



EN ÉTAT DE SUSPENSION

Enquête sur l'adéquation et l'efficacité
des avis et des communications
du ministère des Transports
aux conducteurs à propos des suspensions
et des rétablissements de permis de conduire



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

1-800-263-1830

www.ombudsman.on.ca

Bureau de
l'Ombudsman
de l'Ontario

Nous sommes :

Un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui examine et règle les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement de l'Ontario ainsi que des municipalités, des universités et des conseils scolaires. L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques.

Nos valeurs :

Traitement équitable
Administration responsable
Indépendance, impartialité
Résultats : accomplir de réels changements

Notre mission :

Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public.

Notre vision :

Un secteur public oeuvrant au service des citoyens, dans l'équité, la responsabilisation et la transparence.



Ontario Ombudsman



@Ont_OmbudsmanFR



OntarioOmbudsman

EN ÉTAT DE SUSPENSION

DIRECTEUR, ÉQUIPE D'INTERVENTION SPÉCIALE DE L'OMBUDSMAN

Gareth Jones

ENQUÊTEUSES PRINCIPALES

Rosie Dear

Grace Chau

ENQUÊTEURS/ENQUÊTEUSES

Domonie Pierre

Armita Bahador

Elizabeth Weston

May El-Abdallah

Chris McCague

AGENTE DE RÈGLEMENT PRÉVENTIF

Mital Patel

AVOCATE

Robin Bates

AVOCATE GÉNÉRALE

Laura Pettigrew



Rapport de l'Ombudsman

Enquête sur l'adéquation et l'efficacité
des avis et des communications du ministère des Transports
aux conducteurs à propos des suspensions
et des rétablissements des permis de conduire

En état de suspension

**Paul Dubé
Ombudsman de l'Ontario**

Septembre 2018

Table des matières

Résumé analytique.....	5
Processus d'enquête.....	8
Plaintes à propos des avis du Ministère	8
Portée de l'enquête.....	10
Conduire en Ontario.....	11
Suspensions pour amendes impayées	12
Conséquences de la conduite avec un permis non valide	12
Accident en suspension de permis – L'histoire de Mike	13
Voie de la suspension	14
Étape 1 : La contravention.....	14
Étape 2 : L'ordonnance du tribunal	15
Étape 3 : En suspens.....	16
Étape 4 : Exigences en sus	17
Avis disparu : Problèmes de livraison.....	18
Courrier retourné	19
Adresses résidentielles et postales.....	21
Suspension-surprise : L'avis est dans le courrier	22
Rapports de correspondance – Les histoires de Raymond, Kevin et Robert	23
Retour du délai de grâce?	24
Aider les conducteurs à se venir en aide	27
Approche proactive plutôt que réactive.....	29
Perdu dans l'interprétation : Problèmes de communication	34
Avis de suspension.....	34
Sans direction – L'histoire de Darcy.....	36
Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire.....	38
Quelles exigences en suspens?.....	38
Payer le prix	39
Permis temporaire.....	40
Délivrance graduelle des permis	41
« Peut / pourra » par opposition à « sera ».....	43
En quête de réponses : Service à la clientèle	45
Désarroi des conducteurs.....	45
Tourner en rond – L'histoire de Pierre.....	45
Retard de réaction – L'histoire de Pablo	46
« Un sale tour » – L'histoire de Sophie	47

Niveaux de service	48
Centres de ServiceOntario	48
InfoCentre pour les conducteurs de ServiceOntario.....	49
Section de la surveillance de la conduite automobile au ministère des Transports	49
Un gouvernement, un guichet unique	50
Cet appel peut ne pas être enregistré : Problèmes de surveillance	53
Enregistrements et assurance de la qualité.....	53
« Ce n'est pas mon boulot » - L'histoire de Javier.....	53
Améliorer la surveillance.....	54
Suivi de la satisfaction et des plaintes	57
Opinion.....	59
Recommandations	61
Réponse.....	67
Annexe A : Exemples d'avis.....	69
Annexe B : Réponse du ministère des Transports	79

Résumé analytique

- 1 Chaque année, l'Ontario émet quelque 100 000 suspensions de permis de conduire résultant du non-paiement d'amendes pour des infractions qui peuvent être aussi mineures qu'une vitesse anormalement réduite, des plaques d'immatriculation partiellement occultées ou un défaut de signalisation, ou plus graves, comme la conduite d'un véhicule sans assurance ou avec un permis suspendu. Bien qu'en dernier ressort il incombe aux conducteurs de payer leurs amendes, le ministère des Transports a pour obligation de les informer qu'ils ont perdu leur privilège de conduire et de leur indiquer ce qu'ils doivent faire pour obtenir un rétablissement de ce privilège. Mais des milliers de conducteurs ne reçoivent jamais ces avis ou ne les comprennent pas. Ne sachant pas que leur permis n'est plus valide, ils continuent de conduire, ce qui pose des risques personnels et financiers considérables – à la fois pour eux et pour d'autres.
- 2 Chaque année, mon Bureau reçoit des centaines de plaintes à propos du Ministère, dont la plupart ont trait aux permis de conduire. Depuis 2014, nous surveillons de près le processus administratif suivi par le Ministère pour communiquer avec les conducteurs au sujet des suspensions et des rétablissements de permis. Le travail que nous avons fait avec les responsables ministériels pour régler ces plaintes a entraîné des améliorations progressives quant aux avis envoyés aux conducteurs. Néanmoins, nous avons continué de recevoir des plaintes et, en mai 2017, j'ai informé le Ministère que j'ouvrais une enquête systémique sur les problèmes sous-jacents. Depuis l'annonce de cette enquête, nous avons reçu **107** autres plaintes.
- 3 En Ontario, le processus de suspension du permis commence habituellement quand un policier vous donne une contravention pour une infraction, généralement en vertu du *Code de la route*. La contravention indique que vous devez payer l'amende qui en résulte ou contester la contravention pour éviter toute conséquence ultérieure. Si vous ne faites rien, la cour locale des infractions provinciales vous condamne et vous envoie un avis par la poste. Cet avis vous informe que votre permis « pourra » être suspendu si vous ne payez pas l'amende avant une certaine date. En cas de non-paiement, la cour ordonne au Ministère de suspendre votre permis et le Ministère vous envoie un avis par la poste pour vous en informer.
- 4 Mais chaque année, des milliers d'avis de suspension de permis sont retournés au Ministère, comme envois non distribuables. Certains conducteurs ne découvrent la suspension de leur permis que lorsqu'ils tentent de le renouveler ou de renouveler leur plaque d'immatriculation. D'autres en prennent connaissance à la suite d'un contact avec la police ou leur assureur. Beaucoup conduisent avec un permis qui a été suspendu, à leur insu, et ceci parfois

pendant des années. Conduire avec un permis suspendu peut signifier conduire sans assurance, ce qui pose des risques majeurs non seulement pour le conducteur, mais aussi pour le grand public. Lors d'accidents causés par des conducteurs dont le permis a été suspendu, des tiers innocents risquent de ne recevoir qu'une indemnisation restreinte pour leurs blessures.

- 5 Par exemple, Mike¹ a tourné illégalement à droite à Toronto au début de 2011, alors qu'il conduisait sa mère à l'hôpital, où elle suivait un traitement anticancéreux. Les policiers lui ont émis une contravention, puis il a reçu un avis par la poste lui rappelant de payer l'amende. Il a décidé de contester cette contravention, mais sa mère est décédée et il a oublié de le faire.
- 6 Deux mois plus tard, Mike a eu un accident de voiture. Sur les lieux, les policiers ont vérifié son permis de conduire et ont informé Mike qu'il avait été suspendu le jour même, en raison du non-paiement de son amende pour avoir tourné illégalement à droite. Mike a été stupéfait d'apprendre que son permis avait été suspendu. L'avis l'informant de ce fait était encore dans le courrier. Le Ministère envoie généralement les avis de suspension pour amendes impayées par la poste le jour où ils entrent en vigueur, sans délai de grâce. Dans le cas de Mike, l'avis ne lui a été livré que presque une semaine plus tard.
- 7 Après cet accident, une poursuite a été intentée contre Mike pour 1 million \$ et sa compagnie d'assurance a refusé de le défendre parce que la suspension de son permis avait invalidé sa couverture. Heureusement, Mike a pu obtenir une prolongation pour interjeter appel à propos de son amende. Le tribunal a rejeté l'accusation et la compagnie d'assurance de Mike a pris sa défense dans la poursuite intentée.
- 8 Pour la plupart des conducteurs, le fait d'ignorer que leur permis de conduire a été suspendu a des conséquences qui s'aggravent avec le temps. Plus votre permis est suspendu depuis longtemps et plus il devient difficile de récupérer le privilège de conduire. Même si vous réglez votre amende impayée, votre permis reste annulé jusqu'à ce que vous franchissiez toutes les étapes nécessaires pour le faire rétablir. Si la suspension de votre permis dure moins d'un an, vous devez payer des frais de rétablissement. Si elle dure plus d'un an, vous devez aussi passer un examen de la vue. Si votre permis est invalide depuis trois ans ou plus, vous êtes fondamentalement considéré comme un conducteur novice et vous devez passer les examens exigés par le système de délivrance graduelle des permis de conduire de l'Ontario.
- 9 Nos enquêteurs ont parlé à plusieurs conducteurs dont le permis avait été suspendu, qui avaient réglé leurs amendes impayées, mais qui ne s'étaient pas rendu compte qu'ils devaient aussi payer des frais de rétablissement. Par

¹ Tous les noms dans ce rapport ont été anonymisés pour protéger la confidentialité.

exemple, Darcy, une mère de famille résidant à Carleton Place, qui avait grand besoin de sa voiture pour se déplacer, a reçu une contravention pour excès de vitesse en mai 2012. Elle a tout d'abord oublié de la payer, mais elle l'a réglée en septembre 2012. Ce n'est que quand elle a déménagé à Ottawa au début de 2016 et qu'elle est allée à ServiceOntario pour faire un changement d'adresse sur son permis de conduire qu'elle a appris qu'il était invalidé depuis plus de trois ans. En fait, il avait été suspendu en août 2012, puis annulé, car elle n'avait pas payé les frais de rétablissement après avoir réglé son amende.

- 10 Darcy nous a dit qu'elle n'avait jamais reçu d'avis du Ministère et qu'elle n'avait pas la moindre idée qu'elle devait payer des frais de rétablissement pour récupérer son permis. Elle a été stupéfaite d'apprendre qu'après avoir conduit pendant près de 30 ans, elle devait passer les mêmes examens qu'un conducteur novice. Elle a dû prendre trois jours de congé au travail et payer des frais de plusieurs centaines de dollars pour récupérer son permis, tout ceci par manque de communication au sujet d'une contravention pour excès de vitesse qu'elle avait payée des années auparavant.
- 11 Nous avons aussi découvert que, quand des conducteurs reçoivent des avis pour des amendes impayées et des suspensions qui en résultent, leur contenu les laisse souvent perplexes. Ces avis sont déroutants, compliqués, mal présentés et n'indiquent jamais vraiment qu'omettre de payer une amende entraînera la suspension du permis.
- 12 Cependant, quand des conducteurs essaient d'exprimer leurs préoccupations ou de poser des questions au Ministère et à ServiceOntario au sujet de la suspension de leur permis, ils se heurtent souvent à un mauvais service à la clientèle ou à des employés qui les renvoient ailleurs. Sophie, qui était restée sans permis pendant plus de trois ans parce qu'elle n'avait pas les moyens de payer une amende pour excès de vitesse, n'a été informée qu'elle devrait passer des examens supplémentaires pour récupérer son permis qu'après avoir payé des frais de rétablissement de permis. Pierre et Pablo, qui cherchaient à savoir pourquoi leur permis avait été suspendu à leur insu, ont été renvoyés d'un bureau à un autre. Nous avons aussi appris que le Ministère fait bien peu pour surveiller et documenter ces interactions ou pour garantir que les conducteurs obtiennent des renseignements cohérents, exacts et clairs.
- 13 Mon enquête a conclu que le processus administratif suivi par le ministère des Transports pour aviser les conducteurs de suspensions et de rétablissements de permis de conduire à la suite d'amendes impayées, et pour communiquer avec eux à cet égard, est déraisonnable, injuste et abusif en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*. Ce rapport fait **42** recommandations pour remédier à ces graves problèmes.

- 14 Les conducteurs méritent d’être avisés clairement et directement, en temps opportun, qu’une amende impayée invalidera leur permis. Par souci d’équité et de sécurité routière, le Ministère doit faire mieux pour informer les conducteurs de leur statut, au lieu de les laisser être pris par surprise.

Processus d’enquête

Plaintes à propos des avis du Ministère

- 15 Comme le tableau ci-après le montre, mon Bureau reçoit chaque année des centaines de plaintes à propos du ministère des Transports, dont la plupart ont trait aux permis de conduire. À compter de 2013-2014, nous avons remarqué une tendance de plaintes chez les conducteurs qui disaient n’avoir aucune idée que leurs permis avaient été suspendus pour amendes impayées.

Plaintes reçues du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2018

Année financière	Total des plaintes sur le ministère des Transports	Plaintes sur les permis de conduire	Plaintes sur les suspensions pour amendes impayées
2013-2014	525	375	37
2014-2015	566	443	27
2015-2016	582	454	37
2016-2017	474	327	27
2017-2018	597	370	101*

* Incluant les plaintes reçues dans le sillage du lancement de l’enquête en mai 2017.

- 16 En réponse à ces plaintes, le personnel de l’Ombudsman a commencé à évaluer le processus ministériel d’avis aux conducteurs et à cerner les problèmes. Nous avons signalé ces problèmes, ainsi que les progrès accomplis par le Ministère pour y remédier, dans nos rapports annuels.
- 17 Ainsi, en 2013-2014, nous avons signalé au Ministère que les avis qu’il envoie aux conducteurs pour les informer des mesures supplémentaires à prendre pour récupérer leur permis après avoir réglé leurs amendes étaient appelés « Avis de rétablissement ». Bon nombre de conducteurs croyaient donc à tort que ceci signifiait que leurs permis étaient valides². En réponse à des préoccupations exprimées par notre Bureau en janvier 2015, le Ministère a changé le nom du formulaire pour l’appeler « Avis sur les

² Ombudsman de l’Ontario, Rapport annuel 2013-2014, « Lettres de suspension du permis de conduire », en ligne : https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports-et-resumes-des-cas/rapports-annuels/2013-2014-rapport-annuel#Lettres_de_suspension_du_permis_de_conduire

exigences relatives au rétablissement des permis de conduire »³. Alors que notre Bureau espérait que ce changement éliminerait en partie la confusion, nous avons continué de voir des problèmes causés par cet avis.

- 18** Le Ministère a aussi mené un projet pilote de quatre semaines en juillet et août 2015 pour étudier les répercussions de changements possibles à son Avis de suspension, relativement au taux de paiement des amendes et des frais de rétablissement par les conducteurs. L'étude a conclu que les autres versions de l'avis ne changeaient en rien le comportement des conducteurs et le Ministère n'a apporté aucune modification au libellé de l'avis.
- 19** En 2015-2016, en raison des plaintes de conducteurs qui disaient ne pas recevoir d'avis de suspension, nous avons fait part de nos graves préoccupations au Ministère quant à son suivi des avis envoyés par la poste⁴. Le Ministère a reconnu que 4 à 5 % du courrier qu'il expédiait lui était retourné comme non distribué, dont 1 % concernait les suspensions de permis pour amendes impayées. Il s'est engagé à étudier de nouvelles améliorations⁵.
- 20** Nous avons continué de recevoir des plaintes similaires et, le 31 mars 2017, le *Toronto Star* a publié un article en première page sur le processus suivi par le Ministère pour suspendre et rétablir les permis de conduire. L'article donnait pour principal exemple celui de James Strachan, qui avait conduit pendant quatre ans sans savoir que son permis était suspendu pour amende impayée⁶. Cet article a beaucoup retenu l'attention et d'autres conducteurs qui avaient vécu des expériences semblables ont fait connaître leurs histoires dans deux articles publiés par la suite⁷.

³ Ombudsman de l'Ontario, Rapport annuel 2014-2015, « Lettres de suspension des permis », en ligne : [https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports-et-resumes-des-cas/rapports-annuels/2014-2015-rapport-annuel#Lettres de suspension des permis](https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports-et-resumes-des-cas/rapports-annuels/2014-2015-rapport-annuel#Lettres%20de%20suspension%20des%20permis)

⁴ Ombudsman de l'Ontario, Rapport annuel 2015-2016, « Problèmes de correspondance », en ligne : <https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports-et-resumes-des-cas/rapports-annuels/2015-2016-rapport-annuel#Problèmes%20de%20correspondance>

⁵ Ombudsman de l'Ontario, Rapport annuel 2016-2017, « Problèmes de correspondance », en ligne : <https://www.ombudsman.on.ca/ressources/rapports-et-resumes-des-cas/rapports-annuels/2016-2017-rapport-annuel#Problèmes%20de%20correspondance>

⁶ Norris McDonald, « Toronto man battles to licence back amid bureaucratic nightmare », *Toronto Star* (31 mars 2017), <https://www.thestar.com/news/gta/2017/03/31/toronto-man-battles-to-get-licence-back-amid-bureaucratic-nightmare.html>

⁷ Norris McDonald, « Ontarians' lives in turmoil over arbitrarily suspended drivers' licences », *Toronto Star* (7 avril 2017), <https://www.thestar.com/news/gta/2017/04/07/ontarians-lives-in-turmoil-over-arbitrarily-suspended-drivers-licences.html> et Norris McDonald, « Ontario to review how it notifies drivers of licence suspensions », *Toronto Star* (13 avril 2017), <https://www.thestar.com/news/queenspark/2017/04/13/ontario-to-review-how-it-notifies-drivers-of-licence-suspensions.html>

- 21** Malgré les améliorations apportées progressivement par le Ministère durant plusieurs années de travail avec notre Bureau au sujet de ce problème, la persistance des plaintes et la réaction aux articles des médias ont mis en évidence de graves problèmes sous-jacents. Le 24 mai 2017, j'ai avisé le ministère des Transports que j'ouvrais une enquête sur l'adéquation et l'efficacité du processus administratif qu'il suivait pour aviser les conducteurs de suspensions et de rétablissements des permis de conduire et pour communiquer avec eux à cet égard. Ce même jour, j'ai annoncé publiquement le lancement de cette enquête et j'ai invité les membres du public concernés par ce problème à communiquer avec mon Bureau. Du 24 mai 2017 au 5 juin 2018, nous avons reçu **107** plaintes sur les suspensions de permis de conduire pour amendes impayées.

Portée de l'enquête

- 22** Bien que les permis des conducteurs puissent être suspendus pour diverses raisons, j'ai choisi de limiter mon enquête aux suspensions résultant d'amendes impayées. Les autres types de suspensions mettent en jeu différents processus administratifs et soulèvent des questions distinctes. Par exemple, les conducteurs dont le permis est suspendu pour certaines infractions au *Code criminel* reçoivent un avis par courrier recommandé et ceux dont le permis est suspendu pour des raisons médicales reçoivent des avis adaptés à leurs situations particulières.
- 23** Les enquêteurs de notre Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, appuyés par notre équipe juridique et une agente de règlement préventif, ont mené l'enquête. Une autre équipe composée des agents de règlement préventif et d'enquêteurs s'est consacrée à aider à trier les plaintes individuelles et à en faire un suivi.
- 24** Les enquêteurs ont examiné des milliers de pages de documents, dont des courriels, des dossiers de conduite, des ententes avec les fournisseurs de services, des politiques pertinentes, des notes d'information, des communications internes et d'autres renseignements fournis à ma demande par le Ministère. Pour la première fois, les enquêteurs ont utilisé un logiciel appelé e-Discovery pour organiser et examiner les documents que nous avons reçus.
- 25** L'équipe a aussi mené 70 entrevues avec des plaignants, des employés du Ministère et d'autres intervenants, notamment du ministère du Procureur général, du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, du Secrétariat du Conseil du Trésor et de la Police provinciale de l'Ontario (Division de la sécurité de la circulation), ainsi que des administrateurs de tribunaux municipaux, des compagnies d'assurance,

Postes Canada, des associations d'intervenants et des organismes de réglementation comme la Commission des services financiers de l'Ontario. De plus, l'équipe a examiné le processus de notification des conducteurs dans d'autres instances partout au Canada, a assisté à des séances d'information données par le ministère des Transports, le ministère du Procureur général et ServiceOntario, et a visité plusieurs bureaux de ServiceOntario, son « centre d'appels », ainsi que la Section de la surveillance de la conduite automobile, au ministère des Transports, pour observer comment ces organismes traitent les demandes de renseignements du public.

- 26 Nous avons obtenu une excellente collaboration du Ministère et des autres organismes du secteur public au cours de cette enquête.

Conduire en Ontario

- 27 Le ministère des Transports est responsable de la délivrance des permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules en Ontario. Actuellement, il y a environ **9,8 millions** de conducteurs titulaires d'un permis de conduire et 12,3 millions de véhicules immatriculés dans la province.
- 28 Conduire est un privilège, pas un droit. Tout conducteur doit avoir un permis de conduire valide pour conduire légalement un véhicule automobile⁸. Les règlements connexes au *Code de la route* stipulent qu'un permis valide est un permis qui n'est ni expiré, ni annulé, ni suspendu⁹.
- 29 Si vous êtes un conducteur débutant, vous devez suivre avec succès un processus de délivrance du permis en trois étapes, qui comprend un examen de la vue, un examen théorique et deux examens pratiques sur une période d'au moins 20 mois¹⁰. Une fois que vous êtes titulaire d'un permis complet, vous devez le renouveler tous les cinq ans¹¹.
- 30 Le privilège de conduire peut vous être retiré pour de nombreuses raisons. Votre permis peut être **suspendu** dans divers cas, par exemple si vous accumulez trop de points d'inaptitude, commettez des infractions au *Code criminel* liées à votre conduite automobile ou omettez de payer une amende en lien avec votre conduite automobile, qui vous a été infligée en vertu du *Code de la route* ou d'une autre loi. Il peut être **annulé** si vous ne payez pas les frais de rétablissement après une suspension. Votre permis est aussi annulé si vous le

⁸ *Code de la route*, LRO 1990 chap. H 8, art. 31.

⁹ Règl. de l'Ont. 340/94, pris en application du *Code de la route*, par. 1 (1).

¹⁰ *Code de la route*, par. 32 (5) et Règl. de l'Ont. 340/94 pris en application du *Code de la route*.

¹¹ Règl. de l'Ont. 340/94 pris en application du *Code de la route*, art. 23.1.

rendez volontairement, comme vous devez généralement le faire pour obtenir un permis dans une autre province.

Suspensions pour amendes impayées

- 31** Le ministère des Transports a commencé à suspendre les permis des conducteurs pour des amendes impayées en 1973. Actuellement, un peu plus de la moitié de toutes les suspensions qu'il effectue résultent d'un non-paiement des amendes. En 2016, il y avait près de 170 000 conducteurs dont le permis avait été suspendu en Ontario. Pour plus de **90 000** d'entre eux, leur permis avait été suspendu en raison d'amendes impayées.
- 32** Si vous ne payez pas ou ne contestez pas une contravention et que vous manquez la date limite de paiement imposée par le tribunal local des infractions provinciales, l'article 69 de la *Loi sur les infractions provinciales* autorise le tribunal à ordonner au Ministère de suspendre votre permis de conduire¹². De plus, l'article 46 du *Code de la route* stipule que, une fois informé des directives du tribunal, le registrateur du Ministère doit suspendre votre permis.
- 33** L'Ontario est l'une de six instances canadiennes à suspendre les permis des conducteurs pour amendes impayées – les autres sont le Québec, le Nouveau-Brunswick, la Saskatchewan, Terre-Neuve-et-Labrador et le Yukon¹³. Cinq autres (Colombie-Britannique, Alberta, Manitoba, Nouvelle-Écosse et Territoires du Nord-Ouest) ne le font pas; en revanche, ils recourent à d'autres mécanismes pour inciter les conducteurs à payer leurs amendes, dont des restrictions de services qui empêchent les conducteurs de renouveler leurs permis ou d'accéder à certains services gouvernementaux.

