



Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Audit de l'optimisation  
des ressources :  
Formation des  
conducteurs et  
examen de conduite



*Décembre 2023*

# Formation des conducteurs et examen de conduite

## Résumé

S'assurer que les conducteurs débutants reçoivent une formation et soient soumis à tests appropriés et efficaces avant d'obtenir un permis de conduire représente une étape cruciale pour garantir la sécurité sur les routes de l'Ontario. En vertu du *Code de la route*, le ministère des Transports (le Ministère) est chargé de protéger le public en limitant le privilège de conduire aux personnes qui démontrent qu'elles possèdent les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires pour conduire en toute sécurité.

En décembre 2022, on comptait plus de 11,1 millions de conducteurs titulaires d'un permis en Ontario, et 95 % d'entre eux détenaient un permis de véhicule de tourisme de catégorie G, ce qui accorde le privilège de conduire une voiture, une fourgonnette ou une camionnette. Pour obtenir un permis de catégorie G, le Système de délivrance graduelle des permis de conduire du Ministère exige que les conducteurs débutants réussissent un examen de la vue, une épreuve écrite, un examen de conduite en ville et un examen de conduite sur route. En outre, deux périodes d'attente d'un an sont intégrées au système : l'une entre l'épreuve écrite et l'examen pratique en ville et l'autre entre l'examen en ville et l'examen sur route.

Le Ministère supervise le réseau des écoles de conduite titulaires d'un permis pour les conducteurs débutants et des établissements d'examen de conduite dans la province. En septembre 2023, on dénombrait

844 écoles de conduite titulaires d'un permis du Ministère qui offraient des programmes de formation pour débutants et 6 700 moniteurs de conduite titulaires d'un permis. En vertu d'une entente avec le Ministère, un entrepreneur (Plenary) fournit des services d'examen de conduite par l'entremise d'un sous-traitant (Serco) dans 56 centres Test au Volant et 36 bureaux satellites dans la province.

Lors de notre audit, nous avons constaté que les pratiques relatives au programme provincial d'examen de conduite limitaient la capacité du Ministère d'évaluer les conducteurs débutants avant de leur accorder des privilèges de conduite. Certains groupes de conducteurs débutants, comme ceux des régions urbaines qui ont choisi de passer leurs examens de conduite dans des centres d'examen ruraux ou suburbains, ou des conducteurs moins expérimentés d'autres pays, affichaient des taux de collisions plus élevés que leurs pairs après l'obtention de leur permis – ce qui indique que le programme d'examen de conduite pourrait ne pas évaluer efficacement leur capacité de conduire en toute sécurité sur les routes de l'Ontario.

De plus, nous avons constaté que le Ministère exerçait une supervision limitée des écoles de conduite et des moniteurs, ce qui signifie qu'il n'était peut-être pas au courant de certaines pratiques de formation ou pratiques opérationnelles douteuses dans les écoles, ce qui aurait pu miner l'intégrité des examens de conduite. Parmi ces pratiques, mentionnons la formation des élèves sur des parcours particuliers utilisés lors des examens pratiques et le non-respect des

normes dans l'exécution du programme du Ministère pour la formation des conducteurs débutants, notamment la réduction des heures réservées aux cours de conduite pratiques.

Nous avons également constaté que la supervision exercée par le Ministère à l'endroit du fournisseur de services d'examen de conduite était inefficace et inefficace pour ce qui est d'améliorer la qualité des services offerts. Même si certains coûts liés, entre autres, à la prolongation des heures d'ouverture relevaient du fournisseur de services, le Ministère a versé des fonds supplémentaires pour tenter d'améliorer les services. Le Ministère a néanmoins adjugé un nouveau contrat au même fournisseur de services en 2023, dans le cadre d'un processus non concurrentiel, afin de maintenir les services pendant deux autres années, avec une prolongation facultative d'une année supplémentaire.

Voici un aperçu de nos observations les plus importantes :

### Examens de conduite

- Les conducteurs débutants des régions urbaines qui ont passé des examens sur route dans des centres d'examen ruraux ou suburbains affichaient des taux de collisions de 16 % à 27 % supérieurs à ceux des autres conducteurs débutants.** Par exemple, entre janvier 2022 et mars 2023, les conducteurs débutants de Brampton qui ont passé leur examen pratique dans un centre d'examen de conduite situé à l'extérieur de Brampton affichaient un taux de collisions 22 % supérieur à celui de leurs pairs qui ont passé leur examen à Brampton (3,8 % contre 3,1 %). Étant donné que les centres d'examen de conduite ruraux et suburbains utilisaient souvent des parcours d'examen pratiques moins exigeants, de nombreux conducteurs débutants qui habitaient des centres urbains n'ont peut-être pas été adéquatement évalués dans des conditions qui reflètent leurs conditions de conduite quotidiennes habituelles. Bien qu'un nombre important de conducteurs de milieux
- urbains aient passé leur examen pratique dans des centres d'examen de conduite ruraux ou suburbains, le Ministère n'a pas surveillé ces données ni les données connexes, comme les taux de réussite aux examens pratiques, pour déterminer les causes profondes de la disparité des taux de collisions et leur incidence potentielle sur la sécurité routière.
- Le Ministère a réduit le nombre d'exigences requises pour réussir l'examen pratique sans un examen complet et une évaluation officielle des répercussions sur la sécurité routière.** En janvier 2022, en réponse à une demande du ministre des Transports de gérer l'arriéré d'examens de conduite imputable à la pandémie de COVID-19, le Ministère a amputé les examens de certaines manoeuvres prévues à l'examen de conduite pratique G (sur route) sans demander l'approbation officielle du Bureau du Conseil des ministres. Même si l'arriéré a été éliminé à l'automne 2022, le Ministère a maintenu l'examen de conduite réduit G (sur route) pendant près de deux ans de plus que prévu au départ sans effectuer une analyse stratégique et une évaluation en règle des répercussions sur la sécurité routière.
- Les conducteurs moins expérimentés provenant de pays n'ayant pas conclu d'entente d'échange de permis de conduire avec l'Ontario affichaient un taux de collisions beaucoup plus élevé (6,31 %) que le taux moyen pour les conducteurs nouvellement titulaires d'un permis de catégorie G (3,60 %).** Les conducteurs qui détiennent un permis de conduire valide d'un pays sans entente d'échange de permis avec l'Ontario et qui ont moins de deux ans d'expérience de conduite sont considérés comme des conducteurs débutants. Toutefois, contrairement aux autres conducteurs débutants en Ontario, ces conducteurs n'étaient pas obligés d'attendre 12 mois avant de passer leur examen de conduite G2 (en ville), ce qui signifie qu'ils

disposaient de moins de temps pour parfaire leurs compétences de conduite avant de passer l'examen.

### Cours de conduite

- **Les conducteurs qui ont écourté leur période de conduite supervisée pour le permis G1 ont été impliqués dans un plus grand nombre de collisions.** Le Ministère permet aux conducteurs débutants qui suivent le programme facultatif de cours pour conducteurs débutants de raccourcir d'au plus quatre mois la période d'attente de 12 mois prévue pour l'examen de conduite G2 (en ville). Nous avons toutefois constaté qu'entre 2013 et 2022, le taux de collisions imputables à ces conducteurs était en moyenne 30 % plus élevé que celui des conducteurs qui ont suivi le programme de cours pour conducteurs débutants, mais qui n'ont pas réduit leur période d'attente (4,8 % comparativement à 3,7 %). Cela indique que le fait de permettre aux conducteurs de raccourcir leur période de conduite supervisée pourrait aller à l'encontre de l'objectif du programme, c'est-à-dire accorder un permis de conduire à des conducteurs plus prudents.
- **Le Ministère a fourni des directives limitées sur les cours de conduite et il a peu supervisé la formation des conducteurs débutants.** La seule directive que le Ministère a fournie aux conducteurs débutants porte sur les exigences du cours de conduite pour débutants, qui n'est pas obligatoire. Ce manque de directive a favorisé la prolifération des services de cours de conduite non réglementés. Lors de notre audit, nous avons relevé des pratiques douteuses pour la formation des conducteurs, comme des moniteurs qui donnaient des cours pratiques dans des rues précises et enseignaient les manoeuvres évaluées pendant les examens de conduite. L'insistance sur les manoeuvres évaluées pendant les examens de conduite plutôt que l'enseignement de l'ensemble des compétences en matière de conduite peut miner l'intégrité du processus d'examen de conduite :

- **Le Ministère n'a pas supervisé efficacement les écoles de conduite qui offrent des programmes de cours pour débutants et leurs moniteurs.** Le programme de supervision du Ministère était principalement axé sur l'examen de la documentation pendant les audits de conformité, de sorte qu'il a été difficile pour le personnel du Ministère de mieux comprendre les activités courantes des écoles de conduite. De plus, le Ministère n'a pas effectué un suivi constant auprès des écoles de conduite pour confirmer qu'elles avaient corrigé les infractions relevées lors des audits de conformité. Lors de notre audit, nous avons retenu les services d'une entreprise pour effectuer des visites d'évaluation mystères dans 14 écoles de conduite et nous avons constaté que 11 de ces écoles ont permis à des clients mystères de raccourcir, voire d'abandonner, leur formation pratique et leur ont quand même délivré un certificat de cours de conduite.

### Gestion et supervision des contrats d'examen de conduite

- **Les fonctions de gestion et de supervision des contrats du Ministère n'ont pas réussi à améliorer la qualité des services.** Les données ont révélé que les services d'examen de conduite offerts par Plenary/Serco présentaient de nombreuses lacunes au plan de l'exécution au cours de la période contractuelle de 10 ans qui a débuté en 2013. Bon nombre de ces problèmes persistants n'ont pas été réglés même après que le Ministère eut tenté de tenir le fournisseur de services responsable. Nous avons également constaté que les mesures de rendement utilisées pour superviser le fournisseur de services étaient relâchées.
- **Le Ministère a versé des sommes supplémentaires pour maintenir les niveaux de service qui relevaient de Plenary/Serco.** Nous avons constaté que Plenary/Serco ne respectait pas les objectifs de temps d'attente de la clientèle en vigueur avant la pandémie

de COVID-19 et le Ministère assumait la charge financière des changements apportés pour améliorer le service même si, en vertu de son contrat avec le Ministère, Plenary était responsable des coûts et des risques associés à la prestation des services d'examen de conduite. Le Ministère a estimé qu'il avait versé environ 19,2 millions de dollars à Plenary/Serco entre novembre 2017 et septembre 2023 pour prolonger les heures d'ouverture en raison de la croissance des demandes de la clientèle. De même, le Ministère a versé 1,2 million de dollars (en 2018) pour l'implantation d'un centre Test au Volant et pour en couvrir les frais d'exploitation permanents, qui totalisaient 15 millions de dollars en septembre 2023.

- **Le Ministère a adjugé un nouveau contrat à Plenary sans concours.** Malgré les problèmes de piètre rendement et les différends au sujet des pénalités, le Ministère a adjugé un nouveau contrat à Plenary sans concours. Le Ministère n'a amorcé les travaux relatifs à l'adjudication de ce contrat qu'en 2021 et il a déterminé par la suite qu'il n'avait pas eu suffisamment de temps pour un concours ouvert.

### Surveillance des conducteurs titulaires d'un permis qui représentent un risque élevé

- **Le Ministère exige rarement que les conducteurs dont le permis a été suspendu à maintes reprises suivent des cours de recyclage.** Notre analyse a révélé qu'en 2022, le taux de collisions mortelles des conducteurs dont le permis avait été suspendu au moins deux fois l'année précédente était six fois plus élevé que celui de l'ensemble des conducteurs. Toutefois, outre les conducteurs dont le permis avait été suspendus pour conduite avec les facultés affaiblies (liées à l'alcool ou à la drogue), le Ministère ne peut exiger que les conducteurs suivent des cours de recyclage qu'après avoir été reconnus coupables devant les tribunaux de comportements de conduite dangereux, comme des courses périlleuses ou la conduite imprudente causant des lésions corporelles. Cette exigence limitée a fait en sorte qu'environ seulement 120 conducteurs ont suivi les cours de recyclage du Ministère en 2022, ce qui ne représente qu'environ 5 % de plus de 2 500 conducteurs dont le permis a été suspendu au moins deux fois la même année.
- **La capacité de conduite sécuritaire des conducteurs âgés n'a pas été efficacement évaluée.** Le Ministère évalue les habiletés de conduite des conducteurs de 80 ans et plus au moyen d'un test cognitif au cours duquel ceux-ci doivent dessiner la partie frontale d'une horloge pour une heure précise de la journée. Ce test n'évalue pas spécifiquement les fonctions motrices et la coordination, la concentration, la perception spatiale ou le temps de réaction d'une personne. Notre analyse des données du Ministère a révélé que les conducteurs âgés qui ont réussi ce test étaient plus susceptibles que l'ensemble des conducteurs d'avoir causé les collisions dans lesquelles ils étaient impliqués, et que le taux moyen de collisions mortelles dans ce groupe représentait près du double de celui de l'ensemble des conducteurs.
- **Le Ministère pourrait en faire davantage pour déterminer si les conducteurs étaient physiquement ou mentalement aptes à conduire.** En vertu du *Code de la route*, les fournisseurs de soins de santé doivent signaler au Ministère les patients qui présentent des problèmes de santé particuliers qui peuvent faire en sorte que leur conduite est dangereuse. Malgré l'importance de ce programme, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas systématiquement communiqué avec les médecins pour les sensibiliser à la nécessité de déclarer ces problèmes de santé. Nous avons également remarqué que le Ministère ne justifie pas toujours sa décision d'annuler la suspension du permis de conducteurs jugés médicalement inaptes à conduire.

### Pièces d'identité obligatoires rattachées au permis de conduire

- **Le Ministère a court-circuité ses propres exigences de preuve d'identité sans fournir de justification.** Pour prévenir la fraude et le vol d'identité, la politique du Ministère exige que les demandeurs de permis de conduire de l'Ontario présentent des pièces d'identité valides du gouvernement. Toutefois, notre examen a révélé que depuis 2019, le Ministère a fait plus de 1 000 exceptions en autorisant l'utilisation de pièces d'identité échues ou non conformes aux normes pendant le processus de demande de permis de conduire, et ce, sans appliquer de normes uniformes ni documenter la justification.

### Mesure de l'efficacité des programmes

- **Le Ministère n'a pas intégré de données clés pour déterminer l'efficacité de ses programmes de sécurité routière.** Le rapport annuel de 2020 sur la sécurité routière en Ontario indiquait que, depuis plus de deux décennies, le Ministère mesure la sécurité routière en calculant le nombre de décès liés à des collisions pour chaque tranche de 10 000 conducteurs titulaires d'un permis de conduire. Comme la province affiche le taux de décès le plus faible en Amérique du Nord, le Ministère a conclu que l'Ontario se classait au premier rang en matière de sécurité routière. Toutefois, le Ministère n'a pas inclus d'autres indicateurs clés, comme le total des taux de collisions, lorsqu'il a évalué, mesuré et communiqué les principales tendances en matière de sécurité routière dans la province, et il n'a pas non plus comparé l'Ontario à d'autres administrations. Bien que des données exhaustives soient disponibles à partir de divers systèmes de TI de Serco et du Ministère, ce dernier n'a pas utilisé efficacement ces données pour donner un aperçu du rendement de ses programmes de cours de conduite et d'examen de conduite.

## Conclusion globale

Notre audit a permis de conclure que le ministère des Transports ne disposait pas de programmes efficaces d'examen de conduite fondés sur des données probantes pour évaluer les conducteurs débutants de façon exhaustive et uniforme.

Le Ministère n'a pas supervisé efficacement les fournisseurs de services de cours de conduite et d'examen de conduite pour conducteurs débutants afin de garantir les résultats souhaités en matière de services en tenant dûment compte de l'économie. La supervision des écoles de conduite et des moniteurs par le Ministère était limitée. Le Ministère ne réglemente pas les services de cours de conduite hors du programme facultatif de formation des conducteurs débutants, limitant ainsi sa capacité de cerner ou de prévenir le recours à des pratiques non conformes en matière de cours de conduite au sein de l'industrie. De plus, les programmes de surveillance appliqués par le Ministère n'ont pas été conçus pour repérer de façon proactive les conducteurs présentant des suspensions répétées ou des problèmes de santé à risque élevé, ce qui nuit à l'efficacité de ces programmes pour maximiser la sécurité routière en Ontario.

Par ailleurs, la supervision des contrats du Ministère avec les fournisseurs de services d'examen de conduite n'a pas permis d'améliorer sensiblement les niveaux de service. En outre, le Ministère a versé des fonds supplémentaires au fournisseur de services malgré des problèmes de rendement persistants.

Nous avons également constaté que les mesures du rendement utilisées par le Ministère pour évaluer les programmes de sécurité routière, y compris les programmes de formation des conducteurs et d'examen de conduite, étaient incomplètes. Par conséquent, elles n'ont pas fourni au Ministère les évaluations les plus pertinentes et exactes de ses programmes, pas plus qu'au public.

Le présent rapport renferme 18 recommandations préconisant 44 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

## RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports remercie le vérificateur général pour ses travaux et il souscrit favorablement aux recommandations qui permettront d'améliorer les programmes de cours de conduite et d'examen de conduite.

Les routes de l'Ontario sont les plus sûres en Amérique du Nord. Nous comptons partager nos progrès continus pour faire en sorte que nos routes demeurent sécuritaires.

Les recommandations reposent sur les efforts soutenus du Ministère pour améliorer continuellement la sécurité des transports pour tous les utilisateurs grâce à l'amélioration des politiques, à une supervision accrue des programmes, à la gestion des contrats avec des tiers et à l'utilisation d'outils de renseignements opérationnels.

Le Ministère a amorcé une évaluation de son Programme de délivrance graduelle des permis de conduire. En plus des initiatives déjà en cours dans le cadre de cette évaluation, il inclura les recommandations formulées. L'évaluation comprendra l'examen de l'écart du taux de réussite entre les centres Test au Volant, des répercussions de l'examen modifié pour l'obtention du permis de conduire G sur la sécurité routière, de l'efficacité du programme de formation des conducteurs débutants et des répercussions des conducteurs provenant d'administrations ayant souscrit ou non à une entente de réciprocité pour l'échange de permis de conduire. Nous continuerons d'examiner les pratiques exemplaires d'autres administrations et les ouvrages scientifiques, et nous solliciterons les commentaires des intervenants et des partenaires dans le domaine de la prestation de services.

Pour améliorer la supervision des écoles de conduite et des examens de conduite, le Ministère mettra en oeuvre des initiatives qui assureront la sécurité continue des usagers de la route. Nous continuerons de superviser davantage les écoles de conduite titulaire d'un permis au moyen d'un modèle de sanctions progressives. Le Ministère reconnaît l'importance de la supervision de la

conformité et il prendra d'autres mesures pour mettre en oeuvre des audits axés sur le risque lié aux processus opérationnels; en outre, il examinera les pratiques exemplaires dans l'ensemble des administrations afin de continuer d'améliorer la prestation des services d'examen de conduite.

Le Ministère entend bien collaborer avec ses partenaires pour examiner ses politiques et procédures afin d'instaurer des contre-mesures pour lutter contre la conduite à risque élevé, examiner les exigences accrues en matière de rapports médicaux, améliorer les mesures de sécurité routière pour les conducteurs âgés et les processus de signalement des cas d'identification pour prévenir la fraude, et poursuivre l'expansion de sa transformation numérique.

## 2.0 Contexte

### 2.1 Aperçu

En vertu de la *Code de la route*, le ministère des Transports (le Ministère) est chargé de protéger le public en veillant à ce que le privilège de conduire ne soit accordé qu'aux conducteurs qui comprennent les règles de la route et qui peuvent démontrer qu'ils peuvent conduire en toute sécurité. Les conducteurs débutants peuvent obtenir un permis de conduire assorti de tous les privilèges seulement après avoir acquis de l'expérience et développé ou renforcé des techniques de conduite sécuritaires dans des conditions contrôlées.

La Division de la sécurité des transports du Ministère (voir l'**annexe 1**) a pour mandat d'élaborer et de gérer tous les programmes de sécurité des transports, les politiques opérationnelles et de conformité, et les lois et règlements relevant de la compétence provinciale. Cette division est chargée de faire des recherches, d'évaluer et d'élaborer des programmes de formation des conducteurs et de sécurité routière, ainsi que des activités postérieures à l'obtention d'un permis, comme l'application de points

d'inaptitude et la suspension des permis en raison de pénalités de conduite automobile ou pour des raisons médicales.

Depuis 2003, le Ministère utilise un système de prestation de services qui repose en grande partie sur des entrepreneurs tiers (voir la **figure 1**) pour offrir des services de formation des conducteurs, d'examen de conduite et de délivrance de permis. La Division de la supervision et de la gouvernance d'agence du Ministère (voir l'**annexe 1**) supervise les fournisseurs de services tiers, établit des relations avec les entrepreneurs et gère les contrats.

## 2.2 Formation des conducteurs, examens de conduite et programmes postérieurs à la délivrance des permis

### 2.2.1 Programme de formation des conducteurs débutants

En décembre 2022, on comptait plus de 11,1 millions de conducteurs titulaires d'un permis de conduire

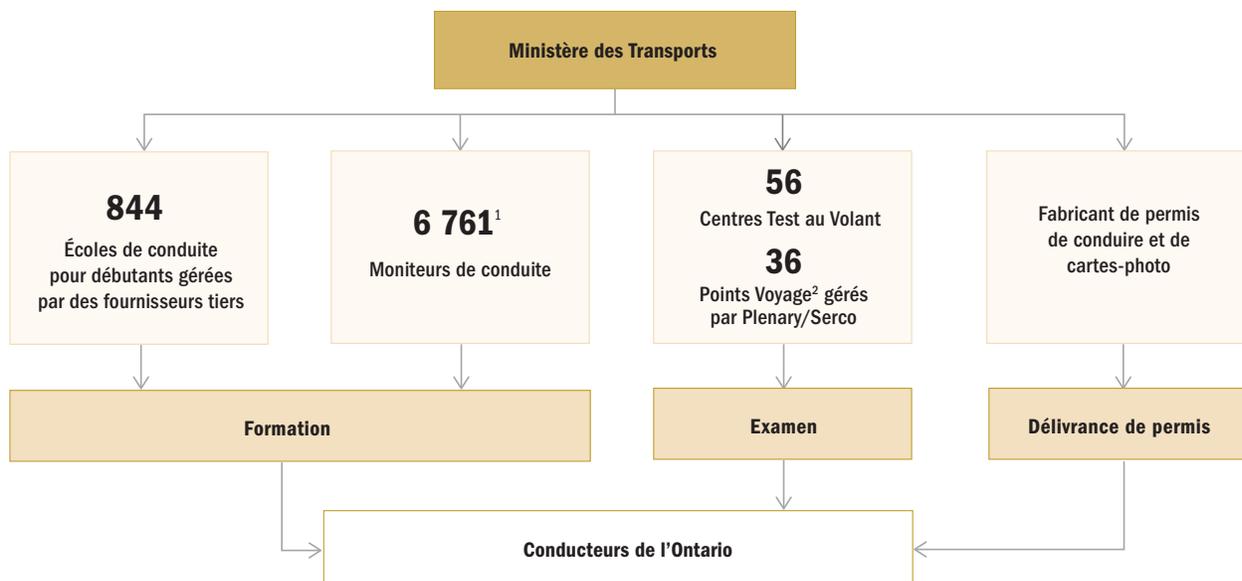
en Ontario; plus de 95 % d'entre eux détenaient un permis pour véhicule de tourisme de catégorie G. En ce qui concerne les permis de cette catégorie, le Ministère n'exige pas de formation obligatoire pour les conducteurs débutants avant l'examen de conduite. Le Ministère encourage plutôt les candidats à suivre un programme de formation à la conduite pour débutants afin de les aider à devenir des conducteurs prudents et responsables. Par le passé, environ 40 % des conducteurs débutants ont adhéré à ce programme. En 2022, par exemple, environ 160 000 nouveaux titulaires d'un permis de conduire (sur environ 400 000) ont suivi cette formation.

La formation des conducteurs débutants est offerte dans les écoles de conduite titulaires d'un permis du Ministère. Ces écoles doivent respecter les normes du Ministère en offrant des cours de conduite d'une durée de 40 heures :

- une formation pratique d'au moins 10 heures donnée par un moniteur titulaire d'un permis, avec un maximum de deux élèves par moniteur;
- au moins 20 heures de cours, en personne ou en ligne, avec un maximum de 40 élèves pour les

**Figure 1 : Structure de la prestation de services de formation des conducteurs, d'examen de conduite et de délivrance de permis**

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario



1. Sur les 6 761 moniteurs de conduite titulaires d'un permis, 1 234 ne sont pas affiliés à une école de conduite pour débutants.

2. Les points Voyage sont des centres Test au Volant éphémères conçus pour offrir périodiquement des services à une petite collectivité à partir d'installations communes bien connues localement, comme un centre communautaire ou un hôtel de ville.

cours en personne ou de 15 élèves pour les cours virtuels;

- 10 heures de formation qui peuvent être utilisées de façon souple pour des cours pratiques supplémentaires, des cours en classe ou en ligne, ou des cours de simulation de conduite.

