

En état de suspension **Mot d'ouverture – Paul Dubé**

Bonjour à vous toutes et à vous tous qui êtes ici, et à celles et ceux qui nous regardent en webdiffusion. Merci de votre intérêt pour le rapport d'aujourd'hui.

Cette enquête a révélé de graves problèmes dans la façon dont le ministère des Transports communique avec les conducteurs dont le permis de conduire est suspendu en raison d'amendes impayées. Nous avons constaté que les systèmes du Ministère sont complexes et lourds, et que son service à la clientèle n'est pas à la hauteur, ce qui donne lieu à des centaines de plaintes à notre bureau.

Mais la meilleure façon de comprendre ces problèmes est peut-être de vous mettre à la place des conducteurs dont nous retraçons les histoires dans ce rapport.

Imaginez que vous avez eu une contravention pour une infraction au code de la route – par exemple parce que vos plaques d'immatriculation étaient partiellement occultées, ou pour avoir omis de porter votre ceinture de sécurité ou de signaler que vous alliez tourner – et que vous avez payé cette contravention, mais que vous découvrez des mois ou des années plus tard que votre permis de conduire a été suspendu parce que vous n'avez pas réglé les frais de son rétablissement.

Imaginez que vous n'avez jamais été avisé que votre permis a été suspendu – ou annulé. Et que vous avez donc conduit sans le savoir avec un permis non valide.

Et puis imaginez que vous découvrez que la seule façon de récupérer votre permis est de recommencer à zéro, d'obtenir de nouveau vos qualifications de conducteur. Vous n'avez peut-être plus de couverture d'assurance si vous avez eu un accident. Et maintenant, vous devez suivre le programme de rétablissement graduel de votre permis. Vous conduisez peut-être depuis 30 ans, mais comme votre permis est annulé depuis plus de trois ans, vous devez passer de nouveau – et vous devez payer – les mêmes examens de la vue, des connaissances théoriques et de la conduite pratique que les conducteurs débutants.

Beaucoup de conducteurs dans cette situation se sont adressés à nous – plus de 200 durant les cinq dernières années. En fait, chaque année, environ 90 000 conducteurs ontariens voient leur permis de conduire suspendu en raison d'amendes impayées. Et en 2017, selon les estimations, 5 000 des avis qui leur ont été envoyés par courrier postal ont été retournés au Ministère sans avoir été livrés.

Mon bureau a alerté le Ministère à propos de plusieurs de ces problèmes pendant des années et celui-ci a apporté certains changements. Mais les plaintes ont persisté. Alors, l'an dernier, j'ai décidé d'ouvrir une enquête systémique pour trouver des solutions constructives.

L'un des principaux problèmes que nous avons relevés provenait du fait que le Ministère envoyait ces avis par courrier ordinaire. Une fois que nous l'avons incité à suivre la situation de près, il a constaté que des milliers d'avis de suspension envoyés aux conducteurs lui sont retournés non livrés chaque année. Mais le Ministère ne fait pas de suivi du courrier qui lui est renvoyé, si bien qu'il ne garde aucune trace des conducteurs qui n'ont pas reçu leurs avis.

Nous avons constaté que, même lorsque le système fonctionne comme prévu, il est fondamentalement défectueux. Tout d'abord, les conducteurs sont uniquement avertis que leur permis « pourra » être suspendu s'ils ne paient pas leurs amendes, et non qu'il « sera » suspendu. Deuxièmement, les avis de suspension sont envoyés par la poste le jour même où ils prennent effet. Par conséquent, de nombreuses personnes conduisent à leur insu avec un permis suspendu pendant que leur avis de suspension arrive par la poste. Il n'y a pas de préavis, ni aucun délai de grâce – quand les conducteurs reçoivent leur avis, c'est un fait accompli, et ils doivent payer des frais de rétablissement pour récupérer leur permis.

Pour couronner le tout, les formulaires envoyés par le Ministère sont tout simplement déroutants. Ainsi, il se peut que vous receviez un « Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire », même si vous n'avez plus aucune exigence à satisfaire.

Bon nombre des personnes à qui nous avons parlé avaient payé leurs contraventions. Mais leur permis avait été annulé car elles n'avaient pas réglé les frais de rétablissement, qui étaient de 198 \$ – tout simplement parce qu'elles ignoraient qu'elles devaient le faire.

Et quand les conducteurs essayaient de se plaindre au Ministère ou à ServiceOntario ou tentaient de régler la situation, beaucoup d'entre eux se faisaient renvoyer d'un bureau à un autre, ou n'obtenaient que des renseignements déroutants ou même aucun renseignement du tout. Une femme qui avait eu bien du mal à payer les frais de rétablissement de son permis a été abasourdie d'apprendre qu'elle ne pourrait pas récupérer ce permis tant qu'elle n'aurait pas payé des centaines de dollars de plus pour se représenter aux examens de délivrance graduelle des permis. Comme elle l'a dit, c'était vraiment « un sale tour ».

Ce que nous avons constaté pourrait se résumer comme un autre exemple d'approche sectorielle dans l'administration. Bien que les tribunaux municipaux, le ministère des Transports, le ministère du Procureur général et ServiceOntario soient ostensiblement « partenaires », l'information qu'ils partagent entre eux et avec le public est limitée. Mes recommandations les encouragent à établir un véritable guichet unique où les conducteurs pourront obtenir des réponses à toutes leurs questions et résoudre tous leurs problèmes.

Ce sont précisément ces types de problèmes administratifs que mon bureau a pour mission de traiter. Nous pouvons jeter un regard neuf sur un système déconcertant et proposer des solutions constructives, tant pour le bien des conducteurs que pour celui des fonctionnaires.

Dans ce cas, nous avons relevé plusieurs occasions pour le ministère de se concentrer sur les principes du service à la clientèle - et de tirer parti de la technologie, comme l'utilisation du courriel ou des messages-textes pour aviser les conducteurs dont le permis a été suspendu, la création d'un portail en ligne pour fournir aux conducteurs des renseignements sur le statut de leur permis, et l'enregistrement des demandes téléphoniques aux fins d'assurance de la qualité.

Je suis heureux de dire que le Ministère a déjà entrepris de travailler à la plupart de mes 42 recommandations. Je suis satisfait de la réponse du Ministère et je surveillerai toute question en suspens à mesure qu'il apporte ces améliorations.

Et maintenant, je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.