Conséquences de la conduite avec un permis non valide

- 34** Quand votre permis est suspendu ou annulé, il vous est interdit de conduire. Si vous le faites, vous pouvez être accusé d'une infraction en vertu du *Code de la route*¹⁴. La sanction pour conduite avec un permis suspendu peut être sévère : prolongation de la suspension pendant six mois, plus une amende (de 1 000 à 5 000 \$ pour une première infraction, de 2 000 à 5 000 \$ pour les infractions suivantes) et jusqu'à six mois d'emprisonnement¹⁵. La conduite avec un permis annulé peut entraîner une amende de 200 à 1 000 \$¹⁶.

¹² *Loi sur les infractions provinciales*, LRO 1990, chap. P 33, art. 69.

¹³ Le Nunavut annule les permis pour amendes impayées.

¹⁴ *Code de la route*, par. 32 (16) et art. 53.

¹⁵ *Code de la route*, par. 53 (1).

¹⁶ *Code de la route*, par. 32 (16).

- 35 Si vous conduisez avec un permis suspendu ou annulé et que vous avez un accident, vous risquez aussi que votre compagnie d'assurance vous refuse certains types de couverture. Ce risque se pose non seulement pour vous, le conducteur, mais aussi pour toute autre personne impliquée dans l'accident qui pourrait se voir privée de dommages-intérêts pour blessures catastrophiques¹⁷.

Accident en suspension de permis – L'histoire de Mike

- 36 Mike, un père de famille marié avec trois enfants, qui vit à Toronto, conduisait sa mère malade à l'hôpital quand il a tourné illégalement à droite durant les heures d'interdiction. La police lui a émis une contravention de 110 \$ en vertu du *Code de la route*, qu'il a oubliée jusqu'à ce qu'il reçoive un rappel du tribunal municipal. Il en a alors discuté avec sa femme et a décidé de contester la contravention en cour plutôt que de payer l'amende imposée. Mais sa mère étant récemment décédée du cancer, ce plan est tombé dans l'oubli.
- 37 Par la suite, il a eu un accident de voiture. Il a été stupéfait lorsque les policiers ont vérifié son permis sur les lieux de l'accident et lui ont dit que ce permis avait été suspendu le jour même, parce qu'il avait omis de régler l'amende impayée. L'avis du Ministère ne lui est parvenu par la poste qu'une semaine plus tard. Malheureusement pour Mike, l'autre partie dans la collision l'a poursuivi en justice pour une somme de 1 million \$.
- 38 L'assureur de Mike a tout d'abord refusé de couvrir l'accident et de s'occuper de la poursuite qui en avait résulté parce que le permis de Mike était suspendu lorsque l'accident s'est produit. Mike a pu obtenir une prolongation de délai pour contester la contravention originale, qui a été rejetée ensuite par la cour. En fin de compte, l'assureur de Mike a accepté de le défendre dans la poursuite pour 1 million \$.
- 39 Même si l'expérience de Mike s'est bien terminée, elle montre les conséquences catastrophiques potentielles qui peuvent peser sur les conducteurs quand ils ignorent que leur permis a été suspendu pour amendes impayées.

¹⁷ Les compagnies d'assurance peuvent refuser de couvrir les conducteurs dont le permis est suspendu dans certaines circonstances. Un tiers innocent sans assurance (p. ex., un piéton) qui est blessé par un conducteur non assuré doit présenter une demande au Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles et peut avoir droit à des indemnités d'accident légales et à un maximum de 200 000 \$ de dommages-intérêts.

Voie de la suspension

- 40 Plusieurs organismes du secteur public interviennent dans le processus qui mène à la suspension d'un permis de conduire pour amendes impayées, dont la police locale, les tribunaux municipaux pour infractions provinciales, le ministère du Procureur général et le ministère des Transports. Les conducteurs font également affaire avec ServiceOntario, fournisseur de première ligne de la plupart des documents d'identité et documents officiels destinés au public, allant des certificats de naissance aux permis de mariage en passant par les permis de conduire et les immatriculations de véhicules.

Étape 1 : La contravention

- 41 Les policiers municipaux et provinciaux sont chargés d'appliquer les règles de la circulation routière et notamment de mettre en accusation les conducteurs pour des infractions provinciales liées à la conduite automobile en vertu du *Code de la route*. Le Code énonce de nombreuses infractions passibles d'une amende fixe, comme l'excès de vitesse, l'omission de mettre un clignotant ou celle de s'arrêter à un panneau d'arrêt.
- 42 Si la police vous arrête alors que vous conduisez et vous remet un **Avis d'infraction**¹⁸ (communément appelé contravention) pour l'une de ces infractions, vous devez choisir l'une des trois options ci-dessous dans un délai de 15 jours :
- plaider coupable et payer volontairement l'amende;
 - plaider coupable mais contester la sanction imposée;
 - demander un procès.

Dans certaines municipalités, vous pouvez aussi demander à rencontrer un poursuivant pour discuter du règlement rapide de l'accusation.

- 43 L'Avis d'infraction vous met en garde quant à l'importance d'exercer l'une de ces options :

Important – Si vous n'exercez pas l'une des options suivantes dans un délai de 15 jours à compter de la réception du présent avis, vous serez réputé(e) ne pas contester l'accusation et un juge pourra inscrire une déclaration de culpabilité contre vous. Sur déclaration de culpabilité, des frais additionnels s'ajouteront au montant total exigible. En cas de défaut de paiement de l'amende, des frais d'administration s'ajouteront et des mesures seront prises pour faire exécuter le paiement de votre amende.

¹⁸ Des copies de cet avis et d'autres avis mentionnés dans cette partie sont jointes à l'Annexe A.

Par exemple, l'information pourra être transmise à une agence de renseignements sur le consommateur et **dans le cas de certaines infractions, dont l'excès de vitesse, votre permis de conduire pourra être suspendu.** [caractères gras ajoutés]¹⁹

- 44 C'est le premier avis que les conducteurs reçoivent au sujet des conséquences potentielles du non-paiement d'une amende en lien avec la conduite automobile. L'avis est rédigé par le ministère du Procureur général, qui établit les procédures de poursuites pour les infractions provinciales pouvant mener à la suspension du permis de conduire en raison d'amendes impayées.

Étape 2 : L'ordonnance du tribunal

- 45 Cela peut sembler étrange, mais les « tribunaux d'infractions provinciales » sont gérés par les municipalités – pour traiter les infractions en vertu de certaines lois provinciales. Ces tribunaux sont chargés d'entendre les cas litigieux en application du *Code de la route*, ainsi que d'aviser les particuliers et de percevoir les amendes impayées²⁰.
- 46 Si vous répondez à un Avis d'infraction en plaidant coupable et en payant volontairement votre amende, le tribunal local des infractions provinciales perçoit le paiement. Certaines municipalités ont conclu des contrats avec des tiers pour les appuyer dans ce processus²¹. Si vous contestez l'accusation, votre affaire mènera à un procès.
- 47 Si vous ne faites rien, votre accusation est versée à un dossier de « non-réponse ». Un juge de paix examine les accusations, prononce une condamnation contre vous et vous ordonne de payer l'amende.
- 48 Le tribunal vous envoie alors un **Avis d'amende et d'échéance** par courrier ordinaire²². Cette lettre, rédigée par le ministère du Procureur général, vous donne des renseignements sur la condamnation, l'amende que vous devez payer et les conséquences d'un non-paiement pour la date d'échéance.
- 49 Le recto de l'avis comprend un avertissement, indiquant qu'omettre de payer « peut » entraîner diverses conséquences, y compris la suspension de votre

¹⁹ Avis d'infraction, formulaire 3, Règl. de l'Ont. 108/11 pris en application de la *Loi sur les infractions provinciales*, en ligne :

<http://ontariocourtforms.on.ca/static/media/uploads/courtforms/poa/POA0848/poa-0848-e.pdf>

²⁰ Les municipalités administrent ces tribunaux et engagent des poursuites au nom du ministère du Procureur général, en vertu de protocoles d'entente.

²¹ Par exemple, [paietickets.ca](https://www.paietickets.ca/start), en ligne : <https://www.paietickets.ca/start>.

²² Avis d'amende et d'échéance, formulaire 10, Règl. de l'Ont. 108/11 pris en application de la *Loi sur les infractions provinciales*, en ligne :

<http://ontariocourtforms.on.ca/static/media/uploads/courtforms/poa/POA0854/poa-0854-e.pdf>

permis de conduire et l'imposition de frais de rétablissement du permis. Le verso de l'avis énonce les mesures juridiques supplémentaires que le gouvernement peut prendre si le paiement n'est pas reçu au plus tard à la date d'échéance, y compris la suspension du permis et l'imposition de frais de rétablissement du permis, ainsi que le non-renouvellement des plaques d'immatriculation d'un véhicule.

- 50 Chaque soir, le logiciel de gestion des cas du tribunal crée une liste des conducteurs qui n'ont pas respecté la date d'échéance du paiement et qui sont passibles d'une suspension du permis. Le personnel du tribunal vérifie manuellement chaque suspension avant de transmettre l'information au Centre de contrôle des amendes impayées, au ministère du Procureur général. Ensuite, ce Centre envoie automatiquement au ministère des Transports les ordonnances de suspension du permis rendues par les tribunaux des infractions provinciales.

Étape 3 : En suspens

- 51 Le ministère des Transports est chargé d'administrer le processus de permis de conduire, dont les suspensions de permis résultant d'ordonnances des tribunaux pour amendes impayées.
- 52 Si un tribunal a ordonné la suspension de votre permis, le Ministère le suspend immédiatement, puis vous envoie un **Avis de suspension**²³ par courrier ordinaire.
- 53 Cet avis indique au recto que votre permis est suspendu en vertu de l'article 46 du *Code de la route* pour non-paiement d'une amende et indique la date d'entrée en vigueur de la suspension. Il note que votre permis restera suspendu jusqu'à ce que vous payiez l'amende, en plus de satisfaire à toute autre exigence relative au rétablissement des permis de conduire, et souligne que ceci pourrait aussi avoir des répercussions sur certaines transactions concernant votre véhicule, comme le renouvellement des plaques d'immatriculation. Près du bas de la page, cet avis donne cet avertissement :

Arrêtez de conduire. Vous ne devez pas conduire pendant que votre permis est suspendu. Vous devez retourner votre permis de conduire à ce Ministère.

Au-dessous, l'avis indique que vous devrez payer des frais de 198 \$ pour obtenir le rétablissement de votre permis. Le verso de l'avis comprend un autre avertissement vous ordonnant de cesser de conduire et des renseignements sur les conséquences qu'il y aurait à conduire avec un permis suspendu. Il vous

²³ Des copies de cet avis et d'autres avis mentionnés dans cette partie sont jointes à l'Annexe A.

explique que si vous ne payez pas vos frais de rétablissement « et/ou la pénalité », votre permis sera annulé « sans avis supplémentaire ». Près du bas, il indique ce qui suit :

Si votre permis est suspendu, annulé ou expiré depuis un an, vous devrez subir un examen de la vue, par écrit et sur la route, en plus de satisfaire à toutes les autres conditions rattachées à la délivrance du permis avant qu'un permis vous soit délivré.

- 54 Quand vous recevrez cet avis par la poste, votre permis aura été suspendu depuis au moins quelques jours. En effet, la suspension entre en vigueur dès que le Ministère reçoit l'ordonnance de suspension émise par le tribunal et non pas quand l'avis vous est livré.
- 55 Comme l'Avis de suspension l'indique, si votre permis de conduire est suspendu pour amendes impayées, vous ne pouvez pas renouveler les vignettes de validation des plaques d'immatriculation de votre véhicule (si vous êtes le seul propriétaire enregistré du véhicule).
- 56 Cette mesure a été introduite le 1^{er} mai 2017, en coordination avec le ministère du Procureur général, ServiceOntario et les municipalités. Les représentants du ministère des Transports nous ont dit que le nouveau processus visait à donner aux municipalités des outils supplémentaires pour inciter les conducteurs à payer les amendes en souffrance.

Étape 4 : Exigences en sus

- 57 Si vous finissez par payer votre amende alors que votre permis a été suspendu, le Ministère vous envoie par la poste un **Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire**²⁴, qui énumère les mesures supplémentaires que vous devez prendre pour retrouver vos privilèges de conduite. Le libellé de l'avis varie selon les circonstances qui sont les vôtres, mais il indique qu'une fois que vous avez payé l'amende, votre permis n'est plus « **suspendu** ». Toutefois, l'avis n'explique pas que votre permis reste « **annulé** » si vous devez encore satisfaire à d'autres exigences.
- 58 Si vous avez payé votre amende et vos frais de rétablissement et n'êtes pas tenu de passer d'autres examens, vous recevez un permis de conduire temporaire avec votre lettre, accompagné d'une note indiquant qu'un permis de remplacement vous sera envoyé.

²⁴ Des copies de cet avis et d'autres avis mentionnés dans cette partie sont jointes à l'Annexe A.

- 59** Si vous n'avez pas payé vos frais de rétablissement ou si vous devez passer certains examens en raison de la durée d'invalidité de votre permis (un an ou plus), votre lettre décrit ces exigences; si vous ne les remplissez pas, votre permis reste annulé.
- 60** Toutefois, si vous avez payé votre amende dans les 15 jours suivant la suspension de votre permis, votre lettre inclut un permis de conduire temporaire, que vous ayez payé ou non les frais de rétablissement. Ce permis est valide durant 60 jours à compter de la date de suspension et il est annulé si vous ne payez pas ces frais de rétablissement dans ce délai.
- 61** Le verso de l'avis, au bas de la page, explique les conséquences du non-paiement des frais de rétablissement et du non-respect d'autres exigences en suspens :

Attention : Aucun nouveau permis ne sera délivré avant que vous ayez payé les frais de rétablissement / la pénalité. Si un permis de conduire temporaire est joint, vous devez le payer avant son expiration ou votre permis sera annulé sans avis supplémentaire. L'invalidité du permis prolongera la durée de votre période obligatoire si vous êtes un conducteur débutant. Il est illégal de conduire sans détenir un permis valide.

En plus de toute autre exigence d'obtention d'un permis, vous devrez passer un examen si votre permis de conduire est suspendu, annulé et (ou) expiré depuis :

- plus d'un an – examen de la vue requis;
- plus de trois ans – examen(s) de la vue, théorique et pratique requis. Après 10 ans, les périodes obligatoires du système de délivrance graduelle des permis s'appliqueront.

Avis disparu : Problèmes de livraison

- 62** Beaucoup de conducteurs se sont plaints à mon Bureau qu'ils n'avaient jamais reçu d'avis de suspension et qu'ils avaient été stupéfaits d'apprendre – des années plus tard, dans certains cas – qu'ils conduisaient avec un permis non valide. Comme plusieurs nous l'ont dit, ce n'est que quand ils avaient été arrêtés par un policier pour une autre raison qu'ils avaient découvert la suspension de leur permis.
- 63** Beaucoup de ces cas ont révélé des problèmes résultant du fait que le Ministère se fie au courrier postal pour livrer des renseignements importants aux conducteurs. Ces problèmes comprennent notamment l'absence de suivi du

courriel non distribué, un manque de souplesse dans l'utilisation des adresses « résidentielles » par opposition aux adresses « postales » et un système qui déclare les permis suspendus avant même que les avis ne puissent être livrés aux conducteurs.

Courrier retourné

- 64** Bien qu'il soit difficile de vérifier les affirmations de conducteurs individuels selon lesquelles ils n'ont jamais reçu d'avis de suspension, le courrier non distribué pose clairement un grave problème au Ministère.
- 65** Le Ministère ne fait pas le suivi des avis concernant les amendes impayées qui lui sont retournés comme non distribuables. Il les déchiquette tout simplement sans les ouvrir. Bien que son système informatique puisse inclure des données sur les avis de suspension qui sont ainsi retournés, les responsables nous ont dit que cette fonctionnalité n'était pas utilisée car le personnel de première ligne n'a pas accès à ces données et ne peut pas agir à cet égard.
- 66** En revanche, au moins six autres instances canadiennes ajoutent des renseignements concernant le courrier postal retourné aux dossiers des conducteurs²⁵. Par exemple, l'Alberta imprime un code-barres unique sur chaque correspondance envoyée aux conducteurs. Si cette correspondance postale est retournée, le personnel peut simplement scanner le code-barres pour placer automatiquement un « marqueur de courrier renvoyé » sur le dossier du conducteur. Ceci alerte le personnel et lui indique qu'il doit obtenir une nouvelle adresse la prochaine fois que le conducteur aura affaire avec des responsables des permis.
- 67** Notre Bureau a soulevé cette question auprès du Ministère pendant plus de deux ans. En réponse à nos demandes, le Ministère a lancé un « projet de courrier renvoyé » durant six semaines à l'été de 2016. Ce projet a permis de constater que **4 343** avis de suspension (pour tous types d'infractions, pas seulement pour amendes impayées) avaient été retournés durant cette période, indiquant que plus de **20 000** avis par année pouvaient ne pas arriver aux conducteurs dont les permis avaient été suspendus. Ce projet a aussi examiné quels types de courriers étaient retournés et de quels types d'adresses.
- 68** Après avoir ouvert notre enquête en mai 2017, nous avons demandé au Ministère de recueillir d'autres données sur le courrier renvoyé, afin d'avoir une idée du nombre d'avis de suspension pour amendes impayées qui étaient retournés. Du 25 mai au 28 juillet 2017, le Ministère a envoyé par la poste

²⁵ Ce sont les provinces et territoires suivants : Alberta, Colombie-Britannique, Territoires du Nord-Ouest, Yukon, Québec, Terre-Neuve-et-Labrador. L'Île-du-Prince-Édouard n'a pas de procédure pour enregistrer les renvois de courrier.

23 813 avis de suspension du permis de conduire pour amendes impayées. Durant cette même période, **963** lui ont été retournés – soit environ 100 par semaine. Ceci indiquerait qu'environ 4 % de ces avis lui sont renvoyés, soit **environ 5 000** par an. Cependant, le Ministère n'a pas été en mesure de nous fournir le nombre total d'avis de suspension pour amendes impayées qui avaient été envoyés durant cette même période, si bien qu'il est impossible de déterminer le pourcentage d'avis renvoyés.

- 69** Un cadre de direction au Ministère nous a dit que le projet de courrier renvoyé avait déjà permis d'améliorer certains processus. Par exemple, il nous a dit que ce projet avait permis de déceler des problèmes de livraison du courrier dans certaines régions éloignées du Nord et que le Ministère avait consulté Postes Canada pour déterminer le meilleur moyen de joindre les conducteurs dans ces régions.
- 70** Les membres du personnel ministériel que nous avons interviewés se sont accordés pour dire que la cause principale du retour de courrier est que les conducteurs n'informent pas le Ministère de leur nouvelle adresse après avoir déménagé – alors qu'ils sont légalement tenus de le faire dans les six jours²⁶. Mais la responsabilité qu'ont les conducteurs d'effectuer un changement d'adresse ne change rien au fait que tous ces avis de suspension non livrés représentent des conducteurs qui ignorent peut-être que leur permis de conduire a été suspendu. Ces conducteurs continueront vraisemblablement de conduire, commettant d'autres infractions et encourant de lourdes responsabilités financières en cas d'accident.
- 71** Bien que le Ministère ne puisse pas contraindre les gens à actualiser leurs adresses, il peut prendre des mesures pour améliorer le suivi du courrier et réduire le nombre d'envois qui lui sont retournés. Le Ministère devrait étudier des méthodes comme celles du code-barres utilisé par l'Alberta. Un suivi grandement automatisé du courrier permettrait au Ministère de mieux analyser la portée et la cause profonde du renvoi des lettres et d'élaborer des stratégies pour garantir que les conducteurs reçoivent les avis importants. Il permettrait aussi au Ministère de signaler d'un marqueur les fichiers des conducteurs dont les adresses sont périmées.

Recommandation 1

Le ministère des Transports devrait étudier des moyens d'améliorer et d'automatiser son système de suivi du courrier renvoyé, puis mettre en œuvre une méthode efficace de suivi de ce courrier.

²⁶ Règl. de l'Ont. 340/94 pris en application du *Code de la route*, par. 33 (1).

Adresses résidentielles et postales

- 72** Quand vous faites une demande de permis de conduire, vous devez fournir l'adresse municipale de votre résidence. Vous pouvez aussi fournir une adresse postale distincte. Toutefois, le Ministère envoie toujours les Avis de suspension et les Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire aux adresses résidentielles. Des représentants du Ministère nous ont dit que le *Code de la route* exige que l'Avis de suspension soit envoyé à « la dernière adresse », que le Ministère considère comme l'adresse résidentielle du conducteur²⁷. La Loi ne stipule pas où l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire doit être envoyé.
- 73** Le Ministère sait que cette pratique peut s'avérer problématique pour les conducteurs qui vivent à des adresses où ils ne peuvent pas recevoir de courrier – par exemple dans certaines communautés rurales ou nordiques éloignées. Dans ces cas, le Ministère peut inscrire une adresse résidentielle (p. ex., 123, rue Main) et une adresse postale (p. ex., C.P. 123) dans le champ « adresse résidentielle » de son système de dossiers électroniques et envoyer un avis aux deux endroits. Toutefois, cette méthode n'aide en rien les conducteurs qui fournissent une adresse postale pour une autre raison, par exemple parce qu'ils ont plus d'une résidence ou déménagent de façon saisonnière.
- 74** L'interprétation stricte que fait le Ministère du *Code de la route*, considérant que certaines correspondances ne doivent être envoyées qu'à des adresses résidentielles, va à l'encontre des attentes de certains conducteurs qui croient que les envois iront à leur adresse postale. Vu l'importance d'aviser les conducteurs du statut de leur permis de conduire, le Ministère devrait veiller à ce que tous les Avis de suspension et tous les Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire soient envoyés à l'adresse résidentielle ou à l'adresse postale souhaitée par le conducteur. Ou encore, si le Ministère continue de considérer que le *Code de la route* lui enjoint d'envoyer les avis à l'adresse résidentielle d'un conducteur, il peut s'assurer que les conducteurs reçoivent tout avis concernant leur permis en envoyant un deuxième avis à leur adresse postale. Au besoin, le Ministère et le gouvernement de l'Ontario devraient demander des modifications de loi pour s'assurer que le Ministère dispose de la souplesse nécessaire pour communiquer avec les conducteurs à l'adresse de leur choix.

Recommandation 2

Le ministère des Transports devrait prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que tous les Avis de suspension et les Avis

²⁷ *Code de la route*, par. 52 (1).

sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire sont envoyés à l'adresse choisie par le conducteur – c.-à-d. l'adresse résidentielle ou l'adresse postale – et notamment chercher à obtenir toute modification requise au *Code de la route*.