Les écoles de conduite titulaires d'un permis peuvent utiliser un ensemble de programmes de cours élaborés par des tiers et approuvés par le Ministère. La réussite du cours pour conducteurs débutants est consignée dans la base de données du Ministère sur les permis de conduire, et les diplômés peuvent choisir de raccourcir d'au plus quatre mois la période d'attente de 12 mois pendant laquelle les conducteurs de niveau G1 doivent être supervisés par un conducteur titulaire d'un permis de conduire valide. Les conducteurs débutants qui terminent la formation peuvent également être admissibles à d'éventuels rabais sur leurs primes d'assurance.

### Supervision des écoles de conduite et des moniteurs

Le Ministère a retenu les services de cabinets d'audit tiers pour auditer la conformité des écoles de conduite titulaires d'un permis. Entre janvier 2017 et mars 2023, le Ministère et les auditeurs tiers contractuels ont effectué plus de 1 300 audits de conformité des écoles de conduite titulaires d'un permis. Le Ministère prévoit habituellement un audit de conformité tous les trois à cinq ans pour chaque école de conduite, selon le nombre d'éléments non conformes relevés dans les audits précédents. Le Ministère a interrompu ces audits pendant la pandémie de COVID-19, mais les a repris à l'été 2022.

Ces audits de conformité ont généralement révélé des problèmes administratifs comme des registres d'assiduité incomplets ou des documents d'assurance manquants. De plus, de 2018 à 2020, le Ministère a embauché des enquêteurs pour effectuer 33 évaluations mystères non annoncées auprès d'écoles de conduite titulaires d'un permis afin d'enquêter davantage sur les cas de non-conformité précédemment relevés.

Le Règlement 473/07 pris en vertu du *Code de la route* établit des exigences pour les moniteurs titulaires

d'un permis. Ces exigences comprennent la réussite d'une formation de base de moniteur de conduite, la possession d'un permis de conduire valide de l'Ontario (catégorie G complète) avec plus de quatre ans d'expérience de conduite en Ontario ou dans d'autres administrations, l'absence de points d'inaptitude et une vérification satisfaisante du casier judiciaire. Les plus de 6 700 moniteurs de conduite titulaire d'un permis de l'Ontario peuvent donner leur enseignement sur route et en classe/en ligne dans le cas du cours de conduite du Ministère destiné aux débutants lorsqu'ils sont affiliés à une école de conduite titulaire d'un permis. Environ 80 % des moniteurs de conduite titulaires d'un permis sont affiliés à une école de conduite. Le Ministère peut révoquer le permis d'un moniteur qui, par exemple, accumule plus de trois points d'inaptitude ou est accusé d'une infraction criminelle. Ces infractions sont automatiquement signalées par le système d'information du Ministère.

### 2.2.2 Examen pour l'obtention d'un permis de conduire de catégorie G

Dans le cadre des ententes de 2013 et 2023 conclues avec le Ministère, un fournisseur (Plenary) fournit des services d'examen de conduite par l'entremise d'un sous-traitant (Serco). Dans l'ensemble du présent rapport, l'appellation Plenary (ou fournisseur de services) représente la personne morale qui a conclu le contrat d'examen de conduite avec le Ministère. L'appellation Serco (ou sous-traitant) représente l'exploitant qui offre des services d'examen de conduite. Plenary/Serco est la désignation utilisée pour représenter les opérations combinées des deux fournisseurs.

La province compte 56 centres Test au Volant et 36 emplacements satellites (aussi appelés points Voyage). Voir l'**annexe 2** pour obtenir la liste complète des centres Test au Volant et des points Voyage, avec les statistiques sur le volume de service et les taux de réussite.) En 2022, Serco a effectué 1,17 million de tests de connaissances et 1,34 million d'exams pratiques en Ontario. En moyenne, environ 73 % des conducteurs réussissent l'examen pratique G (sur

route); ce pourcentage est demeuré généralement constant au cours des cinq dernières années. Les taux de réussite à l'examen pratique varient considérablement d'un centre Test au Volant à l'autre. Par exemple, en 2022, les taux de réussite à l'examen pratique pour l'obtention du permis G ont varié de 57 % à Brampton à 89 % à Owen Sound.

### Système de délivrance graduelle des permis

En 1994, l'Ontario a instauré le Système de délivrance graduelle des permis, qui comprend deux examens pratiques. En vertu de ce système, les conducteurs débutants disposent de cinq ans pour acquérir progressivement les connaissances et l'expérience de conduite requises pour obtenir le permis complet de catégorie G (véhicule de tourisme). Pour les catégories de permis G1 et G2, le règlement énonce les règles et les restrictions que les titulaires de permis de conduire doivent respecter pour réduire les risques et les accidents, comme le montre la **figure 2**.

Pour obtenir un permis de catégorie G1, une personne doit avoir au moins 16 ans et réussir un examen de la vue et un test de connaissances. Pour

obtenir un permis de catégorie G2, une personne détenant un permis de catégorie G1 doit réussir l'examen de conduite G2 — aussi appelé examen de conduite en ville — qui met l'accent sur les habiletés de conduite de base. Au cours de l'examen de conduite en ville d'une durée approximative de 20 minutes, les moniteurs évaluent la capacité du conducteur débutant de conduire dans des rues résidentielles en appliquant ses habiletés de conduite de base, y compris les virages, les courbes, les changements de voie, la conduite aux intersections, le stationnement en parallèle, les arrêts en bordure de la rue et les virages à trois points. Pour obtenir un permis de catégorie G, une personne détenant un permis de catégorie G2 doit réussir l'examen de conduite G — aussi appelé examen de conduite sur route. Au cours de l'examen pratique G (sur route) qui dure 30 minutes, les moniteurs évaluent la capacité du conducteur de conduire sur les routes principales et les autoroutes, y compris la fusion entrée-sortie, le maintien d'une vitesse et d'un espacement appropriés et la signalisation, en plus des habiletés de conduite de base évaluées pendant l'examen de conduite en ville.

**Figure 2 : Catégories du système de délivrance graduelle des permis de conduire en Ontario**

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Catégorie	Exigences	Restrictions	Période d'attente	Droits (\$)
<b>G1</b>	Réussir un examen de la vue et un test de connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduite supervisée par un conducteur titulaire d'un permis de conduire valide qui possède au moins quatre années d'expérience de conduite;</li> <li>taux d'alcoolémie zéro;</li> <li>interdiction de conduire entre minuit et 5 h;</li> <li>interdiction de circuler sur les routes, à moins d'être accompagné d'un moniteur de conduite titulaire d'un permis.</li> </ul>	Un titulaire de permis de conduire de catégorie G1 peut s'inscrire à l'examen de conduite G2 après une période d'attente de 12 mois. Cette période d'attente peut être réduite à huit mois si le conducteur débutant suit un cours de conduite pour débutants approuvé par le Ministère.	16,00
<b>G2</b>	Réussir l'examen pratique G2 (en ville)	Taux d'alcoolémie zéro et interdiction de conduire entre minuit et 5 h	Un titulaire de permis de conduire de catégorie G2 peut s'inscrire à l'examen de conduite G après une période d'attente de 12 mois.	53,75
<b>G</b>	Réussir l'examen pratique G (sur route)	Tous les privilèges de conduite	s.o.	91,25

### Examen pratique G réduit (sur route)

Pendant la pandémie de COVID-19, les centres Test au Volant ont été fermés et les examens pratiques (en ville et sur route) ont été annulés. À la réouverture des centres Test au Volant en juillet 2021, on comptait un arriéré de plus de 500 000 conducteurs débutants en attente d'un examen de conduite. En janvier 2022, le Ministère a réduit la durée de l'examen pratique G (sur route) en éliminant les éléments qu'il considérait comme des manœuvres de conduite redondantes ou à faible risque, et qui sont décrits à la **figure 3**. En juin 2022, le Ministère a annoncé qu'il prolongerait « jusqu'à nouvel ordre » l'examen réduit G (sur route).

**Figure 3 : G (route) Manoeuvres d'examen pratique**

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

	<b>Examen initial</b> (2017-2021)	<b>Examen réduit</b> (Depuis janv. 2022)
Virages à droite	<b>4</b>	<b>2</b>
Virages à gauche	<b>4</b>	<b>2</b>
Intersections avec arrêt	<b>2</b>	<b>1</b>
Intersections sans arrêt	<b>2</b>	<b>1</b>
Courbes	<b>2</b>	<b>1</b>
Arrêt en bordure de la route	<b>1</b>	<b>0</b>
Stationnement en parallèle	<b>1</b>	<b>0</b>
Virage à trois points	<b>1</b>	<b>0</b>
Secteurs commerciaux	<b>2</b>	<b>1</b>
Changements de voie dans chaque secteur commercial	<b>2</b>	<b>2*</b>
Secteurs résidentiels	<b>2</b>	<b>0</b>
Tronçons d'autoroute	<b>2</b>	<b>2</b>
Changements de voie dans chaque section d'autoroute	<b>2</b>	<b>2</b>

\* Deux changements de voie dans un secteur commercial

Bien que l'arriéré d'examens de conduite ait été éliminé en octobre 2022, l'examen de conduite complet G (sur route) n'avait pas été rétabli lors de notre audit.

### Contrats d'examens de conduite offerts par Plenary et Serco

En 2003, le Ministère a conclu une entente de 10 ans avec Serco pour la prestation de services d'examen de conduite. Serco a effectué un paiement ponctuel de 114 millions de dollars au Ministère pour le contrat. Serco a également versé 200 000 \$ par mois pour financer des activités d'audit et de conformité exécutées par le Ministère.

À l'achèvement de l'entente 2003-2013, le Ministère a exécuté un approvisionnement concurrentiel et a choisi Plenary comme fournisseur de services. Plenary a choisi Serco comme sous-traitant pour continuer à fournir des services d'examen de conduite en Ontario pendant 10 autres années (2013-2023). En contrepartie des droits exclusifs de prestation des services d'examen de conduite, Plenary a consenti une avance de 75 millions de dollars au gouvernement et il a effectué des paiements de concession d'environ 1,2 million de dollars par mois pour la période de 10 ans, de même qu'un paiement final de 10 millions de dollars à la fin du contrat (septembre 2023). Au début de l'entente, la province s'attendait à ce que ses revenus provenant de Plenary totaliseraient à environ 207 millions de dollars. Serco prévoyait que ses revenus atteindraient environ 500 millions de dollars. La **figure 4** présente la répartition des revenus entre le Ministère et Plenary d'après l'exemple d'un droit d'immatriculation quinquennal de 90 \$.

Avant l'échéance de ce contrat, le 2 septembre 2023, le Ministère a conclu un nouvel accord avec Plenary pour une période de deux ans, avec une prolongation possible d'une année, et une période de transition pouvant atteindre une autre année. Plenary a versé environ 7,67 millions de dollars au gouvernement à titre de paiement de concession.

Les coûts permanents engagés par le Ministère pour administrer le programme de formation et d'examen des conducteurs s'élèvent à environ 40 à 45 millions

#### Figure 4 : Répartition des sommes perçues pour la délivrance des permis de conduire

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Ventilation des sommes perçues (par opération)	Montant (\$)	%
Revenus de Plenary	45	50
Revenus du ministère des Transports	30	33
Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles*	15	17
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

\* Le Fonds offre une protection en cas d'accident où aucune automobile assurée n'est impliquée ou déterminable (p. ex., un conducteur non assuré ou un piéton impliqué dans un délit de fuite).

de dollars par année, dont environ 90 %, en moyenne, sont compensés par les recettes tirées des paiements de concession et des droits d'immatriculation.

#### Supervision du contrat d'examens de conduite

Dans le contrat conclu en septembre 2013 avec Plenary, le Ministère a défini 14 indicateurs de rendement clés pour aider à surveiller le rendement du fournisseur de services. Le contrat de septembre 2023 contenait deux indicateurs supplémentaires (voir l'**annexe 3**). Plenary doit surveiller et signaler toutes les lacunes de rendement par rapport aux indicateurs de rendement clés. Le Ministère effectue également des examens de la conformité de ces indicateurs, y compris des examens fondés sur le volume d'opérations, les taux d'erreur antérieurs et les types de renseignements (par exemple, l'examen à 100 % des rapports d'examens médicaux et de la vue). Lors des examens de ces opérations, le personnel du Ministère examine les copies numérisées des pièces d'identité et des documents connexes utilisés par Serco pour en assurer l'exactitude, comme le nom et la date de naissance du demandeur de permis.

Le contrat exige également que Plenary/Serco corrige les erreurs dans les 10 jours ouvrables. Dans les cas de problèmes plus graves, par exemple un préjudice causé au public ou à un employé, le Ministère peut demander à Plenary/Serco d'effectuer une analyse des causes fondamentales.

Le contrat prévoit des pénalités en cas de lacunes au plan de l'exécution, et il est assorti de recours supplémentaires en cas de fautes répétées. Les représentants de Plenary/Serco et du Ministère effectuent des rapprochements mensuels pour déterminer le montant final des pénalités (voir l'**annexe 4**).

#### 2.2.3 Échange et partage de renseignements intergouvernementaux

L'Ontario a conclu des ententes de réciprocité pour l'échange de permis de conduire avec toutes les provinces et tous les territoires du Canada, de même qu'avec 15 autres pays, dont les États-Unis, l'Australie, l'Allemagne, le Japon, la Corée du Sud et Taïwan. Les conducteurs qui possèdent plus de deux ans d'expérience de conduite dans ces administrations peuvent présenter une demande d'échange de leur permis contre un permis de l'Ontario. Ils n'ont qu'à passer l'examen de la vue; ils ne sont pas tenus de passer le test de connaissances ni les examens de conduite.

Les conducteurs provenant de territoires qui n'ont pas conclu d'entente de réciprocité avec l'Ontario, comme la Chine ou l'Inde, sont réputés conducteurs débutants et ils doivent se soumettre au Système de délivrance graduelle des permis de conduire de l'Ontario. Toutefois, la première période d'attente de 12 mois (décrite à la **figure 2**) peut être levée si le conducteur peut présenter un permis de conduire valide de son pays d'origine accompagné d'une traduction. Si un conducteur peut présenter un permis de conduire attestant d'au moins deux années d'antécédents de conduite documentés, ainsi que l'original d'une lettre de l'ambassade, du consulat ou du haut-commissariat du pays en cause, ou de l'administration qui a délivré le permis à l'origine, validant l'authenticité du permis, il peut contourner l'examen de conduite G2 (en ville) et passer l'examen de conduite G (sur route) sans avoir terminé la deuxième période d'attente de 12 mois.

## 2.3 Exigences relatives à la preuve d'identité pour obtenir un permis de conduire de l'Ontario

Afin d'empêcher la fraude et le vol d'identité, le demandeur de permis de conduire doit présenter les originaux d'au moins une pièce d'identité émise par le gouvernement montrant une preuve de nom officiel et de date de naissance, avant de passer le test de connaissances. Les pièces d'identité acceptées comprennent le passeport (canadien ou étranger), la carte de résident permanent, la fiche d'établissement, la confirmation de résidence permanente et les documents d'immigration temporaire (IMM 1442). Le personnel de Serco a reçu une formation pour détecter les faux documents ou les documents de qualité inférieure, et il a été avisé de ne pas accepter les documents qui ne respectent pas les normes du Ministère.

## 2.4 Surveillance des conducteurs présentant un risque élevé après la délivrance du permis

### Points d'inaptitude et pénalités

Le système de points d'inaptitude vise à tenir les conducteurs responsables de leurs actes et de la qualité de leur conduite. Des points d'inaptitude sont ajoutés au permis de conduire lorsqu'un conducteur est reconnu coupable d'avoir enfreint le code de la route. Les points d'inaptitude découlant d'une infraction au code de la route ou d'une condamnation demeurent dans le dossier du conducteur pendant deux ans et ils pourraient entraîner une suspension des privilèges de conduite pendant 30 jours si le conducteur accumule 15 points d'inaptitude. Le système de points d'inaptitude ne tient pas compte de toutes les infractions liées à la conduite automobile, car certaines infractions graves sont traitées dans le *Code criminel du Canada*.

Le Bureau de perfectionnement en conduite automobile du Ministère offre une formation de rattrapage et un réexamen différents selon le type d'infraction de conduite :

- Les conducteurs dont le permis a été suspendu à deux reprises pour conduite avec facultés affaiblies doivent suivre un programme offert par le Centre de toxicomanie et de santé mentale qui sensibilise les participants à la façon de séparer l'alcool/les drogues et la conduite automobile au moyen de cours magistraux et de séances de perfectionnement des compétences de conduite.
- Les conducteurs reconnus coupables de conduite imprudente, y compris d'avoir causé des lésions corporelles ou la mort, ou de participation à des courses périlleuses, doivent suivre un cours de perfectionnement des compétences de conduite, offert dans certaines écoles de conduite, et qui comprend un volet de conduite automobile d'une heure et six heures de cours en classe. Le permis du conducteur qui ne suivra pas le cours sera annulé.

En vertu du *Code de la route*, le conducteur impliqué dans une collision pourrait faire l'objet d'un réexamen, y compris un examen de la vue, un test de connaissances et un examen de conduite. Le conducteur pourrait également devoir se présenter à une entrevue avec un conseiller du Ministère spécialisé en conduite automobile. Les exigences de l'entrevue varient selon l'âge et l'état de santé du conducteur, et d'après le nombre et les types de collisions. Le Ministère vise les conducteurs qui ont été impliqués dans trois collisions ou plus au cours d'une période de deux ans, avec des indices de manoeuvres imprudentes dans au moins deux collisions (collisions répétitives) et il exige qu'ils se soumettent à un réexamen et à une entrevue. Le permis du conducteur qui n'effectue pas le réexamen ou n'assiste pas l'entrevue prévue est annulé.

### Conducteurs âgés

Les conducteurs de 80 ans et plus, qui représentent environ 3 % de tous les conducteurs, doivent renouveler leur permis de catégorie G aux deux ans. Pour être admissibles à ce renouvellement, ces conducteurs doivent se soumettre à un examen de la vue, visionner une vidéo de formation à l'intention des conducteurs âgés et assister à une séance de formation

en groupe destinée aux conducteurs âgés. Au cours de ces séances, le Ministère évalue les capacités cognitives des aînés à l'aide d'un exercice de dessin d'horloge. Ce test vise à examiner le potentiel de pertes cognitives chez les conducteurs et à déterminer si leur capacité de conduire en toute sécurité peut être compromise.

### Normes médicales pour l'obtention du permis de conduire

Un règlement pris en vertu du *Code de la route* exige que les conducteurs respectent les normes médicales relatives aux problèmes de santé physique et mentale énoncées dans les Normes médicales pour les conducteurs du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé. En vertu de ce règlement, les médecins, le personnel infirmier autorisé et les optométristes doivent signaler au Ministère les patients qui présentent des problèmes de santé particuliers. Ces affections comprennent le diabète, les crises d'épilepsie ou d'autres affections neurologiques, un handicap visuel et d'autres affections qui nuiraient considérablement à la capacité d'une personne de conduire en toute sécurité. Les policiers et les proches d'un conducteur peuvent également signaler au Ministère un problème de santé soupçonné.

Le bureau du Ministère chargé de l'étude des dossiers médicaux examine environ 280 000 cas par année pour déterminer s'il y a lieu de suspendre le permis de conduire. Certains conducteurs sont évalués à plusieurs reprises. S'il est décidé de suspendre le permis, le bureau du Ministère chargé de l'étude des dossiers médicaux en avise le conducteur et précise les conditions qu'il doit respecter pour recouvrer son permis. Chaque année, le permis d'environ 33 000 conducteurs est suspendu pour des raisons médicales.

## 2.5 Systèmes d'information

Le Système des permis et de l'immatriculation représente la principale base de données du Ministère. Cette base de données contient des renseignements sur les conducteurs de l'Ontario, notamment la catégorie de permis de conduire, les renseignements personnels

et l'état de santé, les frais facturés pour les services et le nombre de collisions.

À titre de système informatique central, le Système des permis et de l'immatriculation stocke de façon centralisée l'information qui peut être consultée au moyen de multiples applications destinées aux utilisateurs, comme l'application mise au point par le Ministère pour la formation des conducteurs débutants et l'application conçue par Serco pour les examens de conduite. Service Ontario utilise également ce système pour le renouvellement du permis de conduire.

## 2.6 Rapport annuel sur la sécurité routière en Ontario

Le Ministère prépare et publie le Rapport annuel sur la sécurité routière de l'Ontario (RASRO) afin de donner un aperçu des tendances établies et émergentes en matière de sécurité routière en Ontario. Ce rapport appuie également la recherche du Ministère sur la sécurité routière, l'élaboration de programmes et l'évaluation du rendement. Le Ministère s'appuie sur des renseignements provenant de diverses sources pour produire ce rapport annuel, y compris des renseignements sur les collisions provenant de services de police et d'autres organismes des secteurs de la justice et de la santé.

Voici les faits saillants du plus récent RASRO (2020) :

- Le taux de décès était de 0,5 pour 10 000 titulaires d'un permis de conduire. Il s'agit de l'un des cinq taux de mortalité les plus faibles en Amérique du Nord.
- Au total, 147 756 collisions ont été signalées et 268 559 véhicules ont été impliqués dans des collisions.
- De ce nombre, 498 collisions ont été mortelles (530 décès) et 23 371 collisions ont entraîné des blessures corporelles.
- Par ailleurs, 4 184 collisions ont nécessité l'hospitalisation et elles ont représenté un total de 43 053 jours passés à l'hôpital en raison de blessures.

- Enfin, 123 887 collisions ont causé des dommages matériels.

Les statistiques de 2020 ont révélé une baisse de 9 % du taux de décès et une réduction de 30 % du nombre de collisions ayant entraîné des blessures par rapport à 2019. Toutefois, ces baisses pourraient être attribuables aux perturbations liées à la pandémie.

### 3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit visait à déterminer si le ministère des Transports a mis en place des systèmes et des processus efficaces pour :

- concevoir et offrir équitablement des programmes de formation des conducteurs et d'examen de conduite fondés sur des données probantes afin que les permis de conduire ne soient délivrés qu'aux personnes qui en conservent les droits et qui conduisent en toute sécurité;
- atteindre les résultats souhaités en matière de service en tenant dûment compte de l'efficacité et de l'économie;
- surveiller le rendement des programmes de formation des conducteurs et d'examen de conduite et en rendre compte publiquement.

En 2019, nous avons mené un audit de l'optimisation des ressources sur la sécurité des véhicules utilitaires et l'application de la loi; cet audit comprenait une évaluation des programmes de formation et d'examen des conducteurs de véhicules utilitaires. Dans ce contexte, l'audit que nous avons effectué en 2023 portait sur les conducteurs de véhicules de tourisme de catégorie G et excluait les catégories de véhicules utilitaires. Lors de la planification de nos travaux, nous avons déterminé les critères (**voir l'annexe 5**) que nous allions employer pour atteindre l'objectif de notre audit. Ces critères étaient fondés sur l'examen des lois, politiques et procédures applicables, sur des études internes et externes, et sur les pratiques exemplaires en vigueur au sein d'autres administrations. La haute direction du

Ministère a passé en revue nos objectifs et les critères connexes, et elle a convenu de leur pertinence.

L'audit s'est déroulé de janvier à octobre 2023. Nous avons obtenu des déclarations écrites du Ministère indiquant que le 20 novembre 2023, il nous avait remis tous les renseignements dont il disposait et qui étaient susceptibles d'avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion du présent rapport.

Dans le cadre de nos travaux d'audit, nous avons rencontré des membres du personnel de diverses directions du Ministère chargés de superviser la formation des conducteurs et les examens de conduite, l'approvisionnement, la délivrance des permis, la recherche et l'élaboration des politiques. Nous avons mené nos travaux d'audit principalement dans les bureaux du Ministère à Toronto. Nos examens de documents ont porté majoritairement sur les cinq dernières années. Nous avons examiné les pratiques exemplaires et des travaux de recherche pertinents menés en Ontario et dans d'autres provinces canadiennes, et d'autres pays (notamment l'Australie).

Nous avons effectué les travaux suivants au Ministère :

- nous avons passé en revue les politiques et les lois relatives à la formation des conducteurs, aux examens de conduite et à la délivrance des permis;
- nous avons examiné les données du Système des permis et de l'immatriculation et nous avons analysé les tendances et les corrélations relatives à la formation des conducteurs, aux examens de conduite, aux dossiers médicaux, aux suspensions et aux dossiers de collision;
- nous avons examiné l'entente contractuelle du Ministère et les activités de supervision du fournisseur de services, y compris Plenary/Serco;
- nous avons passé en revue les rapports d'audits de conformité portant sur les écoles de conduite et Plenary/Serco.

Nous avons interviewé des intervenants clés, comme des membres de la Police provinciale de l'Ontario, de l'Ontario Medical Association, de l'Ontario Safety League et du Bureau d'assurance

du Canada, pour obtenir leurs commentaires sur les tendances en matière de sécurité routière.

Nous avons également effectué des visites à l'improviste dans 10 centres Test au Volant (Mississauga, Toronto Downsview, Brampton, Toronto Metro Est, Oshawa, Thunder Bay, Ottawa Canotek, London, Lindsay et Guelph). Au cours de ces visites, nous avons observé les installations, nous avons interviewé des membres clés du personnel, nous avons examiné des documents et nous consulté un échantillon d'examens de conduite. Nous avons tenu compte de divers facteurs pour choisir les bureaux à visiter, y compris leur emplacement géographique, la taille et le volume de leurs opérations, le taux de réussite et les résultats en matière de rendement.

