imputation des déclarations de culpabilité aux conducteurs responsables pour faire en sorte que toutes les déclarations de culpabilité soient consignées dans les dossiers des conducteurs en temps opportun;
- passer en revue le processus de calcul informatisé des points d'inaptitude du système des permis de conduire pour garantir la suspension des permis de conduire conformément à la réglementation;
- envisager d'instaurer un processus de rapprochement pour garantir que les dossiers comprennent la documentation à l'appui de toutes les opérations reliées à la délivrance des permis;
- évaluer s'il est possible de doter le système d'une interface automatique pour mettre à jour les dossiers des conducteurs d'après les résultats des examens médicaux;
- veiller à ce que les bureaux privés de délivrance de permis transmettent comme il se doit tous les documents exigés pour évaluer les troubles médicaux des conducteurs.

État actuel

Même si le Ministère a reconnu, au moment de notre suivi, que certains dossiers de conducteur ne contenaient pas les noms et adresses au complet, il a indiqué que les améliorations apportées au système avant notre vérification de 2005 devraient corriger graduellement ce problème. Plus précisément, les nouvelles procédures de validation mises en place en 2002 exigent que les dossiers de conducteur nouveaux et actualisés comprennent les noms et adresses au complet des titulaires du permis de conduire. Par conséquent, le reste des dossiers qui contiennent des renseignements incomplets devraient être mis à jour au moment où ces conducteurs renouvelleront leur permis. Le Ministère a indiqué qu'il avait l'intention de surveiller le respect de ce processus pour s'assurer que le reste des dossiers incomplets sont mis à jour comme il se doit; il a communiqué avec les fournisseurs de services pour leur rappeler l'obligation de veiller à la consignation de données complètes et exactes.

En ce qui a trait à notre recommandation d'obtenir du registraire général de l'état civil de l'Ontario des mises à jour régulières sur les personnes décédées, le Ministère a conclu à cette fin en décembre 2006 une entente d'échange de données avec le registraire général adjoint de l'état civil. Au moment de notre suivi, le Ministère recevait des mises à jour régulières sur les décès et elles servaient à mettre automatiquement à jour sa base de données et à annuler les permis de conduire.

Pour ce qui est de son processus d'imputation des déclarations de culpabilité aux conducteurs responsables, le Ministère a indiqué que les erreurs dans les données d'entrée sont l'un des facteurs qui retardent la mise à jour des dossiers des conducteurs; par conséquent, il continuait de collaborer avec le ministère du Procureur général, avec les services de police et avec les tribunaux pour améliorer l'exactitude de toutes les données qu'il reçoit sur les déclarations de culpabilité. Il nous a informés qu'il

avait fait des progrès dans ce domaine, notamment la mise à jour automatique des dossiers des transporteurs commerciaux pour les déclarations de culpabilité associées aux véhicules commerciaux, et l'élaboration d'un nouveau programme pour repérer et corriger les erreurs dans les déclarations de culpabilité reçues du ministère du Procureur général.

Le Ministère nous a informés qu'il avait corrigé, au moment de notre suivi, les erreurs de calcul des points d'inaptitude que nous avions notées dans notre *Rapport annuel 2005* et qu'il contrôlait la base de données tous les mois pour veiller à l'exactitude de son contenu.

Afin d'améliorer son processus de rapprochement, le Ministère a conçu du nouveau matériel de formation sur le rapprochement de ses documents et l'a incorporé au programme de formation du réseau privé d'immatriculation et de délivrance des permis (RPIDP); de plus, il a actualisé ses activités de surveillance du RPIDP pour inclure une vérification et un examen de ce domaine. Il a également conçu et distribué un guide de référence pour aider le personnel du RPIDP à déterminer rapidement la documentation pertinente requise pour chaque type d'opération traitée.

Le Ministère nous a informés que, pour améliorer la mise à jour des dossiers des conducteurs d'après les résultats des examens médicaux, il avait établi un lien électronique entre le système d'imagerie médicale et le système des permis de conduire pour confirmer que les dossiers des conducteurs ont été actualisés comme il se doit avec les renseignements sur la suspension ou le rétablissement des permis de conduire avant la fermeture d'un dossier d'examen médical.

En ce qui concerne la nécessité de veiller à ce que les bureaux privés de délivrance de permis transmettent comme il se doit tous les documents exigés pour évaluer les troubles médicaux des conducteurs, le Ministère nous a informés que le nouveau processus de vérification axée sur le

risque, établi en même temps que le nouveau bureau de surveillance et de vérification créé au début de 2006, venait régler cette question. Selon le Ministère, le nouveau processus de vérification visait à lui permettre de mieux surveiller la conformité du RPIDP aux politiques et aux procédures, notamment celles ayant trait à la présentation des documents.

Protection des dossiers des conducteurs

Recommandation

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

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

État actuel

Au moment de notre suivi, le Ministère nous a informés que pour garantir que le fournisseur de services d'examen du permis de conduire effectue les vérifications de sécurité appropriées avant d'embaucher du personnel, il exige maintenant que le fournisseur de services atteste tous les trois mois que toutes les vérifications de sécurité et de casier judiciaire ont été effectuées pour tous les nouveaux employés et que l'information connexe a été versée dans leur dossier.

En réponse à notre recommandation d'envisager la cryptographie et d'autres méthodes pour assurer la sécurité des renseignements confidentiels transmis, le Ministère nous a informés qu'il prévoit déployer une nouvelle solution de cryptage pour assurer la sécurité des données des conducteurs transmises sur le réseau général du gouvernement. Il se propose d'implanter le nouveau système dans tous les bureaux privés de délivrance des permis et dans les centres d'examen du permis de conduire d'ici mars 2008.

Pour améliorer l'administration de la sécurité et les contrôles de l'accès, le Ministère nous a informés

qu'il avait effectué un examen des droits d'accès au système et, dans la mesure du possible, séparé les tâches et les responsabilités des administrateurs de la sécurité de celles des utilisateurs du système. Il a aussi indiqué avoir mis en œuvre des examens réguliers de l'accès au système et des contrôles plus rigoureux des comptes et des profils d'utilisateur. D'après le Ministère, les rapports sur les atteintes à la sécurité ont été restructurés afin d'améliorer la surveillance, et des procédures de vérification ont été instaurées pour assurer le suivi des infractions signalées dans ces rapports.