Suspension-surprise : L'avis est dans le courrier

- 75 Même lorsqu'il fonctionne comme prévu, le système utilisé par le Ministère pour les envois postaux des avis de suspension de permis pour amendes impayées est fondamentalement problématique, car un avis est envoyé par la poste le jour même où la suspension prend effet. Alors que les conducteurs devraient avoir déjà reçu un Avis d'infraction et un Avis d'amende et d'échéance les avertissant d'une suspension possible de leur permis, l'avis qui leur indique que cela s'est effectivement produit ne leur est pas envoyé d'avance. Il y a donc un laps de temps intégré entre la date de suspension du permis et la date de la livraison de l'avis, durant lequel le conducteur n'a guère moyen de savoir qu'il ne devrait pas conduire. La vitesse du service postal varie un peu partout dans la province et il faut parfois plusieurs jours pour que des avis arrivent à destination.
- 76 Ce système est en vigueur depuis octobre 1997. Auparavant, si vous aviez une amende impayée, le Ministère vous envoyait un avertissement indiquant que votre suspension était « en instance » et prendrait effet dans les 21 jours si votre amende restait impayée. Si vous régliez votre amende à temps, la suspension était annulée; si vous ne le faisiez pas, votre permis était suspendu après 21 jours, sans autre préavis.
- 77 Nos enquêteurs ont examiné une note d'information du Ministère, datant de 1998, selon laquelle ces avis de suspension en instance incitaient de **30 à 50 %** des conducteurs à payer leurs amendes en souffrance et à éviter la suspension de leur permis avant la date limite. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une comparaison exacte, seulement **8 %** environ des conducteurs dont le permis a été suspendu pour amendes impayées en 2016 ont réglé leurs amendes dans les 15 jours suivant la suspension. Ceci mène à penser qu'imposer une suspension de permis ne motive pas les conducteurs à payer leurs amendes aussi efficacement que de leur donner une dernière chance de le faire dans un délai limité. En d'autres termes, une date limite connue des conducteurs semble les inciter davantage à se mettre en conformité qu'une sanction inconnue d'eux.
- 78 Les responsables ministériels que nous avons interviewés n'ont pas été en mesure de nous expliquer pourquoi le délai de grâce avait été supprimé, vu que deux décennies s'étaient passées depuis. Toutefois, la note d'information de 1998 indique ce qui suit :

Le délai de grâce de 21 jours a été supprimé, dans le cadre de la mise en œuvre du programme de frais de rétablissement du permis de conduire, afin de rationaliser les processus opérationnels du Ministère, d'améliorer la collecte des amendes impayées et de mieux inciter les conducteurs à régler leurs amendes en temps voulu.

- 79 Une autre partie de cette note d'information fait cette observation : « On s'attend à ce que ce changement de politique améliore le nombre de conducteurs qui paient leurs amendes avant la date d'échéance et réduise le nombre d'amendes impayées. » Mais une justification différente a été donnée dans un document ministériel datant de 2014-2015 (analyse commerciale de l'utilisation du courrier recommandé) que nous avons examiné et selon lequel le changement effectué en 1997 avait pour but de réduire le nombre des annulations de suspension que le Ministère devait traiter.

Rapports de correspondance – Les histoires de Raymond, Kevin et Robert

- 80 Parmi les nombreux conducteurs à qui nous avons parlé et chez qui les méthodes d'envoi postal du Ministère créaient la confusion, il y avait Raymond, marié et père de famille, résidant à Scarborough, qui a été arrêté par la police alors qu'il conduisait en mars 2009. Le policier a informé Raymond que son permis avait été suspendu en 2005, car il avait omis de payer une amende qu'il avait reçue pour ne pas avoir mis sa ceinture de sécurité. Bien que le Ministère nous ait fourni une copie de l'avis envoyé à Raymond, celui-ci nous a dit qu'il n'avait jamais reçu cet avis, même si l'adresse inscrite sur son permis était exacte et qu'il vivait au même endroit depuis des années.
- 81 Kevin a reçu une lettre le 14 août 2017, lui disant que son permis de conduire de véhicules utilitaires avait été suspendu pour amendes impayées le 9 août 2017. Il a dit au Ministère qu'il ignorait complètement qu'il conduisait illégalement durant ces cinq jours et il a demandé pourquoi il n'avait pas été informé avant la suspension. La réponse du Ministère a été la suivante : « Tout est mis en œuvre pour que les conducteurs soient informés de la suspension de leur permis » et l'Avis d'amende et d'échéance envoyé par le tribunal des infractions provinciales informe les conducteurs de « la possibilité d'une suspension de permis ». Cet avis était clairement insuffisant pour Kevin, qui a besoin de son permis de conduire pour gagner sa vie et qui n'avait pas la moindre idée qu'il pouvait le perdre à cause d'une contravention impayée.
- 82 Robert, qui est conducteur d'autobus, nous a déclaré qu'il avait appris par son employeur que son permis avait été suspendu, avant même que l'avis n'arrive par la poste. Il nous a dit qu'il n'avait pas payé son amende intentionnellement parce qu'il comptait contester la contravention devant le tribunal et car on lui

avait dit que le tribunal communiquerait avec lui le moment venu. Robert n'avait pas la moindre idée que son permis – et par définition, son emploi – était menacé.

Retour du délai de grâce?

- 83** En examinant les pour et les contre d'une réintroduction du délai de grâce relativement à la suspension des permis de conduire, l'analyse commerciale faite en 2014-2015 a aussi averti que les recettes du Ministère provenant des frais de rétablissement pourraient s'en trouver réduites :

Le fait d'accorder un délai aux conducteurs dont le permis a été suspendu pour défaut de paiement des amendes d'infraction routière entraînera l'annulation d'un grand nombre de suspensions, car les conducteurs s'empresseront de payer leurs amendes avant que la suspension de leur permis ne prenne effet. Ceci pourrait réduire d'environ 11 millions \$ par année les recettes provenant de la réglementation ... du rétablissement des permis de conduire.

- 84** En avril 2017, le Ministère a préparé un « document d'options » en réponse à des articles du *Toronto Star* sur les suspensions de permis pour amendes impayées, qui comprenait une évaluation des avantages et des inconvénients de rétablir une période de notification de pré-suspension, comme suit :

Avantages :

- Permet [au ministère des Transports] d'accorder un délai de grâce entre l'ordonnance [du ministère du Procureur général] et la suspension effective.
- Indique d'avance une date ferme pour la suspension du permis.
- Peut créer chez le conducteur un sentiment d'urgence pour payer l'amende.
- Donne au conducteur un autre préavis d'une suspension en instance du permis.

Inconvénients :

- Les coûts de changement [de la technologie de l'information] et les frais postaux potentiels.
- N'élimine pas la possibilité que les conducteurs évitent d'accepter l'avis ou déclarent qu'« ils n'ont pas reçu d'avis ».
- Exigera des modifications de lois, de politiques et de processus opérationnels.
- Augmentera les coûts et les pertes de revenus pour suspensions annulées.

- Exigera l'accord [du ministère du Procureur général] et des municipalités.

- 85** Ce document d'information laisse entendre que l'un des principaux facteurs pour ne pas rétablir un délai de grâce est d'ordre financier. Bien que les frais de rétablissement fonctionnent selon le principe de recouvrement des coûts, il semble que le Ministère s'inquiète des pertes de tels revenus ainsi que des dépenses liées à la mise en œuvre des changements technologiques requis. Bien qu'un délai de grâce puisse encourager les conducteurs à payer rapidement leurs amendes, ceci ne serait pas forcément avantageux pour le Ministère, sur le plan financier, car les municipalités conservent les paiements des amendes pour infractions provinciales²⁸.
- 86** Le document cite aussi parmi les « inconvénients » le besoin de changer la loi, bien que le libellé du *Code de la route* n'ait pas changé quand le Ministère a renoncé au délai de grâce en 1997²⁹. La Loi a toujours prévu que le Ministère « suspend » un permis quand il est informé d'une ordonnance de suspension rendue par un tribunal.
- 87** Malgré les avantages évidents que présenterait le rétablissement d'un délai de grâce pour les conducteurs, la plupart des représentants du gouvernement à qui nous avons parlé étaient opposés à cette idée. Un gestionnaire du Ministère a fait valoir que les conducteurs recevaient déjà deux « préavis de suspension » – la contravention originale et l'Avis d'amende et d'échéance provenant du tribunal. Un autre gestionnaire a exprimé le même point de vue, en posant cette question : « Ne serait-ce pas en faire un peu trop? »
- 88** Toutefois, le délai de grâce n'est pas un concept nouveau pour le Ministère. En réponse à nos demandes de renseignements, il a indiqué 14 situations différentes dans lesquelles les conducteurs obtiennent un délai avant la suspension de leurs permis – par exemple, dans les cas de suspensions pour raisons médicales. Bien que ces suspensions soient quelque peu différentes parce que les conducteurs n'ont généralement pas reçu d'avis préalable de quelque source que ce soit, elles montrent néanmoins la capacité du Ministère à avertir les conducteurs que leur permis *sera* suspendu avant l'entrée en vigueur de la suspension.

²⁸ Les municipalités conservent les recettes provenant des amendes, exception faite de la suramende compensatoire des victimes. Lorsqu'un conducteur paie une amende en souffrance par l'entremise de ServiceOntario, le gouvernement provincial conserve une partie de l'amende.

²⁹ Le par. 46 (3) du *Code de la route* stipule que, « lorsqu'il est informé » d'une ordonnance de suspension, le registrateur suspend le permis de conduire d'un conducteur. Ce paragraphe est resté inchangé depuis 1993.

- 89 Une seule autre province, le Nouveau-Brunswick, suspend les permis de conduire sans aucun délai de grâce³⁰. La Saskatchewan, le Québec, le Territoire du Yukon et Terre-Neuve-et-Labrador suspendent les permis de conduire pour amendes impayées, mais uniquement après avoir avisé expressément les conducteurs d'une suspension imminente, en leur accordant un délai de grâce pour payer leurs amendes³¹.
- 90 Étant donné les graves conséquences d'une suspension de permis de conduire pour amendes impayées, l'équité exige que le ministère des Transports donne aux conducteurs un préavis précis des suspensions imminentes, ainsi que des renseignements sur les mesures qu'ils doivent prendre pour les éviter. Le Ministère devrait garantir que le délai de grâce préalable à la suspension est suffisant pour que l'avis arrive par la poste au conducteur, permettant à celui-ci d'éviter la suspension s'il le désire.
- 91 Certains des représentants ministériels que nous avons interviewés ont laissé entendre que des modifications législatives seraient nécessaires afin de rétablir un délai de grâce pour la suspension des permis de conduire, même si le libellé de la loi n'a pas changé depuis l'époque où il existait un délai de grâce. Toutefois, si le Ministère est d'avis que des modifications législatives s'avèrent nécessaires pour apporter ce changement, il devrait prendre les mesures qui s'imposent à cet égard.

Recommandation 3

Le ministère des Transports devrait prendre toutes les mesures nécessaires pour donner aux conducteurs un préavis précis de la suspension imminente de leur permis de conduire, ainsi que des renseignements sur les mesures qu'ils doivent prendre pour éviter cette suspension. Le Ministère devrait garantir que le délai de grâce préalable à la suspension est suffisant pour que l'avis arrive par la poste au conducteur, permettant à celui-ci de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter la suspension s'il le désire. Le Ministère devrait rechercher toutes les modifications qui seraient nécessaires au *Code de la route* afin d'accorder un délai de grâce préalable à la suspension du permis.

³⁰ Au Nouveau-Brunswick, par contre, les avis de suspension sont envoyés par courrier recommandé et non pas par courrier ordinaire.

³¹ De plus, le Nunavut peut annuler un permis de conduire pour amendes impayées « lorsque le délai de paiement de l'amende est écoulé et que l'amende est payée ». *Motor Vehicles Act*, RSNWT 1988, chap. M-16, par. 102 (1).

Aider les conducteurs à se venir en aide

- 92** Les conducteurs sont légalement tenus de mettre à jour leur adresse résidentielle dans les six jours qui suivent leur déménagement³². Ils peuvent changer leur adresse en ligne ou en personne dans un centre de ServiceOntario³³. Toutefois, beaucoup oublient ou négligent de le faire – comme l'ont confirmé bon nombre de conducteurs que nous avons interviewés.
- 93** Le Ministère a pris certaines mesures pour rappeler aux conducteurs qu'ils doivent actualiser leur adresse, y compris grâce à certaines annonces sur le Web. Toutefois, étant donné l'importance de l'exactitude des adresses, le Ministère devrait examiner d'autres moyens de rappeler aux conducteurs de faire des mises à jour et souligner les conséquences potentielles d'une omission de le faire, notamment au moyen d'affiches, de messages de sensibilisation du public, de panneaux de signalisation routière et d'autres méthodes de communication. Ainsi, le Ministère pourrait envisager d'établir des partenariats avec des entreprises de location de camions et d'autres commerces de déménagement, afin de mieux sensibiliser le public à l'importance de changer l'adresse inscrite sur un permis de conduire dans les six jours qui suivent un déménagement et un changement de résidence.

Recommandation 4

Le ministère des Transports devrait examiner et instaurer des moyens de rappeler aux conducteurs d'actualiser leur adresse sur leur permis de conduire et souligner l'importance de le faire.

- 94** Le Ministère devait aussi envisager de moderniser les méthodes qu'il utilise pour aviser les conducteurs. Non seulement les courriels, les messages-textes et d'autres formes de communication électronique sont désormais utilisés par la plupart des conducteurs, mais les coordonnées électroniques personnelles ne changent généralement pas quand quelqu'un déménage à une nouvelle adresse dans la province. Le Ministère devrait envisager la faisabilité de telles méthodes de communication, en tant que moyens supplémentaires ou autres de joindre les conducteurs. Il devrait aussi explorer d'autres mécanismes, comme un portail en ligne que les conducteurs pourraient utiliser pour obtenir des mises à jour en temps réel du statut de leur permis.
- 95** Durant cet examen, le Ministère devrait consulter les Services numériques de l'Ontario, qui ont été créés en 2017 pour appuyer les efforts du gouvernement

³² Règl. de l'Ont. 340/94 pris en application du *Code de la route*, par. 33 (1).

³³ « Changer l'adresse sur le permis de conduire, le certificat d'immatriculation et la carte Santé », ServiceOntario, en ligne : <https://www.ontario.ca/fr/page/changez-ladresse-sur-permis-de-conduire-le-certificat-dimmatriculation-et-votre-carte-sante>

afin de devenir une organisation numérique de premier plan. Les Services numériques de l'Ontario travaillent avec les ministères et d'autres intervenants clés pour repenser les services gouvernementaux en fonction des besoins de l'utilisateur final³⁴.

- 96 L'idée des communications numériques n'est pas nouvelle pour le Ministère, qui permet déjà aux conducteurs de s'inscrire à des rappels par courriel pour renouveler les vignettes de validation de leurs plaques d'immatriculation³⁵. De plus, ServiceOntario permet aussi aux conducteurs d'effectuer des transactions en ligne, notamment le renouvellement de leurs permis, la mise à jour de leurs adresses et le paiement d'amendes liées à la conduite automobile et de frais de rétablissement.

Recommandation 5

Le ministère des Transports devrait explorer, et si possible, mettre en œuvre des méthodes additionnelles ou autres pour aviser les conducteurs de renseignements importants sur leur permis de conduire, par exemple les courriels et les messages-textes.

Recommandation 6

Lors de cet examen, le Ministère devrait explorer des solutions numériques, comme un portail en ligne unifié pour les renseignements personnels sur la conduite, qui permettrait aux conducteurs d'avoir accès à des mises à jour en temps réel sur le statut de leur permis de conduire.

Recommandation 7

Le Ministère devrait consulter les Services numériques de l'Ontario au sujet de solutions numériques, comme les communications électroniques et les portails en ligne, pour informer les conducteurs de renseignements importants au sujet de leur permis.

- 97 Certains des conducteurs que nous avons interviewés ont suggéré que le Ministère envoie des avis supplémentaires ou périodiques au sujet des permis suspendus ou annulés, tandis que d'autres ont proposé que les avis soient envoyés par courrier recommandé, la signature du destinataire étant requise à la livraison. Cependant, notre enquête n'a pas permis de prouver que l'une ou l'autre de ces méthodes serait plus efficace. L'envoi d'avis supplémentaires ou de lettres recommandées ne sera d'aucune utilité si les adresses sont périmées ou erronées de toute autre manière. Le Ministère utilise le courrier recommandé

³⁴ « Lancement des Services numériques de l'Ontario », Gouvernement de l'Ontario (29 mai 2017), en ligne : <https://www.ontario.ca/fr/page/nouvelles-du-secrtaire#2017-mai-29>

³⁵ Renouveler une vignette d'immatriculation, en ligne : <https://www.ontario.ca/fr/page/renouveler-une-vignette-dimmatriculation>

pour aviser les conducteurs de suspensions liées à des condamnations criminelles, comme la loi l'exige, mais ceci coûte plus cher que le courrier ordinaire et un pourcentage important de ces avis sont néanmoins retournés au Ministère comme non distribuables.

Approche proactive plutôt que réactive

- 98 Plusieurs des responsables ministériels que nous avons interviewés étaient d'avis qu'il incombe aux conducteurs de vérifier que leur permis est valide. Certains ont même suggéré que les conducteurs pourraient s'adresser périodiquement à ServiceOntario pour vérifier le statut de leur permis. Cependant, on comprend mal pourquoi un conducteur penserait à le faire. Le Ministère a pris peu de mesures proactives, voire aucune, pour aviser les conducteurs que leur permis de conduire sera suspendu en raison d'amendes impayées, et moins encore pour les aviser qu'ils devraient vérifier le statut de leur permis au cas où un avis de suspension ne leur serait pas parvenu.
- 99 Un conseiller principal en politiques nous a dit qu'il n'était au courant d'aucune initiative proactive visant à sensibiliser les conducteurs aux conséquences d'amendes impayées. Il a déclaré que l'approche du Ministère est « plus réactive – une fois que votre permis est suspendu, c'est alors que nous communiquons avec vous ». Le registrateur adjoint n'avait pas connaissance lui non plus du moindre document d'information publié par le Ministère sur les suspensions de permis pour amendes impayées. En fait, personne n'a été en mesure de nous indiquer l'existence d'avis ministériels tant aux tribunaux municipaux que dans les bureaux de ServiceOntario, informant les conducteurs des conséquences du non-paiement de leurs amendes de circulation routière.
- 100 Comme Mike l'a dit en entrevue avec nos enquêteurs : « Je ne pouvais vraiment pas penser que quelque chose comme un non-paiement pourrait entraîner la suspension de mon permis sans que je le sache. »
- 101 Un gestionnaire de tribunal que nous avons interviewé a partagé ce point de vue :

Beaucoup de gens qui viennent dans ces tribunaux sont comme vous et moi. Ce sont tout simplement des gens ordinaires. Un jour, ils ont eu une contravention. Ils l'ont peut-être collée sur leur frigo et ils n'y ont pas beaucoup prêté attention. Ils pensent que c'est comme une amende pour stationnement. Et puis, quelque chose de grave arrive à leur permis. Je ne dis pas qu'ils ne sont pas responsables de cette contravention. **Ils sont absolument responsables de cette contravention. C'est une**

accusation portée par un policier... mais je compatis avec les gens qui ne sont peut-être pas au courant des conséquences.

- 102** En septembre 2017, le Ministère nous a dit qu'il réviserait sa publication « Ligne médiane » – qui est envoyée par la poste avec chaque demande de renouvellement d'immatriculation du véhicule et de permis de conduire (à environ 4,5 à 6 millions de ménages chaque année) – pour y inclure des renseignements sur les conséquences du non-paiement des amendes liées à la conduite automobile.
- 103** Il a effectué ce changement en avril 2018 et la nouvelle Ligne médiane (voir reproduction ci-dessous) inclut une rubrique « Amendes impayées » avec cet avertissement :

Si vous n'avez pas payé une amende, votre permis de conduire sera suspendu. Vous ne pourrez pas renouveler vos immatriculations. Une fois toutes les amendes payées, vous pourrez faire rétablir votre permis de conduire et renouveler vos immatriculations. Pour en savoir plus ou pour payer une amende, rendez-vous sur la page ServiceOntario.ca/payerlesamendes.

Ligne médiane

Infocentre ServiceOntario :
1 800 387-3445 ou 416 235-2999 dans la région du grand Toronto
Site Web :
www.ontario.ca/transports
Utilisateurs d'ATS seulement :
1 866 471-8929 ou 905 704-2426 à Niagara

VEILLER À LA SÉCURITÉ SUR LES ROUTES DE L'ONTARIO



Surpris à conduire avec facultés affaiblies? Ça va vous coûter cher.

Les conducteurs aux facultés affaiblies par la drogue sont passibles des mêmes sanctions que ceux qui conduisent sous l'influence de l'alcool.

Lors du contrôle routier – Amende de 198 \$ et suspension du permis pour 3 à 30 jours.

Après une évaluation par un expert – Amende de 198 \$, suspension du permis pour 90 jours et véhicule mis en fourrière pendant 7 jours.



Soyez attentifs et visibles

Automobilistes – Cédez le passage aux piétons aux intersections, aux passages protégés pour piétons, aux passages pour élèves et aux passages pour piétons.

Piétons – Traversez aux feux de circulation, aux intersections balisées ou aux passages protégés pour piétons.



Sécurité à vélo – Gardez une distance d'un mètre entre votre voiture et le vélo lors d'un dépassement. Amende de 110 \$ et 2 points d'inaptitude si vous êtes reconnu coupable.



Au volant, soyez vigilant!

Si rien ne change, la distraction au volant demeurera l'une des principales causes de décès sur les routes de l'Ontario. Si vous êtes reconnu coupable, la distraction au volant vous coûtera une amende de 490 \$, en plus de 3 points d'inaptitude.



Ralentir et changer de voie – Les conducteurs doivent ralentir et changer de voie lorsqu'ils approchent d'une voiture de police, d'un camion de pompiers, d'une ambulance ou d'une dépanneuse arrêtés sur l'accotement avec les gyrophares allumés. Amende de 490 \$ et 3 points d'inaptitude si vous êtes reconnu coupable.



Permis de conduire Plus

Une solution de rechange pratique et sûre au passeport canadien pour les personnes qui vont souvent aux États-Unis*. Pour faire une demande, visitez le www.serviceontario.ca.

* Important : Non valide pour entrer aux États-Unis par la voie des airs.

Programme Air pur

Les véhicules légers qui ont sept ans ou plus doivent subir une analyse des émissions tous les deux ans. Consultez votre avis de renouvellement pour savoir si vous devez en faire une bientôt.

La première analyse des émissions Air pur pour un véhicule léger est désormais gratuite, et il n'est plus nécessaire d'en faire une au moment de la vente ou du transfert du véhicule. Vous pouvez vérifier l'historique des analyses des émissions d'un véhicule avant de l'acheter. Les véhicules dont l'attestation est conditionnelle doivent être entièrement réparés avant le cycle d'analyse suivant.

Pour en savoir plus, visitez le www.airpur.com ou téléphonez au 1 888 758-2999; ATS : 1 855 515-2759.



Amendes impayées

Si vous n'avez pas payé une amende, votre permis de conduire sera suspendu. Vous ne pourrez pas renouveler vos immatriculations. Une fois toutes les amendes payées, vous pourrez faire rétablir votre permis de conduire et renouveler vos immatriculations. Pour en savoir plus ou pour payer une amende, rendez-vous sur la page ServiceOntario.ca/payerlesamendes.

Des enfants à bord? Zone sans fumée

Amende d'un maximum de 125 \$ si vous fumez dans un véhicule automobile où se trouvent des passagers de moins de 16 ans : c'est illégal.

Pour en savoir plus, visitez le www.ontario.ca/sansfumee ou téléphonez au 1 866 532-3161; ATS : 1 800 387-5559.