De plus, nous avons retenu les services d'une entreprise professionnelle pour effectuer des évaluations mystères dans 14 écoles de conduite titulaires d'un permis de la province.

Enfin, nous avons examiné les rapports d'audit pertinents de la Division de la vérification interne de la province pour éclairer nos travaux d'audit.

Nous avons exécuté nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe publiées par le Conseil des normes d'audit et de certification des Comptables professionnels agréés du Canada. Nous avons également obtenu un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario applique les normes canadiennes de gestion de la qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de gestion de la qualité comprenant des politiques et des procédures documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des critères de lois et règlements applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et d'éthique du Code de déontologie des Comptables professionnels agréés de l'Ontario, lequel repose sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de confidentialité et de comportement professionnel.

## 4.0 Constatations détaillées de l'audit

### 4.1 Examens de conduite

#### 4.1.1 Les conducteurs débutants de régions urbaines qui ont passé des examens de conduite dans des centres Test au Volant en milieu rural ou suburbain ont été impliqués dans un plus grand nombre de collisions

Notre audit a révélé une tendance de conducteurs débutants des régions urbaines qui choisissent de passer leur examen de conduite G2 (en ville) et G (sur route) dans des centres Test au Volant en milieu rural et qui, dans de nombreux cas, bénéficient de 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'a pas analysé les causes de cette situation et son incidence sur la sécurité routière ni la nécessité de mettre en place des contrôles pour encourager les conducteurs débutants à passer des examens de conduite dans les régions où ils vivent, travaillent ou étudient, et où ils conduiront probablement la majeure partie du temps.

En 2022, le Centre Test au Volant de Guelph a effectué plus de 56 000 examens de conduite (en ville et sur route), tandis que le Centre Test au Volant de Brampton en a effectué environ 49 000 (voir l'**annexe 2**). Toutefois, selon le recensement de 2021, la population de Guelph compte pour environ le cinquième de celle de Brampton, ce qui signifie que, toutes proportions gardées, il y avait un nombre beaucoup plus élevé de personnes qui ont passé leur examen de conduite à Guelph plutôt qu'à Brampton.

Nous avons repéré six centres Test au Volant en milieu rural et suburbain, dont Guelph, qui ont enregistré un grand nombre d'examens de conduite, et nous avons analysé les adresses domiciliaires

enregistrées des conducteurs débutants qui s'y sont inscrits aux examens de conduite G2 (en ville) et G (sur route). Nous avons constaté que, pour les examens de conduite effectués entre janvier 2022 et mars 2023, les six centres Test au Volant comptaient un nombre beaucoup plus élevé de conducteurs débutants provenant de milieux urbain que de conducteurs débutants vivant à proximité ou dans des régions rurales. Par exemple, la **figure 5** et l'**annexe 6** (qui comprend une ventilation plus détaillée) montrent que 42 % des conducteurs qui ont passé leur examen de conduite au Centre Test au Volant d'Orangeville provenaient de Brampton (comparativement à seulement 2 % qui provenaient d'Orangeville).

De plus, nous avons analysé les taux de collisions chez les nouveaux conducteurs titulaires d'un permis G et G2 de quatre centres urbains (Scarborough, Brampton, Windsor et Ottawa) couvrant diverses régions géographiques où une forte proportion de conducteurs ont effectué leur examen de conduite dans un centre Test au Volant en milieu rural ou suburbain. Nous avons constaté que les taux de collisions, dans les 15 mois suivant la réception du permis de conduire, étaient de 16 % à 27 % plus élevés chez les conducteurs débutants des régions urbaines qui choisissaient de se déplacer dans des régions plus suburbaines ou rurales pour leur examen de conduite (voir la **figure 6**). L'analyse révèle que, par exemple, les conducteurs débutants de Brampton qui ont passé leur examen de conduite dans un centre Test au Volant à l'extérieur de cette municipalité affichaient un taux de collisions 22 % plus élevé que leurs pairs qui ont passé leur examen à Brampton (3,8 % comparativement à 3,1 %). De même, le taux de collisions était 27 % plus élevé chez les conducteurs débutants de Scarborough qui ont passé leur examen de conduite dans un centre Test au Volant à l'extérieur de cette municipalité (3,8 % comparativement à 2,9 %).

Voir l'**annexe 7** pour plus de détails sur les taux de collisions fondés sur l'emplacement des centres d'examen de conduite des conducteurs débutants vivant à Scarborough, Brampton, Windsor et Ottawa.

### Certains centres Test au Volant en milieu rural et suburbain utilisent des parcours d'examen de conduite moins complexes

Aux fins d'examen, nous avons sélectionné un échantillon de 10 centres Test au Volant et nous avons comparé les manoeuvres routières mises à l'épreuve dans chaque centre et la durée moyenne des examens de conduite. Par exemple, nous avons constaté qu'en raison de l'absence d'autoroutes 400 dans les régions rurales et suburbaines, le Ministère a dû employer des manoeuvres de conduite en ville pour remplacer les manoeuvres de conduite sur route comme exigences d'examen dans ces centres Test au Volant. Cette modification pourrait limiter la capacité du Ministère d'évaluer systématiquement les connaissances et les compétences des conducteurs débutants des régions urbaines puisqu'ils n'ont pas été assujettis à des conditions routières semblables à celles qu'ils auraient été plus susceptibles de rencontrer près de chez eux.

Plus précisément, pour les centres Test au Volant de Lindsay, de Peterborough, de Simcoe et de Guelph, le Ministère a approuvé les examens de conduite sur des routes provinciales dont la limite de vitesse moyenne est de 70 k/h, soit 30 k/h de moins que sur les autoroutes 400. En outre, certaines manoeuvres de conduite sur route ont été modifiées en fonction des conditions routières locales. Par exemple, les centres de Test au Volant de Guelph et de Lindsay ont testé la capacité des conducteurs à accéder à une route en effectuant un virage à droite aux feux de circulation et ils ont testé le changement de voie sur des routes situées en ville. Ces deux modifications ont réduit la complexité des manoeuvres.

Nous avons également observé un moins grand achalandage sur les parcours d'examen de conduite dans les centres Test au Volant en milieu rural et suburbain, ce qui signifie que les conducteurs débutants étaient confrontés à moins de circulation et moins d'occasions de commettre des erreurs.

Enfin, la longueur moyenne des examens de conduite G (sur route) réduits était de sept kilomètres dans les centres Test au Volant de Guelph et de Lindsay (en milieu rural) et de 14 kilomètres dans les centres

Figure 5 : Analyse de certains centres Test au Volant ayant un volume élevé d'examens de conduite, janvier 2022 à mars 2023

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Centres Test au Volant (Région)	Adresses domiciliaires des conducteurs inscrits à l'examen de conduite (trois principales seulement) <sup>1</sup>	Distance (km) <sup>2</sup>	% de conducteurs qui passent un examen de conduite dans ce centre
Clinton (Nord)	London	75	31
	Brampton	178	7
	Kitchener	110	3
Peterborough (Nord)	Scarborough	115	22
	Peterborough	0	14
	Toronto	140	9
Orangeville (Est)	Brampton	38	42
	Mississauga	48	9
	Woodbridge (Vaughan)	52	4
Lindsay (Est)	Scarborough	108	14
	North York	124	11
	Toronto	134	10
Guelph (Ouest)	Brampton	71	34
	Guelph	0	14
	Mississauga	70	10
Simcoe (Ouest)	Secteurs de Hamilton (Hamilton, Ancaster et Stoney Creek)	64	14
	Brantford	42	12
	Brampton	135	9

1. Voir l'**annexe 6** pour une ventilation détaillée des adresses domiciliaires des conducteurs pour chacun des six centres Test au Volant.

2. Distances entre le centre Test au Volant en milieu rural et le centre Test au volant en milieu urbain le plus près de l'adresse domiciliaire du conducteur débutant.

Test au Volant de Toronto Downsview et de Brampton (en milieu urbain).

La circulation plus lente combinée à des examens de conduite plus simples peuvent ne pas fournir un examen de conduite suffisant pour les conducteurs débutants des régions urbaines qui, une fois titulaires d'un permis, sont plus susceptibles d'utiliser les autoroutes 400 et d'être confrontés à des conditions de circulation plus complexes. Le Ministère n'examine pas de façon proactive les parcours des examens de conduite des centres Test au Volant pour relever les incohérences entre les examens ou en évaluer la suffisance, à moins que Serco ne le demande.

### Certains centres de Test au Volant en milieu rural et suburbain affichaient des taux de réussite plus élevés

Nous avons constaté que les taux de réussite aux examens de conduite variaient d'un centre Test au Volant à l'autre, comme le montre l'**annexe 2**. En 2022, les centres Test au Volant des régions urbaines, comme Toronto Downsview, Toronto Etobicoke, Brampton et Mississauga, affichaient des taux de réussite inférieurs à ceux des centres Test au Volant des régions rurales, comme Peterborough, Lindsay et Simcoe. Nous avons remarqué que cette information était disponible sur des sites Internet non gouvernementaux; elle pourrait donc

**Figure 6 : Taux de collisions des conducteurs débutants de certaines villes, janvier 2022 à mars 2023**

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Lieu de résidence du conducteur	Endroit où l'examen pratique a été effectué <sup>1</sup>	Nombre de conducteurs ayant réussi l'examen pratique	Nombre de conducteurs impliqués dans une collision	Taux de collision (%)	Différence entre les taux de collisions (%)
<b>Scarborough<sup>2</sup></b>	Scarborough	16 873	496	2,9	<b>27</b>
	À l'extérieur de Scarborough	32 881	1 237	3,8	
<b>Brampton</b>	Brampton	23 337	721	3,1	<b>22</b>
	À l'extérieur de Brampton	72 320	2 727	3,8	
<b>Windsor</b>	Windsor	11 546	330	2,9	<b>20</b>
	À l'extérieur de Windsor	7 657	263	3,4	
<b>Ottawa</b>	Ottawa	21 941	543	2,5	<b>16</b>
	À l'extérieur d'Ottawa	3 888	113	2,9	

1. Voir l'**annexe 7** pour plus de détails sur les taux de collisions selon le lieu de l'examen pratique.

2. Le centre Test au Volant de l'Administration portuaire de Toronto est considéré comme le centre principal de Scarborough.

avoir influencé des conducteurs débutants au moment de choisir le centre Test au Volant pour leur examen de conduite.

En outre, nous avons constaté que des facteurs autres que les taux de réussite, comme des routes moins achalandées, pourraient aussi avoir influencé le choix du centre Test au Volant par les conducteurs débutants. Par exemple, entre janvier 2022 et mars 2023, plus de 1 000 conducteurs débutants de la région du Grand Toronto ont parcouru plus de 500 kilomètres pour se rendre au centre Test au Volant de Hawkesbury pour leur examen de conduite, passant outre le centre Test au Volant de Belleville afin d'accéder à un centre affichant un taux de réussite plus élevé. De même, malgré le taux élevé de réussite au centre Test au Volant de London, nous avons constaté que 31 % des conducteurs débutants de London, soit plus de 4 000, ont passé leur examen de conduite au centre Test au Volant de Clinton (voir l'**annexe 6**).

Bien que la direction de Serco n'ait pas pu expliquer de façon certaine pourquoi ces conducteurs débutants ont choisi d'autres centres Test au Volant, elle a noté que les centres Test au Volant de Belleville et de London étaient tous deux entourés d'autoroutes aux conditions

de circulation plus achalandées, tandis que les centres de Hawkesbury et de Clinton étaient situés dans des régions moins densément peuplées.

Serco a reçu plusieurs plaintes de la part de collectivités locales, comme Guelph, concernant un volume de circulation plus important engendré par des conducteurs débutants qui effectuaient des examens de conduite autour du centre Test au Volant. Lorsque Serco a porté ces préoccupations à l'attention du Ministère, ce dernier n'y a pas donné suite. Le Ministère a émis l'hypothèse que les volumes de circulation plus élevés dans certains centres pourraient être attribuables à des conducteurs débutants qui vivent loin de leur adresse domiciliaire enregistrée pour le travail ou l'école, mais il n'avait pas recueilli de données à l'appui de cette affirmation.

## RECOMMANDATION 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;
- 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.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports apprécie le travail du vérificateur général. En réponse à la recommandation du vérificateur général et dans le cadre de l'évaluation en cours du Programme de délivrance graduelle des permis de conduire, le Ministère effectuera une évaluation à jour des répercussions, sur la sécurité routière, des écarts entre les taux de collision après la délivrance du permis de conduire et les taux de réussite entre les centres Test au Volant.

En se fondant sur les conclusions de cette évaluation, le Ministère prendra les mesures appropriées pour assurer l'efficacité et l'efficience d'un programme d'examen qui vise à promouvoir la sécurité routière.

### 4.1.2 Le Ministère a réduit les exigences de l'examen de conduite G (sur route) sans avoir procédé à une revue complète et à une évaluation officielle des répercussions sur la sécurité routière

Comme il est décrit à la **section 2.2.2**, le Ministère a réduit les exigences de l'examen de conduite G (sur route) en 2022 pour faciliter la gestion de l'arriéré d'examens de conduite créé par les fermetures et les restrictions liées à la pandémie de COVID-19. Nous avons appris que le Ministère a maintenu en place l'examen de conduite réduit de type G (sur route) pendant près de huit fois plus longtemps (ou deux ans

en septembre 2023) que prévu au départ, même si l'arriéré a été éliminé à l'automne 2022. Les décisions concernant l'assouplissement des exigences relatives à l'examen de conduite G (sur route) et le maintien de ces réductions après l'élimination de l'arriéré ont été prises sans une analyse stratégique en bonne et due forme et une évaluation des répercussions sur la sécurité routière.

En septembre 2020, le Ministère a effectué une présentation au Conseil du Trésor pour le financement de 84 postes supplémentaires de moniteurs d'examen afin de réduire l'arriéré de 500 000 examens pour les conducteurs de véhicules de tourisme. À ce moment, le Ministère n'a pas envisagé de réduire les exigences relatives à l'examen de conduite G (sur route) comme solution viable, car il a précisé que [traduction] « les changements de nature stratégique nécessiteraient une analyse approfondie de la politique, notamment déterminer si ces modifications auraient des répercussions sur la sécurité routière ». Malgré cette évaluation, le Ministère a par la suite réduit les exigences de l'examen de conduite G (sur route) en réponse à la demande du Ministre de réduire l'arriéré des examens de conduite, mais sans effectuer une analyse stratégique approfondie ni demander l'approbation officielle du Bureau du Conseil des ministres. Au départ, l'examen de conduite G (sur route) a été réduit de janvier à mars 2022 à titre de mesure temporaire. Toutefois, en juin 2022, le Ministère a annoncé que l'examen pratique G réduit (sur route) serait prolongé jusqu'à nouvel ordre. En septembre 2023, le Ministère ne prévoyait pas reprendre l'examen de conduite G complet (sur route), même s'il avait réussi à éliminer l'arriéré en 2022.

Pour justifier la prolongation de l'examen de conduite G réduit (sur route) en juin 2022, le Ministère a évalué l'incidence de la modification sur la sécurité routière en analysant la variation des taux de réussite et d'échec de l'examen de conduite G réduit (sur route) et le taux de collisions avec responsabilité chez les nouveaux conducteurs titulaires d'un permis de catégorie G. Le Ministère a fait savoir que [traduction] « l'évaluation n'a pas permis de conclure que l'examen de conduite modifié présentait un risque plus élevé

pour la sécurité routière ». Nous avons toutefois relevé les problèmes suivants dans l'évaluation du Ministère.

### **Environ 54 000 conducteurs d'autres pays n'ont pas été soumis à un examen pour des manoeuvres de conduite importantes**

Les conducteurs de territoires qui n'ont pas conclu d'entente de réciprocité avec l'Ontario pour l'échange de permis de conduire doivent passer par le système de délivrance graduelle de permis. Ces conducteurs peuvent court-circuiter l'examen de conduite G2 (en ville) s'ils peuvent présenter un permis de conduire authentifié de leur pays d'origine attestant de plus de deux ans d'expérience de conduite. Cependant, même si le conducteur a acquis de l'expérience de conduite dans le pays où il vivait antérieurement, il se peut que ce pays applique des lois et des pratiques de conduite différentes de celles de l'Ontario.

Grâce à l'examen de conduite G complet (sur route), les compétences des conducteurs provenant d'autres pays auraient été testées pour toutes les manoeuvres en ville et sur route. Avec l'examen de conduite G réduit (sur route), en place de janvier 2022 à mars 2023, 54 000 conducteurs d'autres pays n'ont été évalués que sur leur capacité de circuler sur les routes (voir la **figure 3**), et non sur des rues résidentielles. Des compétences importantes, comme le stationnement en parallèle, les virages à trois points et la conduite à proximité des piétons, n'ont pas été évaluées de façon uniforme. En l'absence d'analyse stratégique systématique avant la réduction des exigences relatives à l'examen de conduite G (sur route), le Ministère n'a pas pu tenir compte des répercussions sur les conducteurs de pays qui n'ont pas conclu une entente de réciprocité avec l'Ontario pour l'échange des permis de conduire.

### **Le Ministère a évalué l'examen de conduite réduit au moyen d'une mesure inefficace**

Cette évaluation a révélé un taux de réussite généralement constant d'environ 71 % aux examens de conduite G complets et réduits (sur route), ce qui a appuyé la conclusion du Ministère selon laquelle

[traduction] « l'examen de conduite G réduit (sur route) fonctionne aussi bien que l'examen de conduite G complet (sur route) ». Nous avons toutefois constaté qu'il existait peut-être d'autres raisons pour lesquelles les taux de réussite n'ont pas changé après l'instauration des examens de conduite réduits.

Serco, qui surveille de près les taux de réussite aux examens de conduite, avait une cible de taux de réussite de 65 % à 75 % pour tous les moniteurs d'examen. Les superviseurs nous ont dit que les moniteurs d'examen dont le taux de réussite hebdomadaire moyen s'écartait sensiblement de la moyenne (habituellement 15 % en plus ou en moins) feraient l'objet d'un examen du rendement. Par conséquent, les examinateurs étaient encouragés à obtenir des taux de réussite uniformes. Par exemple, selon la politique de Serco, un moniteur d'examen ayant un taux de réussite moyen de 90 % au cours d'un mois ferait l'objet d'un examen et d'un entretien individuel avec son superviseur le mois suivant. Si un moniteur d'examen continuait d'obtenir de tels résultats, il pourrait faire l'objet de mesures supplémentaires de la part de la direction et des encadreurs, comme le recyclage et le jumelage.

### **Les données disponibles pour évaluer les répercussions sur la sécurité routière étaient limitées**

Le Ministère a évalué l'examen de conduite G réduit (sur route) en juin 2022, soit seulement six mois après sa mise en oeuvre. Bien que l'évaluation ait révélé une augmentation de 30 % du taux de collisions avec responsabilité chez les conducteurs débutants qui ont réussi l'examen de conduite G réduit (sur route) (2,4 %) par rapport aux conducteurs débutants qui ont réussi l'examen de conduite complet (sur route) (1,8 %), le Ministère a conclu que [traduction] « les écarts ne sont pas statistiquement importants et le nombre de collisions est trop faible pour tirer des conclusions significatives ». Cette différence dans les taux de collisions avec responsabilité aurait pu être un indicateur important dans l'évaluation des répercussions sur la sécurité routière, mais il ne s'était pas écoulé suffisamment de temps pour appuyer quelque conclusion que ce soit.

Lors de notre audit en 2023, les données sur les collisions étaient encore limitées pour les conducteurs débutants qui ont réussi l'examen de conduite G réduit (sur route) en 2022.

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

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports souscrit à cette recommandation. Lorsque des données suffisantes sur les examens de conduite et les taux de collision seront disponibles, le Ministère évaluera l'incidence de l'examen de conduite G modifié sur la sécurité routière dans le cadre d'une évaluation élargie du Système de délivrance graduelle des permis. L'évaluation permettra d'examiner les méthodes les plus efficaces mettre à l'épreuve les compétences des conducteurs et cerner les améliorations qui pourraient être apportées aux programmes d'examens de conduite sur les routes de l'Ontario.

Conformément à la recommandation, l'évaluation de l'examen de conduite G modifié permettra d'analyser les répercussions sur différents sous-groupes de la population de conducteurs, comme les conducteurs provenant des administrations qui n'ont pas conclu d'entente de réciprocité avec l'Ontario pour l'échange des permis de conduire. En fonction des résultats de la vaste revue de l'examen de conduite, le Ministère déterminera si l'examen de conduite modifié devrait être maintenu pour tester les compétences de tous les conducteurs pour l'obtention du permis de conduire complet ou s'il existe une autre option plus appropriée. Le Ministère examinera plus en détail ses politiques et procédures actuelles concernant l'échange de permis de conduire étrangers pour s'assurer de la documentation et de l'adoption des procédures appropriées, tout en assurant l'harmonisation continue avec les lignes directrices du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé, le cas échéant.

### 4.1.3 Les conducteurs débutants peuvent reprendre le test de connaissances autant de fois que nécessaire pour réussir en une seule séance

Le Ministère n'impose pas de période d'attente lorsque les candidats échouent à leur test de connaissances. Une reprise peut être programmée dès que le candidat a payé des droits d'examen supplémentaires de 16 \$. Comme la banque de questions d'examen à choix multiples du Ministère ne comporte qu'un nombre limité de questions (environ 250 questions), bon nombre de conducteurs débutants choisissent de reprendre le test autant de fois que nécessaire lors d'une visite dans un centre Test au Volant, ce qui limite la possibilité de prendre le temps nécessaire pour apprendre les règles de la circulation. L'Ontario est la seule province au Canada qui n'applique pas de règle concernant une période d'attente (voir l'**annexe 8**). Par exemple, la Colombie-Britannique et le Manitoba imposent une période d'attente de sept jours pour reprendre le test de connaissances, le Québec applique

une période d'attente de 28 jours, et la Saskatchewan et l'Alberta fixent une limite d'un test de connaissances par jour.

Notre analyse des données a révélé qu'entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 31 mars 2023, plus de 1,9 million de conducteurs débutants ont réussi le test de connaissances du Ministère. Nous avons constaté que près de 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. Des reprises illimitées et immédiates vont à l'encontre de l'objectif du test de connaissances, car les conducteurs débutants peuvent utiliser l'examen pour « étudier » les réponses aux questions à choix multiples tout en repassant le test, plutôt que d'apprendre les règles de circulation de l'Ontario.

### 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.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports examinera les pratiques exemplaires d'autres administrations de premier plan en matière de sécurité routière afin de déterminer si la mise en oeuvre d'autres politiques concernant une période d'attente entre les tentatives de test de connaissances ou un nombre maximal de tentatives quotidiennes produirait un avantage en matière de sécurité routière.

Le Ministère sollicitera les commentaires des intervenants et des partenaires en matière de prestation de services et il envisagera des

améliorations stratégiques qui concilieront la sécurité routière, l'expérience client et la faisabilité opérationnelle.

## 4.2 Cours de conduite

### 4.2.1 Les conducteurs autorisés à raccourcir leur période de conduite supervisée pour la catégorie G1 ont été impliqués dans un plus grand nombre de collisions

Le Ministère permet aux conducteurs débutants qui réussissent le programme facultatif de cours de conduite pour débutants de choisir de raccourcir leur période de conduite supervisée G1 et de passer l'examen de conduite G2 (en ville) jusqu'à quatre mois plus tôt, ce qui leur donne « un rabais temporel » (voir la **section 2.2.1**). Toutefois, notre audit a révélé que les conducteurs débutants qui ont suivi le programme de cours de conduite pour débutants et qui ont choisi de profiter du rabais temporel ont affiché des taux de collisions plus élevés que ceux qui n'ont pas suivi le programme.