Les voies réservées aux véhicules multioccupants (VMO)

sur les autoroutes sont destinées aux véhicules transportant au moins deux personnes, ainsi qu'aux autobus, aux véhicules dotés d'une plaque d'immatriculation verte et aux véhicules d'urgence (police, pompiers, ambulance). Amende de 110 \$ et 3 points d'inaptitude si vous êtes reconnu coupable de mauvais usage de la voie.

Pour en savoir plus, consultez la page www.ontario.ca/transports.



Les renseignements personnels sont recueillis par le ministère des Transports de l'Ontario (MTO) en vertu de l'article 205 du Code de la route. Seuls les demandeurs autorisés qui ont conclu une entente contractuelle avec le MTO peuvent obtenir des renseignements sur l'adresse à des fins comme l'application de la loi, la signification de documents juridiques, l'assurance automobile, la vérification de renseignements sur l'institution financière, le recouvrement de dettes et la perception de péages. Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web du MTO au www.mto.gov.on.ca/french/about/collection.shtml, visitez un centre ServiceOntario (avis public affiché) ou téléphonez à l'InfoCentre ServiceOntario au 416 235-2999 ou au 1 800 387-3445.

Figure 1 : Page de Ligne médiane – la flèche indique l'avertissement au sujet des amendes impayées.

- 104 Bien que cette mesure s'avère positive, la suspension d'un permis constitue une conséquence grave dont tous les conducteurs doivent avoir connaissance et une seule méthode de communication est de toute évidence insuffisante. Le ministère des Transports est le principal responsable de l'administration des permis de conduire dans la province. Il devrait travailler avec ses partenaires, dont la police, le ministère du Procureur général, les tribunaux, les municipalités et ServiceOntario pour informer proactivement les conducteurs que leur permis de conduire sera suspendu en cas de non-paiement d'amendes liées à la conduite automobile. Parmi les nombreux moyens de communication qu'il pourrait utiliser pour faire passer ce message aux conducteurs figurent les affiches informatives, les panneaux de signalisation routière, les médias sociaux et la publicité dans la presse écrite, à la radio et à la télévision. Ce type de sensibilisation du public pourrait également se solder par un recouvrement plus rapide et plus efficace des amendes et permettre d'aviser de manière proactive les conducteurs que leurs permis seront suspendus s'ils omettent de régler les amendes.

Recommandation 8

Le ministère des Transports devrait travailler avec ses partenaires, dont la police, le ministère du Procureur général, les tribunaux, les municipalités et ServiceOntario pour informer proactivement les conducteurs que leur permis sera suspendu s'ils ne paient pas leurs amendes liées à la conduite automobile.

- 105 Le Ministère devrait aussi revoir le contenu de son site Web pour s'assurer qu'il fournit des renseignements clairs sur le processus de suspension des permis en raison d'amendes impayées, dont les échéances de paiement, les conséquences d'amendes impayées, les répercussions de la conduite pendant la suspension du permis et les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire. Le Ministère devrait travailler avec ses organismes partenaires pour garantir que des renseignements similaires sont aussi communiqués sur leur site Web.

Recommandation 9

Le ministère des Transports devrait revoir le contenu de son site Web pour s'assurer qu'il donne des renseignements clairs sur le processus de suspension des permis en raison d'amendes impayées, dont les échéances de paiement, les conséquences d'amendes impayées, les répercussions de la conduite pendant la suspension du permis et les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire.

Recommandation 10

Le ministère des Transports devrait travailler avec ses organismes partenaires pour garantir que le site Web de chacun d'entre eux donne des renseignements clairs sur le processus de suspension des permis en raison d'amendes impayées.

- 106** De plus, le Ministère pourrait donner aux conducteurs un moyen de vérifier le statut de leur permis sans avoir à se rendre dans un centre de ServiceOntario, par l'entremise d'un service qu'il propose déjà. L'outil en ligne « Vérification du permis de conduire » est disponible sur son site Web, au coût de 2 \$ par numéro de permis, et il indique si un permis de conduire est valide ou non³⁶. À l'heure actuelle, ce service est principalement utilisé par les compagnies de location de voitures pour vérifier que les personnes qui louent un véhicule ont un permis valide, mais nous avons été informés que le Ministère envisage d'en faire un service gratuit pour le public.
- 107** J'appuie fortement cette initiative et recommande que le Ministère mette gratuitement en ligne ce vérificateur de statut des permis à la disposition du public. Le Ministère devrait aussi promouvoir cet outil dans le cadre de ses efforts de sensibilisation des conducteurs à leur obligation de payer leurs amendes et de vérifier que leur permis est valide. Cette initiative pourrait mieux faire connaître aux conducteurs leurs obligations et éviter davantage de suspensions de permis par surprise.

Recommandation 11

Le ministère des Transports devrait permettre aux membres du public de vérifier le statut de leur permis de conduire en ligne, gratuitement.

Recommandation 12

Le ministère des Transports devrait sensibiliser le public à l'outil de vérification en ligne du statut des permis de conduire pour que les conducteurs connaissent l'existence de ce site Web et comprennent leur obligation de vérifier le statut de leur permis.

³⁶ Vérification du permis de conduire, ministère des Transports, en ligne : <https://www.dlc.rus.mto.gov.on.ca/dlc/OrderForm.aspx?Lang=fr>.

Perdu dans l'interprétation : Problèmes de communication

108 Beaucoup de conducteurs nous ont dit que, même quand ils avaient reçu un Avis de suspension ou un Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire envoyé par le Ministère, les renseignements donnés et leur présentation les avaient laissés perplexes quant au statut de leurs permis et quant aux mesures qu'ils devraient prendre, le cas échéant, pour obtenir un rétablissement de ceux-ci. Plusieurs nous ont dit qu'ils auraient fait quelque chose pour éviter une suspension de leurs permis s'ils avaient reçu des avis plus clairs.

Avis de suspension

109 Quand votre permis est suspendu, vous recevez un Avis de suspension par courrier ordinaire envoyé par le Ministère – un document recto verso, tout en MAJUSCULES, avec l'anglais à gauche et le français à droite. L'avis est rempli de renseignements. Le premier paragraphe fait référence à la suspension de votre permis pour non-paiement et aux répercussions exactes de la suspension sur les permis de conduire PLUS et certaines transactions concernant les véhicules. Le paragraphe suivant fait de nouveau référence à votre suspension et indique qu'elle pourrait avoir des retombées sur l'exécution de certaines transactions liées aux véhicules. Le troisième paragraphe comprend des renseignements sur le moyen de payer des amendes à ServiceOntario ou aux bureaux de la cour provinciale.

110 Ce n'est qu'au quatrième paragraphe, près du bas de la page, que vous êtes réellement averti : « ARRÊTEZ DE CONDUIRE ». Après viennent des renseignements sur les frais de rétablissement et les lieux de paiement.

111 Le verso de l'avis comprend :

- une autre mise en garde vous enjoignant d'arrêter de conduire;
- une référence aux conséquences de la conduite avec un permis suspendu;
- des renseignements sur la façon de renvoyer votre permis de conduire non valide;
- un rappel vous demandant de lire attentivement le recto de l'avis et/ou de communiquer avec le Ministère pour plus de renseignements;
- un avertissement vous disant que si les frais de rétablissement et/ou la sanction monétaire ne sont pas payés, votre permis sera annulé sans autre avis;
- des détails sur la façon de payer les frais et les amendes;
- une référence aux exigences supplémentaires qui pourraient s'appliquer si vous n'obtenez pas le rétablissement de votre permis de conduire dans l'année qui vient.

- 112** Le verso de l'avis comprend aussi plusieurs paragraphes qui ne s'appliquent qu'aux conducteurs dont le permis a été suspendu pour des infractions au *Code criminel*, comme une conduite avec facultés affaiblies.
- 113** Le Ministère reconnaît depuis longtemps que le format et le contenu de l'Avis de suspension ne sont pas idéaux. Un « plan de proposition » ministériel datant de février 2014 a répertorié certains problèmes d'accès, comme l'absence d'un langage clair et simple et la médiocrité de la typographie. Aucun changement n'en a résulté, bien que nous ayons été informés qu'un projet est en cours pour garantir la conformité des avis à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aux autres normes gouvernementales d'ici 2020.
- 114** En juillet et août 2015, après que le personnel de l'Ombudsman a exprimé ses préoccupations quant au format et au libellé de l'avis, le Ministère a travaillé à un projet pilote de quatre semaines avec l'Unité de l'application des sciences du comportement, au Secrétariat du Conseil du Trésor, pour étudier les effets de différentes versions de l'avis sur le comportement des conducteurs. Cinq versions différentes de l'avis ont été mises à l'essai pour voir si certains changements permettraient d'améliorer le taux de paiement des amendes et des frais de rétablissement, mais le projet a conclu que la modification du libellé n'avait pas d'effet important et le Ministère a décidé de ne rien changer.
- 115** Néanmoins, cet avis a continué de susciter des préoccupations, comme nous l'avons découvert dans un courriel envoyé en janvier 2017 par un gestionnaire du Ministère à d'autres cadres de direction. Ce courriel soulevait plusieurs questions au sujet de l'avis – incluant les commentaires suivants :
- [L'utilisation de TOUT EN MAJUSCULES] donne l'impression que nous crions... est-ce qu'il y a une raison pour laquelle tout est en MAJUSCULES?
- Combien de personnes ont un [permis de conduire PLUS]? Je présume que la plupart des conducteurs n'en ont pas. Dans ce cas, pourquoi mettons-nous tant ce point au premier plan de la lettre?
- Serait-il préférable de mettre « Arrêtez de conduire » en tout premier, au début de la lettre?
- 116** Nous avons été informés que les observations de ce gestionnaire avaient été faites dans le cadre des travaux du Ministère sur un projet visant à empêcher les conducteurs dont le permis est suspendu de renouveler leurs plaques d'immatriculation. Cependant, elles n'avaient donné lieu à aucun changement à l'Avis de suspension car elles dépassaient l'échéancier et la portée du projet.

Sans direction – L’histoire de Darcy

- 117** Darcy, une mère de famille qui réside à Carleton Place et qui devait conduire plusieurs heures par jour pour aller à son travail ainsi qu'à l'école et à la garderie de ses enfants, a payé son amende pour excès de vitesse en septembre 2012, après une suspension de son permis le mois précédent. Toutefois, elle a omis de payer les frais de rétablissement de son permis. Bien que la suspension de son permis ait pris fin, en théorie, quand elle a payé son amende, il est resté annulé pendant plus de trois ans car elle n'avait pas payé les frais de rétablissement.
- 118** Darcy nous a dit qu'elle n'avait reçu aucun avis du Ministère au sujet de la suspension de son permis ou des frais de rétablissement. En 2016, quand elle a découvert que son permis n'était plus valide et qu'elle s'est plainte auprès de son député provincial, on lui a dit ceci : « Il incombe au conducteur de s'assurer que son permis est valide. » Frustrée, Darcy a répondu ceci :
- J'ai été titulaire d'un permis valide (ou que je croyais valide) pendant près de 30 ans et je n'ai jamais pris l'initiative de communiquer avec le Ministère pour vérifier que mon permis était valide. Est-ce une pratique courante? Les gens sont-ils censés appeler le Ministère ou se présenter régulièrement à ServiceOntario pour vérifier que leur permis est valide? Je n'ai absolument pas pu trouver la MOINDRE directive à ce sujet, partout où j'ai cherché.
- 119** Pour Darcy, les conséquences d'un permis annulé à son insu ont été graves. Elle nous a dit qu'elle avait dû passer trois examens de délivrance graduelle des permis, au coût de 236 \$ en frais d'examen, plus trois jours d'absence au travail.
- 120** De nombreux représentants ministériels à qui nous avons parlé ont reconnu que les avis sont difficiles à comprendre. Un haut fonctionnaire du Ministère a déclaré que l'Avis de suspension devrait « absolument » être plus clair. Un autre a dit que les avis devraient éviter d'employer un jargon et une formulation qui n'ont de sens que pour les employés du Ministère. Un conseiller principal en affaires a souligné que le Ministère devrait se souvenir que les avis sont envoyés à « des gens ordinaires », dont la plupart ne sont pas avocats.
- 121** Fournir des renseignements plus clairs aux conducteurs dont le permis a été suspendu sur le statut de leur permis et sur les mesures qu'ils doivent prendre pour obtenir un rétablissement de celui-ci présente de grands avantages potentiels. Ceci favoriserait la sécurité routière en garantissant que les conducteurs savent qu'ils doivent cesser de conduire et pourrait améliorer le recouvrement des amendes impayées du fait que les conséquences d'un non-paiement sont communiquées plus clairement.

- 122** Les piètres résultats du projet pilote du Ministère en 2015, qui visait à essayer différentes versions de l’avis, ont montré les défis que pose une amélioration de son efficacité. Mais la difficulté de la tâche n’excuse en rien l’inaction. Le Ministère devrait procéder à un examen de l’Avis de suspension pour s’assurer qu’il utilise un langage clair et simple afin de communiquer les renseignements de manière compréhensible. Il devrait faire appel à des experts internes et externes en matière de comportement des conducteurs et d’accès aux renseignements pour la refonte des avis. L’obligation de cesser de conduire et les mesures à prendre pour obtenir un rétablissement du permis devraient être bien mises en évidence.
- 123** De plus, le Ministère devrait étudier la possibilité d’adapter les avis aux circonstances individuelles. Par exemple, il pourrait envoyer des avis différents selon la nature de la suspension et la situation du conducteur, éliminant les renseignements sur les suspensions en vertu du *Code criminel* ou sur les permis de conduire PLUS quand ils ne sont pas pertinents. L’avis devrait aussi informer proactivement les conducteurs à propos des ressources électroniques qui peuvent les aider à comprendre et régler les problèmes posés par leur permis – comme l’outil de vérification du statut des permis en ligne du Ministère.

Recommandation 13

Le ministère des Transports devrait procéder à un examen de l’Avis de suspension et le réviser en utilisant un langage clair et simple pour communiquer les renseignements de manière compréhensible.

Recommandation 14

Le ministère des Transports devrait faire appel à des experts internes et externes en matière de comportement des conducteurs et d’accès aux renseignements pour procéder à la refonte de l’Avis de suspension.

Recommandation 15

Afin de maintenir la sécurité routière pour tous les conducteurs, le ministère des Transports devrait s’assurer que l’Avis de suspension révisé souligne le fait que les conducteurs doivent cesser de conduire, ainsi que les mesures nécessaires pour obtenir le rétablissement de leur privilège de conduire.

Recommandation 16

Le ministère des Transports devrait étudier la possibilité d’adapter l’Avis de suspension à la situation particulière du destinataire et n’inclure que les renseignements pertinents.

Recommandation 17

Le ministère des Transports devrait s'assurer que l'Avis de suspension informe proactivement les conducteurs à propos des ressources électroniques disponibles pour les aider à comprendre et régler les problèmes posés par leur permis de conduire.

Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire

- 124** Bon nombre de problèmes rencontrés sur l'Avis de suspension, y compris sa complexité, son langage déroutant et sa médiocre présentation, frappent aussi l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire. Une fois que vous avez réglé votre amende impayée, vous recevez cet avis qui vous informe de toute mesure supplémentaire à prendre pour rétablir la validité de votre permis. Cet avis, qui est lui aussi TOUT EN MAJUSCULES, avec l'anglais d'un côté et le français de l'autre, existe en différentes versions adaptées aux circonstances particulières du conducteur.

Quelles exigences en suspens?

- 125** Si vous avez payé les frais de rétablissement de votre permis et n'avez pas besoin de passer d'autres examens, vous recevrez un permis de conduire temporaire et un avis vous indiquant que votre permis permanent vous sera envoyé par la poste en temps opportun. Dans ce cas, bien qu'aucune exigence ne soit en suspens, vous recevrez quand même un « Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire ».
- 126** Quand nous avons posé des questions au sujet de cet avis, qui prête clairement à confusion, un conseiller en enjeux de la Direction nous a répondu franchement ceci :

Je ne sais pas pourquoi quelqu'un dont le permis a été rétabli reçoit un document intitulé « Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire ». Ceci les incite à appeler. Ils ne lisent pas [au-delà du titre]...

- 127** Comme indiqué dans le Rapport annuel 2013-2014 de notre Bureau, le personnel de l'Ombudsman a exprimé pour la première fois ses préoccupations quant à la confusion causée par cet avis quand celui-ci était encore appelé « Avis de rétablissement ». À l'époque, il était envoyé à tous les conducteurs qui cherchaient à obtenir le rétablissement de leur permis, y compris à ceux qui avaient satisfait à toutes les exigences et à ceux qui devaient encore payer des frais ou passer des examens et dont le permis n'avait donc pas encore été rétabli. Pour ce dernier groupe, le titre était trompeur et, en réponse, le Ministère

l'a remplacé par « Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire ». Toutefois, il a continué d'envoyer le même avis aux deux groupes de conducteurs, causant fondamentalement la confusion chez l'autre groupe.

- 128** Les conducteurs sont en droit d'obtenir des renseignements clairs sur le statut de leurs permis de conduire et ne devraient pas avoir à appeler le Ministère ou ServiceOntario après avoir reçu des avis ambigus. Le Ministère devrait créer un nouvel avis ou un avis au titre modifié (p. ex., Avis de rétablissement) pour les conducteurs dont le permis a été rétabli et qui n'ont pas d'autres exigences à satisfaire. Le besoin d'un tel avis ne fera probablement qu'augmenter, car les conducteurs peuvent désormais (à compter de mai 2017) payer leurs amendes en souffrance et leurs frais de rétablissement en une seule transaction à ServiceOntario, en ligne ou en personne³⁷.

Recommandation 18

Le ministère des Transports devrait créer un nouvel avis ou un avis dont le titre a été changé (p. ex., Avis de rétablissement) à envoyer aux conducteurs dont le permis a été rétabli et qui n'ont pas d'autres exigences à satisfaire. Tout comme l'avis existant, cet avis devrait informer les conducteurs que leur privilège de conduire a été rétabli et inclure un permis de conduire temporaire.

Payer le prix

- 129** Si vous devez franchir d'autres étapes pour obtenir un permis valide, la version de l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire que vous recevez indique ce que vous devez faire – p. ex., payer vos frais de rétablissement ou passer à nouveau certains examens de conduite. Néanmoins, de nombreux conducteurs dont le permis avait été suspendu et à qui nous avons parlé n'avaient pas la moindre idée qu'ils devaient payer des frais pour obtenir le rétablissement de leur permis.
- 130** En 2016, quelque 90 000 conducteurs ont payé des amendes qui avaient mené à la suspension de leurs permis. Cependant, environ **40 000** d'entre eux – soit près de la moitié – ont vu leur permis annulé car ils avaient omis de payer les frais de rétablissement, et ceci même si la plupart d'entre eux avaient vraisemblablement reçu l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire envoyé par le Ministère. De juin 2017 à juin 2018, le nombre de conducteurs qui ont payé leurs frais de rétablissement a marqué une forte hausse, mais le permis d'environ 14 000 conducteurs a été annulé car ils n'avaient pas payé leurs frais de rétablissement. Le Ministère a attribué cette

³⁷ Les conducteurs peuvent uniquement payer les amendes qui remontent jusqu'au 1^{er} mai 2010. Toute amende plus ancienne doit être payée à un palais de justice provincial.

amélioration à la mise en place d'un système, en mai 2017, qui permet aux conducteurs de payer la plupart des amendes et des frais de rétablissement à ServiceOntario. Cependant, il est tout à fait possible que bon nombre de ces 14 000 conducteurs, qui n'avaient pas payé leurs frais de rétablissement, ne sachent toujours pas que leur permis de conduire n'est plus valide.

- 131** Les avis envoyés par le Ministère devraient être simples et concis, et indiquer les renseignements importants et pertinents bien en vue. Vous ne devriez pas avoir à lire les petits caractères ou à regarder le verso de l'avis pour comprendre le statut de votre permis de conduire et les mesures à prendre pour continuer de conduire. Tout comme l'Avis de suspension, l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire devrait être rédigé en langage clair et simple et donner des renseignements pertinents pour la situation personnelle du conducteur. Le Ministère devrait procéder à un examen de cet avis pour s'assurer qu'il est clair, en faisant appel à des experts internes et externes en matière de comportement des conducteurs et d'accès aux renseignements.

Recommandation 19

Le ministère des Transports devrait effectuer un examen de l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire et le réviser pour utiliser un langage simple afin de communiquer les renseignements de manière claire et compréhensible.

Recommandation 20

En procédant à l'examen et à la refonte de cet Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire, le ministère des Transports devrait faire appel à des experts internes et externes en matière de comportement des conducteurs et d'accès aux renseignements.

Permis temporaire

- 132** Si vous payez votre amende en souffrance dans les 15 jours suivant la suspension de votre permis, votre Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire vous parviendra accompagné d'un permis temporaire – même si vous n'avez pas payé les frais de rétablissement de votre permis. Cette situation peut être particulièrement déroutante. Votre permis temporaire est valide pendant 60 jours à compter de la date de suspension. Si vous ne payez toujours pas les frais de rétablissement dans ce délai, votre permis est annulé sans autre avis. Mais à moins de lire attentivement l'avis et les petits caractères sur le permis temporaire, vous ne vous rendez peut-être pas compte que vous devez encore payer des frais de rétablissement et que vous risquez de ne pas récupérer votre permis permanent.

- 133 Un responsable ministériel nous a dit que les conducteurs reçoivent un permis temporaire parce qu'on ne leur a pas donné de préavis suffisant pour leur indiquer qu'ils devaient aussi payer des frais de rétablissement. Bien qu'il s'agisse d'une pratique de longue date au Ministère, il n'existe aucune disposition de loi ou de règlement à son appui. Afin de minimiser les possibilités de confusion, les avis envoyés avec un permis temporaire de 60 jours devraient inclure un avertissement bien visible pour les conducteurs leur indiquant que leur permis sera annulé dans 60 jours s'ils ne paient pas les frais de rétablissement.

Recommandation 21

Le ministère des Transports devrait s'assurer que, quand des permis temporaires sont envoyés aux conducteurs qui n'ont pas encore payé leurs frais de rétablissement, il y a un avertissement clair et bien visible indiquant que leur permis ne sera plus valide s'ils ne prennent pas de mesures supplémentaires dans les 60 jours.

Délivrance graduelle des permis

- 134 Les renseignements contenus dans l'avis au sujet des exigences en matière de délivrance graduelle des permis peuvent aussi prêter à confusion pour de nombreux conducteurs. Cet avis indique que, si votre permis a été suspendu ou annulé pendant plus de trois ans, vous devez passer de nouveau l'examen pratique de conduite, l'examen de la vue et l'examen théorique de conduite. Il indique aussi qu'après 10 ans, les périodes obligatoires du système de délivrance graduelle des permis s'appliqueront. Ces exigences sont énoncées dans le Règlement 340/94 qui régit l'octroi des permis de conduire³⁸.
- 135 Conçu pour s'assurer que les conducteurs débutants pratiquent la conduite et que leurs compétences sont évaluées progressivement, le processus de délivrance graduelle des permis de conduire prend normalement deux ans environ. Il y a trois niveaux – G1, G2 et G, qui est un permis ordinaire. Si vous êtes nouveau conducteur, vous devez attendre 12 mois après avoir obtenu votre permis G1 avant de pouvoir vous présenter à l'examen pratique de conduite G1 (ce délai peut être réduit à huit mois si vous suivez un cours de conduite approuvé par le gouvernement). Une fois que vous avez réussi cet examen, vous obtenez un permis G2, mais vous devez attendre encore 12 mois avant de pouvoir vous présenter à l'examen de conduite G2 pour obtenir un permis G complet³⁹.

³⁸ Règl. de l'Ont. 340/94, pris en application du *Code de la route*.

³⁹ *Ibid*, au par. 29 (6).

- 136 Toutefois, si vous avez été titulaire d'un permis valide précédemment, mais que ce permis était invalide depuis trois à 10 ans (en d'autres termes, vous n'êtes pas conducteur débutant), les périodes d'attente entre les examens ne s'appliquent pas à vous. Plusieurs des conducteurs que nous avons interviewés n'avaient pas connaissance de cette règle.
- 137 L'avis du Ministère devrait informer explicitement les conducteurs si les périodes d'attente obligatoires pour les examens de délivrance graduelle des permis s'appliquent à eux ou non. L'avis devrait aussi donner clairement la date à laquelle le conducteur a détenu pour la dernière fois un permis valide et indiquer quand certains examens sont requis (p. ex., après trois ans).

Recommandation 22

Le ministère des Transports devrait s'assurer que, lorsqu'il envoie des Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire ou des avis similaires, les conducteurs qui sont tenus de repasser des examens de conduite sont informés si une période d'attente obligatoire entre chaque examen s'applique à eux ou non.

Recommandation 23

Le ministère des Transports devrait s'assurer que l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire informe les conducteurs de la dernière date de validité de leurs permis pour leur permettre de déterminer quelles exigences de passage de nouveaux examens s'appliquent à leur situation, le cas échéant.

- 138 Certains des conducteurs que nous avons interviewés – y compris des conducteurs qui n'avaient jamais cessé de conduire car ils ignoraient que leurs permis n'étaient plus valides – ont été stupéfaits d'apprendre qu'ils devaient repasser les examens fondamentaux de conduite. Mais quand ils ont demandé au Ministère de faire exception dans leurs cas, ils ont été informés qu'il n'avait pas le pouvoir discrétionnaire de lever cette exigence car elle était prescrite par règlement.
- 139 Des représentants ministériels nous ont dit que cette exigence réglementaire existe depuis l'instauration du processus de délivrance graduelle des permis en 1994. Ce processus a pour but de garantir que les conducteurs continuent d'avoir les connaissances et les compétences nécessaires pour conduire en toute sécurité. Quelqu'un qui n'a pas de permis valide depuis trois ans ou plus pourrait avoir des aptitudes de conduite diminuées. Les exigences de passage de nouveaux examens sont conformes aux pratiques en vigueur dans d'autres provinces, qui imposent aux conducteurs de repasser des examens après une

période d'invalidité de leurs permis allant de deux à cinq ans⁴⁰. Cependant, comme le montrent les histoires de plusieurs des conducteurs qui se sont plaints à nous, il peut y avoir des circonstances atténuantes à une longue période d'invalidité d'un permis de conduire; tous les conducteurs qui se trouvent dans cette situation ne présentent pas forcément de danger pour la sécurité.

- 140** Tout en s'assurant que la sécurité routière reste primordiale, le Ministère devrait prendre des mesures pour modifier le Règlement 340/94 afin de donner à son personnel le pouvoir discrétionnaire de lever les exigences en matière de délivrance graduelle des permis dans les cas où existent des circonstances atténuantes. Dans le cadre de l'exercice de ce pouvoir, le Ministère devrait créer un processus équitable qui tient compte du fait que le permis n'était plus valide pour des raisons administratives (comme le non-paiement de frais de rétablissement) et que la personne a continué ou non de conduire sans risque pour la sécurité publique.

Recommandation 24

Le ministère des Transports devrait chercher à modifier le Règlement 340/94 pour accorder au personnel le pouvoir discrétionnaire de lever les exigences en matière de délivrance graduelle des permis dans les cas où existent des circonstances atténuantes.

Recommandation 25

Le ministère des Transports devrait créer un processus équitable en ce qui concerne le pouvoir discrétionnaire du personnel de lever les exigences en matière de délivrance graduelle des permis dans les cas où existent des circonstances atténuantes. Le processus devrait tenir compte du fait que le permis en question n'était plus valide pour des raisons administratives et que la personne avait continué ou non de conduire sans risque pour la sécurité du public entre-temps.

« Peut / pourra » par opposition à « sera »

- 141** Bon nombre des représentants ministériels à qui nous avons parlé durant cette enquête nous ont dit qu'ils avaient peu de sympathie pour les conducteurs qui ne prêtaient pas attention aux avertissements répétés indiquant que leurs permis allaient être suspendus. Mais en fait, ni l'Avis d'infraction (contravention) de la

⁴⁰ Tout comme l'Ontario, l'Alberta, la Colombie-Britannique, le Québec, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard exigent que les conducteurs dont le permis est invalide depuis trois ans ou plus repassent leurs examens. Pour le Nouveau-Brunswick et le Yukon, la période est de deux ans, tandis qu'en Saskatchewan, elle est de quatre ans. Le Manitoba et Terre-Neuve-et-Labrador exigent que les conducteurs repassent leurs examens après cinq ans.

police, ni l'Avis d'amende et d'échéance du tribunal n'indique que votre permis sera suspendu si vous ne payez pas l'amende.

- 142 L'Avis d'infraction indique simplement, en petits caractères d'imprimerie, au verso :
- « en cas de défaut de paiement de l'amende ... votre permis de conduire **pourra** être suspendu. » [soulignement et caractères gras ajoutés]
- 143 L'Avis d'amende et d'échéance indique aussi que le défaut de paiement « **peut** » entraîner la suspension et l'imposition de frais administratifs pour le rétablissement du permis. L'avis suivant que vous recevez vous informe que votre permis a été suspendu. À aucun moment de ce processus, on ne vous dit que votre permis **sera** suspendu si vous ne payez pas votre amende.
- 144 Nos enquêteurs ont été informés que « pourra » est utilisé car les mêmes avis sont employés pour toutes les amendes sanctionnant des infractions provinciales et car, dans certaines circonstances, un défaut de paiement n'entraînerait pas la suspension du permis⁴¹.
- 145 D'autres provinces ont créé des avis adaptés qui avertissent clairement les conducteurs que leur permis sera suspendu en raison d'amendes impayées. Ainsi, le Nouveau-Brunswick vous prévient que si vous ne payez pas vos amendes dans les 90 jours, « [le] registraire vous retirera votre permis et suspendra vos droits de conducteur jusqu'au paiement intégral de l'amende. » La Saskatchewan avertit elle aussi les conducteurs que leur permis « sera suspendu » pour défaut de paiement.
- 146 Malheureusement, l'uniformité des avis en Ontario se fait au détriment de leur clarté pour la majorité des conducteurs. La plupart des condamnations pour des infractions provinciales concernent des infractions au *Code de la route*, qui **entraîneront** une suspension de permis pour défaut de paiement. Le ministère des Transports devrait travailler en collaboration avec le ministère du Procureur général pour explorer la possibilité de rédiger un Avis d'infraction et un Avis d'amende et d'échéance pour ces infractions, qui informent les conducteurs que des amendes impayées **entraîneront** la suspension de leur permis de conduire.

Recommandation 26

Le ministère des Transports devrait travailler en collaboration avec le ministère du Procureur général pour explorer la possibilité de rédiger un Avis d'infraction et un Avis d'amende et d'échéance spécifiques qui

⁴¹ P. ex., cas de conducteurs non titulaires d'un permis ou de conducteurs qui règlent une amende après un défaut de paiement mais avant la suspension du permis. La *Loi sur les infractions provinciales* stipule seulement qu'un permis « peut » être suspendu en raison d'une amende impayée.

informent les conducteurs que le non-paiement des amendes pour les infractions précisées entraînera une suspension du permis.

En quête de réponses : Service à la clientèle

- 147** La confusion au sujet des règles de la suspension et du rétablissement des permis de conduire résulte en partie du fait que de multiples parties interviennent et que le système est intrinsèquement difficile à parcourir.
- 148** Les conducteurs qui cherchent à obtenir des renseignements sur le statut de leurs permis ou sur le processus à suivre doivent souvent consulter maintes sources, y compris les tribunaux municipaux d'infractions provinciales, la Section de la surveillance de la conduite automobile au ministère des Transports, les centres de ServiceOntario et l'InfoCentre pour les conducteurs de ServiceOntario.

Désarroi des conducteurs

- 149** L'une des plaintes faites couramment par les conducteurs que nous avons interviewés était qu'ils ne parvenaient pas à obtenir de réponses sur le statut de leur permis sans être renvoyés d'un fonctionnaire à un autre, ou d'un bureau à un autre – et parfois, en vain.

Tourner en rond – L'histoire de Pierre

- 150** Pierre ne savait pas que son permis de conduire avait été suspendu en raison d'une amende impayée pour excès de vitesse et il ne l'a découvert que lorsqu'il a essayé de faire immatriculer sa nouvelle voiture. Il a immédiatement réglé l'amende impayée et les frais de rétablissement, et a pu obtenir l'immatriculation de son véhicule. Quelques jours plus tard, à sa grande surprise, il a reçu par la poste un « Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire » – avis qui lui disait simplement que son permis était valide et qu'aucune autre mesure n'était requise de sa part.
- 151** Comme il a des difficultés à marcher et dépend beaucoup de sa voiture pour se déplacer, Pierre a été soulagé d'obtenir le rétablissement de son permis assez rapidement. Cependant, il lui a été plus difficile d'obtenir des réponses sur les raisons de la suspension et sur sa date d'entrée en vigueur.
- 152** Pierre a tout d'abord communiqué avec ServiceOntario, mais il nous a dit que le personnel n'avait pas été en mesure de lui dire quand la suspension de son permis avait pris effet, pour des « questions de protection de la vie privée ». Ensuite, il a essayé de passer par le tribunal des infractions provinciales, mais il

a été informé que celui-ci ne pouvait pas lui fournir de renseignements « pour des raisons de protection de la vie privée ». Enfin, Pierre a pensé à communiquer avec le ministère des Transports, mais les responsables lui ont dit également qu'ils ne pouvaient pas lui communiquer de renseignements et lui ont suggéré de s'adresser à ServiceOntario. Il nous a dit qu'il avait alors renoncé, car il avait « bouclé la boucle » sans aboutir nulle part.

- 153** Avec l'aide de notre Bureau, Pierre a pu reconstituer ce qui s'était passé. Il a reçu une contravention pour excès de vitesse en septembre 2011. Il a tenté de la payer aussitôt en ligne, mais a reçu un message lui disant que la contravention n'avait pas encore été enregistrée. Il a reconnu avoir oublié d'essayer de payer de nouveau. Il nous a dit qu'il n'avait reçu aucun avis et ne savait rien de la suspension de son permis jusqu'en 2017, quand il a acheté sa nouvelle voiture. Cependant, le Ministère a fourni à notre Bureau une copie de son Avis de suspension émis en 2017.
- 154** Bien que l'infraction liée à la conduite automobile de Pierre date de 2011, la suspension de son permis n'est entrée en vigueur qu'en février 2017. Il n'a jamais reçu d'explications pour ce laps de temps de près de six ans.

Retard de réaction – L'histoire de Pablo

- 155** Pablo a reçu une contravention pour excès de vitesse en février 2017 et l'a rapidement payée en ligne par l'entremise d'un service de paiement par un tiers – mais il a accidentellement envoyé le paiement au mauvais bureau du tribunal municipal. En mai 2017, il a reçu un courriel l'informant que son paiement était remboursé car le tribunal n'avait aucune trace de sa contravention. Une semaine plus tard, avant qu'il n'ait le temps de tenter de régler l'affaire, il a reçu un Avis de suspension pour amende impayée.
- 156** Pablo nous a dit qu'il était resté « complètement stupéfait » et « incrédule » en apprenant la suspension de son permis pour une contravention qu'il avait essayé de payer à temps. Il a finalement réussi à faire rétablir son permis (après avoir payé des frais de rétablissement de 198 \$, plus l'amende d'origine de 40 \$), mais il a souligné qu'il aurait pu régler le problème et éviter complètement la suspension de son permis si le Ministère l'en avait avisé avant qu'elle ne prenne effet.
- 157** Quand Pablo a reçu la suspension de son permis, il a tenté de résoudre le problème avec ServiceOntario, mais l'employé au comptoir n'a pas été en mesure de l'aider. Alors qu'il était encore au bureau de ServiceOntario, il s'est entretenu au téléphone avec le tribunal des infractions provinciales et la Section de la surveillance de la conduite automobile au ministère des Transports.

158 Comme Pierre, Pablo a découvert que chaque organisme le renvoyait vers une autre source en quête de réponses. Il nous a dit qu'il avait eu l'impression « d'un manque complet d'intérêt, de la part de qui que ce soit » pour régler ses problèmes, et que « quelque part dans le système... un facteur humain fait défaut ».

« Un sale tour » – L'histoire de Sophie

159 Sophie, mère divorcée qui souffre de stress post-traumatique, de problèmes de dos et d'arthrite, nous a parlé de son expérience quand elle a eu une contravention pour excès de vitesse de 35 \$ en janvier 2008. Elle n'a pas payé la contravention tout de suite, car elle avait du mal à joindre les deux bouts et devait même s'approvisionner dans une banque alimentaire après un divorce difficile. À plusieurs reprises, le tribunal lui a accordé une prolongation pour payer, ce qui a entraîné quatre suspensions et quatre rétablissements de permis. En 2013, sa situation financière étant un peu meilleure, Sophie a pu payer sa contravention et les frais de rétablissement du permis.

160 Elle est donc allée dans un centre de ServiceOntario et a payé les frais de rétablissement, s'attendant à obtenir un nouveau permis. Mais l'employé lui a dit qu'il ne pouvait pas lui délivrer de permis et qu'elle devrait parler de son cas à quelqu'un au téléphone. Sophie nous a dit qu'elle en était restée abasourdie :

Je me souviens que je suis restée là, en disant : « Mais c'est ici que les permis sont émis et je viens tout juste de payer les frais, alors pourquoi je dois appeler quelqu'un? » Et [l'employé de ServiceOntario] lui a répondu : « C'est comme ça que ça marche, vous devez appeler. »

161 Durant son entretien téléphonique avec le centre d'appels de ServiceOntario, Sophie a été informée que, comme elle n'avait pas été titulaire d'un permis valide durant les trois dernières années, elle devrait repasser les examens de délivrance graduelle des permis et payer les frais connexes. Elle a été tout particulièrement frustrée du fait qu'on lui avait dit ceci seulement une fois qu'elle avait payé les frais de rétablissement :

J'ai pensé que c'était vraiment un sale tour... quelque chose de vraiment cruel et de vraiment trompeur de dire aux gens que vous allez leur redonner leur permis en échange de ces frais de rétablissement, de prendre leur argent, puis de leur dire : « Allez repasser tous vos examens de conduite en suivant le processus de délivrance graduelle. » [caractères gras ajoutés]

162 Soulignant qu'elle devait encore surveiller son budget de près, Sophie a déclaré que ServiceOntario aurait dû l'informer de toutes les étapes à suivre et de tous

les frais connexes à payer pour obtenir un permis valide, avant qu'elle ne paie les frais de rétablissement. ServiceOntario ne lui a pas dit non plus que les périodes d'attente pour la délivrance graduelle d'un permis ne s'appliqueraient pas à elle. Croyant qu'elle devrait suivre un processus d'examens de deux ans, Sophie a renoncé à essayer de récupérer son permis.

- 163** Ce n'est qu'après avoir parlé à notre Bureau que Sophie a appris que les périodes d'attente pour la délivrance graduelle d'un permis ne s'appliqueraient pas à elle. Elle a été ravie de cette nouvelle et a déclaré qu'elle essaierait de repasser les examens après tout.

Niveaux de service

- 164** Pierre, Pablo, Sophie et plusieurs autres conducteurs à qui nous avons parlé ont été déconcertés, entre autres, par le peu de renseignements qu'ils ont pu obtenir du personnel de ServiceOntario ou du ministère des Transports. L'une des raisons à cela est que tous les employés responsables de la gestion des permis de conduire ne peuvent pas visualiser tous les aspects du dossier d'un conducteur.

Centres de ServiceOntario

- 165** ServiceOntario, qui fait partie du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, est chargé de percevoir la plupart des amendes et les frais de rétablissement de permis de conduire ainsi que de traiter les rétablissements. Dans la province, 206 centres de ServiceOntario sont exploités par le secteur privé et 80 centres par le gouvernement.
- 166** Le personnel de ServiceOntario peut donner certains renseignements aux conducteurs sur le statut de leurs permis, par exemple leur dire si leur permis est suspendu ou non. Cependant, le personnel des centres de ServiceOntario exploités par le secteur privé ne peut pas visualiser certains renseignements sur les conducteurs, comme la raison de la suspension du permis ou la date de son entrée en vigueur – il peut vous dire que votre permis est suspendu, mais pas pourquoi.
- 167** Le personnel des centres exploités par le gouvernement peut voir plus de renseignements, mais aucun employé de première ligne de ServiceOntario n'est formé pour lire les dossiers de conduite en détail. Pour les problèmes plus complexes, le personnel doit appeler la ligne d'assistance téléphonique relative aux conducteurs et aux véhicules de ServiceOntario afin d'obtenir des

renseignements sur un conducteur et une autorisation d'effectuer certaines transactions⁴².

- 168** Les dirigeants de ServiceOntario nous ont dit que le personnel de comptoir a pour consigne de transmettre bon nombre des questions des conducteurs, par exemple sur les examens de délivrance graduelle des permis en cas de permis invalides depuis plus de trois ans, à l'InfoCentre pour les conducteurs de ServiceOntario ou à la Section de la surveillance de la conduite automobile au ministère des Transports.

InfoCentre pour les conducteurs de ServiceOntario

- 169** L'InfoCentre pour les conducteurs de ServiceOntario est un centre d'appels qui répond aux questions du public. Le personnel du centre traite exclusivement les appels liés au ministère des Transports, si bien qu'il connaît mieux les questions concernant les conducteurs que le personnel de comptoir de ServiceOntario, qui est formé pour gérer une vaste gamme de services relevant de plusieurs ministères. Le centre reçoit environ 70 000 appels par mois. Son numéro de téléphone est inscrit en haut de l'Avis de suspension que les conducteurs reçoivent du ministère des Transports.
- 170** Le personnel de l'InfoCentre peut consulter l'information donnée dans le dossier du conducteur, expliquer les processus et répondre aux questions. Un gestionnaire de ce centre nous a dit que le personnel peut généralement traiter les demandes de renseignements complexes et difficiles sur les suspensions de permis sans avoir à orienter les conducteurs vers le Ministère. En fait, le personnel de l'InfoCentre nous a dit qu'il a pour consigne de ne jamais orienter un conducteur dont le permis est suspendu vers le Ministère, sauf dans des circonstances spéciales (p. ex., une erreur judiciaire). Toutefois, le personnel de l'InfoCentre ne peut effectuer aucune transaction, accepter aucun paiement, ni modifier des renseignements sur les conducteurs – il ne peut même pas changer l'adresse d'un conducteur. Pour ces questions, il oriente les appelants vers le site Web de ServiceOntario ou les centres de cet organisme.

Section de la surveillance de la conduite automobile au ministère des Transports

- 171** Le numéro de téléphone de cette section, qui fait partie du Bureau de perfectionnement en conduite automobile du Ministère, est indiqué en haut de l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire. La section compte plus de 25 employés qui répondent aux appels du public concernant les dossiers de conduite et les programmes de perfectionnement de la conduite, y compris au sujet des suspensions pour amendes impayées. Les

⁴² La ligne d'assistance téléphonique relative aux conducteurs et aux véhicules ne prend pas les appels du public.

analystes de la surveillance de la conduite automobile ont pleinement accès au système de délivrance des permis et peuvent effectuer toutes les transactions liées à un conducteur. En 2016, cette section a reçu plus de 120 000 appels et quelque 6 000 courriels.

- 172** Les responsables ministériels nous ont dit que la Section de la surveillance de la conduite automobile reçoit relativement peu d'appels concernant les suspensions de permis pour amendes impayées, bien que cette section n'ait pas fait un suivi des sujets d'appels avant avril 2018.

Un gouvernement, un guichet unique

- 173** Étant donné que tant d'organismes interviennent dans le processus de suspension des permis pour amendes impayées, la coopération et la communication sont essentielles. Cependant, elles peuvent s'avérer difficiles. Un livre blanc daté de 2011, préparé par l'Ontario Association of Police Services Boards – *Provincial Offences Act: Unpaid Fines a \$ Billion Problem* – a conclu que les organismes participant à ce processus travaillent souvent de manière cloisonnée⁴³.
- 174** Quand nous avons demandé au gestionnaire du Bureau de perfectionnement en conduite automobile, au ministère des Transports, si cette mentalité de cloisonnement existait toujours en 2017, il a reconnu qu'elle avait posé un problème de par le passé et qu'il serait ridicule de dire que ce problème était complètement résolu. Toutefois, il a ajouté que le Ministère a commencé à voir les avantages et la valeur d'une collaboration plus étroite avec le ministère du Procureur général et ServiceOntario. Les mesures prises pour améliorer les relations de travail avec ServiceOntario comprennent notamment l'élaboration d'une structure de gouvernance, la création de comités conjoints et la mise à jour du protocole d'entente existant.
- 175** Les conducteurs ne devraient pas avoir à faire de nombreuses visites et à passer de nombreux appels pour obtenir des renseignements de base sur le statut de leurs permis de conduire et ils devraient pouvoir compter sur un service courtois, qui leur fournit des renseignements pertinents en temps opportun. En raison de l'approche très segmentée de l'Ontario relativement aux suspensions de permis pour amendes impayées, il n'y a pas de « guichet unique » où les conducteurs pourraient s'adresser pour obtenir des réponses à leurs questions et à leurs préoccupations. Ils sont en droit de s'attendre à obtenir des réponses à toutes leurs questions sur la suspension de leurs permis en un seul endroit, sans avoir

⁴³ Ontario Association of Police Services Boards, « Provincial Offences Act – Unpaid Fines, A \$ Billion Problem » (1^{er} novembre 2011), en ligne : <<http://ottawa.ca/calendar/ottawa/citycouncil/opsb/2011/12-19/item7atta.pdf>>.

à se préoccuper des distinctions entre les tribunaux municipaux, le ministère des Transports, le ministère du Procureur général et ServiceOntario.

- 176** Le ministère des Transports est responsable de la délivrance des permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules. Il doit jouer le rôle de chef de file pour s'assurer que les conducteurs obtiennent des réponses complètes et exactes à leurs questions, sans être renvoyés vers de multiples organismes. Comme l'a dit un employé de tribunal, dans l'esprit du conducteur moyen, « le gouvernement, c'est le gouvernement ».
- 177** D'autres instances ont déjà élaboré des solutions novatrices en ce sens. Ainsi, New York permet aux résidents d'accéder aux services en ligne de divers organismes d'État à l'aide d'un seul nom d'utilisateur et d'un seul mot de passe⁴⁴. Après avoir créé un compte, les conducteurs peuvent vérifier le statut de leurs permis, changer leurs adresses, accéder à leurs dossiers de conduite et même demander le rétablissement de leurs permis en ligne. Le même compte leur permet d'accéder à d'autres services gouvernementaux, par exemple aux dossiers de prestations de chômage et aux dossiers fiscaux. Cette plate-forme unifiée constitue un lieu d'accès central, simple et pratique, aux renseignements gouvernementaux.
- 178** Le Ministère devrait travailler avec ses organismes partenaires afin d'explorer les moyens d'améliorer le service à la clientèle pour les conducteurs qui ont des questions sur la suspension de leurs permis pour amendes impayées. Dans le cadre de cet exercice d'amélioration, le Ministère devrait consulter des intervenants internes et externes, y compris des employés de première ligne, des gestionnaires qui traitent les plaintes transmises à un niveau supérieur et des conducteurs dont le permis a été suspendu pour amendes impayées. Le Ministère devrait étudier la possibilité de fournir au personnel des organismes partenaires l'accès à l'information requise pour répondre aux questions les plus courantes des conducteurs dont le permis a été suspendu et de lui donner une formation sur la façon d'interpréter cette information. Le Ministère devrait aussi travailler avec ses partenaires pour s'assurer que, avant d'accepter des frais de rétablissement, ils informent le conducteur de toutes les autres exigences et de tous les autres frais pertinents, comme les examens de délivrance graduelle des permis.
- 179** Nous avons été informés que le Ministère avait déjà commencé à prendre des mesures pour répondre à certaines de ces préoccupations, dont une initiative avec la Section de la surveillance de la conduite automobile pour mieux coordonner les réponses au public. Avec ce système, les analystes sont encouragés à traiter les problèmes du point de vue du conducteur moyen, qui a tendance à considérer tout simplement les tribunaux, la police, ServiceOntario et

⁴⁴ « MyDMV », État de New York, en ligne : <<https://dmv.ny.gov/mydmv/mydmv>>.

les ministères concernés comme « le gouvernement ». C'est un début prometteur, mais il reste encore beaucoup à faire pour garantir que les conducteurs obtiennent systématiquement des renseignements exacts et complets, en temps opportun.