Comme le montre la **figure 7**, au cours de chacune des 10 années allant de 2013 à 2022 (où les données étaient disponibles), les conducteurs qui ont profité du rabais temporel ont été impliqués dans un plus grand nombre de collisions. En moyenne, 4,8 % des conducteurs de niveau G2 qui ont suivi des cours de conduite pour débutants et qui ont profité du rabais temporel ont été impliqués dans des collisions. Ce taux dépasse de 30 % le taux de collisions (3,7 %) imputable aux conducteurs de niveau G2 qui ont suivi les cours pour débutants, mais qui ont attendu les 12 mois prévus avant de passer l'examen de conduite G2 (en ville). De plus, les conducteurs qui ont bénéficié du rabais temporel affichaient un taux de collisions de 4,8 %, soit près de 78 % de plus que le taux de collisions de 2,7 % des conducteurs qui n'ont pas suivi les cours de conduite pour débutants et qui n'étaient donc pas admissibles au rabais temporel. Ces différences au chapitre des taux de collisions indiquent que le fait de permettre aux conducteurs de raccourcir leur

**Figure 7 : Taux de collisions (%) pour les conducteurs de niveau G2, selon l'état d'achèvement de la formation des conducteurs débutants, 2013-2022<sup>1</sup>**

Source des données : Ministère des Transports

	Aucun cours de conduite pour débutants	Cours de conduite pour débutants	
		Période d'attente de moins de 12 mois	Période d'attente de 12 mois
<b>2013</b>	2,5	4,7	3,5
<b>2014</b>	2,8	5,1	3,9
<b>2015</b>	2,9	5,2	4,0
<b>2016</b>	2,8	5,0	4,0
<b>2017</b>	2,8	5,1	4,0
<b>2018</b>	2,8	5,1	3,8
<b>2019</b>	2,8	5,0	3,6
<b>2020</b>	s.o. <sup>2</sup>	s.o. <sup>2</sup>	s.o. <sup>2</sup>
<b>2021</b>	s.o. <sup>2</sup>	s.o. <sup>2</sup>	s.o. <sup>2</sup>
<b>2022<sup>3</sup></b>	2,4	3,2	2,9
<b>Moyenne</b>	<b>2,7</b>	<b>4,8</b>	<b>3,7</b>

1. Comprend les collisions impliquant des conducteurs qui ont obtenu leur permis G2 par l'entremise du Système de délivrance graduelle des permis de l'Ontario. Les collisions ont été causées par le conducteur ou d'autres personnes.
2. Pendant certaines parties de 2020 et de 2021, les examens de conduite ont été interrompus en raison du confinement imposé en vertu de la pandémie de COVID-19, ce qui a perturbé la capacité des conducteurs débutants qui ont suivi leurs cours de conduite pour débutants de passer l'examen de conduite G2.
3. Plus de conducteurs qu'à l'habitude ont reçu un permis G2 en 2022 lorsque les examens de conduite ont repris.

période de conduite supervisée peut aller à l'encontre de l'objectif du programme de cours de conduite pour conducteurs débutants, qui vise à faire en sorte que leur conduite soit plus sécuritaire.

### Évaluation non concluante du Ministère à l'égard du Programme de cours de conduite pour conducteurs débutants

Dans une analyse effectuée en 2016, le Ministère a déterminé que les conducteurs débutants qui ont suivi le programme de cours de conduite pour conducteurs débutants et qui ont bénéficié du rabais temporel avaient tendance à parcourir de plus longues distances chaque mois que les conducteurs qui n'ont pas bénéficié de ce rabais et qui, par conséquent, auraient eu plus de chances d'être impliqués dans une collision. Après

ajustement pour tenir compte de ce taux d'exposition, les taux de collisions mortelles et de collisions entraînant des blessures graves étaient semblables pour les trois groupes de conducteurs débutants au cours de la deuxième année de conduite. Toutefois, l'étude du Ministère n'a pas expliqué pourquoi ces taux étaient plus élevés pour les conducteurs débutants qui ont suivi le programme de cours de conduite pour débutants et qui ont profité du rabais temporel au cours de la première année suivant l'obtention de leur permis de niveau G2.

En 2014, le Ministère a versé des fonds à la Traffic Injury Research Foundation, institut canadien de sécurité routière à la fois indépendant et sans but lucratif, pour mener un sondage auprès de 1 000 jeunes conducteurs en Ontario. Le rapport de cette fondation démontre que les conducteurs qui ont suivi les cours de conduite pour conducteurs débutants et qui ont raccourci la période de conduite supervisée affichaient une probabilité de comportement à risque de 35 % à 65 % plus élevée que les conducteurs qui n'ont pas abrégé cette période. Ces comportements comprennent les excès de vitesse, les textos au volant et le fait de suivre une autre voiture de trop près.

Bien que les deux études aient fourni des renseignements clés qui expliquaient la tendance des taux de collisions plus élevés chez les conducteurs débutants qui ont bénéficié du rabais temporel, le Ministère n'a pas cerné les causes profondes de ces taux de collisions plus élevés et il n'a pas continué de surveiller et d'analyser cette tendance après 2016. Le Ministère nous a fait savoir qu'il prévoyait effectuer un examen du processus de délivrance des permis de conduire de l'Ontario à l'été 2024 afin d'évaluer l'incidence de ces résultats de recherche et d'apporter des améliorations possibles au programme de cours de conduite pour conducteurs débutants.

Les incitatifs offerts aux diplômés du programme de cours de conduite pour conducteurs débutants varient dans les autres provinces (voir l'**annexe 8**). Par exemple, au Québec, un conducteur détenant un permis d'apprenant, qui équivaut au permis de niveau G1 en Ontario, ne peut raccourcir la période

de conduite supervisée de 12 mois. Le Manitoba et la Saskatchewan ne permettent pas non plus de raccourcir cette période.

#### 4.2.2 Par rapport à d'autres administrations, le Ministère a fourni peu de directives sur les pratiques de conduite nécessaires pour les nouveaux conducteurs

Le Ministère n'a pas déterminé le nombre d'heures recommandé qu'un conducteur débutant doit consacrer à la pratique de la conduite afin d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour devenir un conducteur sécuritaire en Ontario, et il n'en a pas non plus fourni de directives en ce sens aux conducteurs débutants qui ont choisi de ne pas adhérer au programme facultatif de cours de conduite pour conducteurs débutants. De plus, le Ministère n'a pas précisé si les 10 heures de pratique de conduite incluses dans le programme facultatif de formation des conducteurs débutants sont suffisantes.

Contrairement à l'Ontario, la Colombie-Britannique recommande 60 heures de pratique de conduite supervisée avant de planifier un examen pratique (voir l'**annexe 8**). Le Québec oblige les conducteurs débutants de tous âges à suivre un programme normalisé de sensibilisation à la sécurité routière, qui consiste en 24 heures d'apprentissage théorique et 15 heures de formation pratique. Le cours aborde des sujets comme le partage de la route, les comportements à risque, la fatigue et les distractions.

Lorsque nous avons demandé au Ministère pourquoi il n'avait pas rendu obligatoire le cours de sensibilisation des conducteurs débutants afin de rendre plus uniformes les exigences de conduite automobile, il nous a fait savoir qu'à son avis, rendre la formation obligatoire pourrait miner le rôle et la responsabilité des parents dans l'enseignement des techniques de conduite sécuritaire à leurs enfants.

Bien que les réseaux de soutien social, par exemple les parents, puissent aider les conducteurs débutants à acquérir de l'expérience de conduite en fonction des conditions de circulation locales, cette formation n'est peut-être pas aussi complète que les programmes de

formation des conducteurs débutants approuvés par le Ministère. De plus, les conducteurs débutants qui n'ont pas de réseau de soutien social au Canada, comme les conducteurs moins expérimentés d'autres pays (environ 25 % des conducteurs débutants en 2022), comme il est décrit à la **section 4.3**, bénéficieraient de directives claires de la part du Ministère.

### RECOMMANDATION 4

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;
- 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 oeuvre, 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.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports examinera l'efficacité de la formation des conducteurs débutants pour améliorer la sécurité routière.

Outre les considérations relatives à la sécurité routière, le Ministère examinera également d'autres facteurs comme les répercussions financières, personnelles et sur l'équité, ainsi que les pratiques exemplaires d'autres administrations pour déterminer la pertinence d'un programme obligatoire de formation des conducteurs débutants.

Après l'examen, les possibilités d'amélioration seront évaluées et mise en oeuvre.

### 4.2.3 Les services de cours de conduite non réglementés peuvent miner l'intégrité des examens de conduite

Outre la supervision du programme de cours de conduite pour conducteurs débutants, le Ministère ne réglemente aucun autre service payant offert par des écoles de conduite et des moniteurs (titulaires ou non d'un permis). Ces services comprennent la pratique de conduite facturée à l'heure, ainsi que la formation pratique et la prise de rendez-vous. Ces services de formation non réglementés ne couvrent pas le programme complet de formation des conducteurs débutants. Ils peuvent plutôt viser principalement la préparation des conducteurs en prévision de l'examen de conduite et, par conséquent, ne pas former efficacement un conducteur débutant. En général, ces types de services de cours de conduite peuvent être plus économiques et offrir plus de souplesse par rapport au programme de formation des conducteurs débutants, ce qui peut les rendre plus attrayants pour certains conducteurs débutants. En outre, puisque le Ministère ne réglemente ni ne surveille les pratiques opérationnelles des moniteurs de conduite non titulaires d'un permis, il n'est pas nécessairement au courant de la gamme complète des services de formation non réglementés dans la province.

Au moyen de recherches sur Internet et dans les petites annonces, nous avons trouvé des cours de conduite annoncés pour aussi peu que 20 \$ pour la première leçon, ainsi qu'une vaste gamme de trousse de formation allant de moins de 400 \$ à près de 2 500 \$ pour un cours haut de gamme. Nous avons également constaté que certains des services de formation annoncés proposaient des cours de conduite pour conducteurs débutants et « garantissaient » que les participants passeraient leur examen de conduite. Le Ministère n'évalue pas le caractère raisonnable de la grande disparité des prix entre les forfaits de cours ni la pertinence des publicités.

Lors de nos visites dans des centres Test au Volant, nous avons pris connaissance de certaines pratiques douteuses concernant les cours de conduite qui peuvent miner l'intégrité du processus d'examen de conduite :

- Certains moniteurs de cours suivent les inspecteurs lors d'examens de conduite pour apprendre les parcours d'examen spécifiques et les manoeuvres testées afin « d'en informer les élèves » plutôt que de se concentrer principalement sur la pratique de la conduite dans des conditions de circulation réalistes. En s'efforçant de montrer aux élèves comment réussir les examens pratiques plutôt qu'à leur enseigner les compétences complètes requises pour conduire en toute sécurité, ces moniteurs sont en mesure de réduire le coût et le temps nécessaires à la formation des conducteurs.
- Dans un service de réseaux sociaux, nous avons trouvé plus de 15 enregistrements vidéo sur les examens de conduite dans certains centres Test au Volant de l'Ontario, dont Mississauga, Oakville, Oshawa et Newmarket. Ces vidéos ont été mises en ligne par des personnes qui se sont présentées comme moniteurs et elles enlever ont été mises à la disposition du public.

Bien qu'il n'ait aucun pouvoir en matière d'application de la loi, Serco a envoyé des lettres d'avertissement aux moniteurs qu'il a identifiés comme participant à une formation pratique de conduite près des centres Test au Volant. Dans certaines municipalités, comme Brampton, les agents chargés de la réglementation municipale ont patrouillé les parcours de conduite pratique et ont remis des amendes aux moniteurs qui traînaient autour des parcours d'examen. Toutefois, le Ministère ne régit ni ne supervise les parcours sur lesquels les moniteurs forment leurs élèves, ce qu'il considère comme une question de protection des consommateurs.

En ce qui concerne la surveillance de la sécurité des moniteurs de conduite titulaires d'un permis, le Ministère utilise son système de délivrance de permis pour annuler automatiquement le permis de moniteurs qui, par exemple, ont plus de trois points

d'inaptitude sur leur permis de conduire ou ont été reconnus coupables d'une infraction criminelle. Entre 2018 et 2022, le système du Ministère a révoqué, en moyenne, une quarantaine de permis de moniteur de conduite par année. En revanche, le Ministère utilise un processus manuel pour surveiller la prestation du programme de formation des conducteurs débutants par les moniteurs titulaires d'un permis. En outre, les plaintes formulées contre des moniteurs ne font l'objet d'un suivi que dans le cadre des audits de conformité menés par le Ministère et des évaluations mystères auprès des écoles de conduite (voir la **Section 4.2.4**). Bien que le Ministère puisse révoquer le permis d'un moniteur de conduite qui ne respecte pas les exigences du programme de formation des conducteurs débutants (par exemple, offrir au moins 10 heures de formation pratique), en moyenne, il n'en a révoqué qu'un seul pour cette raison par année.

## RECOMMANDATION 5

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;
- 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 oeuvre des outils de surveillance et d'application de la loi pour dissuader le recours à des services interdits de formation des conducteurs.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports souscrit à cette recommandation et il évaluera les types et l'étendue des services de formation des conducteurs sur le marché dans le cadre de son évaluation continue des programmes de formation des conducteurs débutants et du Système de délivrance graduelle des permis, et il proposera des changements, le cas échéant.

### 4.2.4 Faible supervision des écoles de conduite pour conducteurs débutants

#### Le Ministère n'a pas fait de suivi des constatations issues des audits des écoles de conduite pour s'assurer que les infractions avaient été corrigées

Les audits de conformité effectués par le Ministère permettent d'évaluer la conformité des écoles de conduite pour conducteurs débutants aux politiques du Ministère. Ils sont de nature administrative et mettent l'accent sur l'examen des dossiers d'une école de conduite, comme les registres des leçons en classe et des cours pratiques, les contrats d'emploi avec les moniteurs de conduite et les documents d'assurance.

Entre janvier 2017 et mars 2023, le Ministère et ses entrepreneurs ont effectué 1 379 audits de conformité auprès de 1 045 écoles de conduite. Parmi ces audits, 134 ont permis de relever plus de 10 infractions aux politiques du Ministère, et 11 autres ont révélé plus de 25 infractions, comme l'embauche de moniteurs de conduite non titulaires d'un permis.

Nous avons examiné un échantillon de 30 rapports d'audit d'écoles de conduite préparés entre novembre 2016 et mars 2023, qui comportaient plus de 10 infractions, ainsi que les mesures de suivi prises par le Ministère à l'égard des constatations des audits. Nous avons constaté que le Ministère avait suspendu l'inscription d'élèves dans seulement deux des écoles où le nombre d'infractions était élevé. Le Ministère a déterminé que les 28 autres écoles de conduite avaient réussi leurs audits après avoir décrit dans un courriel comment elles avaient traité chaque infraction. Dans l'année qui a suivi les audits de conformité, le Ministère

a effectué des visites d'évaluations mystères dans seulement trois des 28 écoles de conduite à titre de mesure supplémentaire pour examiner les pratiques potentiellement douteuses. Pour les 25 autres écoles de conduite, le Ministère n'a effectué aucun audit de suivi pour déterminer si les mesures correctives décrites par les écoles avaient permis de corriger les problèmes relevés dans les rapports d'audit.

Lors de notre audit, le Ministère n'avait pas de politique pour déterminer les types de mesures de suivi nécessaires pour régler les infractions signalées dans le cadre des audits de conformité. Le Ministère élaborait un formulaire que le personnel pourrait utiliser pour documenter les résultats des audits de conformité et faire le suivi des mesures correctives prises par les écoles de conduite pour régler les problèmes relevés. Le Ministère nous a dit qu'il testait une approche normalisée qui permettrait d'imposer des mesures d'application de la loi aux écoles de conduite présentant des cas graves de non-conformité au moyen de sanctions progressives, mais qu'un plan officiel et un échéancier du projet n'avaient pas encore été établis.

### **Les écoles de conduite ont délivré des certificats de formation de conducteur débutant sans que les candidats aient suivi la formation**

Bien que les visites mystères effectuées par le Ministère (décrites à la **section 2.2.1**) aient révélé de multiples infractions, le Ministère n'a effectué que 33 visites mystères dans plus de 1 000 écoles de conduite titulaire d'un permis entre 2018 et 2020. Ces 33 évaluations mystères ont révélé que plus de la moitié des écoles de conduite ont permis aux clients mystères d'écourter ou même d'abandonner complètement leur formation, mais les écoles ont tout de même délivré des certificats de formation de conducteur débutant. À la suite des conclusions de ces évaluations mystères, le Ministère a révoqué les permis de cinq des 33 écoles de conduite.

Comme le Ministère n'a pas effectué d'évaluations mystères depuis le début de 2020, nous avons retenu les services d'une entreprise pour effectuer des évaluations mystères dans 14 écoles de conduite à risque élevé dans la province. Nous avons constaté

que 11 des 14 enquêteurs déguisés en clients mystères avaient reçu des certificats de formation de conducteur débutant délivrés par les écoles de conduite avec moins des 10 heures de formation pratique requises. Sur les 11 cas :

- quatre des enquêteurs ont pu abandonner la formation pratique après moins d'une heure;
- cinq des enquêteurs ont reçu entre une et 3,5 heures de formation pratique.

Les résultats des évaluations mystères indiquent également que sur les 14 cas :

- trois des enquêteurs ont indiqué que leurs moniteurs les ont formés ou ont offert de les former sur les parcours d'examen;
- huit des enquêteurs se sont vu offrir des services supplémentaires par les moniteurs, comme le transport vers un centre Test au Volant en banlieue, l'utilisation du véhicule du moniteur pour l'examen, et des réservations d'exams pratiques moyennant des frais supplémentaires.

Nous avons demandé au Ministère pourquoi il avait effectué si peu de visites mystères et pourquoi il n'en avait effectué aucune depuis la levée des restrictions liées à la pandémie de COVID-19. Le Ministère a souligné que, de son point de vue, même si les évaluations mystères ont fourni un aperçu des activités et des pratiques courantes des écoles de conduite, elles étaient coûteuses (environ 5 000 \$ par mandat). Le Ministère n'a eu recours aux évaluations mystères que lorsqu'un nombre élevé d'infractions ont été constatées dans les audits de conformité, pour des plaintes répétitives ou un indice de fraude possible. Toutefois, nous avons constaté qu'en recourant directement à un fournisseur de services d'évaluation mystère, nous avons pu réduire considérablement le coût de chaque évaluation mystère.

### **RECOMMANDATION 6**

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

- élaborer et mettre en oeuvre une politique officielle pour exiger un suivi rapide sur place dans les écoles de conduite lorsque les audits

rèvent des infractions graves ou un nombre élevé d'infractions à la conformité afin de déterminer si elles ont été résolues;

- élaborer et mettre en oeuvre 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.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports souscrit aux recommandations du vérificateur général et il s'engage à raffermir la supervision des écoles de conduite titulaires d'un permis. Le Ministère a lancé l'élaboration d'un modèle de sanctions progressives qui comprendra une politique de suivis rapides sur place dans les écoles de conduite lorsque les audits révèlent des infractions graves ou un nombre élevé d'infractions à la conformité.

Le Ministère envisagera des stratégies pour exécuter des programmes rentables d'évaluation de la qualité, y compris des visites mystères dans les écoles de conduite qu'il juge à risque élevé. Le Ministère documentera et évaluera ses progrès et il analysera ces constatations afin de les inclure dans les processus de surveillance futurs.

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

Entre janvier 2022 et mars 2023, environ 133 000 conducteurs qui ont obtenu un permis de conduire de catégorie G en Ontario détenaient déjà un permis de conduire valide d'un autre pays avec lequel l'Ontario n'avait pas conclu d'entente de réciprocité pour l'échange de permis de conduire. Ces conducteurs

représentaient environ le quart des nouveaux titulaires de permis en Ontario. Selon l'expérience de conduite antérieure de ces conducteurs, le Ministère autorise différentes exceptions aux exigences d'examen du Système de délivrance graduelle de permis.

Dans le cas des conducteurs qui avaient au moins deux ans d'expérience de conduite (environ 40 % du total ou 54 000), le Ministère les a autorisés à éviter les deux périodes d'attente (décrites à la **figure 2**) et de passer seulement l'examen de conduite G réduit (sur route). Notre analyse a révélé que ce groupe affichait un taux de collisions plus faible (2,89 %) que le taux moyen de collisions des conducteurs nouvellement titulaires d'un permis de catégorie G de l'Ontario (3,60 %).

Cependant, le Ministère oblige les conducteurs qui comptaient moins de deux ans d'expérience de conduite dans d'autres pays (environ 78 000 ou 60 %) à réussir les examens pratiques G2 (en ville) et G (sur route). Contrairement à d'autres conducteurs débutants en Ontario, les conducteurs moins expérimentés en provenance d'autres pays n'étaient pas obligés d'attendre une période de 12 mois avant de passer leurs examens pratiques G2. Nous avons constaté qu'après avoir passé les examens de conduite G2 (en ville) et G (sur route), ces conducteurs moins expérimentés d'autres pays 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 %).

Le taux de collisions plus élevé chez les conducteurs moins expérimentés provenant d'autres pays indique que les cours et examens de conduite du Ministère pourraient être renforcés afin de mieux les préparer aux règles de circulation et aux conditions de conduite de l'Ontario. L'élimination de la première période d'attente de 12 mois entre l'examen G1 (connaissances) et l'examen pratique G2 (en ville) (voir la **section 2.2.3**) signifiait que ces conducteurs avaient moins de temps pour mettre en pratique leurs compétences de conduite sur les routes de l'Ontario, ce qui pourrait limiter l'efficacité du système de délivrance graduelle des permis. Même si le conducteur peut

posséder l'expérience de conduite dans son propre pays, il se peut que ce pays applique des lois et des pratiques de conduite différentes de celles de l'Ontario.

L'Ontario était au diapason des autres provinces canadiennes que nous avons comparées et qui permettent aux conducteurs d'autres pays d'annuler les périodes d'attente requises dans leurs systèmes d'examen des conducteurs débutants (voir l'**annexe 8**).

## RECOMMANDATION 7

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);
- 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.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports examinera les résultats en matière de sécurité routière des conducteurs d'autres administrations qui participent ou non à un entente de réciprocité pour l'échange de permis de conduire dans le cadre d'un examen élargi du Système de délivrance graduelle de permis de l'Ontario. L'analyse permettra de déterminer la différence dans le risque pour la sécurité routière entre les nouveaux conducteurs ayant de l'expérience de conduite dans d'autres territoires et les conducteurs initialement titulaires d'un permis en Ontario, et de cerner les possibilités d'amélioration en conséquence.

À partir des conclusions de cet examen, le Ministère déterminera les mesures appropriées à prendre pour le programme de formation des conducteurs et le processus de délivrance des

permis pour les personnes ayant déjà acquis de l'expérience de conduite dans d'autres administrations. Le Ministère créera et mettra en oeuvre des programmes, politiques et documents de formation pour répondre aux besoins cernés, conformément aux exigences définies par le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé.

## 4.4 Surveillance des conducteurs titulaires d'un permis de conduire qui posent un risque élevé

### 4.4.1 Le Ministère exige rarement que les conducteurs dont le permis de conduire a été suspendu à répétition suivent des cours de recyclage

L'approche du Ministère pour décourager les comportements de conduite dangereuse consiste à pénaliser les conducteurs pour diverses infractions en suspendant leur permis et en imposant des amendes et des points d'inaptitude (voir l'**annexe 9**). Les pénalités sont majorées en cas de récidive. Toutefois, le Ministère n'identifie pas les conducteurs qui pourraient poser un risque plus élevé de collision d'après leurs antécédents d'infractions de conduite et de suspensions répétées, et il ne les oblige pas à suivre des cours de recyclage.

Notre analyse des données du Ministère sur les collisions a révélé que les conducteurs étaient sensiblement et systématiquement plus susceptibles d'être impliqués dans des collisions mortelles s'ils avaient fait l'objet d'au moins deux suspensions de permis au cours de l'année précédente (voir la **figure 8**). Par exemple, en 2022, les conducteurs dont le permis avait été suspendu au moins deux fois ou plus l'année précédente affichaient un taux de collisions mortelles six fois plus élevé (3,4 pour 10 000 conducteurs) que l'ensemble des conducteurs (0,53 pour 10 000 conducteurs).

Le Ministère ne peut imposer des cours de recyclage aux conducteurs que s'ils sont reconnus coupables d'infractions graves, comme la conduite avec les facultés affaiblies, les courses périlleuses, le

## Figure 8 : Taux de collisions mortelles chez les conducteurs dont le permis a fait l'objet de plusieurs suspensions

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Année	Taux de décès par 10 000 conducteurs	
	Tous les conducteurs	Conducteurs dont le permis a fait l'objet d'au moins deux suspensions l'année précédente
2019	0,55	5,0
2020	0,50	4,0
2021*	0,52	10,4
2022*	0,53	3,4

\* Le taux de mortalité repose sur des données préliminaires.

défaut de s'immobiliser sur ordre des policiers, ou la conduite imprudente causant des lésions corporelles. La politique du Ministère – selon laquelle seuls les conducteurs reconnus coupables d'une infraction sont tenus de suivre des cours de recyclage – pourrait limiter le nombre de conducteurs à risque élevé ayant plusieurs suspensions de conduite qui sont obligés de suivre ces cours. Par exemple, en 2022, plus de 2 500 conducteurs ont reçu deux suspensions ou plus pour des infractions non liées à la consommation d'alcool ou de drogues, comme la conduite dangereuse ou la course automobile. Toutefois, le Ministère n'a finalement exigé qu'environ 5 % (120) de ces conducteurs suivent des cours sur l'amélioration de la conduite ou sur la conduite préventive.

En revanche, le Ministère exige que les conducteurs dont le permis a été suspendu deux fois en lien avec la consommation d'alcool ou de drogues au cours des 10 dernières années suivent un programme correctif sur la façon de séparer l'alcool et les drogues et la conduite automobile, que les conducteurs aient été reconnus coupables ou non par les tribunaux. Cette exigence élargie contribue probablement au nombre relativement élevé de conducteurs inscrits au programme correctif : 8 500 conducteurs en 2022.

Bien que le régime actuel de suspension axé sur les sanctions qui est appliqué par le Ministère puisse décourager les comportements de conduite

dangereux, la probabilité que les conducteurs ayant des antécédents de conduite dangereuse causent une collision mortelle pourrait être réduite en imposant proactivement à ces conducteurs des mesures correctives ou de recyclage. Notre recherche sur les pratiques d'autres administrations a révélé que des programmes de recyclage étaient généralement requis ou imposés après des suspensions répétitives dans des provinces suivantes : la Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Manitoba, le Québec, Terre-Neuve-et-Labrador, le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard. En Alberta, des programmes de recyclage peuvent permettre de réduire le nombre de points d'inaptitude, ce qui incite les conducteurs à participer volontairement à l'intervention précoce en matière de comportements de conduite à risque élevé (voir l'annexe 8).