Recommandation 27

Le ministère des Transports devrait travailler avec ses organismes partenaires afin d'explorer et d'instaurer des moyens d'améliorer le service à la clientèle pour les conducteurs qui ont des questions sur la suspension de leur permis en raison d'amendes impayées.

Recommandation 28

Le ministère des Transports devrait consulter des intervenants internes et externes, dont du personnel de première ligne, des gestionnaires qui traitent les plaintes transmises à un niveau supérieur et des conducteurs dont le permis a été suspendu en raison d'amendes impayées, quand il explore les moyens d'améliorer le service à la clientèle pour cette catégorie de conducteurs.

Recommandation 29

Le ministère des Transports devrait enquêter afin de déterminer s'il est possible d'accorder au personnel des organismes partenaires l'accès à l'information requise pour donner des réponses complètes aux questions les plus courantes des conducteurs dont le permis est suspendu en raison d'amendes impayées et de lui donner une formation sur la manière d'interpréter cette information.

Recommandation 30

Le ministère des Transports devrait travailler avec ses organismes partenaires pour garantir que les conducteurs obtiennent des renseignements complets, en temps opportun, sur toutes les étapes nécessaires à suivre pour faire rétablir leur permis de conduire, y compris sur le besoin de repasser les examens.

Recommandation 31

Le ministère des Transports devrait travailler avec ses organismes partenaires pour garantir que les conducteurs sont informés de toutes les exigences en matière de délivrance graduelle des permis avant de payer leurs frais de rétablissement.

Cet appel peut ne pas être enregistré : Problèmes de surveillance

180 En plus des récits que des conducteurs nous ont faits de leurs problèmes avec le service à la clientèle de première ligne, notre enquête a permis de découvrir de graves difficultés quant à la façon dont le Ministère surveille le processus de réponse aux préoccupations des conducteurs sur les suspensions de leurs permis de conduire.

Enregistrements et assurance de la qualité

181 Nous avons demandé à obtenir des enregistrements et des notes concernant plusieurs des conducteurs présentés dans ce rapport, mais nous avons constaté que cette information n'était généralement pas disponible car très peu d'appels sont enregistrés, ceux qui sont enregistrés sont rapidement effacés et le personnel ministériel ne documente ses appels avec les conducteurs d'aucune façon que ce soit.

« Ce n'est pas mon boulot » - L'histoire de Javier

182 En février 2017, alors qu'il conduisait, Javier a été arrêté inopinément par un policier qui l'a informé que son permis était invalide depuis plus de trois ans. Par la suite, il a appris que la suspension résultait d'une contravention pour excès de vitesse qui datait de mars 2013. Javier avait payé cette contravention en juillet 2013, mais il ignorait que la suspension de son permis était déjà entrée en vigueur en juin. Il ignorait aussi que des frais de rétablissement étaient exigés, si bien que son permis était resté « annulé », alors qu'il avait payé son amende pour excès de vitesse.

183 Ayant appris que son permis n'était plus valide, Javier est allé à ServiceOntario pour payer ses frais de rétablissement et là, il a été informé qu'il devrait passer des examens de délivrance graduelle du permis. Il a alors téléphoné à la Section de la surveillance de la conduite automobile du Ministère pour en savoir plus sur les raisons de l'annulation de son permis, les exigences relatives au passage de nouveaux examens de conduite et les autorités compétentes pour chacun de ces sujets. Il a déclaré que l'analyste qui avait répondu à son appel avait peu de renseignements à lui donner et avait montré peu de sympathie, lui disant que la communication de cette information ne faisait pas partie de son travail.

184 Trouvant cette réponse insatisfaisante, Javier s'est plaint auprès de la gestionnaire de l'analyste. La gestionnaire a dit à nos enquêteurs qu'elle avait examiné l'enregistrement de l'appel et qu'à son avis :

Nous avons fourni un service déplorable à [Javier]. Fondamentalement, il a téléphoné et il a dit que son permis avait été suspendu et qu'il devait repasser des examens, et qu'il voulait savoir [...] de quel article [du *Code de la route*] cette exigence relevait. C'était sa question. Et on lui a dit [...] à peu près ceci : « Ce n'est pas mon boulot de déchiffrer le *Code de la route* pour vous. »

- 185** Quand Javier a insisté et a demandé à parler à quelqu'un qui pourrait lui communiquer ces renseignements, on lui a répondu que ce n'était pas possible et qu'il devrait envoyer un courriel à l'adresse générale du Bureau de perfectionnement en conduite automobile, au Ministère, s'il voulait porter plainte. C'est ce qu'il a fait, le résultat étant un examen de l'appel par la gestionnaire et une lettre lui donnant des renseignements de base sur les suspensions de permis pour amendes impayées.
- 186** La gestionnaire nous a dit qu'au regard de l'évaluation du service fourni à la clientèle au cours de cet appel, le ton de l'analyste était dur, grossier et irrespectueux. Cette constatation était similaire à celle de Javier, selon laquelle l'analyste avait été « plus que grossière » et ne montrait « aucun intérêt à communiquer » sur sa question. Malheureusement, nos enquêteurs n'ont pas pu évaluer directement le service à la clientèle fourni par le Ministère car cet enregistrement avait été effacé automatiquement après 90 jours, avant le dépôt de notre demande pour l'obtenir dans le cadre de cette enquête.

Améliorer la surveillance

- 187** Nous avons été informés que seulement 2 % des appels environ sont enregistrés par la Section de la surveillance de la conduite automobile du Ministère en raison de limites techniques et du coût de stockage numérique. Le système de gestion des appels de cette section sélectionne au hasard des appels à enregistrer et les enregistrements sont effacés après 90 jours. Le Ministère n'a ni politique ni procédure ordonnant au personnel dans quels cas précis enregistrer les appels, par exemple sur des questions difficiles ou litigieuses. Toutefois, le personnel du Ministère a récemment pris l'habitude de télécharger les enregistrements des appels difficiles et de se les envoyer par courriel à des fins de documentation.
- 188** Un petit nombre de ces enregistrements (généralement un par mois et par employé) sont évalués à des fins de formation et d'assurance de la qualité. Un responsable de la Section de la surveillance de la conduite automobile nous a dit que les gestionnaires chargés d'examiner les appels sont censés utiliser une « carte de pointage » pour évaluer le rendement, mais qu'ils ne le font pas systématiquement. Il a reconnu la nécessité d'une surveillance de la qualité plus rigoureuse et a suggéré que ceci pourrait se produire une fois que le Ministère

aura mis en œuvre ses projets d'implantation d'un nouveau système téléphonique.

- 189** Nous avons aussi voulu savoir pourquoi le personnel de la Section de la surveillance de la conduite automobile du Ministère ne conservait pas de notes pour documenter les interactions avec les conducteurs. L'une des conséquences de cette situation est qu'il n'a aucun moyen de savoir si un conducteur l'a déjà contacté auparavant.
- 190** Durant cette enquête, nous avons été informés que la Section de la surveillance de la conduite automobile utilisait un logiciel désuet, faisant qu'il est difficile pour le personnel d'inscrire des renseignements sur des appels particuliers dans les dossiers individuels des conducteurs, pour consultation future. Le Ministère a dit que des changements apportés en avril 2018 avaient réglé certains de ces problèmes et que le personnel pouvait désormais documenter le sujet de chaque appel.
- 191** De plus, la Section de la surveillance de la conduite automobile a entrepris deux projets pour améliorer le service à la clientèle. En mai 2017, elle est passée à une approche de « règlement au premier appel », qui encourage le personnel à ralentir et à déterminer comment régler le problème, plutôt que d'essayer d'accélérer la communication parce que d'autres appels sont en attente. En septembre 2017, la section a lancé un projet pilote fondé sur deux niveaux de soutien. Tous les appels sont acheminés au même numéro de téléphone, mais si le problème s'avère complexe, l'appel est transmis à une deuxième file d'attente et il est traité par un groupe sélectionné d'employés chevronnés. Nous avons été informés que, durant les premiers mois d'application de cette approche, le nombre de cas transmis à la direction avait diminué.
- 192** Nous avons aussi été informés que des initiatives sont en cours pour améliorer le suivi des demandes des conducteurs et que, dans le cadre d'un projet pilote, la Section de la surveillance de la conduite automobile au Ministère avait commencé à prendre des notes sur chaque appel reçu grâce à son logiciel de gestion des appels.
- 193** Afin d'améliorer la qualité et l'uniformité du service à la clientèle pour les conducteurs dont le permis a été suspendu en raison d'amendes impayées, le Ministère devrait améliorer son système d'enregistrement, de stockage et de vérification des appels reçus par sa Section de la surveillance de la conduite automobile. Au cours des 12 prochains mois, le Ministère devrait concevoir et commencer à instaurer un plan pour enregistrer et sauvegarder tous les appels à des fins de documentation et de contrôle de la qualité. Pendant que cette initiative suit son cours, le Ministère devrait prendre des mesures pour conserver des dossiers écrits ou électroniques exacts concernant tous les appels.

- 194** Le Ministère devrait également concevoir et adopter des principes de service à la clientèle qui clarifient le rôle du personnel ministériel et définissent les attentes des conducteurs. Ces principes pourraient inclure les concepts de courtoisie, de serviabilité et d'exactitude dans toutes les communications avec les conducteurs. Les engagements pris devraient être rendus publics et le personnel devrait recevoir régulièrement une formation sur leur mise en œuvre.
- 195** De plus, le Ministère devrait améliorer son processus de surveillance et d'évaluation du service à la clientèle fourni par le personnel de la Section de la surveillance de la conduite automobile. Il devrait réviser la méthode d'évaluation actuelle des cartes de pointage pour s'assurer que les gestionnaires évaluent uniformément le personnel en fonction de paramètres incluant la courtoisie, l'exactitude de l'information fournie, ainsi que la satisfaction générale de la clientèle. De plus, en consultation avec ServiceOntario, il devrait envisager de mettre en œuvre un système de gestion des cas qui enregistre, suit et surveille efficacement les interactions des conducteurs avec le personnel du Ministère et de ServiceOntario.
- 196** Pour mieux offrir un service à la clientèle uniforme et excellent, le Ministère devrait travailler en collaboration avec ServiceOntario afin de garantir que ces procédures améliorées sont adoptées par les centres de ServiceOntario et par son InfoCentre pour les conducteurs. Au besoin, le protocole d'entente entre ces organismes devrait être révisé pour refléter ces procédures de service à la clientèle.

Recommandation 32

Le ministère des Transports devrait élaborer et commencer à instaurer un plan dans les 12 mois pour enregistrer et conserver tous les appels à des fins de documentation et de contrôle de la qualité.

Recommandation 33

Tandis que le ministère des Transports travaille à élaborer et instaurer un plan pour enregistrer et sauvegarder tous les appels, il devrait prendre des mesures afin de conserver des dossiers écrits ou électroniques exacts de tous les appels.

Recommandation 34

Le ministère des Transports devrait concevoir et adopter des principes de service à la clientèle qui clarifient le rôle du personnel ministériel et définissent les attentes des conducteurs. Ces principes pourraient inclure les concepts de courtoisie, de serviabilité et d'exactitude dans toutes les communications avec les conducteurs. Ces engagements devraient être

rendus publics et le personnel devrait recevoir régulièrement une formation sur leur mise en œuvre.

Recommandation 35

Le ministère des Transports devrait améliorer son processus pour suivre et évaluer le service à la clientèle fourni par le personnel de la Section de la surveillance de la conduite automobile. Chaque mois, un nombre précis d'appels par employé devrait être systématiquement évalué en fonction de cartes de pointage normalisées incluant des paramètres de courtoisie, d'exactitude de l'information communiquée et de satisfaction globale des clients.

Recommandation 36

Le ministère des Transports, en consultation avec ServiceOntario, devrait envisager d'instaurer un système de gestion des cas qui enregistre, suit et surveille efficacement les interactions des conducteurs avec le personnel du Ministère et de ServiceOntario.

Recommandation 37

Le ministère des Transports devrait travailler avec ServiceOntario pour garantir que les recommandations que j'ai faites en vue d'améliorer le service à la clientèle du Ministère sont adoptées par les centres de ServiceOntario et par son InfoCentre pour les conducteurs. Au besoin, le protocole d'entente entre ces organismes devrait être révisé pour refléter ces exigences.

- 197** J'espère que, guidées par mes recommandations, les initiatives en cours au Ministère permettront à tous les conducteurs de recevoir un service uniforme et de haute qualité quand ils cherchent à obtenir des renseignements sur la suspension de leurs permis de conduire en raison d'amendes impayées.

Suivi de la satisfaction et des plaintes

- 198** Nous avons aussi appris que la Section de la surveillance de la conduite automobile, au Ministère, n'a pas de mécanisme de suivi des plaintes ou de la satisfaction de la clientèle.
- 199** Le Ministère nous a dit que son projet d'implantation d'un nouveau système téléphonique comprend la possibilité d'interroger les appelants au sujet du service qu'ils ont reçu. ServiceOntario effectue déjà des sondages sur la satisfaction de la clientèle et nous avons été informés que d'avril 2015 à mars 2016, cette satisfaction était de 90 % (chiffre lié à la vaste gamme de

services fournis par ServiceOntario, pas seulement ceux concernant la conduite automobile).

- 200** Le Ministère, tout comme ServiceOntario, devrait instaurer un système de suivi de la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne la Section de la surveillance de la conduite automobile.

Recommandation 38

Le ministère des Transports devrait instaurer un système de suivi de la satisfaction de la clientèle concernant ses interactions avec la Section de la surveillance de la conduite automobile.

- 201** De plus, il n'existe pas de mécanisme uniforme de suivi des plaintes sur la Section de la surveillance de la conduite automobile. Par conséquent, le Ministère a eu bien du mal à communiquer à mes enquêteurs des renseignements sur le nombre ou le contenu des plaintes qu'il reçoit sur les suspensions de permis pour amendes impayées.
- 202** En fait, les responsables nous ont dit que, jusqu'à tout récemment, il était courant pour les analystes de la Section de la surveillance de la conduite automobile de dire aux conducteurs qui souhaitaient déposer plainte qu'ils devraient le faire en communiquant avec leur député provincial ou l'Ombudsman de l'Ontario, plutôt que de faire remonter leurs préoccupations au sein de la hiérarchie ministérielle. Nous avons été informés qu'il s'agissait là d'une stratégie pour que les appels restent brefs, car les analystes étaient évalués en fonction de la durée moyenne des appels qu'ils traitaient. Cependant, des représentants ministériels nous ont dit que les analystes sont maintenant encouragés à consacrer plus de temps à chaque appel pour « vraiment essayer d'aider le conducteur », commentaire qui laisse entendre que ce ne fut peut-être pas toujours une priorité de par le passé.
- 203** D'après un gestionnaire que nous avons interviewé, de nombreux conducteurs qui souhaitent tout d'abord porter plainte sont satisfaits une fois qu'ils obtiennent une explication sur les exigences relatives au rétablissement de leur permis. Le Ministère a aussi récemment instauré une procédure simple pour faire remonter les appels à l'interne si un conducteur est insatisfait ou a besoin de plus de renseignements, mais il fournit peu d'indications quant aux appels qui devraient remonter dans l'échelle hiérarchique et quant à la façon dont ils devraient être documentés.
- 204** Faute de méthode pour effectuer un suivi uniforme des plaintes, le Ministère ne peut pas évaluer les tendances avec exactitude, ni déterminer les secteurs susceptibles d'être améliorés. Il devrait améliorer sa méthode d'identification, de

documentation et de suivi des plaintes sur la Section de la surveillance de la conduite automobile et le processus de suspension des permis pour amendes impayées. Il devrait aussi élaborer une politique et une procédure complètes concernant les plaintes.

Recommandation 39

Le ministère des Transports devrait améliorer sa méthode d'identification, de documentation et de suivi des plaintes concernant la Section de la surveillance de la conduite automobile et le processus de suspension des permis pour amendes impayées.

Recommandation 40

Le ministère des Transports devrait élaborer une politique et une procédure complètes concernant les plaintes pour traiter les cas où quelqu'un reste insatisfait après avoir parlé à un analyste de la Section de la surveillance de la conduite automobile.

- 205 Le Ministère n'a aucun type de programme de « client mystère » pour vérifier la qualité et l'exactitude du service fourni par le personnel de la Section de la surveillance de la conduite automobile ou de ServiceOntario concernant les suspensions de permis pour amendes impayées. Une vérification de ce genre – où un employé ou un agent contractuel se fait passer pour un conducteur dont le permis a été suspendu – fournirait au Ministère de précieux renseignements sur le moyen d'améliorer son service à la clientèle. Le Ministère supervise et administre déjà ce type de programme d'assurance de la qualité pour les permis de conduire PLUS. Il devrait mettre en œuvre un programme semblable pour vérifier les renseignements fournis aux conducteurs par le personnel du Ministère ou de ServiceOntario sur les suspensions de permis pour amendes impayées.

Recommandation 41

Le ministère des Transports devrait mettre en œuvre un programme de client mystère pour vérifier les renseignements fournis aux conducteurs par le personnel du Ministère ou de ServiceOntario sur les suspensions de permis pour amendes impayées.

Opinion

- 206 Conduire est un privilège, et non pas un droit, mais c'est un privilège que beaucoup d'Ontariens estiment fondamentalement important. Dans les régions éloignées de la province surtout, conduire peut être indispensable. Les suspensions de permis de conduire pour amendes impayées peuvent avoir de

graves conséquences pratiques, non seulement pour les conducteurs, mais aussi pour quiconque est impliqué dans un accident avec un conducteur qui, sans le savoir, n'est plus titulaire d'un permis de conduire et n'est peut-être plus assuré. Lorsque les conducteurs ne reçoivent pas d'avis de suspension adéquat et efficace, en temps opportun, les conséquences se conjuguent. Les conducteurs peuvent être accusés au criminel pour avoir conduit avec un permis suspendu, perdre leur couverture d'assurance et devoir reprendre le processus de délivrance graduelle des permis de conduire.

- 207** Les conducteurs ont la responsabilité de respecter les exigences légales pour conserver leur privilège de conduire. Toutefois, ils ont le droit de recevoir des avis clairs, en temps utile, quand ce privilège est menacé ou a été perdu, ainsi que des renseignements directs sur les mesures qu'ils doivent prendre pour continuer de conduire.
- 208** Mon enquête a conclu que le Ministère n'a pas communiqué adéquatement et efficacement avec les conducteurs dont le permis de conduire était menacé ou avait été suspendu en raison d'amendes impayées. Le Ministère ne donne pas de préavis clair aux conducteurs, indiquant que le non-paiement d'une amende liée à la conduite automobile entraînera la suspension de leur permis. Les conducteurs sont simplement informés qu'une suspension « pourra » en résulter – jusqu'à ce qu'ils reçoivent un avis précisant que la suspension de leur permis a déjà pris effet. Pour diverses raisons – dont des problèmes de système postal qui entraînent des milliers de renvois de correspondance non distribuable au Ministère – bon nombre de conducteurs ne reçoivent jamais ces avis. Beaucoup continuent de conduire illégalement, parfois pendant des années, jusqu'à ce qu'ils soient arrêtés par la police alors qu'ils conduisent, ou qu'ils se trouvent privés d'assurance ou dans l'impossibilité de renouveler leurs plaques d'immatriculation.
- 209** De plus, les avis sont inadéquats et inefficaces. Ils sont longs, déroutants, trop compliqués et mal présentés. Et quand des conducteurs posent des questions sur ces avis et sur le processus dont ils résultent, ils se trouvent souvent confrontés à un service à la clientèle médiocre et sont renvoyés d'un bureau administratif à un autre.
- 210** Bien que de multiples organismes participent au processus de suspension et de rétablissement des permis de conduire, c'est le Ministère qui est le principal responsable de l'administration de ces permis. Il n'a pas pris l'initiative de veiller à ce que les conducteurs disposent de renseignements exacts, clairs, complets et cohérents. De plus, il n'a pas pris de mesures suffisantes pour surveiller la qualité du service à la clientèle fourni à cet égard.

- 211 Par conséquent, je suis d'avis que le processus administratif suivi par le ministère des Transports pour aviser les conducteurs et communiquer avec eux au sujet des suspensions et des rétablissements de leur permis de conduire est déraisonnable, injuste et abusif en vertu des alinéas 21 (1) b) et d) de la *Loi sur l'ombudsman*.
- 212 Je suis déterminé à suivre les efforts faits par le Ministère pour donner réponse à mes préoccupations et pour veiller à ce que des mesures réparatrices concrètes soient prises.