### RECOMMANDATION 8

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

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Dans le cadre de son étude comparative continue des dossiers de conducteurs, le Ministère mène également des recherches territoriales et un examen de la documentation scientifique sur les mesures efficaces pour lutter contre la conduite à risque élevé, y compris le recyclage. Les résultats de ces travaux serviront à déterminer si le recyclage devrait jouer un rôle plus important dans le

ystème de points d'inaptitude de l'Ontario et, le cas échéant, ce que devrait comprendre cette formation.

#### 4.4.2 L'aptitude des conducteurs âgés à conduire en toute sécurité n'est pas évaluée de façon efficace

L'analyse effectuée par le Ministère a révélé que les personnes âgées sont plus susceptibles de causer une collision (voir le ratio de risque de collision avec responsabilité à la **figure 9**). Malgré cette analyse, le Ministère n'a pas expressément mesuré les compétences des conducteurs de 80 ans et plus, mais a plutôt centré son évaluation sur un test cognitif qui exigeait que le conducteur dessine une horloge (voir la **section 2.4**).

Notre propre analyse a démontré que même si les conducteurs de 80 ans et plus qui ont réussi le test de dessin d'horloge affichaient généralement un taux de collisions inférieur à celui de la population générale de conducteurs, ils étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir causé les collisions dans lesquelles ils étaient impliqués (54 % de collisions avec responsabilité) que la population générale de conducteurs (42 % de collisions avec responsabilité). De plus, environ 0,4 % des collisions impliquant des conducteurs qui ont réussi le test de dessin d'horloge ont été mortelles, soit près

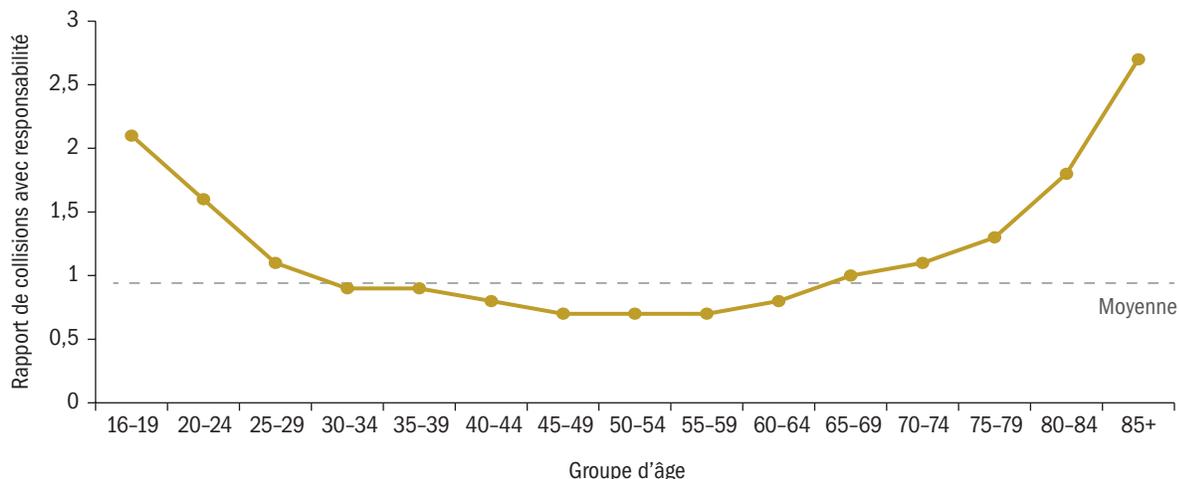
du double du taux moyen applicable à la population générale de conducteurs (environ 0,2 %). Cette analyse était fondée sur les données de 2018 et de 2019, car le Ministère a interrompu l'épreuve du dessin d'horloge entre mars 2020 et mai 2022.

Le test de l'horloge permet d'évaluer principalement le déclin cognitif — qui est associé à un risque accru de collision — et il représente environ 40 % des suspensions de permis chez les conducteurs de 80 ans et plus pour des raisons médicales. Toutefois, le test ne permet pas d'examiner la fonction motrice et la coordination, la concentration, la capacité auditive, la perception spatiale et le temps de réaction. Selon les recherches menées en 2020 par le Ministère, plus du tiers des conducteurs âgés qui ont réussi l'épreuve de dessin d'horloge ne pouvaient pas réussir les examens pratiques du Ministère. La recherche renfermait également une recommandation sur l'ajout d'un examen pratique amélioré pour les conducteurs âgés, qui pourrait combiner les manoeuvres de conduite d'un examen pratique standard avec des notes supplémentaires pour les capacités cognitives liées à la conduite sécuritaire. Lors de notre audit, le Ministère envisageait d'instaurer cet examen pratique amélioré en 2026.

Nous avons constaté que l'État australien de la Nouvelle-Galles du Sud exige une évaluation médicale annuelle par un médecin pour les conducteurs de plus

**Figure 9 : Ratio du risque de collision avec responsabilité, selon l'âge du conducteur, 2018**

Source des données : Ministère des Transports



de 75 ans. Cet État oblige également les conducteurs de plus de 85 ans à passer un examen pratique tous les deux ans ou à passer à un permis modifié qui leur permet de conduire uniquement dans une région locale pour avoir accès à des services comme des activités communautaires, des rendez-vous médicaux et du magasinage. La Colombie-Britannique, l'Alberta, le Québec et Terre-Neuve-et-Labrador exigent également des examens médicaux pour les conducteurs âgés.

## RECOMMANDATION 9

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.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports reconnaît que la sécurité des conducteurs âgés sur les routes est importante. Le Ministère s'engage à évaluer efficacement l'aptitude à conduire des conducteurs âgés et à s'assurer que les procédures de renouvellement des permis de conduire des personnes âgées sont fondées sur des données de recherche à jour et sur les pratiques exemplaires des administrations, le cas échéant.

### 4.4.3 Le signalement des conducteurs qui pourraient être médicalement inaptes à conduire pourrait être amélioré

Les problèmes médicaux qui nuisent à la capacité du conducteur de coordonner sa perception visuelle, son attention et son agilité accroissent le risque de collision, tandis que l'incapacité soudaine du

conducteur en raison d'une affection aiguë, comme une crise d'épilepsie ou une crise cardiaque, peut entraîner des accidents mortels.

Le bureau du Ministère chargé de l'étude des dossiers médicaux passe en revue environ 280 000 cas chaque année pour déterminer la nécessité de suspendre le permis de conduire d'environ 33 000 conducteurs en raison de problèmes de santé, comme il est indiqué à la **section 2.4**. Selon l'étude menée par le Ministère en septembre 2020, sur une période de plus de 10 ans (2005-2014), 1 200 collisions ont été évitées à la suite des examens du Ministère et de la suspension de permis de conduire pour des motifs médicaux.

Toutefois, le bureau du Ministère chargé de l'étude des dossiers médicaux nous a confié qu'il est possible que des problèmes de santé ne soient pas signalés, car les fournisseurs de soins de santé pourraient hésiter à déclarer leurs clients inaptes à conduire. Dans son étude, le Ministère souligne que les causes courantes de collisions comprennent les crises d'épilepsie, la démence, la perte de conscience, l'apnée du sommeil et la déficience visuelle.

Le Ministère n'a pas été en mesure de quantifier le nombre de cas non déclarés. Nous avons tenté de comparer le nombre de diagnostics consignés dans les bases de données du ministère de la Santé au nombre de cas reçus par le ministère des Transports, mais nous avons constaté que ni le ministère de la Santé ni l'Institut canadien d'information sur la santé ne pouvaient fournir de statistiques fiables concernant le nombre de diagnostics qui peuvent être signalés.

Néanmoins, le Ministère ne dispose pas d'un programme pour communiquer régulièrement avec les médecins afin de les sensibiliser à la nécessité de signaler les problèmes de santé d'une personne qui rendent sa conduite dangereuse. Le Ministère nous a dit qu'il avait déjà présenté de tels renseignements à divers groupes de médecine communautaire. Le Ministère a également distribué une brochure d'information sur le sujet, mais celle-ci n'était plus diffusée et n'a pas été mise à jour depuis 2018.

## 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.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports apprécie le travail du vérificateur général et il souscrit à la recommandation sur la façon d'améliorer le Programme d'examen médical à l'intention des conducteurs.

Le Ministère reverra continuellement sa relation avec le milieu médical afin de collaborer à de possibles initiatives d'éducation et de sensibilisation dans le but de mieux renseigner et d'obtenir de meilleurs résultats.

### 4.4.4 Les preuves à l'appui des décisions du Ministère concernant la suspension de permis pour raisons médicales ne sont pas toujours complètes

Les décisions visant à déterminer si une personne est apte à conduire peuvent avoir des conséquences qui bouleversent sa vie. Bien que les conducteurs ayant de graves problèmes de santé puissent constituer un risque accru pour la sécurité routière, les suspensions inutiles peuvent limiter indûment leur mobilité personnelle et leurs moyens de subsistance. Le bureau du Ministère chargé de l'examen des dossiers médicaux doit évaluer avec exactitude les renseignements fournis et suspendre le permis des conducteurs dont il estime la conduite dangereuse. Bien que les évaluations soient généralement conformes à la politique du Ministère concernant l'examen des dossiers médicaux, nous avons constaté que le Ministère pouvait

améliorer la qualité de l'information qu'il demande aux professionnels de la santé, ainsi que sa propre documentation sur les motifs de suspension ou de non-suspension d'un permis de conduire.

Nous avons examiné un échantillon des évaluations initiales et des réévaluations des conducteurs dont le permis a été suspendu (dont certains ont été rétablis). Nous avons constaté que dans huit des 30 évaluations que nous avons examinées, bien que les médecins aient soumis le formulaire requis au Ministère, ils n'avaient pas fourni de détails à l'appui de leur avis selon lequel les problèmes médicaux dangereux des conducteurs avaient été stabilisés et que la suspension du permis devrait être levée. Ces détails à l'appui pourraient comprendre les antécédents médicaux et le pronostic, les résultats de tests, la preuve d'achèvement d'un programme de traitement ou d'autres preuves démontrant que la cause du problème de santé a été traitée de façon efficace. Ces renseignements pourraient être utiles pour éclairer l'évaluation du Ministère au sujet de la probabilité que le conducteur cause une collision en raison de son état de santé.

De plus, dans environ 13 % des évaluations que nous avons examinées, nous n'avons pas pu déterminer si les décisions du Ministère étaient raisonnables et conformes à sa politique, car le personnel n'était pas tenu de documenter son processus décisionnel et la justification des évaluations n'était pas évidente selon le contenu des formulaires soumis par les médecins. Par exemple, dans un cas, afin d'annuler une suspension antérieure, le Ministère a demandé les résultats de tests de laboratoire pour étayer l'opinion selon laquelle le problème médical avait été réglé. Toutefois, après huit jours et sans avoir reçu les résultats desdits tests, le Ministère a annulé la suspension sans justification documentée.

De plus, le Ministère ne disposait pas non plus d'un programme d'assurance de la qualité pour examiner régulièrement les évaluations effectuées par le personnel, pour s'assurer que les évaluations étaient complètes et bien appuyées, et pour cerner d'éventuelles améliorations qui pourraient être apportées pour accroître l'efficacité du processus.

## RECOMMANDATION 11

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;
- exiger que les évaluateurs médicaux documentent systématiquement la justification de leurs décisions relatives aux suspensions et rétablissements complexes de permis de conduite;
- mettre en oeuvre un processus d'assurance de la qualité pour examiner régulièrement l'exhaustivité et la pertinence des évaluations médicales.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports examine d'autres exigences relatives à ses rapports médicaux afin d'y inclure des méthodes et des tests d'évaluation à l'appui.

L'assurance de la qualité constitue un élément important pour s'assurer que le Ministère atteint les objectifs prévus de son programme. Nous améliorons sans cesse la formation, l'audit et les mesures de la qualité et nous continuerons de nous concentrer sur ces éléments, notamment en veillant à l'exhaustivité et à la pertinence des évaluations médicales et à ce que les évaluateurs médicaux documentent les motifs de leurs décisions.

## 4.5 Gestion et supervision des contrats de services liés aux examens de conduite

### 4.5.1 L'administration des contrats par le Ministère a été inefficace et elle n'a pas amélioré les services d'examen de conduite pour les Ontariens

Nous avons constaté que les processus et les outils contractuels dont dispose le Ministère pour améliorer le rendement n'ont pas permis de faciliter les changements que devaient apporter Plenary/Serco afin d'améliorer le service à la clientèle dans le cours du contrat de 10 ans conclu avec Plenary.

Les dossiers du Ministère portant sur la période comprise entre 2013 et mars 2023 ont révélé une incapacité constante d'améliorer les niveaux de service au fil du temps, ce qui s'est reflété dans le montant des pénalités liées au rendement qui ont été déclarées par Plenary/Serco au cours de cette période (voir la **figure 10**). Le Ministère a imposé à titre préliminaire des pénalités supplémentaires de rendement totalisant

**Figure 10 : Pénalités de rendement autodéclarées et payées par Plenary, 2013-2014 à 2022-2023 (000 \$)**

Source des données : Ministère des Transports

Exercice	Pénalité de rendement autodéclarée	Pénalité de rendement payée
2013-2014*	165,1	165,1
2014-2015	763,6	763,6
2015-2016	989,3	989,3
2016-2017	683,3	683,3
2017-2018	977,4	977,4
2018-2019	835,9	835,9
2019-2020	1 148,1	1 148,1
2020-2021	2 169,0	-
2021-2022	21 203	24
2022-2023	7 466,3	663,8
<b>Total</b>	<b>36 401,1</b>	<b>6 250,5</b>

Note : Ce chiffre ne comprend pas les cotisations supplémentaires de pénalité du Ministère ni le règlement par médiation payé par Plenary en 2019.

\* Étant donné que le contrat avec Plenary a débuté en septembre 2013, l'exercice 2013-2014 ne couvre que la période de six mois allant de septembre 2013 à mars 2014.

35,5 millions de dollars entre 2013 et 2018. Avant 2020, le Ministère éprouvait de la difficulté à percevoir les pénalités liées au rendement qu'il imposait (voir la discussion ci-dessous). Entre 2020 et 2022, le Ministère a renoncé aux pénalités imposées pendant la pandémie de COVID-19. De plus, les dossiers du Ministère indiquent que Plenary/Serco n'ont pas surveillé les temps d'attente aux centres Test au Volant pour les services à l'intérieur et au comptoir, comme l'exige le contrat. Cela signifie que ni le Ministère ni Plenary/Serco ne disposaient de renseignements exacts sur les temps d'attente à l'intérieur et au comptoir jusqu'à ce que le Ministère exige une surveillance adéquate.

En septembre 2023, au moment où le contrat de 10 ans a pris fin, le Ministère estimait que Plenary n'avait pas entièrement respecté 15 produits livrables énoncés dans le contrat de 2013. Ces produits représentaient des services payés par le Ministère et que ce dernier estimait ne pas avoir reçus. Certains de ces produits livrables devaient avoir été livrés entre 2013 et 2015 (voir la **figure 11**).

### Le Ministère a dû relever d'importants défis pour tenir les fournisseurs de services responsables

Le contrat de 10 ans comprenait divers mécanismes, ou leviers, conçus pour assurer la prestation efficace des

services, notamment des pénalités imposées à Plenary/Serco pour non-respect des indicateurs de rendement clés. Cependant, Plenary/Serco et le Ministère étaient constamment en désaccord au sujet du montant des pénalités de rendement. En raison de problèmes de service et de désaccords persistants sur l'interprétation des dispositions du contrat, le Ministère a intenté une poursuite officielle en 2014, soit seulement un an après le début du contrat. Après de longues négociations et compte tenu d'autres enjeux contractuels, le Ministère et Plenary/Serco sont parvenus à un règlement du différend obtenu par la médiation en 2019.

Bien que le Ministère ait pu recouvrer une partie du montant des pénalités de rendement qui lui étaient dues, le règlement a également entraîné une réduction de l'audit et de la vérification autonomes devant être effectués par Plenary/Serco. Par exemple, en vertu du règlement, le pourcentage d'opérations nécessitant une vérification secondaire par Serco est passé de 100 % à 5 % de toutes les opérations courantes. Cette réduction de la vérification a entraîné une diminution des coûts pour Serco. De plus, l'entente de règlement s'est traduite par une réduction du type de fautes de rendement pour lesquelles le Ministère pouvait imposer des pénalités, notamment des erreurs de documentation (en vertu de l'indicateur de rendement

**Figure 11 : 2013–2023 Services contractuels non livrés par Plenary/Serco d'après l'évaluation du Ministère, en août 2023.**

Source des données : Ministère des Transports

Améliorations immédiates de la prestation des services	Expérience client /Amélioration des soins au client	Possibilités d'efficacité opérationnelle
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notifications de file d'attente des clients</li> <li>2. Prise de rendez-vous pour les services internes</li> <li>3. Fonctions du service à la clientèle en ligne</li> <li>4. Point de Voyage mobile</li> <li>5. Fonction de réservation de bloc en ligne</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rétroaction sur l'examen en langage simple</li> <li>2. Détection améliorée de la fraude</li> <li>3. Le système permettra extensibilité et souplesse pour favoriser l'ajout de nouveaux produits et services</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administration du système de test de connaissances</li> <li>2. Mécanisme de suivi de l'IRC 9</li> <li>3. Centre de commandement</li> <li>4. Surveillance du rendement</li> <li>5. Suivi GPS de l'examen de conduite</li> <li>6. Programmation d'itinéraires d'examen de conduite</li> <li>7. Convention d'entiercement sous une forme acceptable pour le Ministère</li> </ol>

**Figure 12 : Erreurs de documentation n'entraînant plus de pénalités de rendement, contrat révisé**

Source des données : Ministère des Transports

Erreurs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· La signature sur la demande ne correspond pas à celle figurant sur la pièce d'identité</li> <li>· Résultats d'échec de l'examen non consignés sur la demande</li> <li>· Numéro de carte-photo de l'Ontario non enregistré</li> <li>· Hauteur incorrectement transcrite sur la feuille de pointage</li> <li>· Sections des formulaires à l'usage du Bureau incomplètes ou incorrectes</li> <li>· Résultats de l'examen de la vue enregistrés sur la demande dans la mauvaise section</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Transmission automatique incorrectement enregistrée</li> <li>· Date sur la feuille de pointage</li> <li>· Erreurs de déclaration de la route</li> <li>· Nombre d'examens antérieurs non consignés sur la feuille de pointage</li> <li>· Type de véhicule ou numéro de plaque non consignés</li> </ul>

clé 4 à la **figure 12**). L'**annexe 3** montre comment les indicateurs de rendement ont été assouplis au fil du temps.

### **Le fournisseur de services a contourné les circuits contractuels appropriés pour influencer le processus décisionnel du Ministère**

Même si le Ministère avait conclu un contrat avec Plenary pour la prestation de services d'examen de conduite, et que Serco était un sous-traitant de Plenary, Serco a réussi à se soustraire de ses obligations contractuelles de sous-traitant avec Plenary pour traiter directement avec le Ministère. Par exemple, Serco a soumis plusieurs demandes et propositions directement au Ministère, notamment des demandes de fonds supplémentaires ou des réductions de services offerts. Le fait de permettre à Serco de se soustraire aux modalités du contrat et des circuits officiels d'entente de projet a affaibli la capacité du Ministère de s'en remettre aux modalités du contrat et de les faire respecter.

### **RECOMMANDATION 12**

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;
- exiger un dépôt initial pour éventualités au titre des pénalités d'exécution en fonction du dossier antérieur;
- concevoir et mettre en oeuvre des mesures incitatives (en plus des pénalités) pour promouvoir la conformité et des réponses adéquates du fournisseur de services.

### **RÉPONSE DU MINISTÈRE**

Le ministère des Transports reconnaît l'importance d'indicateurs de rendement clés et de dispositions contractuelles efficaces pour améliorer la prestation des services d'examen de conduite confiés à des tiers.

Le Ministère s'engage à exécuter une analyse pour déterminer le modèle contractuel futur pour la prestation de services d'examen de conduite. Le recours à des pratiques modernes de gestion des contrats et à des indicateurs de rendement clés efficaces, ainsi qu'à des pénalités et des mesures incitatives significatives, représentera une considération clé pour les structures de

responsabilisation en matière de prestation de services et pour le respect des attentes des clients.

### 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.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Compte tenu de la complexité de l'entente de prestation de services pour les examens de conduite, le ministère des Transports convient de prendre des mesures pour s'assurer de bien comprendre les modes de prestation contractuels que les intervenants du Ministère devraient utiliser lorsqu'ils communiquent avec le fournisseur de services.

#### 4.5.2 Les audits de conformité effectués par le Ministère au titre des services d'examen de conduite étaient incohérents et incomplets

Nous avons constaté que le Ministère n'évaluait pas systématiquement les services d'examen de conduite fournis par Plenary/Serco. Nous avons également remarqué que les évaluations ne comprenaient pas d'examens pratiques réels, un élément crucial. Comme il est décrit à la **section 2.2.2**, Plenary/Serco était responsable de l'assurance de la qualité, de l'autosurveillance et du signalement de tous les manquements au rendement pour 14 indicateurs de rendement (voir l'**annexe 3**). Le contrat précisait que Plenary/Serco devait remettre au Ministère des rapports mensuels sur la conformité; ces rapports devaient faire état des manquements au rendement relevés par ses propres processus d'assurance de la qualité.

Pour s'assurer de l'efficacité des processus d'audit, de contrôle de la qualité et d'amélioration continue de Plenary/Serco, le Ministère a effectué ses

propres examens de conformité et audits sur place. Le personnel du Ministère nous a informés que, par le passé, les audits sur place consistaient à vérifier les feuilles de notation des examens de conduite; toutefois, cette procédure a été interrompue en raison de la transition de Plenary/Serco vers des outils de validation numériques. Les visites sur place du Ministère ne comprenaient pas non plus d'observation directe des examens de conduite (« contrôles routiers ») pour confirmer que ceux-ci avaient été effectués conformément à ses normes. Cela signifie que ce volet central de la délivrance des permis n'a pas été examiné par le Ministère.

Notre audit a porté sur un échantillon des examens que le Ministère avait effectués au sujet des documents de Plenary/Serco et il a révélé que le Ministère avait réorienté l'objectif de ses activités d'audit. Par exemple, le Ministère avait constaté une augmentation du taux d'erreur dans les rapports médicaux des conducteurs de véhicules utilitaires depuis le début de 2023. Par conséquent, le Ministère a décidé de suspendre l'examen des demandes de conducteurs débutants et de concentrer ses ressources sur la vérification de la totalité des rapports médicaux des conducteurs de véhicules utilitaires soumis par Plenary/Serco. Nous n'avons pas relevé d'éléments probants au sujet de la planification officielle de l'audit et d'évaluation des risques qui justifiaient clairement ce degré de concentration. Bien que la priorisation fondée sur les risques puisse accroître l'efficacité, elle doit résulter d'une analyse minutieuse des risques et assurer une couverture adéquate.

### 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 oeuvre 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.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports souscrit à cette recommandation et il a amorcé un examen de ses pratiques dans le but de raffermir la supervision de la conformité. Il examinera également des méthodes rentables pour mettre en oeuvre des audits fondés sur le risque à l'égard des principaux processus opérationnels liés aux services d'examen de conduite.

### 4.5.3 Le Ministère a versé des sommes supplémentaires pour maintenir les niveaux de service qui relevaient du fournisseur de services

Dans l'ensemble, d'après les dossiers du Ministère, nous avons constaté que Plenary/Serco ne fournissait pas un service adéquat et que le Ministère payait pour les changements visant à améliorer le service même si, en vertu du contrat, Plenary était responsable des coûts et des risques liés à la prestation des services d'examen de conduite.

Plenary/Serco n'était pas en mesure de respecter les temps d'attente des clients avant la pandémie de COVID-19. Selon les documents du Ministère, Plenary/Serco [traduction] « a refusé d'ouvrir un nouveau point de service malgré l'analyse de sa demande qui en indiquait la nécessité ». Par conséquent, en 2018, le Ministère a versé 1,2 million de dollars pour la construction du centre Test au Volant de Mississauga et 4 millions de dollars par année pour les frais d'exploitation dans le but de réduire les temps d'attente des clients (voir l'échéancier à l'**annexe 10**). En septembre 2023, le coût d'exploitation totalisait environ 15 millions de dollars. De plus, entre novembre 2017 et septembre 2023, le Ministère a subventionné Plenary/Serco pour lui permettre d'allonger les heures d'ouverture de divers centres Test au Volant compte tenu de la croissance de la demande. Le Ministère estimait qu'il avait versé une somme totale d'environ 19,2 millions de dollars en subventions au cours de cette période.

Il estimait en outre que l'aide offerte à Plenary dans le cadre de la pandémie de COVID-19 avait totalisé environ 35 millions de dollars. Cette somme était consacrée, entre autres :

- au recrutement et à la formation d'autres moniteurs d'examen de conduite;
- à l'allongement des heures de service dans les centres Test au Volant et pour les examens pratiques des conducteur de voitures de tourisme;
- à l'ouverture de neuf centres temporaires d'examens pratiques;
- à l'équipement de protection individuelle et aux frais de main-d'oeuvre.

## RECOMMANDATION 15

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;
- 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.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports souscrit à la recommandation et il a pris des mesures pour s'assurer que les demandes des fournisseurs ou d'autres changements apportés au contrat de services pour les examens de conduite soient évalués en fonction des risques et de la répartition des coûts.

À l'avenir, le Ministère mettra officiellement en oeuvre un processus d'évaluation pour éclairer la prise de décisions sur les demandes d'allègement, de subventions ou de remboursement.

#### 4.5.4 Le Ministère a adjugé un nouveau contrat au fournisseur de services malgré un mauvais rendement et des problèmes préoccupants

Malgré les problèmes de rendement médiocre et les différends au sujet des pénalités, le Ministère a conclu un nouveau contrat avec Plenary en septembre 2023. Ce contrat portait sur une période de deux ans, avec une prolongation possible d'un an et une autre période éventuelle d'un an pour la transition. Le Ministère évaluait la façon dont il offrira les services d'examen de conduite une fois le contrat échu.

##### Approvisionnement non concurrentiel pour un nouveau contrat

Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas effectué d'approvisionnement concurrentiel pour les services d'examen de conduite après 2023. À l'instar de la négociation du contrat de 2013-2023, le Ministère a collaboré avec Infrastructure Ontario pour évaluer les options après la date de fin du contrat, soit le 2 septembre 2023. En mai 2021, le Ministère a rencontré des intervenants venant de partout dans la province et de secteurs connexes. Ce processus était dirigé par l'adjoint parlementaire du ministre des Transports avec l'aide du personnel politique du cabinet du ministre et du personnel du Ministère.

En août 2021, le Ministère estimait disposer d'une période de transition de deux ans à compter de septembre 2021. Il a recommandé de procéder avec l'aide d'Infrastructure Ontario et d'un cabinet d'experts-conseils. Afin de déterminer l'ampleur de l'intérêt des partenaires potentiels pour la prestation de services, le Ministère a retenu les services du cabinet d'experts-conseils pour effectuer un sondage du marché en octobre 2021. Malgré l'intention déclarée d'évaluer l'intérêt d'éventuels fournisseurs de services, nous avons constaté que très peu de partenaires potentiels ont manifesté leur intérêt (ce qui a été attribué par les participants au petit nombre de fournisseurs de services actifs dans l'industrie). Toutefois, les consultations comprenaient les titulaires Plenary et Serco. Comme le cabinet d'experts-conseils était également l'auditeur de Plenary, nous

sommes renseignés à savoir si le Ministère lui avait demandé comment il gérerait d'éventuels conflits d'intérêts. Toutefois, le Ministère n'avait aucun dossier à ce sujet.

À l'automne 2021, le Ministère a déterminé qu'il ne disposait pas de suffisamment de temps pour procéder à un approvisionnement concurrentiel permettant d'apporter des améliorations aux services qui répondraient aux attentes des clients avant la fin du contrat de 2013-2023. Le Ministère a répondu qu'il avait décidé d'adopter une approche en deux étapes. La première étape consistait à négocier un nouveau contrat (contrat de transition) avec Plenary pour une période de deux ans (jusqu'en septembre 2025), avec une option de prolongation d'une année (jusqu'en 2026). La deuxième étape comprenait une évaluation plus approfondie des options de prestation de services.

Après avoir mis en oeuvre son plan en deux étapes, le Ministère a décidé que le contrat de transition ne serait pas conclu au moyen d'un approvisionnement concurrentiel et il a demandé une exemption aux politiques gouvernementales d'approvisionnement qui exigent un approvisionnement concurrentiel. Lorsque nous avons demandé au Ministère pourquoi l'approvisionnement avait commencé si tard au point d'empêcher un processus concurrentiel, son personnel a répondu que la pandémie de COVID-19 avait perturbé les progrès préliminaires en 2020. Toutefois, il a également fait savoir que tous les cadres supérieurs en poste à l'époque avaient pris leur retraite, de sorte que le Ministère ne disposait pas de renseignements complets sur les raisons du retard. Nous avons trouvé de la documentation indiquant que le Ministère avait l'intention d'entreprendre une transition dès 2018.

À l'exception de l'Alberta, toutes les autres provinces canadiennes offrent des services d'examen de conduite par l'entremise de divisions gouvernementales ou de sociétés d'État (voir l'**annexe 8**), ce qui permet aux gouvernements d'exercer un meilleur contrôle sur la qualité des services. En Alberta, les services d'examen de conduite pour les permis de véhicules utilitaires sont également offerts par une division du gouvernement.

### L'entente de principe 2023-2025/2026 ne comprend pas de cadre de rendement amélioré

Le Ministère et Plenary ont conclu une entente de principe pour le contrat de transition en décembre 2022. Ils ont signé l'entente relative à ce contrat le 31 juillet 2023, le contrat devant entrer en vigueur le 2 septembre 2023. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'avait pas négocié un cadre de rendement amélioré pour le contrat de transition avec Plenary.

Le Ministère a reconnu que les indicateurs de rendement dans son contrat de 2013-2023 avec Plenary n'ont pas permis d'améliorer le service. Nous avons comparé les indicateurs de rendement clés du contrat 2013-2023, l'entente de principe et le contrat de transition (voir l'**annexe 3**) et nous avons constaté que la majorité des indicateurs n'avaient pas été modifiés et que, dans certains cas, ils avaient même été assouplis. De plus, nous avons noté que les montants des pénalités pour manquements au rendement étaient, à quelques exceptions près, inchangés dans le nouveau contrat (voir l'**annexe 4**). Nous avons également remarqué que l'entente de principe et le contrat de transition continuaient de tenir compte des mêmes problèmes que ceux que nous avons relevés dans le contrat précédent, y compris l'annulation des pénalités pour certains manquements au rendement.

### RECOMMANDATION 16

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;
- 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.

### RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports souscrit à la recommandation et il examine actuellement le modèle de prestation de services d'examen de conduite; en outre, il se conformera aux exigences de la politique d'approvisionnement.

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

Notre examen a révélé que, depuis 2019, le Ministère a 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. Bien que certaines de ces autorisations aient été accordées pour des circonstances uniques et atténuantes, la plupart d'entre elles l'ont été sans normes cohérentes ni justification documentée, compromettant du même coup les contrôles de prévention de la fraude en place dans la province et permettant potentiellement à des personnes d'obtenir frauduleusement une pièce d'identité officielle délivrée par le gouvernement en Ontario.

Dans le cas des demandeurs vivant des circonstances atténuantes, Serco, Service Ontario ou le demandeur pourraient transmettre les demandes de permis au Ministère aux fins d'un examen plus approfondi afin de déterminer la possibilité d'autoriser une exception. (Le cas 1 à la **figure 13** illustre un exemple de circonstances atténuantes transmis au Ministère.) Certains demandeurs peuvent également choisir de s'adresser à leur député provincial local. La direction du Ministère chargée des services aux conducteurs et aux véhicules reçoit régulièrement de telles demandes et le Bureau des

**Figure 13 : Exemples de demandes d'exception d'identification présentées au Ministère**

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Circonstances atténuantes	Aucune circonstance atténuante
<p><b>CAS 1 :</b> En octobre 2020, le demandeur en provenance d'un pays étranger s'est rendu en Ontario pour une urgence familiale. Au début de la pandémie de COVID-19, le demandeur est devenu le principal aidant pour trois petits-enfants. En mai 2021, le demandeur a été invité à obtenir un permis de conduire de l'Ontario s'il voulait continuer à y conduire; toutefois, son permis de conduire étranger était expiré. Il a renouvelé son permis de conduire étranger à distance, mais il a fallu du temps pour que les documents soient envoyés par la poste au Canada. Il a indiqué qu'il avait besoin d'un moyen de transport pour prendre soin des petits-enfants. Il avait une photocopie de son nouveau permis de conduire étranger avec un dossier de conducteur, un passeport valide et une carte Santé de l'Ontario valide. Le Ministère a accordé au demandeur la possibilité d'échanger son permis étranger contre un permis de conduire de l'Ontario.</p>	<p><b>CAS 2 :</b> Le demandeur avait un passeport canadien échu depuis plus de deux ans, mais il possédait une carte-santé de l'Ontario valide, un certificat de citoyenneté canadienne (non accepté en vertu de la politique) et un certificat de naissance étranger obtenu par courriel. Le personnel du Ministère a envoyé un courriel : « Il s'agit d'une exception reçue du cabinet du Ministre; pouvons-nous consentir une exception? » La demande de permis de conduire de l'Ontario a été approuvée.</p> <p><b>CAS 3 :</b> Le demandeur a déclaré que son passeport était échu depuis plus de 10 ans et qu'il avait besoin d'une pièce d'identité pour travailler et subvenir aux besoins de sa famille. Il a transmis la demande au bureau de son député provincial et le personnel du Ministère a approuvé la demande de carte-photo de l'Ontario. Toutefois, le bureau du député a par la suite indiqué que le demandeur n'acceptait pas une carte-photo de l'Ontario et exigeait un permis de conduire. Le Ministère a approuvé cette demande.</p>

politiques du Ministère examine ces demandes aux fins d'approbation. S'ils sont approuvés, ces cas sont transmis aux centres Test au Volant de Serco aux fins de traitement.

En raison des lacunes de son propre processus de suivi, le Ministère ne connaissait pas le nombre total de signalements reçus aux échelons supérieurs, pas plus que les modes de transmission de ces signalements. Après avoir examiné un échantillon de 30 exceptions, nous avons relevé les problèmes suivants :

- **Il n'existait pas de lignes directrices internes ni de justification documentée pour approuver ou refuser les demandes d'exception.** Le Ministère dispose d'une politique sur les exigences relatives aux pièces d'identité pour les demandeurs de permis de conduire de l'Ontario. La politique est accessible au public sur le site Web du Ministère et elle décrit une liste de pièces d'identité primaires et secondaires qui peuvent être utilisées. Toutefois, le Ministère n'a pas de normes écrites

à l'intention de son personnel chargé d'examiner les circonstances atténuantes et d'appliquer des exceptions aux exigences relatives aux pièces d'identité. Pour tous les échantillons que nous avons examinés, les pièces d'identité fournies variaient d'un cas à l'autre, et le Ministère n'avait pas de critères concernant le type, le nombre ou la qualité des documents. Le personnel du Ministère nous a dit que l'approbation dépendait de la possibilité de s'assurer que le demandeur avait présenté sa véritable identité au moyen de la pièce d'identité fournie; toutefois, il n'a pas été en mesure d'expliquer comment cela avait été fait. De plus, le Ministère a utilisé des courriels pour consigner les renvois aux échelons supérieurs reçus. Toutefois, pour tous les échantillons que nous avons examinés, il n'y avait aucun élément probant sur les étapes d'examen uniformes ou de motifs clairs pour autoriser les exceptions. Dans 20 des 30 cas que nous avons examinés, aucune circonstance

n'a été invoquée, à l'exception d'une simple « demande d'exceptions » (par exemple, le cas 2 à la **figure 13**). Dans 23 % des autres échantillons (sept sur 30), les circonstances invoquées n'étaient pas « atténuantes », comme le cas 3 de la **figure 13**. Des détails sur les circonstances atténuantes n'ont été fournis que dans 10 % des échantillons examinés (trois sur 30), comme le montre le cas 1 de la **figure 13**.

- **Il y a eu peu ou pas de vérification de la validité des documents présentés.** Notre examen de l'échantillon a révélé que tous les cas avaient été examinés par voie électronique et qu'il n'y avait aucune preuve que le personnel avait tenté d'effectuer une vérification physique des pièces d'identité présentées ou d'organiser une entrevue en personne avec les demandeurs. Le personnel du Ministère a indiqué que le personnel de Serco devrait examiner les documents et vérifier la personne présente au rendez-vous de délivrance du permis de conduire. Nous avons toutefois constaté qu'aucun des exemples de courriels d'approbation des exceptions n'indiquait que la demande était « approuvée en attendant une vérification plus approfondie », mais précisait plutôt au personnel de Serco que la demande était « approuvée » et lui demandait « de prendre des dispositions ». Nous l'avons confirmé auprès de Serco, qui nous a dit que son personnel ne vérifierait probablement pas de nouveau les documents puisque le Ministère avait déjà « approuvé » la demande de permis de conduire de la personne.
- **Les demandes des députés étaient plus susceptibles d'être approuvées.** Nous avons constaté que 40 % des signalements (12 sur 30) que nous avons examinés provenaient de bureaux de députés. Nous avons remarqué que dans les courriels, le personnel du Ministère incluait systématiquement le nom et le poste du député pour signaler l'urgence des demandes,

comme le montre le cas 2 à la **figure 13**.

Le personnel du Ministère nous a dit qu'il approuvait généralement ces demandes afin d'éviter de recevoir d'autres signalements du bureau du député. Lorsque nous avons demandé au Ministère un exemple de signalement au bureau d'un député qui avait été refusé, il n'a pu en fournir un.

En l'absence de lignes directrices cohérentes et d'un processus d'examen documenté, ces exceptions ont contourné les contrôles de preuve d'identité du Ministère et elles ont compromis les capacités de détection de la fraude du Ministère et de Serco. De plus, elles exposent la province à d'autres risques de fraude, car un permis de conduire est considéré comme une pièce d'identité délivrée par le gouvernement et qui peut servir de preuve d'identité pour d'autres demandes, comme un passeport canadien, et pour obtenir d'autres services, notamment ceux du Régime d'assurance-santé de l'Ontario.

## RECOMMANDATION 17

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.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à cette recommandation et il élabore actuellement des lignes directrices internes et des procédures officielles pour évaluer et documenter les circonstances atténuantes aux fins de signalement en matière d'identité;

Le Ministère collaborera et il communiquera les lignes directrices et les procédures à ses partenaires et aux intervenants pour que le processus de signalement soit appliqué de manière uniforme.

Le Ministère élaborera un processus pour surveiller les demandes de signalement, y compris un examen périodique des documents acceptés.

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

Le Rapport annuel de 2020 sur la sécurité routière en Ontario indiquait que, depuis plus de deux décennies, le Ministère mesure la sécurité routière en Ontario en calculant le nombre de décès imputables à des collisions pour chaque tranche de 10 000 conducteurs titulaires d'un permis de conduire. D'après les statistiques qui montrent que l'Ontario affiche le taux de décès le plus faible en Amérique du Nord et que ce taux a chuté, le Ministère a indiqué que l'Ontario se classait au premier rang en matière de sécurité

routière. Toutefois, le Ministère n'a pas inclus d'autres données sur la sécurité routière dans l'évaluation de la sécurité sur les routes de l'Ontario, comme le total des taux de collisions.

### Les sinistres en assurance collision avec responsabilité en Ontario ont augmenté de façon constante au cours des 10 dernières années

Nous avons analysé les données de l'Agence statistique d'assurance générale (l'Agence), un groupe statistique sans but lucratif qui rassemble neuf autorités de réglementation des assurances participants au Canada (Alberta, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, Territoires du Nord-Ouest, Nouvelle-Écosse, Nunavut, Ontario, Île-du-Prince-Édouard et Yukon). Notre analyse a révélé une augmentation constante des sinistres de collision avec responsabilité en Ontario de 2012 à 2019 (voir la **figure 14**). L'Agence a souligné que la réduction du nombre de sinistres déclarés en 2020 et 2021 pourrait en grande partie être attribuable à une réduction des niveaux de circulation en raison de la pandémie de COVID-19. En 2022, lorsque toutes les restrictions liées à la pandémie de COVID-19 ont été levées, le nombre global de sinistres

Figure 14 : Comparaison des sinistres d'assurance annuels pour collisions avec responsabilité

Source des données : Agence statistique d'assurance générale

Année	Ontario			Sinistres en Alberta par 100 véhicules	Sinistres dans les provinces de l'Atlantique par 100 véhicules
	Nombre de sinistres	Sinistres par 100 véhicules	Croissance des sinistres par 100 véhicules d'une année à l'autre (%)		
2012	116 289	2,55	-	-	-
2013	128 382	2,77	9	-	-
2014	137 531	2,90	5	-	-
2015	142 221	2,91	0	-	-
2016	150 511	2,99	3	-	-
2017	157 989	3,10	-	-	-
2018	168 399	3,26	5	4,32	3,17
2019	174 391	3,32	2	4,23	3,14
2020	109 568	2,08	37	2,77	2,32
2021	107 849	2,03	(2)	2,67	2,34
2022	145 262	2,70	33	2,45	2,54

d'assurance automobile et le nombre de sinistres par 100 véhicules ont sensiblement augmenté (plus de 30 %).

La **figure 14** compare également les sinistres d'assurance automobile de l'Ontario pour les collisions avec responsabilité par 100 véhicules comparativement à ceux de l'Alberta et des provinces de l'Atlantique de 2018 à 2022. Notamment, en 2022, les sinistres d'assurance en Ontario pour les collisions avec responsabilité par 100 véhicules ont dépassé ceux de l'Alberta et des provinces de l'Atlantique. Exception faite des taux de collisions avec responsabilité, l'évaluation du Ministère au sujet de l'efficacité de ses programmes de sécurité routière pourrait être incomplète.

### **La capacité du Ministère au chapitre de l'analyse des données pourrait être améliorée pour mesurer l'incidence sur la sécurité routière**

Lors de notre audit, nous avons appris que le Ministère ne tire pas régulièrement parti des données provenant de sources autres que ses propres systèmes d'information (**voir la section 2.5**) pour mesurer les résultats des programmes, y compris l'incidence des changements apportés aux politiques. Par exemple, le Ministère n'utilise pas efficacement l'information provenant du système de Serco pour mieux comprendre le rendement de son programme d'examens de conduite. Bon nombre de nos demandes de données, comme le jumelage des adresses des conducteurs et l'endroit où ils ont passé leurs examens de conduite, n'ont pas été exécutées par le Ministère. De plus, les divers systèmes d'information du Ministère n'ont pas fait l'objet d'une interface pour faciliter le jumelage des données provenant de différentes fonctions, y compris le fournisseur de services d'examen de conduite.

En avril 2020, le Ministère a mis sur pied une initiative d'analyse de la gestion de l'information numérique pour permettre à son personnel d'avoir

accès à l'information provenant d'ensembles de données sur l'immatriculation, les collisions, les transporteurs utilitaires et la formation des conducteurs, et de l'utiliser. En mars 2023, l'outil de renseignements opérationnels contenait des données des huit dernières années, mais il ne renfermait aucune donnée sur les examens de conduite des conducteurs, car ces données étaient stockées par le fournisseur de services et n'avaient pas été consultées par le Ministère. De même, la base de données sur les examens médicaux des conducteurs et une partie de la base de données sur les collisions n'étaient pas reliées à la base de données principale.

L'initiative prévoyait la centralisation d'une partie importante de la base de données sur les examens de conduite, de la base de données médicales et de la base de données sur les collisions, mais les détails concernant le calendrier et la portée de ces mises à jour n'avaient pas été finalisés lorsque nous avons terminé notre audit.

## **RECOMMANDATION 18**

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 sur et 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;
- surveiller ses programmes de cours de conduite et d'examen de conduite par rapport à ces

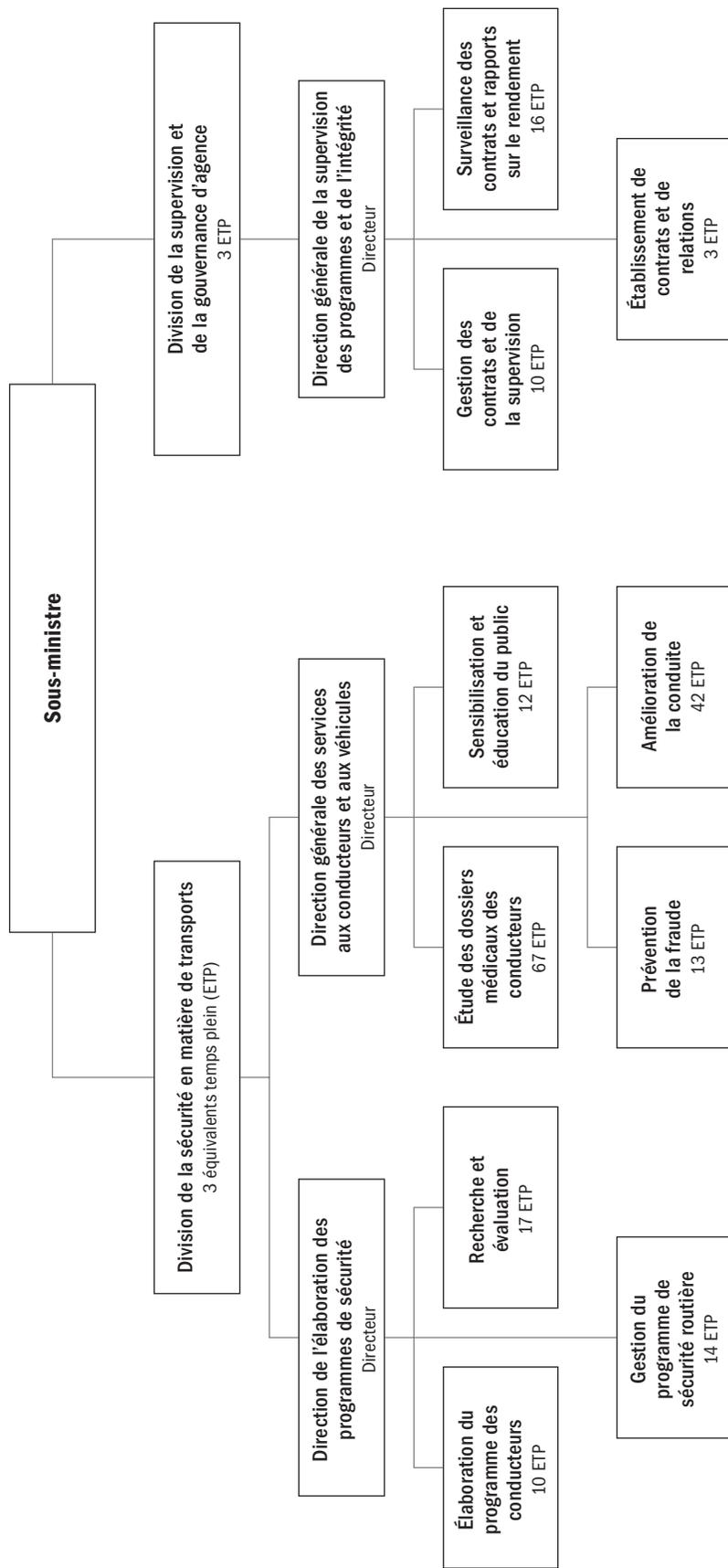
indicateurs, et rendre compte des résultats chaque année.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports souscrit aux principes de cette recommandation. Il applique plusieurs initiatives pluriannuelles de transformation numérique dans le but d'accroître le recours à des outils de renseignements opérationnels à l'appui des améliorations apportées aux politiques et aux programmes. Au cours des prochaines années, le Ministère prévoit également d'accroître sa capacité de surveillance et de mesure de l'efficacité de ses programmes de cours de conduite et d'examen de conduite à l'aide d'indicateurs de sécurité routière pertinents, et de rendre compte des résultats sur une base régulière.