Recommandations

- 213 Je fais ces recommandations dans le but de mieux faire comprendre au public le processus de suspension et de rétablissement des permis de conduire, de réduire le nombre de conducteurs ontariens qui conduisent à leur insu sans permis valide et de protéger le public des conséquences potentiellement catastrophiques d'avoir des conducteurs qui sont sur les routes sans savoir que leur permis a été suspendu :
1. **Le ministère des Transports devrait étudier des moyens d'améliorer et d'automatiser son système de suivi du courrier renvoyé, puis mettre en œuvre une méthode efficace de suivi de ce courrier.**
 2. **Le ministère des Transports devrait prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que tous les Avis de suspension et les Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire sont envoyés à l'adresse choisie par le conducteur – c.-à-d. l'adresse résidentielle ou l'adresse postale – et notamment chercher à obtenir toute modification requise au *Code de la route*.**
 3. **Le ministère des Transports devrait prendre toutes les mesures nécessaires pour donner aux conducteurs un préavis précis de la suspension imminente de leur permis de conduire, ainsi que des renseignements sur les mesures qu'ils doivent prendre pour éviter cette suspension. Le Ministère devrait garantir que le délai de grâce préalable à la suspension est suffisant pour que l'avis arrive par la poste au conducteur, permettant à celui-ci de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter la suspension s'il le désire. Le Ministère devrait rechercher toutes les modifications qui seraient nécessaires au *Code de la route* afin d'accorder un délai de grâce préalable à la suspension du permis.**

4. Le ministère des Transports devrait examiner et instaurer des moyens de rappeler aux conducteurs d'actualiser leur adresse sur leur permis de conduire et souligner l'importance de le faire.
5. Le ministère des Transports devrait explorer, et si possible, mettre en œuvre des méthodes additionnelles ou autres pour aviser les conducteurs de renseignements importants sur leur permis de conduire, par exemple les courriels et les messages-textes.
6. Lors de cet examen, le Ministère devrait explorer des solutions numériques, comme un portail en ligne unifié pour les renseignements personnels sur la conduite, qui permettrait aux conducteurs d'avoir accès à des mises à jour en temps réel sur le statut de leur permis de conduire.
7. Le Ministère devrait consulter les Services numériques de l'Ontario au sujet de solutions numériques, comme les communications électroniques et les portails en ligne, pour informer les conducteurs de renseignements importants au sujet de leur permis.
8. Le ministère des Transports devrait travailler avec ses partenaires, dont la police, le ministère du Procureur général, les tribunaux, les municipalités et ServiceOntario pour informer proactivement les conducteurs que leur permis sera suspendu s'ils ne paient pas leurs amendes liées à la conduite automobile.
9. Le ministère des Transports devrait revoir le contenu de son site Web pour s'assurer qu'il donne des renseignements clairs sur le processus de suspension des permis en raison d'amendes impayées, dont les échéances de paiement, les conséquences d'amendes impayées, les répercussions de la conduite pendant la suspension du permis, et les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire.
10. Le ministère des Transports devrait travailler avec ses organismes partenaires pour garantir que le site Web de chacun d'entre eux donne des renseignements clairs sur le processus de suspension des permis en raison d'amendes impayées.
11. Le ministère des Transports devrait permettre aux membres du public de vérifier le statut de leur permis de conduire en ligne, gratuitement.
12. Le ministère des Transports devrait sensibiliser le public à l'outil de vérification en ligne du statut des permis de conduire pour que les

- conducteurs connaissent l'existence de ce site Web et comprennent leur obligation de vérifier le statut de leur permis.
13. Le ministère des Transports devrait procéder à un examen de l'Avis de suspension et le réviser en utilisant un langage clair et simple pour communiquer les renseignements de manière compréhensible.
 14. Le ministère des Transports devrait faire appel à des experts internes et externes en matière de comportement des conducteurs et d'accès aux renseignements pour procéder à la refonte de l'Avis de suspension.
 15. Afin de maintenir la sécurité routière pour tous les conducteurs, le ministère des Transports devrait s'assurer que l'Avis de suspension révisé souligne le fait que les conducteurs doivent cesser de conduire, ainsi que les mesures nécessaires pour obtenir le rétablissement de leur privilège de conduire.
 16. Le ministère des Transports devrait étudier la possibilité d'adapter l'Avis de suspension à la situation particulière du destinataire et n'inclure que les renseignements pertinents.
 17. Le ministère des Transports devrait s'assurer que l'Avis de suspension informe proactivement les conducteurs à propos des ressources électroniques disponibles pour les aider à comprendre et régler les problèmes posés par leur permis de conduire.
 18. Le ministère des Transports devrait créer un nouvel avis ou un avis dont le titre a été changé (p. ex., Avis de rétablissement) à envoyer aux conducteurs dont le permis a été rétabli et qui n'ont pas d'autres exigences à satisfaire. Tout comme l'avis existant, cet avis devrait informer les conducteurs que leur privilège de conduire a été rétabli et inclure un permis de conduire temporaire.
 19. Le ministère des Transports devrait effectuer un examen de l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire et le réviser pour utiliser un langage simple afin de communiquer les renseignements de manière claire et compréhensible.
 20. En procédant à l'examen et à la refonte de cet Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire, le ministère des Transports devrait faire appel à des experts internes et externes en matière de comportement des conducteurs et d'accès aux renseignements.

- 21. Le ministère des Transports devrait s'assurer que, quand des permis temporaires sont envoyés aux conducteurs qui n'ont pas encore payé leurs frais de rétablissement, il y a un avertissement clair et bien visible indiquant que leur permis ne sera plus valide s'ils ne prennent pas de mesures supplémentaires dans les 60 jours.**
- 22. Le ministère des Transports devrait s'assurer que, lorsqu'il envoie des Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire ou des avis similaires, les conducteurs qui sont tenus de repasser des examens de conduite sont informés si une période d'attente obligatoire entre chaque examen s'applique à eux ou non.**
- 23. Le ministère des Transports devrait s'assurer que l'Avis sur les exigences relatives au rétablissement des permis de conduire informe les conducteurs de la dernière date de validité de leurs permis, pour leur permettre de déterminer quelles exigences de passage de nouveaux examens s'appliquent à leur situation, le cas échéant,**
- 24. Le ministère des Transports devrait chercher à modifier le Règlement 340/94 pour accorder au personnel le pouvoir discrétionnaire de lever les exigences en matière de délivrance graduelle des permis dans les cas où existent des circonstances atténuantes.**
- 25. Le ministère des Transports devrait créer un processus équitable en ce qui concerne le pouvoir discrétionnaire du personnel de lever les exigences en matière de délivrance graduelle des permis dans les cas où existent des circonstances atténuantes. Le processus devrait tenir compte du fait que le permis en question n'était plus valide pour des raisons administratives, et que la personne avait continué ou non de conduire sans risque pour la sécurité du public entre-temps.**
- 26. Le ministère des Transports devrait travailler en collaboration avec le ministère du Procureur général pour explorer la possibilité de rédiger un Avis d'infraction et un Avis d'amende et d'échéance spécifiques qui informent les conducteurs que le non-paiement des amendes pour les infractions précisées entraînera une suspension du permis.**
- 27. Le ministère des Transports devrait travailler avec ses organismes partenaires afin d'explorer et d'instaurer des moyens d'améliorer le service à la clientèle pour les conducteurs qui ont des questions sur la suspension de leur permis en raison d'amendes impayées.**
- 28. Le ministère des Transports devrait consulter des intervenants internes et externes, dont du personnel de première ligne, des gestionnaires qui**

- traitent les plaintes transmises à un niveau supérieur et des conducteurs dont le permis a été suspendu en raison d'amendes impayées, quand il explore les moyens d'améliorer le service à la clientèle pour cette catégorie de conducteurs.
29. Le ministère des Transports devrait enquêter afin de déterminer s'il est possible d'accorder au personnel des organismes partenaires l'accès à l'information requise pour donner des réponses complètes aux questions les plus courantes des conducteurs dont le permis est suspendu en raison d'amendes impayées et de lui donner une formation sur la manière d'interpréter cette information.
30. Le ministère des Transports devrait travailler avec ses organismes partenaires pour garantir que les conducteurs obtiennent des renseignements complets, en temps opportun, sur toutes les étapes nécessaires à suivre pour faire rétablir leur permis de conduire, y compris sur le besoin de repasser les examens.
31. Le ministère des Transports devrait travailler avec ses organismes partenaires pour garantir que les conducteurs sont informés de toutes les exigences en matière de délivrance graduelle des permis avant de payer leurs frais de rétablissement.
32. Le ministère des Transports devrait élaborer et commencer à instaurer un plan dans les 12 mois pour enregistrer et conserver tous les appels à des fins de documentation et de contrôle de la qualité.
33. Tandis que le ministère des Transports travaille à élaborer et instaurer un plan pour enregistrer et sauvegarder tous les appels, il devrait prendre des mesures afin de conserver des dossiers écrits ou électroniques exacts de tous les appels.
34. Le ministère des Transports devrait concevoir et adopter des principes de service à la clientèle qui clarifient le rôle du personnel ministériel et définissent les attentes des conducteurs. Ces principes pourraient inclure les concepts de courtoisie, de serviabilité et d'exactitude dans toutes les communications avec les conducteurs. Ces engagements devraient être rendus publics et le personnel devrait recevoir régulièrement une formation sur leur mise en œuvre.
35. Le ministère des Transports devrait améliorer son processus pour suivre et évaluer le service à la clientèle fourni par le personnel de la Section de la surveillance de la conduite automobile. Chaque mois, un nombre précis d'appels par employé devrait être systématiquement

évalué en fonction de cartes de pointage normalisées incluant des paramètres de courtoisie, d'exactitude de l'information communiquée, et de satisfaction globale des clients.

36. Le ministère des Transports, en consultation avec ServiceOntario, devrait envisager d'instaurer un système de gestion des cas qui enregistre, suit et surveille efficacement les interactions des conducteurs avec le personnel du Ministère et de ServiceOntario.
37. Le ministère des Transports devrait travailler avec ServiceOntario pour garantir que les recommandations que j'ai faites en vue d'améliorer le service à la clientèle du Ministère sont adoptées par les centres de ServiceOntario et par son InfoCentre pour les conducteurs. Au besoin, le protocole d'entente entre ces organismes devrait être révisé pour refléter ces exigences.
38. Le ministère des Transports devrait instaurer un système de suivi de la satisfaction de la clientèle concernant ses interactions avec la Section de la surveillance de la conduite automobile.
39. Le ministère des Transports devrait améliorer sa méthode d'identification, de documentation et de suivi des plaintes concernant la Section de la surveillance de la conduite automobile et le processus de suspension des permis pour amendes impayées.
40. Le ministère des Transports devrait élaborer une politique et une procédure complètes concernant les plaintes pour traiter les cas où quelqu'un reste insatisfait après avoir parlé à un analyste de la Section de la surveillance de la conduite automobile.
41. Le ministère des Transports devrait mettre en œuvre un programme de client mystère pour vérifier les renseignements fournis aux conducteurs par le personnel du Ministère ou de ServiceOntario sur les suspensions de permis pour amendes impayées.
42. Le ministère des Transports devrait faire rapport à mon Bureau dans six mois sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de mes recommandations, puis tous les six mois ensuite, jusqu'à ce que je sois convaincu que des mesures adéquates ont été prises pour leur donner suite.

Réponse

- 214** Le ministère des Transports a eu l'occasion d'examiner mes constatations, mon opinion et mes recommandations préliminaires et d'y répondre. Ces textes ont aussi été remis à la Directrice du numérique de l'Ontario, dont les observations ont été intégrées à la réponse du Ministère. Les commentaires du Ministère ont été pris en considération dans la préparation du présent rapport.
- 215** Au nom du Ministère, le sous-ministre a accepté 38 de mes 42 recommandations et d'en étudier deux autres avant de s'engager à leur mise en œuvre. Le sous-ministre a aussi déclaré que les recommandations 24 et 25, qui accorderaient au personnel ministériel le pouvoir discrétionnaire de lever les exigences en matière de délivrance graduelle des permis dans les cas où existent des circonstances atténuantes, ne seraient pas appliquées car le Ministère croit que son processus actuel permet d'atteindre le même résultat.
- 216** La réponse du sous-ministre a aussi souligné les améliorations que le Ministère a déjà apportées au processus administratif de suspension des permis de conduire pour cause d'amendes impayées. Il a indiqué que le projet de perception des amendes, en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*, qui permet aux conducteurs de payer la plupart des amendes en souffrance et des frais de rétablissement à ServiceOntario, a entraîné une diminution importante du nombre d'annulations de permis en raison de frais de rétablissement impayés. Le sous-ministre a reconnu que d'autres améliorations sont possibles et il a déclaré que le Ministère s'empressera de rendre compte des progrès réalisés dans la mise en œuvre de nos recommandations. Une copie de cette réponse, incluant la réponse détaillée du Ministère à chaque recommandation, est à l'Annexe B.
- 217** Je suis encouragé par les efforts faits par le Ministère pour améliorer ses processus et par sa réponse positive à la grande majorité de mes recommandations. Toutefois, je m'inquiète de sa décision de ne pas mettre en œuvre les recommandations 24 et 25, qui ont trait aux exigences en matière d'examens pour les conducteurs qui n'ont pas été titulaires d'un permis valide pendant plus de trois ans. Le Ministère affirme que sa position s'appuie sur sa conviction que le processus actuel permet d'obtenir le même résultat. Mon Bureau a recommandé que le Ministère modifie le Règlement 340/94 afin d'accorder à son personnel le pouvoir discrétionnaire de lever ces exigences dans les cas où existent des circonstances atténuantes et que le Ministère élabore un processus équitable concernant le recours à ce pouvoir discrétionnaire. En réponse, le Ministère a indiqué que le personnel peut déjà faire des recommandations au registrateur adjoint quand il croit que des circonstances atténuantes – c.-à-d. une erreur du Ministère ou des renseignements inexacts sur un dossier de conduite – justifieraient de dispenser

le conducteur des examens de conduite pratique et de connaissances théoriques. D'autres changements mis en œuvre durant le projet de perception des amendes en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* réduiraient aussi la probabilité qu'un conducteur puisse conduire sans savoir que son permis n'est plus valide depuis plus de trois ans et donc se trouve assujéti aux exigences relatives aux examens. Le Ministère a souligné la nécessité de maintenir la sécurité routière et a déclaré que les conducteurs sont déjà exemptés des périodes d'attente autrement applicables entre chaque examen.

- 218** Je comprends les engagements du Ministère envers la sécurité routière, mais il peut y avoir des circonstances atténuantes à la longue invalidité d'un permis de conduire et les conducteurs qui se trouvent dans cette situation ne posent pas forcément un risque pour la sécurité. Je compte surveiller de près et de façon proactive le processus du Ministère visant à lever les exigences en matière d'examens de conduite pratique et de connaissances théoriques, afin d'en garantir l'adéquation et l'efficacité.
- 219** J'apprécie la collaboration de tous les intervenants dans cette enquête. Le Ministère a accepté de présenter des mises à jour semestrielles à mon Bureau et je suivrai de près ses progrès dans la mise en œuvre et dans l'examen ultérieur de mes recommandations.



Paul Dubé
Ombudsman de l'Ontario

Annexe A : Exemples d'avis

ICON Location Code Code d'emplacement du RII	Offence number Numéro d'infraction
---	---------------------------------------

Form 3, Provincial Offences Act, Ontario Court of Justice, O. Reg. 108/11
Formulaire 3, Loi sur les infractions provinciales, Cour de justice de l'Ontario, Règl. de l'Ont. 108/11

Offence Notice Avis d'infraction

(print name / nom en lettres moulées)

believe and certifies that on the day of

Y / A	M / M	D / J	Time / Heure
2	0		M

crois et atteste que le

Name _____
Nom _____ (family / nom de famille)

(given / prénom) _____ (initials / initiales)

Address _____
Adresse _____ (number and street / numéro et nom de la rue)

(municipality / municipalité) _____ (P.O. / C.P.) _____ (province) _____ (postal code / code postal) _____

Driver's Licence no. / N° de permis de conduire _____ Juris / Aut. Lég. _____

Birth Date / Date de naissance Y / A M / M D / J	Sex / Sexe	Motor Vehicle Involved / Véhicule impliqué <input type="checkbox"/> N / N	Collision Involved / Collision <input type="checkbox"/> Y / O	Witnesses / Témoins <input type="checkbox"/> Y / O
---	------------	--	--	---

At _____
À _____ (municipality / municipalité)

Did commit the offence of _____
A commis l'infraction de _____

contrary to _____ sect. _____
contrairement à _____, art. _____

Plate no. N° de la plaque d'immatriculation	Juris Aut. Lég.	Commercial Utilitaire <input type="checkbox"/> Y / O	CVOR IUUVU <input type="checkbox"/> Y / O	NSC CNS <input type="checkbox"/> Y / O	Code
--	--------------------	--	---	--	------

CVOR No. - NSC No. / N° de l'IUVU - N° du CNS

And I further certify that I served an offence notice personally upon the person charged on the offence date. Or other service date of: _____
J'atteste également qu'à la date de l'infraction, j'ai signifié, en mains propres, un avis d'infraction à la personne accusée. Autre date de signification, le : _____

Signature of issuing Provincial Offences Officer Signature de l'agent des infractions provinciale	Officer No. N° de l'agent	Platoon Peloton	Unit Unité
--	------------------------------	--------------------	---------------

Set fine of Amende fixée de	Total payable Montant total exigible	Total payable includes set fine, applicable victim fine surcharge and costs. / Le montant total exigible comprend l'amende fixée, la suramende compensatoire pour l'aide aux victimes applicable et les frais.
\$	\$ \$	\$

Important:

You have 15 days from the day you receive this notice to choose one of the options on the back of the notice.

Important :

À compter de la réception du présent avis, vous avez 15 jours pour choisir une des options décrites au verso de l'avis.

Important – If you do not exercise one of the following options within 15 days of receiving this notice, you will be deemed not to dispute the charge and a justice may enter a conviction against you. Upon conviction, additional costs will be added to the total payable. If the fine goes into default, an administrative fee will be added and steps will be taken to enforce your defaulted fine. For example, information may be provided to a consumer reporting agency and for certain offences, including speeding, your driver's licence may be suspended.

Important – Si vous n'exercez pas l'une des options suivantes dans un délai de 15 jours à compter de la réception du présent avis, vous serez réputé(e) ne pas contester l'accusation et un juge pourra inscrire une déclaration de culpabilité contre vous. Sur déclaration de culpabilité, des frais additionnels s'ajouteront au montant total exigible. En cas de défaut de paiement de l'amende, des frais d'administration s'ajouteront et des mesures seront prises pour faire exécuter le paiement de votre amende. Par exemple, l'information pourra être transmise à une agence de renseignements sur le consommateur et dans le cas de certaines infractions, dont l'exercès de vitesse, votre permis de conduire pourra être suspendu.

<p>OPTION 1</p> <p>Plea of Guilty – Voluntary Payment Plaidoyer de culpabilité – paiement of Total Payable. I plead guilty and payment of the total payable is enclosed (follow the instructions on the "payment notice").</p> <p>OPTION 2</p> <p>Plea of guilty – Submissions as to Penalty: I want to appear before a justice to enter a plea of guilty and make submissions as to penalty (amount of fine or time to pay). Note: You must attend the court office shown below within the times and days shown. Bring this notice with you.</p>	<p>OPTION 1</p> <p>Plaidoyer de culpabilité – paiement volontaire du montant total exigible : Je plaide coupable et le montant total exigible est joint au présent avis (suivre les instructions figurant sur « l'avis de paiement »).</p> <p>OPTION 2</p> <p>Plaidoyer de culpabilité – observations au sujet de la peine : Je désire comparaître devant un juge pour inscrire un plaidoyer de culpabilité et présenter des observations au sujet de la peine (montant de l'amende ou délai de paiement). Remarque : Vous devez vous présenter au greffe du tribunal indiqué ci-après aux dates et heures indiquées. Apportez le présent avis.</p>
---	--

<p>OPTION 3</p> <p>Trial Option, Ontario Court of Justice, Provincial Offences Office</p> <p>Procès, Cour de justice de l'Ontario, Bureau des infractions provinciales</p> <p>Notice of intention to appear in court:</p> <p><input type="checkbox"/> I intend to appear in court to enter a plea of not guilty at the time and place set for the trial and I wish to have the trial conducted in the English language.</p> <p>I request a language interpreter for the trial. (Leave blank if inapplicable.)</p> <p>Note: If you fail to notify the court office of address changes, you may not receive important notices, e.g., your Notice of Trial. You may be convicted in your absence if you do not attend the trial.</p> <p>Signature</p> <p>Changes to your address (if applicable):</p>	<p>OPTION 3</p> <p>Procès, Cour de justice de l'Ontario, Bureau des infractions provinciales</p> <p>Avis d'intention de comparaître devant le tribunal :</p> <p><input type="checkbox"/> J'ai l'intention de comparaître devant le tribunal pour inscrire un plaidoyer de non-culpabilité à l'heure et au lieu prévus pour le procès et je désire que le procès se déroule en français.</p> <p>Je demande l'aide d'un interprète en langue pour le procès. (À remplir, s'il y a lieu.)</p> <p>Remarque : Si vous omettez de prévenir le greffe du tribunal de tout changement d'adresse, vous pourriez ne pas recevoir d'importants avis (p. ex., votre avis de procès). Si vous n'assistez pas au procès, vous pourriez être déclaré(e) coupable en votre absence.</p> <p>Signature</p> <p>Changement d'adresse (le cas échéant) :</p>
--	---

Telephone Number: _____ Numéro de téléphone : _____

FOR INFORMATION ON ACCESS TO ONTARIO COURTS FOR PERSONS WITH DISABILITIES, (Court to insert information)
 POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX TRIBUNAUX DE L'ONTARIO : (ajouter l'information)
 POA-0948-E (2014-03)

[Save Form / Sauvegarder](#) [Print Form / Imprimer](#) [Clear Form / Effacer](#)

Ontario Court of Justice
 Provincial Offences Office
 Phone No. / N°. de téléphone

Cour de justice de l'Ontario
 Bureau des infractions provinciales

To / À

**NOTICE OF FINE AND DUE DATE
 AVIS D'AMENDE ET D'ÉCHÉANCE**

You have been convicted of an offence, and you owe the amount noted below.
 Vous avez été déclaré(e) coupable d'une infraction et vous devez payer l'amende indiquée ci-dessous.

Place of Offence <i>Lieu de l'infraction</i>		Offence Date (DD/MM/YY) <i>Date de l'infraction (JJ/MM/YY)</i>		Offence <i>Infraction</i>
Due Date (DD/MM/YY) <i>Échéance (JJ/MM/AA)</i>	File No. <i>N° de dossier</i>	Plate No. <i>No de plaque d'immatriculation</i>	Conviction Date (DD/MM/YY) <i>Date de condamnation (JJ/MM/AA)</i>	Amount Due / <i>Montant exigible</i> \$ <small>Includes, costs and Victim Fine Surcharge / Comprend les amendes, les dépens et la suramende compensatoire</small>

An additional administration fee of will be charged if the fine is not paid within fifteen days of the due date.

Des frais administratifs supplémentaires s'ajouteront si l'amende n'est pas payée dans les 15 jours de la date d'échéance.

If you have already paid the amount due, please disregard this notice.

Si vous avez déjà payé le montant exigible, veuillez ne pas tenir compte du présent avis.

FAILURE TO PAY THIS FINE BY THE DUE DATE MAY RESULT IN:

- Suspension of your driver licence and the imposition of a licence reinstatement fee.
- Additional collection costs.
- Informing the Credit Bureau of the debt, which may affect your credit rating.
- Referral to a Private Collection Agency for formal collection proceedings.

LE DÉFAUT DE PAIEMENT DE L'AMENDE AU PLUS TARD À LA DATE D'ÉCHÉANCE PEUT ENTRAÎNER LES ÉVENTUALITÉS SUIVANTES:

- Suspension de votre permis de conduire et imposition de frais administratifs pour le rétablissement du permis.
- Frais de recouvrement supplémentaires.
- Communication à l'agence d'évaluation du crédit des renseignements relatifs à votre dette, ce qui peut nuire à votre cote de solvabilité
- Renvois du dossier à une agence de recouvrement privée qui prendra les mesures officielles de recouvrement.

See reverse side of this form for additional legal measures which may be taken if payment is not received by the due date.

Voir le verso de la formule pour savoir les autres mesures légales pouvant être prises si le montant n'est pas reçu au plus tard à la date d'échéance.

COMPLETE AND DETACH THIS PORTION AND SEND WITH PAYMENT. SEE BACK FOR MAILING AND PAYMENT INSTRUCTIONS.

REMPLISSEZ CETTE PARTIE, DÉTACHEZ-LA ET ENVOYEZ-LA AVEC VOTRE PAIEMENT. LES DIRECTIVES D'ENVOI PAR LA POSTE ET LES MODES DE PAIEMENT SONT INDIQUÉS AU VERSO.

NAME AND ADDRESS:
 NOM ET ADRESSE :

cheque/money order enclosed
chèque/mandate joint VISA MASTERCARD

Conviction Date
Date de condamnation

Authorized Amount
Montant autorisé
 \$

CARD NUMBER / NUMÉRO DE LA CARTE

CARD EXPIRY DATE: MONTH | YEAR
 DATE D'EXPIRATION: MOIS | ANNÉE CVV

CARDHOLDER'S SIGNATURE
 SIGNATURE DU DÉTENTEUR DE LA CARTE

999 00

FAIL TO PAY BY THE DUE DATE

May result in:

- Suspension of a driver's licence, and the imposition of a licence reinstatement fee.
- Refusal to renew a licence plate.