## Annexe 1 : Extrait de l'organigramme du ministère des Transports, août 2023

Préparé par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario



## Annexe 2 : Liste des centres Test au Volant et des points Voyage avec volume et taux de réussite des examens de conduite, 2022

Source des données : Ministère des Transports

Légende :

■ Taux de réussite élevé > 75 %

■ 65 % à 75 %

■ Faible taux de réussite, < 65 %

Emplacement du centre	Examen pratique G (sur route)		Examen pratique G2 (en ville)		Test de connaissances G1
	Nombre	Taux de réussite (%)	Nombre	Taux de réussite (%)	Nombre
<b>Région de l'Est</b>					
Bancroft	2 698	87	1 731	89	2 526
Belleville	7 801	80	6 336	78	22 858
Brockville	2 323	75	1 372	80	6 176
Cornwall	2 858	76	2 712	78	16 842
Toronto Downsview	32 167	63	22 456	62	131 720
Toronto Etobicoke	15 148	65	19 546	63	131 832
Extérieur de Gwillimbury <sup>1</sup>	6 043	56	8 886	69	-
Hawkesbury	2 753	79	2 842	73	10 156
Kingston	9 095	76	4 589	75	21 991
Lindsay	23 543	71	9 449	82	15 096
Toronto Metro Est	20 224	64	17 316	63	133 276
Extérieur de Mt Joy <sup>1</sup>	13 083	65	8 883	70	-
Newmarket	34 194	61	16 342	64	88 313
Orangeville	36 583	60	11 252	63	52 975
Oshawa	37 837	70	33 810	67	50 755
Extérieur d'Oshawa	6 417	70	8 679	74	-
Ottawa Canotek	10 095	76	4 922	73	29 183
Extérieur d'Ottawa <sup>1</sup>	3 047	77	9 345	77	-
Ottawa Walkley	26 546	75	11 937	71	76 817
Pembroke	2 718	68	1 277	65	6 243
Administration portuaire de Toronto	29 077	71	26 145	65	87 948
Renfrew	2 638	78	1 535	70	4 867
Smiths Falls	7 131	74	5 537	77	12 853
Winchester	-	-	1 935	81	9 660
<b>Région du Nord</b>					
Barrie	18 372	68	15 481	74	43 016
Clinton	9 030	70	3 607	71	8 655
Dryden	862	70	527	74	3 463
Espanola	1 921	84	1 247	82	3 567
Fort Frances	602	79	569	75	2 911
Huntsville	2 704	83	1 776	78	9 420
Kapuskasing	531	88	323	86	2 980
Kenora	678	87	580	77	3 276

Légende :

 Taux de réussite élevé > 75 %

 65 % à 75 %

 Faible taux de réussite, < 65 %

Emplacement du centre	Examen pratique G (sur route)		Examen pratique G2 (en ville)		Test de connaissances G1
	Nombre	Taux de réussite (%)	Nombre	Taux de réussite (%)	Nombre
Kirkland Lake	297	74	221	73	1 235
New Liskeard	632	76	474	69	3 166
North Bay	3 038	86	2 022	80	10 592
Orillia	7.259	80	5 188	73	16 132
Owen Sound	2 912	89	1 548	87	8 686
Peterborough	22 429	74	8 921	72	21 839
Sault Ste. Marie Sault Ste. Marie	2 832	68	2 370	78	11 950
Stratford	6 252	78	3 491	79	15 257
Sudbury	5 877	72	3 509	76	20 672
Thunder Bay	5 796	58	4 266	65	17 957
Timmins	1 707	84	1 210	81	8 528
<b>Région de l'Ouest</b>					
Brampton	27 199	57	21 608	63	135.359
Brantford	12 273	59	8 473	71	25 481
Burlington	17 376	69	14 354	74	27 566
À l'extérieur de Burlington <sup>1</sup>	4 531	77	8 856	75	-
Chatham	14 582	77	9 515	81	15 298
Guelph	40 515	69	16 151	62	36 707
Extérieur de Guelph*	10 795	65	9 453	71	-
Hamilton	20 396	68	10 986	66	65 075
Kitchener	27 473	62	20 913	67	84 620
London	23 157	81	15 039	76	79 724
Mississauga	20 684	63	20 785	65	173 833
À l'extérieur de Mississauga*	13 152	61	22 661	73	-
À l'extérieur de Niagara	7 552	74	9 083	77	-
Oakville	30 541	76	13 746	72	78 436
Sarnia	4 700	77	2 810	78	16 466
À l'extérieur de Sarnia*	906	61	1 316	75	-
Simcoe	7 872	76	5 337	70	10 850
St. Catharines	18 091	66	11 409	70	50 950
Tillsonburg	6 470	64	4 137	64	9 338
Walkerton	4 626	82	3 287	84	12 599
Windsor	13 635	74	9 981	71	63 683
Woodstock	6 077	61	4 770	60	12 804

Note : ServiceOntario offre également certains services d'examen de conduite (tests de connaissances seulement) à son bureau de College Park.

\* Les bureaux hors site sont des emplacements temporaires qui offrent des examens pratiques dans le cadre d'une initiative visant à combler l'arriéré des examens de conduite. Ces bureaux n'offraient pas de test de connaissances de niveau G1.

### Annexe 3 : Indicateurs de rendement clés et changements, 2013-2023

Source des données : Ministère des Transports

	2013-2023 Contrat avec Plenary	Exemple de non-conformité	2013-2023 Contrat avec Plenary, après règlement de 2019	Entente de principe avec Plenary pour 2023-2025 (avec option jusqu'en 2026)	2023-2025 (avec option jusqu'en 2026) Contrat avec Plenary
1	Soumettre au Ministère des rapports mensuels de conformité	Rapport de conformité incomplet ou soumis plus de cinq jours après la fin du mois	Aucun changement	Aucun changement	Aucun changement
2	Répondre aux demandes de renseignements supplémentaires du Ministère	Répondre à la demande d'information officielle du Ministère dans plus de cinq jours ouvrables	Aucun changement	Aucun changement	Aucun changement
3	Les moniteurs d'examen et les agents du service à la clientèle se conforment aux exigences de formation p. ex., moniteur d'examen tous les trois ans	Le moniteur ne suit pas la formation de recyclage dans les délais prescrits.	(p. ex. le moniteur tous les quatre ans)	Aucun changement	Aucun changement
4	Les examens de conduite sont traités et consignés correctement, y compris l'étape de vérification pour tous	Nom du client mal orthographié	Étape de vérification secondaire requise pour 100 % de certaines opérations à risque élevé et 5 % de toutes les autres opérations	Étape de vérification secondaire requise pour 100 % de certaines opérations à risque élevé pour échantillonnage statistique de l'exacitude pour les opérations qui ne sont pas vérifiées à 100 %	Aucun changement
5	Erreurs corrigées dans les trois jours ouvrables	Nom du client mal orthographié non corrigé	Erreurs corrigées dans les 10 jours ouvrables	Aucun changement	Aucun changement
6	Signaler les incidents à déclaration obligatoire, comme les accidents graves, au Ministère dans un délai de deux heures.	Une blessure subie par un membre du public ou un employé qui n'a pas été signalée dans un délai de deux heures	Aucun changement	Plusieurs délais de notification pour différents types d'incidents (p. ex., médias sur place dans un délai d'une heure; pour les incidents entraînant des blessures, avant la fin de la journée)	Aucun changement

2013-2023 Contrat avec Plenary	Exemple de non-conformité	2013-2023 Contrat avec Plenary, après règlement de 2019	Entente de principe avec Plenary pour 2023-2025 (avec option jusqu'en 2026)	2023-2025 (avec option jusqu'en 2026) Contrat avec Plenary
7 Les demandes de renseignements et les plaintes font l'objet d'un suivi et sont réglées dans les délais prescrits	Demande de renseignements généraux (ne nécessitant pas de consultation avec le Ministère) non résolue dans les trois jours ouvrables	Aucun changement	Ajustement du délai de réponse et de règlement des demandes de renseignements. 100 % des demandes de renseignements généraux seront traitées et réglées dans un délai de deux jours ouvrables, comparativement à trois jours auparavant. Les demandes de renseignements et les plaintes complexes seront réglées dans les cinq jours ouvrables, comparativement à trois jours auparavant.	Aucun changement
8 Les appels téléphoniques sont traités selon des niveaux de service précis.	Le traitement de 80 % des appels ne dépasse pas le temps d'attente de 30 secondes	Aucun changement	Réduction du nombre d'exigences de service particulières (de 12 à 4)	Aucun changement
9 Les clients se voient offrir un rendez-vous pour un examen pratique dans un délai de 42 jours.	Les clients se voient offrir des rendez-vous dans un délai de plus de 42 jours après la demande.	Aucun changement	Aucun changement	Aucun changement
10 Les protocoles de communication pour la divulgation publique et les communiqués de presse sont respectés.	Fournir de l'information aux médias sans consentement préalable	Aucun changement	Aucun changement	Aucun changement
11 Chaque mois, le taux de satisfaction de la clientèle dépasse 85 %.	Indice de satisfaction de la clientèle inférieur à 85 %	Aucun changement	L'évaluation sera effectuée deux fois par année plutôt qu'une fois par mois.	Pour cet IRC seulement, les demandeurs de permis qui répondent à un sondage sur la satisfaction de la clientèle immédiatement après un échec à l'examen pratique sont exclus de la cote.

	2013-2023 Contrat avec Plenary	Exemple de non-conformité	2013-2023 Contrat avec Plenary, après règlement de 2019	Entente de principe avec Plenary pour 2023-2025 (avec option jusqu'en 2026)	2023-2025 (avec option jusqu'en 2026) Contrat avec Plenary
12	80 % des clients attendent moins de 45 minutes en file	Moins de 80 % des clients sont servis dans les délais prévus	80 % des clients attendent moins de 45 minutes en file dans les grands centres d'examen de conduite et 30 minutes dans les petits centres	Aucun changement	Exclut les rendez-vous prévus pour de longues opérations dans des bureaux précis.
13	Plenary se conforme à toutes les dispositions de son contrat avec le Ministère	Examens pratiques retardés ou annulés en raison d'un manque de personnel	Aucun changement	Aucun changement	Aucun changement
14	Les centres d'examen de conduite respectent les exigences relatives aux heures d'ouverture	Centre d'examen fermé, ou ouvert, mais sans prestation de services	Aucun changement	Aucune exigence générale Ajoute un élément spécifique : Les visites annulées aux points Voyage doivent être reportées dans les 30 jours.	Aucune exigence générale concernant la conformité aux exigences relatives aux heures d'ouverture (mais il convient de noter que celles-ci sont établies dans un calendrier contractuel distinct auquel l'IRC 13 s'applique).
15	Pas dans le contrat 2013-2023*			Lorsque Plenary annule un examen pratique, il doit déployer des « efforts commercialement raisonnables » pour reporter l'examen dans un délai d'un jour. Le test reporté doit avoir lieu dans les 14 jours suivant la date à laquelle la Plenary communique avec le demandeur et obtient une réponse.	Aucun changement
16	Pas dans le contrat 2013-2023				Les centres particuliers qui mettent en oeuvre des calendriers de rendez-vous pour les opérations longues doivent offrir de la disponibilité dans les 21 jours suivant la demande.

Les zones grisées représentent les changements apportés à l'indicateur.

\* Après le règlement de 2019, un IRC 15 temporaire a été ajouté pour exiger que Plenary mette en oeuvre une solution de temps d'attente cumulatif au 1<sup>er</sup> novembre 2019. L'IRC a été supprimé dans l'entente de principe avec Plenary pour 2023-2025.

## Annexe 4 : Changements apportés aux pénalités de rendement liées aux IRC

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Indicateur de rendement clé	Pénalité liée aux IRC en 2013-2023 Contrat <sup>1</sup>	Pénalité liée aux IRC en 2013-2023 Contrat suivant le règlement de 20191	Pénalité liée aux IRC dans l'entente de principe <sup>1</sup>	Pénalité liée aux IRC en 2023-2026) Contrat avec Penary <sup>1</sup>
1	Soumettre au Ministère des rapports mensuels de conformité	5 000 \$/mois 230 \$/jour	5 000 \$/mois 230 \$/jour	5 000 \$/mois 230 \$/jour
2	Répondre aux demandes de renseignements supplémentaires du Ministère	2 650 \$/mois 70 \$/jour	2 650 \$/mois 70 \$/jour	2 650 \$/mois 70 \$/jour
3	Les moniteurs d'examen et les agents du service à la clientèle se conforment aux exigences de formation	2 545 \$/mois	2 545 \$/mois	2 545 \$/mois
4	Les examens de conduite sont traités et enregistrés correctement <sup>2</sup>	10 \$ par opération	8 \$ par opération (appliqué à moins d'opérations)	8 \$ par opération
5	Erreurs corrigées	2 975 \$/mois (corrigées dans les trois jours)	2 975 \$/mois (corrigées dans les dix jours)	2 975 \$/mois
6	Signaler les incidents à déclaration obligatoire, comme les accidents graves, au Ministère dans un délai de deux heures.	7 030 \$/mois pour défaut de fournir un avis (dans les deux heures) 6 770 \$/mois pour défaut de fournir une analyse des causes fondamentales 6 770 \$/mois pour défaut de mise en oeuvre de la solution	7 030 \$/mois pour défaut de fournir un avis (fin de la journée) 6 770 \$/mois pour défaut de fournir une analyse des causes fondamentales 6 770 \$/mois pour défaut de mise en oeuvre de la solution	7 030 \$/mois pour défaut de fournir un avis 6 770 \$/mois pour défaut de fournir une analyse des causes fondamentales 6 770 \$/mois pour défaut de mise en oeuvre de la solution
7	Les demandes de renseignements et les plaintes font l'objet d'un suivi et sont réglées dans les délais prescrits	1 500 \$/mois à 2 975 \$/mois pour des défaillances particulières par point de service	1 500 \$/mois à 2 975 \$/mois pour des défaillances particulières par point de service	1 500 \$/mois à 2 975 \$/mois pour des défaillances particulières par point de service

	<b>Pénalité liée aux IRC en 2013-2023 Contrat<sup>1</sup></b>	<b>Pénalité liée aux IRC en 2013-2023 Contrat suivant le règlement de 20191</b>	<b>Pénalité liée aux IRC dans l'entente de principe<sup>1</sup></b>	<b>Pénalité liée aux IRC en 2023-2025 (avec option jusqu'en 2026) Contrat avec Plenary<sup>1</sup></b>
<b>Indicateur de rendement clé</b>				
8	Les appels téléphoniques sont traités selon des niveaux de service précis.	1 500 \$/mois à 2 975 \$/mois pour chaque défaillance particulière	2 975 \$/mois pour chaque défaillance particulière (moins de catégories de défaillance)	2 975 \$/mois pour chaque défaillance particulière
9	Les clients se voient offrir un rendez-vous pour un examen pratique dans un délai de 42 jours.	10 415 \$/mois, appliqués chaque mois pour chaque bureau	10 415 \$/mois, appliqués chaque mois pour chaque bureau	Appliqué chaque mois pour chaque bureau et chaque catégorie d'examen pratique <ul style="list-style-type: none"> <li>• Première fois : 50 \$</li> <li>• Deuxième fois : 250 \$</li> <li>• Troisième fois : 1 125 \$</li> <li>• Quatrième fois : 1 750 \$</li> </ul>
10	Les protocoles de communication pour la divulgation publique et les communiqués de presse sont respectés.	45 \$/mois	45 \$/mois	45 \$/mois
11	Indice de satisfaction de la clientèle supérieur à 85 %	2 010 \$/mois (mesuré mensuellement)	2 010 \$/mois (mesuré deux fois par année)	2 010 \$/mois
12	80 % des clients attendent moins de 45 minutes en file dans les grands centres d'examen de conduite et 30 minutes dans les petits centres	325 \$/mois appliqués chaque mois à chaque CEC par jour où le délai d'attente a été dépassé	750 \$/mois pour un grand CEC; 400 \$/mois pour un petit CEC	750 \$/mois pour un grand CEC; 400 \$/mois pour un petit CEC
13	Plenary se conforme à toutes les dispositions de son contrat avec le Ministère	255 \$/mois appliqués chaque mois pour chaque défaillance liée au rendement	Pénalité de 1 \$ à 3,75 \$ par demandeur selon la durée de l'attente	Pénalité de 1 \$ à 3,75 \$ par demandeur selon la durée de l'attente
14	Les centres d'examen de conduite respectent les exigences relatives aux heures d'ouverture	3 500 \$/jour	3 500 \$/jour	3 500 \$/jour
15	Report des examens de conduite annulés <sup>3</sup>	Non require	100-150 \$/mois pour chaque faute liée au rendement	100-150 \$/mois pour chaque faute liée au rendement

Indicateur de rendement clé	Pénalité liée aux IRC en 2013-2023 Contrat <sup>1</sup>	Pénalité liée aux IRC en 2013-2023 Contrat suivant le règlement de 20191	Pénalité liée aux IRC dans l'entente de principe <sup>1</sup>	Pénalité liée aux IRC en 2023-2025 (avec option jusqu'en 2026) Contrat avec Plenary <sup>1</sup>
16 Certains centres de prise de rendez-vous pour les opérations longues doivent offrir de la disponibilité dans les 21 jours suivant la demande.	Non requise	Non requise	Non requise	Première fois : 100 \$ Deuxième fois : 150 \$ Troisième fois : 250 \$ Quatrième fois : 500 \$

La zone grisée représente les changements apportés à l'indicateur.

1. Le calcul des pénalités d'exécution est assujéti aux maximums établis dans le contrat, et les frais relatifs aux pénalités ont été annulés pendant la durée du contrat 2013-2023.
2. Aucune pénalité d'exécution n'est appliquée à certaines catégories d'opérations, y compris la signature sur une demande qui ne correspond pas à celle de pièce d'identité, les résultats d'échec aux examens ne sont pas consignés et le numéro de carte avec photo de l'Ontario n'a pas été enregistré.
3. Après le règlement de 2019, un IRC 15 temporaire a été ajouté pour exiger que Plenary mette en oeuvre une solution de temps d'attente cumulatif au 1<sup>er</sup> novembre 2019. L'IRC a été supprimé dans l'entente de principe avec Plenary pour 2023-2025.

## Annexe 5 : Critères d'audit

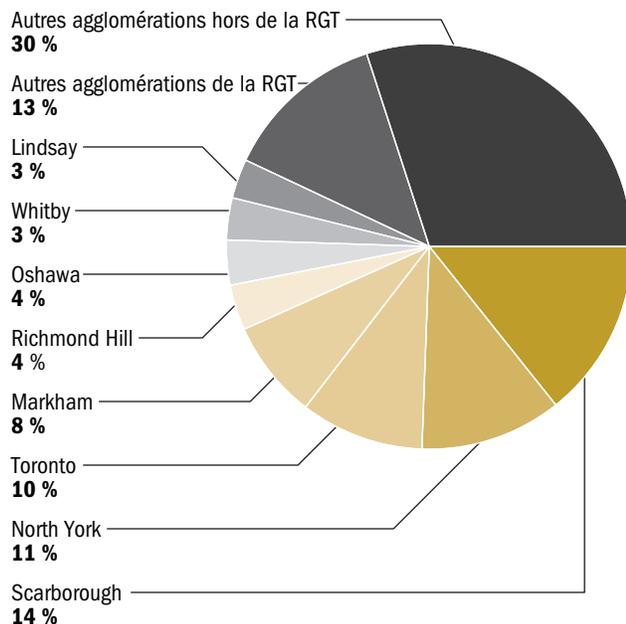
Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

1. Les cours de conduite pour les conducteurs débutants, les examens et les exigences connexes des programmes sont évalués et mis à jour par le ministère des Transports en fonction de données probantes à l'appui de l'amélioration continue de la sécurité routière.
2. Le Ministère identifie efficacement les conducteurs qui représentent un risque élevé (p. ex. ceux qui ont des problèmes médicaux ou des comportements de conduite dangereux) de sorte que seules les personnes qualifiées obtiennent un permis valide et continuent de conduire en Ontario.
3. Le Ministère supervise efficacement les fournisseurs de services pour que les examens de conduite soient conformes aux lois, règlements, politiques, modalités contractuelles et pratiques exemplaires pertinents.
4. Le Ministère gère et exerce efficacement ses droits contractuels en tenant dûment compte de l'efficacité et de l'économie.
5. Le Ministère approuve et supervise efficacement les écoles de conduite et les moniteurs détenteurs d'un permis conformément aux lois, règlements, politiques et pratiques exemplaires pertinents.
6. Les systèmes d'information de gestion doivent fournir rapidement des renseignements exacts et pertinents pour permettre au Ministère d'administrer efficacement les fonctions de cours de conduite et d'examen de conduite, et d'appuyer la prise de décisions de la direction.
7. Des mesures et des cibles de rendement appropriées et raisonnables sont établies, surveillées et comparées aux résultats réels afin de déterminer si les cours de conduite et les examens de conduite ont été appliqués de manière efficace et efficiente. Les résultats sont rendus publics et des mesures correctives sont prises rapidement lorsque des problèmes sont décelés.

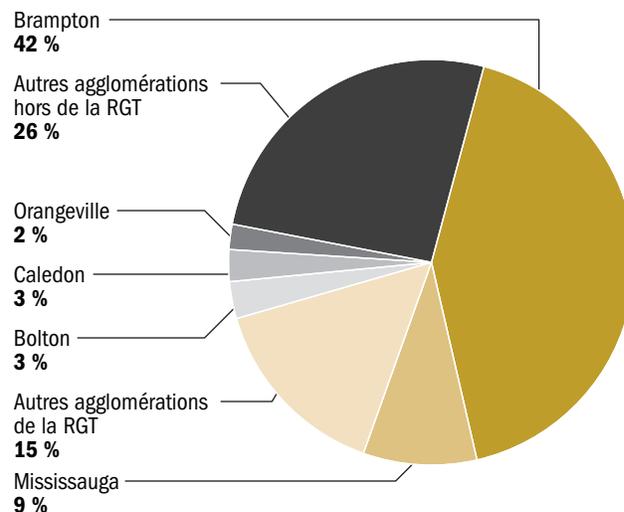
## Annexe 6 : Adresses domiciliaires des conducteurs qui ont passé un examen de conduite dans six centres ruraux de Test au Volant, de janvier 2022 à mars 2023

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

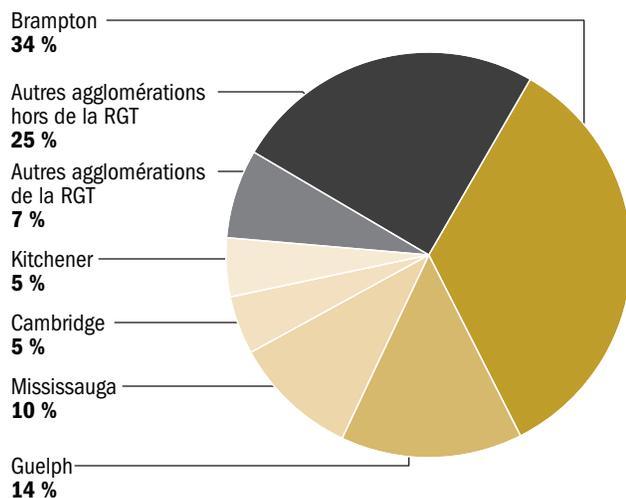
### Centre Test au Volant de Lindsay



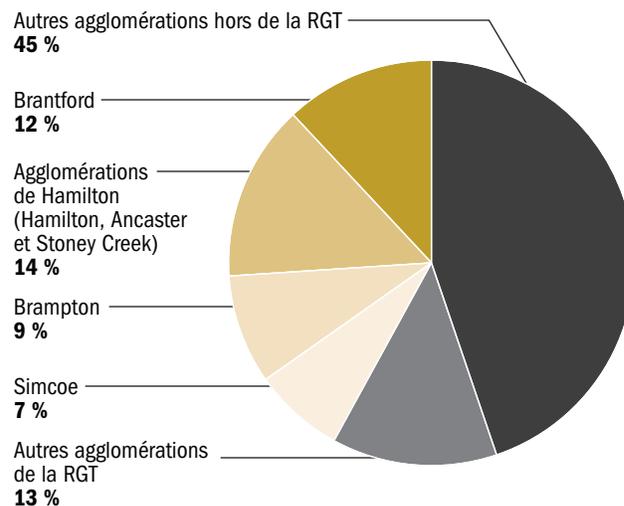
### Centre Test au Volant d'Orangeville



### Centre de Test au Volant de Guelph\*

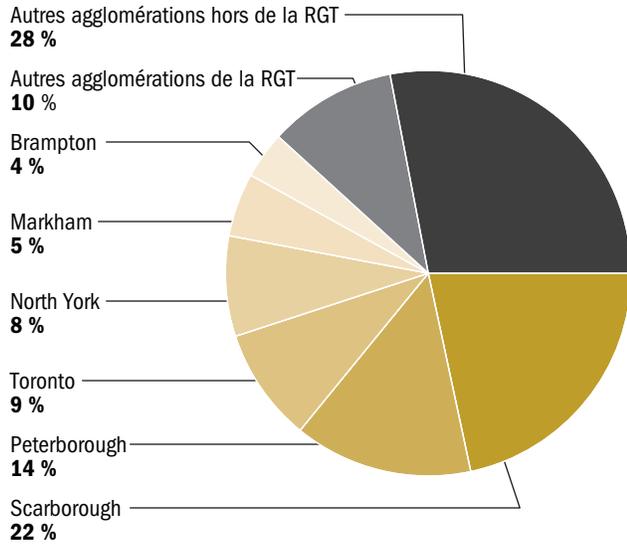


### Centre Test au Volant de Simcoe

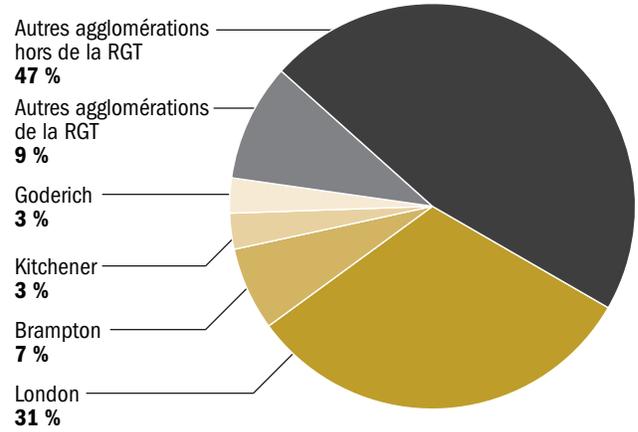


\* Comprend les conducteurs qui ont effectué un examen de conduite à un bureau temporaire établi pour éliminer l'arriéré de demandes lié à la COVID-19.

### Centre d'essais au volant de Peterborough



### Centre Test au Volant de Clinton



## Annexe 7 : Taux de collisions pour les conducteurs débutants vivant dans certaines villes, par centre Test au Volant, de janvier 2022 à mars 2023

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Centre Test au Volant où l'examen de conduite a été effectué	Nombre de conducteurs ayant passé l'examen de conduite <sup>1</sup>	%	Conducteurs impliqués dans une collision après un examen de conduite <sup>5</sup>	
			Nbre	%
Scarborough (Administration portuaire de Toronto)	16 873	34	496	2,9
<b>Total à l'extérieur de Scarborough</b>	<b>32 881</b>	<b>66</b>	<b>1 237</b>	<b>3,8</b>
Oshawa <sup>2</sup>	9 909	20	371	3,7
Peterborough	4 902	10	180	3,7
Toronto Metro Est	4 716	9	164	3,5
Lindsay	3 416	7	107	3,1
Centre de Mont Joy <sup>3</sup>	2 375	5	97	4,1
Toronto Downsview	1 095	2	52	4,7
Newmarket	981	2	33	3,4
Belleville	546	1	19	3,5
Autres <sup>4</sup>	4 941	10	214	4,3
<b>Total</b>	<b>49 754</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>

1. Examens de conduite réussis entre le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et le 31 mars 2023.

2. Comprend les conducteurs qui ont effectué un examen de conduite dans un centre temporaire à la réouverture de la période des examens de conduite en 2022.

3. Conducteurs qui ont effectué un examen de conduite dans un centre temporaire établi pour éliminer l'arriéré lié à la COVID-19.

4. « Autre » comprend les centres Test au Volant qui comptaient moins de 200 conducteurs débutants de Scarborough et qui ont passé des examens de conduite à cet endroit.

5. Comprend les collisions impliquant des conducteurs qui ont obtenu leur permis G ou G2 par l'entremise du Système de délivrance graduelle des permis de l'Ontario.

Centre Test au Volant où l'examen de conduite a été effectué	Nombre de conducteurs ayant passé l'examen de conduite <sup>1</sup>	%	Conducteurs impliqués dans une collision après l'examen de conduite <sup>4</sup>	
			Nbre	%
<b>Brampton (lieu de résidence)</b>	<b>23 377</b>	<b>24</b>	<b>721</b>	<b>3,1</b>
<b>Total à l'extérieur de Brampton</b>	<b>72 320</b>	<b>76</b>	<b>2 727</b>	<b>3,8</b>
Guelph <sup>2</sup>	17 535	18	684	3,9
Orangeville	12 721	13	399	3,1
Mississauga <sup>2</sup>	14 100	15	544	3,9
Oakville	3 432	4	168	4,9
Toronto Etobicoke	2 459	3	71	2,9
Burlington <sup>2</sup>	3 742	4	149	4,0
Hamilton	1,692	2	56	3,3
Niagara <sup>2</sup>	1 359	1	71	5,2
Kitchener	1 108	1	48	4,3
Barrie	1 101	1	52	4,7
Autre <sup>3</sup>	13 071	14	455	3,8
<b>Total</b>	<b>95 697</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>

1. Conducteurs qui ont réussi les examens de conduite entre le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et le 31 mars 2023.
2. Comprend les conducteurs qui ont réussi des examens de conduite dans des bureaux Test au Volant temporaires offrant des examens de conduite dans le cadre d'une initiative visant à combler l'arriéré d'examens de conduite en 2022.
3. « Autre » comprend les centres Test au Volant qui comptent moins de 1 000 conducteurs débutants de Brampton qui y ont effectué des examens de conduite.
4. Comprend les collisions impliquant des conducteurs qui ont obtenu leur permis G ou G2 par l'entremise du Système de délivrance graduelle des permis de l'Ontario.

Centre Test au Volant où l'examen de conduite a été effectué	Nombre de conducteurs ayant passé l'examen de conduite <sup>1</sup>	%	Conducteurs impliqués dans une collision après l'examen de conduite <sup>3</sup>	
			Nbre	%
<b>Windsor (lieu de résidence)</b>	<b>11 546</b>	<b>60</b>	<b>330</b>	<b>2,9</b>
<b>Total à l'extérieur de Windsor</b>	<b>7 657</b>	<b>40</b>	<b>263</b>	<b>3,4</b>
Chatham	6 280	33	201	3,3
Sarnia	121	1	6	5,0
London	106	1	5	4,7
Guelph	98	0	2	2,0
Autre <sup>2</sup>	1 052	4	49	4,7
<b>Total</b>	<b>17 768</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>

1. Conducteurs qui ont réussi les examens de conduite entre le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et le 31 mars 2023.
2. « Autre » comprend les centres Test au Volant qui comptaient moins de 100 conducteurs débutants de Windsor qui y ont effectué des examens de conduite.
3. Comprend les collisions impliquant des conducteurs qui ont obtenu leur permis G ou G2 par l'entremise du Système de délivrance graduelle des permis de l'Ontario.

Centre Test au Volant où l'examen de conduite a été effectué	Nombre de conducteurs ayant passé l'examen de conduite <sup>1</sup>	%	Conducteurs impliqués dans une collision après un examen de conduite <sup>4</sup>	
			Nbre	%
<b>Ottawa<sup>2</sup> (lieu de résidence)</b>	<b>21 941</b>	<b>85</b>	<b>543</b>	<b>2,5</b>
<b>Total à l'extérieur d'Ottawa</b>	<b>3 888</b>	<b>15</b>	<b>113</b>	<b>2,9</b>
Smiths Falls	1 003	4	23	2,3
Renfrew	265	1	13	4,9
Hawkesbury	265	1	4	1,5
Winchester	241	1	2	0,8
Autre <sup>3</sup>	2 114	8	71	3,4
<b>Total</b>	<b>25 829</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>

1. Conducteurs qui ont réussi les examens de conduite entre le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et le 31 mars 2023.
2. Comprend les conducteurs qui ont effectué un examen de conduite aux centres Test au Volant Canotek et Walkley d'Ottawa, ainsi que les conducteurs qui ont effectué un examen de conduite à un endroit temporaire établi pour éliminer l'arriéré lié à la COVID-19.
3. « Autre » comprend les centres Test au volant qui comptaient moins de 200 conducteurs débutants d'Ottawa qui y ont effectué des examens de conduite.
4. Comprend les collisions impliquant des conducteurs qui ont obtenu leur permis G ou G2 par l'entremise du Système de délivrance graduelle des permis de l'Ontario.

## Annexe 8 : Analyse intergouvernementale des programmes de formation et d'examen des conducteurs au Canada

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Critères	Ontario	Colombie-Britannique	Alberta	Saskatchewan	Manitoba	Québec	Terre-Neuve	Nouveau-Brunswick	Nouvelle-Écosse	Île-du-Prince-Édouard
<b>Nombre de décès par tranche de 100 000 titulaires de permis de conduire (2021)</b>	5,1	7,9	8,2	10,4	8,1	5,9	8,9	12,1	9,8	13,9
<b>Processus de délivrance graduelle de permis</b>	Oui – Un test de connaissances et deux examens de conduite sur trois ans	Oui – Un test de connaissances et deux examens de conduite sur trois ans	Oui – Un test de connaissances et examen de conduite sur trois ans	Oui – Un test de connaissances et examen de conduite sur 2,25 ans	Oui – Un test de connaissances et examen de conduite sur deux ans	Oui – Un test de connaissances et un examen de conduite sur trois ans	Oui – Un test de connaissances et un examen de conduite sur deux ans	Oui – Un test de connaissances et un examen de conduite sur deux ans	Oui – Un test de connaissances et un examen de conduite sur deux ans	Oui – Un test de connaissances et un examen de conduite sur trois ans
<b>Processus de délivrance de permis pour les nouveaux arrivants sans échange de permis</b>	Test de connaissances et examen de conduite sans période d'attente (avec antécédents de conduite à l'étranger de deux ans et plus)	Test de connaissances et examen de conduite sans période d'attente (avec antécédents de conduite à l'étranger de deux ans et plus)	Test de connaissances et examen de conduite sans période d'attente (avec antécédents de conduite à l'étranger de deux ans et plus)	Test de connaissances et examen de conduite avec période d'attente réduite (avec antécédents de conduite à l'étranger de neuf mois et plus)	Test de connaissances et examen de conduite sans période d'attente	Test des connaissances et examen de conduite avec période d'attente réduite de la durée des antécédents de conduite à l'étranger (jusqu'à deux ans)	Test de connaissances et examen de conduite sans réduction du délai d'attente	Test de connaissances et examen de conduite sans période d'attente (avec antécédents de conduite à l'étranger de deux ans et plus)	Information non accessible au public	Test de connaissances et examen de conduite dans les 120 jours
<b>Les conducteurs débutants peuvent raccourcir la période de conduite supervisée de conduite en suivant une formation approuvée.</b>	Oui - peut raccourcir la période de conduite supervisée de 12 mois pour le permis G.1 d'au plus quatre mois	Oui - peut raccourcir de six mois le stade débutant de 24 mois	Oui - peut raccourcir la période de probation de 24 mois d'au plus six mois;	Non - ne peut pas raccourcir la période d'apprentissage de neuf mois ou la période de conducteur débutant de six mois	Information non accessible au public	Non - ne peut pas raccourcir la période de conduite des débutants supervisée de 12 mois	Oui - peut raccourcir de quatre mois la période de conduite supervisée de 12 mois	Oui - peut raccourcir de quatre mois la période de conduite supervisée de 12 mois, mais non le processus d'obtention du permis de deux ans	Oui - peut raccourcir de trois mois la période de conduite supervisée de six mois	Oui - peut raccourcir de trois mois la période de conduite supervisée de 12 mois
<b>Cours de conduite obligatoire des conducteurs</b>	Non - le cours de conduite approuvé par le gouvernement est facultatif	Non - le cours de conduite approuvé par le gouvernement est facultatif	Non - le cours de conduite approuvé par le gouvernement est facultatif	Oui - le cours est obligatoire	Information non accessible au public	Oui - le cours est obligatoire	Non - le cours de conduite approuvé par le gouvernement est facultatif	Non - le cours de conduite approuvé par le gouvernement est facultatif	Information non accessible au public	Oui - le cours est obligatoire

Critères	Ontario	Colombie-Britannique	Alberta	Saskatchewan	Manitoba	Québec	Terre-Neuve	Nouveau-Brunswick	Nouvelle-Écosse	Île-du-Prince-Édouard
<b>Temps d'instruction requis pour les cours de conduite approuvés par le gouvernement</b>	20 heures en salle 10 heures sur route 10 heures flexibles	16 heures en salle 12 heures sur route	15 heures en salle 10 heures sur route	30 heures en salle six heures sur route	Information non accessible au public	24 heures en salle 15 heures sur route	25 heures (en classe) 10 heures sur route (ou 12 heures pour la boîte manuelle)	25 heures en classe 10 heures sur route	15 heures en salle 10 heures sur route	25 heures (en classe) 10 heures en voiture 6 heures d'observation
<b>Directives sur les pratiques de conduite (en dehors du cours de conduite officiel)</b>	Aucun	Min. 60 heures de conduite recommandées	Aucun	Min. 72 heures de conduite recommandées	Information non accessible au public	Min. 50 heures de conduite recommandées	Aucun	Aucun	Information non accessible au public	Aucun
<b>Supervision des fournisseurs de formation des conducteurs</b>	Audits de conformité, évaluations mystères	Inspections et audits	Audits de conformité	Inspections	Information non accessible au public	Inspections	Audits (en classe et sur route)	Inspections, recyclage tous les trois ans	Inspections et audits	Inspections
<b>Test de connaissances</b>	Peut échouer et reprendre le test de connaissances plusieurs fois au cours de la même journée	Peut reprendre le test après une semaine	Peut reprendre le test une seule fois par jour	Peut reprendre le test une seule fois par jour	Peut reprendre le test après une semaine	Peut reprendre le test seulement une fois tous les 28 jours	Peut reprendre le test une fois par jour jusqu'à 5 jours, puis une période d'attente de 7 jours s'applique.	Peut reprendre le test seulement deux fois par semaine.	Peut reprendre le test seulement une fois par jour en personne ou plusieurs fois en ligne.	Peut reprendre le test après une semaine
<b>Les automobilistes urbains peuvent passer des examens de conduite en milieu rural</b>	Oui	Oui	Oui	Les examens de conduite dans les petits centres sont réservés aux résidents locaux	Information non accessible au public	Oui	Oui	Non	Oui	Non - examens de conduite effectués au centre d'examen le plus près
<b>Durée de l'examen de conduite</b>	Examen de conduite en ville 20 min., examen sur route 30 min.	35 minutes pour chacun des deux examens de conduite	Examen de conduite simple 45 min.	Examen de conduite simple 20 min.	Information non accessible au public	Examen de conduite simple	Examen de conduite simple 30 min.	Examen de conduite simple 20 min.	Examen de conduite simple 30 min.	Examen de conduite simple 60 min.

Critères	Ontario	Colombie-Britannique	Alberta	Saskatchewan	Manitoba	Québec	Terre-Neuve	Nouveau-Brunswick	Nouvelle-Écosse	Île-du-Prince-Édouard
<b>Mesure de la qualité des examens de conduite</b>	Lexacuitude de la note de réussite ou d'échec des examens de conduite n'est pas mesurée.	Évaluation du taux de réussite ou d'échec des examens de conduite et des tests de connaissances	Examen de la conformité de la notation de l'examen de conduite et essai routier par le registraire	Lexacuitude de la note de réussite ou d'échec des examens de conduite n'est pas mesurée.	Information non accessible au public	L'évaluation de la conformité aux conditions d'enregistrement à l'école de conduite	Lexacuitude de la note de réussite ou d'échec des examens de conduite n'est pas mesurée.	Taux de réussite et d'échec, examen des processus de test pour assurer l'uniformité par les examinateurs	Information non accessible au public	Réexamen d'un échantillon de nouveaux conducteurs titulaires d'un permis par le Ministère pour évaluer les compétences de conduite
<b>Rapports médicaux</b>	Seuls les conducteurs de véhicules utilitaires doivent présenter un rapport médical de façon proactive tous les trois à cinq ans (chaque année s'ils ont plus de 65 ans).	Chaque conducteur doit présenter un rapport médical à compter de 80 ans	Chaque conducteur doit présenter un rapport médical à compter de 75 ans	Seuls les conducteurs de véhicules utilitaires présentent un rapport médical de façon proactive tous les trois à cinq ans (chaque année s'ils ont plus de 66 ans)	Information non accessible au public	Chaque conducteur doit présenter un rapport médical à compter de 80 ans	Chaque conducteur doit présenter un rapport médical 75 ans	Seuls les conducteurs de véhicules utilitaires doivent présenter un rapport médical au moment de l'obtention du permis initial.	Seuls les conducteurs de véhicules utilitaires doivent présenter un rapport médical de façon proactive tous les cinq ans (chaque année s'ils ont plus de 65 ans).	Seuls les conducteurs de véhicules utilitaires doivent présenter un rapport médical de façon proactive tous les trois à cinq ans (chaque année s'ils ont plus de 65 ans).
<b>Âge des conducteurs âgés</b>	80	80	Pas d'âge précis	Pas d'âge précis	Information non accessible au public	75	75	Pas d'âge précis	65	Pas d'âge précis
<b>Pour les conducteurs âgés, examen de conduite ou examen fonctionnel de la capacité de conduire?</b>	Si le conducteur peut dessiner une horloge, aucun examen de conduite n'est requis.	Évaluation médicale requise	Évaluation médicale requise	Aucune évaluation requise	Information non accessible au public	Évaluation médicale requise	Évaluation médicale requise	Aucune évaluation requise	Information non accessible au public	Aucune évaluation requise, mais un cours de recyclage pour les conducteurs est offert
<b>Interventions pour les conducteurs enlever dont le permis a été suspendu</b>	Des programmes de recyclage ne sont pas requis pour les conducteurs dont le permis a été suspendu pour des infractions au volant	Le surintendant peut demander aux conducteurs ayant un mauvais dossier de conduite de suivre un programme de recyclage	Une formation d'appoint n'est pas nécessaire, mais elle peut servir à réduire les points d'inaptitude.	Des programmes de recyclage sont obligatoires après des suspensions répétitives	Information non accessible au public	Des programmes de recyclage sont obligatoires après des suspensions répétitives	Programme de recyclage obligatoire	Un réexamen ou un cours de recyclage peut être requis après des infractions répétitives; processus d'appel disponible	Information non accessible au public	Programme de recyclage obligatoire

Critères	Ontario	Colombie-Britannique	Alberta	Saskatchewan	Manitoba	Québec	Terre-Neuve	Nouveau-Brunswick	Nouvelle-Écosse	Île-du-Prince-Édouard
<b>Qui effectue les examens de conduite?</b>	Entrepreneur privé	Société d'État	Examineurs contractuels privés	Société d'État	Société d'État	Société d'État	Division du gouvernement	Division du gouvernement	Division du gouvernement	Division du gouvernement
<b>Supervision des fournisseurs d'examens de conduite</b>	Auto-évaluation de l'entrepreneur, visites sur place du Ministère	Évaluations périodiques et participation obligatoire au programme d'assurance qualité	Surveillance directe, audits, inspections des dossiers	Évaluations annuelles et surveillance directe aux deux	Information non accessible au public	Surveillance directe et formation des moniteurs	Surveillance directe et formation des moniteurs	Surveillance directe des moniteurs et, au besoin, audits	Information non accessible au public	Réexamen d'un échantillon de nouveaux conducteurs titulaires d'un permis par le Ministère pour évaluer les compétences de conduite

\* Les descriptions des pratiques au Manitoba et en Nouvelle-Écosse sont fondées sur des renseignements facilement accessibles au public.

## Annexe 9 : Suspensions et autres pénalités, selon le Code de la route

Source des données : Ministère des Transports

Infraction	Suspension obligatoire ou suspension ordonnée par le tribunal	Durée de la suspension	Points d'inaptitude <sup>1</sup>	Cours de perfectionnement des conducteurs	Emprisonnement	Amende <sup>2</sup> (\$)
Infractions de conducteurs débutants titulaires d'un permis de conduire G13	Obligatoire	30 jours pour la première infraction; 90 jours pour la deuxième infraction; annulation du permis à la troisième infraction	s.o.	Non	Non	Jusqu'à 500
Jeune conducteur – bris des conditions du permis	Obligatoire	30 jours	s.o.	Non	Non	Jusqu'à 500
Conduite sous suspension	Obligatoire	Six mois	s.o.	Non	Jusqu'à six mois	Jusqu'à 5 000
Conduite inattentive	Obligatoire	Trois jours pour la première infraction; sept jours pour la deuxième infraction; deuxième infraction; 30 jours à partir de la troisième infraction dans les cinq ans <sup>3</sup>	Trois pour la première infraction; six pour la deuxième infraction et les infractions suivantes	Non	Non	Jusqu'à 3 000
Dépassement de la limite de vitesse de 50 km/h ou plus	Ordonnance du tribunal	Jusqu'à 30 jours pour la première infraction; 60 jours pour la deuxième infraction; un an pour la troisième infraction dans les cinq ans	Six	Non	s.o.	9,75/km au-delà de la limite de vitesse permise <sup>4</sup>
Conduite imprudente	Ordonnance du tribunal	Jusqu'à deux ans	Six	Non	Jusqu'à six mois	Jusqu'à 2 000
Conduite imprudente causant des lésions corporelles ou la mort <sup>5</sup>	Ordonnance du tribunal	Jusqu'à cinq ans	Six	Oui	Jusqu'à deux ans	Jusqu'à 50 000

Infraction	Suspension obligatoire ou suspension ordonnée par le tribunal	Durée de la suspension	Points d'inaptitude <sup>1</sup>	Cours de perfectionnement des conducteurs	Emprisonnement	Amende <sup>2</sup> (\$)
Courses de rue/ courses périlleuses	Ordonnance du tribunal	Un à trois ans pour la première infraction; trois à 10 ans pour la deuxième infraction; jusqu'à la perpétuité pour la troisième infraction et les infractions subséquentes dans les 10 ans	Six	Oui	Jusqu'à six mois	Jusqu'à 10 000
Défait de s'immobiliser	Ordonnance du tribunal	Jusqu'à deux ans	Sept	Non	Jusqu'à six mois	Jusqu'à 2 000
S'évader en avion	Obligatoire, avec durée ordonnée par le tribunal	Cinq ans	s.o.	Non	14 jours à six mois	Jusqu'à 20 000

1. Les points d'inaptitude demeurent dans le dossier d'un conducteur pendant deux ans. Lorsque que 15 points sont accumulés, le permis de conduire est suspendu pendant 30 jours.

2. Des frais et des pénalités supplémentaires s'appliquent pour la plupart des infractions et des suspensions administratives : des frais de rétablissement du permis de 281 \$ et une pénalité administrative maximale de 450 \$ (550 \$ pour les suspensions administratives pour facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue).

3. Les suspensions pour les titulaires de permis G1 s'aggravent pour distraction au volant, manquement aux conditions de permis de débutant (p. ex., concentration nulle d'alcool ou de drogue dans le sang, conduite sans accompagnateur ou entre minuit et 5 h, restrictions sur le nombre de passagers) ou pour avoir été reconnu coupable d'une infraction qui aurait entraîné quatre points d'inaptitude ou plus. Suspension de 30 jours du permis pour la première infraction et de 90 jours pour la deuxième infraction; le permis est annulé à la troisième infraction.

4. L'amende pour excès de vitesse double si l'infraction a été commise dans une zone de sécurité communautaire ou une zone de construction.

5. La conduite imprudente causant des lésions corporelles ou la mort entraîne des pénalités, des cours de recyclage ou la suspension du permis en vertu du *Code de la route*. Les condamnations pour des infractions criminelles, comme la conduite dangereuse d'un véhicule causant des lésions corporelles, le défaut de s'immobiliser pour céder le passage à la police ou la conduite avec facultés affaiblies, peuvent entraîner des sanctions en vertu du *Code criminel du Canada* et des suspensions de conduite en vertu du *Code de la route* allant d'un an pour une première infraction à une suspension à vie pour plusieurs infractions. Les suspensions administratives liées à l'alcool et aux drogues imposées en bordure de la route entraînent des sanctions pécuniaires et l'obligation de suivre un programme d'éducation ou de traitement correctif.

## Annexe 10 : Échéancier des contrats de Serco et Plenary pour les services d'examen de conduite en Ontario

Source des données : Ministère des Transports

Date	Événement
<b>2003 à 2013</b>	
	Le Ministère passe un contrat avec Serco pour les examens de conduite.
<b>2013</b>	
1 <sup>er</sup> sept.	Le Ministère passe un contrat avec Plenary pour les examens de conduite. Plenary sous-traite Serco comme fournisseur de services.
<b>2014</b>	
Avril à juillet	Le Ministère émet des avis officiels de différend à Plenary en raison de lacunes dans les services. Les négociations se prolongent jusqu'à la médiation facilitée par des arbitres en 2019.
<b>2018</b>	
17 sept.	Ouverture du centre Test au Volant de Mississauga. Le Ministère, et non Plenary/Serco, est responsable des dépenses courantes de construction et d'exploitation.
<b>2019</b>	
31 août	Règlement du différend contractuel avec Plenary et Serco par voie de règlement négocié dirigé par un arbitre.
<b>2020</b>	
23 mars	Fermeture de tous les centres Test au Volant et points Voyage en raison de la COVID-19.
18 juin	Accord de reprise Le Ministère convient de déduire environ 2,9 millions de dollars en coûts liés à la COVID-19 pour Plenary/Serco par rapport au montant équivalent des pénalités au rendement qui lui sont dues. Plenary/Serco convient qu'ils ne chercheront pas à obtenir des montants supérieurs à ceux convenus dans l'accord de reprise. L'allègement de la pénalité de rendement prend fin le 31 mai 2021.
22 juin	Réouverture des centres Test au Volant et des points Voyage.
Août	Serco demande une réduction supplémentaire des vérifications des opérations pour compenser les pertes supplémentaires réclamées.
<b>2021</b>	
Janv.	Propositions de Plenary/Serco et réponse du Ministère concernant d'autres mesures d'allègement des pénalités de rendement.
Mai	Consultations sectorielles dirigées par l'adjoint parlementaire du ministre des Transports.
14 juin	Reprise des examens de conduite pour les véhicules de tourisme.
Juin	L'allègement des pénalités de rendement est prolongé jusqu'au 31 mars 2022 pour la plupart des indicateurs de rendement clés.
Été/ automne	Le Ministère subventionne l'ouverture de centres temporaires supplémentaires, l'augmentation du service de fin de semaine et les heures supplémentaires.
Août	Déploiement de 84 moniteurs supplémentaires; coûts d'intégration (p. ex. recrutement, embauche, formation) assumés par le Ministère
Nov.	Rapport de sondage du marché par Deloitte.
Déc.	Déploiement de 167 moniteurs supplémentaires; coûts d'intégration (p. ex. recrutement, embauche, formation) assumés par le Ministère

**2022**

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>1<sup>er</sup> avril</b> | Le Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement approuve le mandat de négociation pour que le Ministère passe un contrat de deux ans avec Plenary et une prolongation possible d'un an.                        |
| <b>3 mai</b>                | Le Ministère accepte la proposition de règlement des différends de Plenary. Entente visant à prolonger l'allègement des pénalités jusqu'en décembre 2022 et à plafonner les montants maximaux pour diverses pénalités. |
| <b>23 déc.</b>              | Entente de principe signée par le Ministère et Plenary pour un contrat de transition (prolongation de deux ans avec possibilité d'un an supplémentaire).   |

**2023**

- |                   |   |
|-------------------|---|
| <b>31 juillet</b> | Le Ministère signe un contrat de transition avec Plenary. |
| <b>2 sept.</b>    | Fin du contrat 2013-2023 avec Plenary.                    |



## Bureau du vérificateur général de l'Ontario

20, rue Dundas Ouest, bureau 1530  
Toronto (Ontario)  
M5G 2C2  
[www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)