Some of the following other legal measures may be available to be used to collect a debt:

- Register a lien against real property;
 - Addition to municipal tax roll;
 - Require your bank or other financial institution to deduct from your account (including RRSP funds) the money owing and send it to the court office;
 - Instruct the enforcement officials of the civil courts to seize and sell some of the property;
 - Require your employer to deduct from your wages the amount owing and send it to the court office;
- You have the right to apply to the court for an extension of time for payment of this fine.

LE DÉFAUT DE PAIEMENT AVANT LA DATE D'ÉCHÉANCE

Peut entraîner:

- La suspension de votre permis de conduire et l'imposition de frais administratifs pour le rétablissement du permis.
- Le refus de renouvellement de votre plaque d'immatriculation.

Certaines de mesures légales supplémentaires suivantes peuvent être prises pour recouvrer cette dette:

- Inscrire un privilège contre vos biens immobiliers.
- Ajouter le montant au rôle des impôts municipaux.
- Exiger de votre banque ou d'un autre établissement financier de déduire de votre compte (y compris les comptes de REER) le montant exigible et de l'envoyer au greffe.
- Ordonner aux agents d'exécution des tribunaux civils de saisir et vendre certains de vos biens.
- Ordonner à votre employeur de déduire du salaire le montant exigible et de l'envoyer au greffe.

Vous avez le droit de présenter au tribunal une demande de prorogation du délai de paiement de l'amende.

HOW TO PAY

- By credit card: **Visa or MasterCard**
- through the mail by completing the authorization form.
- By cheque or money order by mailing the bottom portion of this Notice.
- In person at any Provincial Offences Office by cheque, money order, credit card or cash.

If you have any questions regarding this matter, please contact the Court office at the address shown on the upper left-hand corner of the front of this notice.

Dishonoured cheques will be subject to an administrative charge and the amount may be immediately referred to a Private Collection Agency.

Make Cheque / Money Order payable to:

City of

and write the file number on the front of the cheque/money order. Do not send cash or post-dated cheques. If paying by Credit Card, please fully complete and sign the reverse side.

When you mail your payment and this notice, you assume the consequences if, for any reason, the payment is not received in our Court office by the due date.

MODE DE PAIEMENT

- Par carte de crédit: **Visa ou MasterCard**
-par la poste, en remplissant la formule d'autorisation.
- Par chèque ou mandat, en postant la partie inférieure de présent avis.
- En personne, à un bureau de infractions provinciales, par chèque, mandat, carte de crédit ou en espèces.

Si vous avez de questions à ce sujet, veuillez communiquer avec le greffe, à l'adresse indiquée dans le coin supérieur gauche, sur la première page du présent avis.

Les chèques refusés sont assujettis à des frais administratifs et le dossier peut être immédiatement envoyé à une agence de recouvrement privée.

Libellez votre chèque ou mandat à l'ordre de:

Ville de

et indiquez le numéro de dossier au recto du chèque/mandat. N'envoyez pas d'argent en espèces ni de chèques postdatés. Si vous payez par carte de crédit, veuillez dûment remplir et signer la partie correspondante au verso.

Lorsque vous envoyez par la poste votre paiement et le présent avis, vous êtes responsable des conséquences si, pour une raison quelconque, le greffe ne reçoit pas votre paiement à temps.

REMEMBER TO KEEP A RECORD OF THIS PAYMENT

MAILING INSTRUCTIONS

Mail payment along with this portion of the notice to:

ONTARIO COURT OF JUSTICE
PROVINCIAL OFFENCE OFFICE

N'OUBLIEZ PAS DE CONSERVER UNE PREUVE DU PAIEMENT

DIRECTIVES D'ENVOI PAR LA POSTE

Envoyez le paiement ainsi que la présente partie de l'avis à la :

COUR DE JUSTICE DE L'ONTARIO
BUREAU DES INFRACTIONS PROVINCIALES

FOR INFORMATION ON ACCESS TO ONTARIO COURTS FOR PERSONS WITH DISABILITIES: [Court to insert information]

POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR L'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX TRIBUNAUX DE L'ONTARIO : [ajouter l'information]

Guide for Defendants available at www.ontariocourts.ca/OCJPOAGuide, or contact the court office.

Le Guide du défendeur est consultable à www.ontariocourts.ca/GuideLIPCJO, ou contactez le greffe du tribunal.



Ministry of Transportation
Driver Improvement Office
Driver Control Section
77 Wellesley Street West, Box 871
Toronto ON M7A 1N3

Ministère des Transports
Bureau de perfectionnement en conduite automobile
Section de la surveillance de la conduite automobile
77, rue Wellesley Ouest, C.P. 871
Toronto ON M7A 1N3

**Notice of Suspension of
Driver's Licence
Avis de suspension du
permis de conduire**

Tel. (416) [REDACTED]
Tél. 1-800-[REDACTED]
Suspension No./N° de suspension

Y/A M/DJ
Date 2017/03/29

Reference or Driver's Licence Number
Numéro de référence ou du permis de conduire

N2943-1 [REDACTED]

Date of Birth Y/A M/DJ Sex/ Sexe
Date de naissance 19[REDACTED] MALE/HOMME

7000354

16

NEW, DRIVER, POA
34 TEST DR
MISSISSAUGA ONT.
L9K 9K9

YOUR DRIVER'S LICENCE IS SUSPENDED UNDER SECTION 46 OF THE HIGHWAY TRAFFIC ACT FOR NON PAYMENT OF A FINE OR FINES EFFECTIVE MAR. 29, 2017. DRIVER'S LICENCE SUSPENSIONS WILL ALSO AFFECT YOUR COMBINED PHOTO CARD, KNOWN AS AN ENHANCED DRIVER'S LICENCE (EDL), IF YOU ARE AN EDL HOLDER. IN ADDITION, YOU MAY BE INELIGIBLE TO COMPLETE SOME VEHICLE TRANSACTIONS (E.G. RENEW YOUR LICENCE PLATE VALIDATION).

YOUR LICENCE WILL REMAIN SUSPENDED AND YOU MAY BE INELIGIBLE TO COMPLETE SOME VEHICLE TRANSACTIONS (E.G. RENEW YOUR LICENCE PLATE VALIDATION) UNTIL ALL FINES ARE PAID.

FINE PAYMENTS:
CAN BE MADE ONLINE AT
WWW.SERVICEONTARIO.CA, A SERVICEONTARIO CENTRE OR THE APPROPRIATE MUNICIPAL OR CRIMINAL COURT OFFICE. FOR SERVICEONTARIO LOCATIONS, VISIT WWW.SERVICEONTARIO.CA. FOR COURT LOCATIONS, PLEASE VISIT WWW.ATTORNEYGENERAL.JUS.GOV.ON.CA. QUESTIONS REGARDING FINES MUST BE MADE AT THE APPROPRIATE MUNICIPAL OR CRIMINAL COURT OFFICE.

NOTE: ONCE PAYMENT IS MADE THROUGH SERVICEONTARIO, YOUR DRIVER RECORD WILL BE UPDATED IMMEDIATELY. PAYMENTS MADE TO A COURT OFFICE WILL TAKE A MINIMUM OF 4 DAYS TO UPDATE YOUR DRIVER RECORD.

STOP DRIVING. YOU MUST NOT DRIVE WHILE YOU ARE SUSPENDED. YOU MUST RETURN YOUR DRIVER'S LICENCE TO THIS MINISTRY. READ THE BACK OF THIS NOTICE FOR MORE INFORMATION.

REINSTATEMENT FEE OR MONETARY PENALTY: DUE TO YOUR SUSPENSIONS(S), YOU MUST PAY A \$198 FEE OR PENALTY TO OBTAIN A LICENCE AFTER YOUR SUSPENSION(S) ENDS. PAYMENT OF THIS FEE CAN BE MADE ONLINE AT WWW.SERVICEONTARIO.CA OR A SERVICEONTARIO CENTRE.

SUSP016000

VOTRE PERMIS DE CONDUIRE EST SUSPENDU AUX TERMES DE L'ARTICLE 46 DU CODE DE LA ROUTE EN RAISON DU NON-PAIEMENT D'AMENDES EN DATE DU 29 MARS 2017. LA SUSPENSION DE VOTRE PERMIS AURA UNE INCIDENCE SUR VOTRE CARTE-PHOTO COMBINÉE, CONNUE SOUS L'APPELLATION DE "PERMIS DE CONDUIRE PLUS". SI VOUS EN ÊTES LE DÉTENTEUR, DE PLUS VOUS POURRIEZ NE PAS ÊTRE EN MESURE DE PROCÉDER À CERTAINES OPÉRATIONS LIÉES À VOTRE VÉHICULE (P. EX. RENOUELEMENT DE VOTRE PLAQUE D'IMMATICULATION).

VOTRE PERMIS RESTERA SUSPENDU, ET VOUS POURRIEZ NE PAS ÊTRE EN MESURE DE PROCÉDER À CERTAINES OPÉRATIONS LIÉES À VOTRE VÉHICULE (P. EX. RENOUELEMENT DE VOTRE PLAQUE D'IMMATICULATION) JUSQU'AU PAIEMENT DE TOUTES LES AMENDES DUES.

PAIEMENTS D'AMENDES:
VOUS POUVEZ LES FAIRE EN LIGNE À WWW.SERVICEONTARIO.CA OU EN PERSONNE À UN CENTRE SERVICEONTARIO OU À VOTRE BUREAU MUNICIPAL OU AU BUREAU PERTINENT DE LA COUR CRIMINELLE. POUR CONNAÎTRE L'EMPLACEMENT DES CENTRES SERVICEONTARIO, VEUILLEZ CONSULTER LE SITE WWW.SERVICEONTARIO.CA. POUR CONNAÎTRE L'EMPLACEMENT DES TRIBUNAUX, VEUILLEZ CONSULTER LE SITE WWW.ATTORNEYGENERAL.JUS.GOV.ON.CA. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS AU SUJET DES AMENDES, VOUS DEVEZ COMMUNIQUER AVEC VOTRE BUREAU MUNICIPAL OU LE BUREAU PERTINENT DE LA COUR CRIMINELLE.

NOTA: UNE FOIS QUE VOUS AUREZ EFFECTUÉ VOTRE PAIEMENT PAR L'INTERMÉDIAIRE DE SERVICEONTARIO, VOTRE DOSSIER DE CONDUITE SERA MIS À JOUR AUTOMATIQUÉMENT. DANS LE CAS DES PAIEMENTS FAITS AU BUREAU DE LA COUR, LA MISE À JOUR DU DOSSIER DE CONDUITE S'ÉTENDRA SUR AU MOINS QUATRE JOURS.

CESSEZ DE CONDUIRE. VOUS NE DEVEZ PAS CONDUIRE PENDANT QUE VOTRE PERMIS EST SUSPENDU. VOUS DEVEZ RETOURNER VOTRE PERMIS DE CONDUIRE AU MINISTÈRE. POUR EN SAVOIR PLUS, LISEZ LE VERSO DU PRÉSENT AVIS.

FRAIS DE RÉTABLISSEMENT DU PERMIS DE CONDUIRE OU PÉNALITÉ: EN RAISON DE LA SUSPENSION DE VOTRE PERMIS DE CONDUIRE, VOUS DEVEZ VERSER UNE PÉNALITÉ OU UNE AMENDE 198 \$ POUR OBTENIR UN PERMIS À LA FIN DE CETTE SUSPENSION. VOUS POUVEZ PAYER CETTE SOMME EN LIGNE À WWW.SERVICEONTARIO.CA OU DANS UN CENTRE SERVICEONTARIO.

JANET DADUFALZA
DEPUTY REGISTRAR OF MOTOR VEHICLES
REGISTRATEUR ADJOINT DES VÉHICULES
AUTOMOBILES

Please see reverse side for important information / Veuillez lire les renseignements importants au verso.

80111 Rev 1452/16/14 1452/16/14 1452/16/14

What All Suspended Drivers Must Do

- 1. Stop driving** - You must not drive while you are suspended. Driving while suspended can also lead to vehicle impoundment, fines (\$1,000 to \$50,000), jail time and further licence suspension.
- 2. Return your Ontario Driver's Licence** (unless instructed to keep your licence card on the front of this notice):
 - * In person at any ServiceOntario Centre, or
 - * By mail to: Ministry of Transportation
Driver Improvement Office
Driver Control Section
77 Wellesley Street West, Box 871
Toronto ON M7A 1N3
- 3. Read the front of this suspension notice** carefully and/or contact the Ministry of Transportation for more information on getting your licence back.
- 4. Pay your reinstatement fee and/or monetary penalty** if noted on the front of this notice or your licence will be cancelled without further notice.

Suspended for Criminal Code Conviction

Ignition Interlock - If an ignition interlock condition appears on the front of this notice, you may drive a motor vehicle with an approved ignition interlock device only when your suspension(s) end.

Remedial Measures Program - If the front of this notice says you must complete the impaired driving program, all three components must be completed, including the follow-up interview, before your licence can be reinstated. This program takes 11 months to complete.

If the front of this notice says you must complete a driver improvement interview, you must complete this interview and any requirements from the interview, before your licence can be reinstated.

Lifetime Suspensions (for third driving-related criminal conviction) - You may apply for reinstatement after 10 years if you have no convictions for driving under suspension and satisfy other requirements. A fourth suspension will not be reinstated.

Pay Your Monetary Penalties and Fees

Pay by cash, money order, Visa, MasterCard or cheque:

- a. Pay online at www.ServiceOntario.ca**
- b. Pay In person at any ServiceOntario Centre:** To find the nearest location visit www.ServiceOntario.ca or call ServiceOntario at (416) 235-2999 or 1-800-387-3445 (within Canada).
- c. Pay by mail by sending cheque or money order (NO CASH)** to ServiceOntario, P.O. Box 9100, Kingston, ON K7L 5K3.

If payment is made in person, personal cheques must be certified and made payable to the Minister of Finance. Please write your driver's licence number and the words "Reinstatement Fee/Penalty" on your cheque or money order.

If you don't pay your fees/monetary penalty your driver's licence will be cancelled and a licence cannot be issued until they are paid.

If your driver's licence is suspended, cancelled and/or expired for more than one year you will be required to complete vision, knowledge and/or road test(s). In addition to any other outstanding licensing requirements, before a licence will be issued. It is illegal to drive without a valid driver's licence.

For more information visit www.ServiceOntario.ca, or call ServiceOntario at 416-235-2999 or 1-800-387-3445 (within Canada).

Vehicle Impoundment (Highway Traffic Act S. 55.1 and 55.2)

If you drive while under suspension the vehicle will be impounded immediately, regardless of who owns the vehicle.

- * If you are suspended for a Criminal Code conviction, the vehicle will be impounded for 45, 90 or 180 days.
- * If you are suspended under the Highway Traffic Act for other reasons, the vehicle can be impounded for 7 days.

Ce que toutes les personnes dont le permis a été suspendu doivent faire

- 1. Arrêtez de conduire** - Vous ne devez pas conduire pendant que votre permis est suspendu. Conduire alors que l'on fait l'objet d'une suspension de permis peut également donner lieu à la mise en fourrière du véhicule, à des amendes (de 1 000 \$ à 50 000 \$), à une suspension supplémentaire du permis ou même à l'emprisonnement.
- 2. Retournez votre permis de conduire de l'Ontario** (sauf si le recto du présent avis vous indique de garder la carte de votre permis de conduire):
 - * En personne à n'importe quel centre ServiceOntario, ou
 - * Par la poste au:
Ministère des Transports
Bureau de perfectionnement en conduite automobile
Section de la surveillance de la conduite automobile
77, rue Wellesley Ouest, C.P. 871
Toronto ON M7A 1N3
- 3. Lisez attentivement le recto de l'avis de suspension** et/ou contactez le ministère des Transports pour de plus amples renseignements sur la marche à suivre pour avoir votre permis de nouveau.
- 4. Payez le droit de rétablissement et/ou toute pénalité monétaire** si cela est indiqué sur le recto du présent avis, sinon votre permis sera annulé sans aucun préavis.

Suspensions pour infraction au Code criminel

Antidémarrageurs - Si un message concernant les antidémarrageurs figure au recto du présent avis, vous pouvez conduire un véhicule muni d'un antidémarrageur approuvé uniquement à la fin de la période de suspension.

Programme de mesures correctives - Si l'information au recto du présent avis indique que vous devez compléter le programme à l'intention des personnes reconnues coupables de conduite en état d'ivresse, vous devez compléter les trois composantes, y compris l'entrevue de suivi, avant que votre permis ne soit rétabli. Ce programme est d'une durée de 11 mois.

Si l'information au recto du présent avis indique que vous devez compléter une entrevue portant sur le perfectionnement en conduite automobile, vous devez compléter cette entrevue ainsi que toutes les conditions qu'elle prévoit, avant la remise en vigueur du permis.

Suspensions à vie (pour la troisième condamnation criminelle relative à la conduite automobile). Vous pouvez présenter une demande de rétablissement après 10 ans si vous n'avez aucune déclaration de culpabilité relative à la conduite pendant la période de suspension et si vous répondez à d'autres conditions. Le permis n'est pas rétabli en cas de la quatrième suspension.

Paiement des amendes et des frais

Paiement en espèces, par mandat, par carte Visa ou MasterCard ou par chèque:

- a. Paiement en ligne** à l'adresse www.ServiceOntario.ca
- b. Paiement en personne dans un centre ServiceOntario :** pour trouver le centre le plus proche de chez vous, veuillez consulter le site www.ServiceOntario.ca ou appeler ServiceOntario au 416 235-2999 ou au 1 800 387-3445 (partout au Canada).
- c. Paiement par chèque ou mandat envoyé par courrier** (PAS D'ESPÈCES) à : ServiceOntario, C.P. 9100, Kingston (Ontario) K7L 5K3

Si le paiement est effectué en personne, les chèques personnels doivent être visés et établis à l'ordre du ministre des Finances. Veuillez inscrire votre numéro de permis de conduire et la mention « Amende et frais de rétablissement » sur le chèque ou mandat.

Si vous ne payez pas les droits ou vos amendes, votre permis de conduire sera annulé et vous ne pourrez pas le faire rétablir avant d'avoir payé vos amendes.

Si votre permis de conduire est suspendu, annulé ou expiré depuis un an, vous devrez subir à un examen de la vue, par écrit et sur la route, en plus de satisfaire à toutes les autres conditions rattachées à la délivrance du permis avant qu'un permis vous soit délivré. Il est illégal de conduire sans permis de conduire valide.

Pour en savoir plus, visitez le site sur www.ServiceOntario.ca, ou téléphonez à ServiceOntario au 416 235-2999 ou au 1 800 387-3445 (au Canada).

Mise en fourrière d'un véhicule (articles 55.1 et 55.2 du Code de la route)

Si vous conduisez alors que votre permis est suspendu, le véhicule sera immédiatement mis en fourrière, quel qu'en soit le propriétaire.

- Si vous faites l'objet d'une suspension de permis en raison d'une condamnation pour une infraction au Code criminel, le véhicule sera immédiatement mis en fourrière pour 45, 90 ou 180 jours.

* Si vous faites l'objet d'une suspension de permis en vertu du Code de la route pour d'autres motifs, le véhicule pourra être mis en fourrière pour sept jours.



Ministry of Transportation
Driver Improvement Office
77 Wellesley Street West, Box 671
Toronto ON M7A 1N3

Ministère des Transports
Bureau de perfectionnement en conduite automobile
Section de la surveillance de la conduite automobile
77, rue Wellesley Ouest, C.P. 671
Toronto ON M7A 1N3

**Notice of Outstanding
Licensing Requirements
Permis de Conduire - Avis
de Montant en Souffrance**

GM** 19

Tel. (416) [REDACTED]
Tel. 1- [REDACTED] 93

Temporary Driver's Licence Number / Permis de conduire temporaire
Issued pursuant to the Highway Traffic Act / délivré en vertu du Code de la route

W1349799

Date of Issue / Date de délivrance
Y/A M/DJ
2017/03/31

NEW, DRIVER, POA
87 SIR WILLIAM HEARST
TORONTO ONT.
M3M 0B4

This permit is not valid until the date of issue shown
Ce permis n'est pas valide avant la date de délivrance indiquée

Date of Birth / Date de naissance	Height / Taille	Sex / Sexe	Class / Cat.	Cond. End. Res./Aut.
[REDACTED] 04	188	M	GM**	*** / ***

Driver's Licence Number / Numéro du permis de conduire
N29 [REDACTED]

Expiry Date / Date d'expiration
Y/A M/DJ
2017/05/30

This licence must be signed and carried by the driver
Ce permis doit être signé et porté par le conducteur

Ministry of Transportation
Ministère des Transports

Licensee's Signature / Signature du titulaire

Reference or Driver's Licence Number / Numéro de référence ou du permis de conduire
N29 [REDACTED] 4

Sex / Sexe
MALE/HOMME

Date of Birth / Date de naissance
Y/A M/DJ
[REDACTED] 04

Suspension Number / Numéro de suspension
700 [REDACTED]

Tests Required / Examen exigés

Road / Pratique Inside / Théorique

Other Documents being Issued / Autres documents délivrés

Driver's Lic. / Permis de conduire Renewal App. / Dem. de renouvellement

Test Req'd. / Examen exigé Renewal App. / Dem. de renouvellement

Serial / Numéro
W134 [REDACTED]

BASED ON YOUR DRIVING RECORD WITH THE
MINISTRY OF TRANSPORTATION ON MAR. 31,
2017, YOUR LICENCE SUSPENSION ENDED AT
08:36 AM ON MAR. 30, 2017. DO NOT CUT
OR TEAR THIS NOTICE. IT IS NOT VALID IF
ALTERED IN ANY WAY.

A REPLACEMENT DRIVER'S LICENCE WILL BE
MAILED TO YOU SEPARATELY.

READ THE BACK OF THIS NOTICE FOR MORE
INFORMATION.

D'APRÈS LES RENSEIGNEMENTS FIGURANT DANS
VOTRE DOSSIER DE CONDUCTEUR LE 31 MARS
2017, LA SUSPENSION DE VOTRE PERMIS DE
CONDUIRE A PRIS FIN À 08:36 HEURES LE
30 MARS 2017. NE PAS COUPER NI DÉCHIRER
LE PRÉSENT AVIS. IL NE SERA PAS VALIDE
S'IL A ÉTÉ ALTERÉ DE QUELQUE FAÇON.

UN NOUVEAU PERMIS DE CONDUIRE VOUS SERA
ENVOYÉ SOUS PLI SÉPARÉ.

POUR EN SAVOIR PLUS, LISEZ LE VERSO DU
PRÉSENT AVIS.

REINM10H00

SFLC-48 00-10 (01/17)RCS/SP M/TECS Aug 10/01/16

If the front of this notice indicates that you must complete the Remedial Education or Treatment Program, contact the Centre for Addiction and Mental Health at 1 888 814-5831 (in Toronto 416-595-6593).

Si un avis indiquant que vous devez suivre le programme correctif d'éducation ou traitement est joint au présent document, communiquez avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale, au 1 888 814-5831 ou au 416 595-6593.

Condition (Cond.) & Endorsement (End.) Codes	Codes des restrictions (restr.) et autorisations (aut.)

Tests Required

If the front of this notice indicates that you must pass a test(s), visit www.ServiceOntario.ca for test locations, fees and how to book road test appointments. You can call ServiceOntario at (416) 235-2999 or 1-800-387-3445 (within Canada). Bring personal ID. If a temporary licence is attached, you must pass the test before the expiry date of the temporary licence. If you do not pass the test by that date, your licence will be cancelled without further notice.

Photo Required

If the front of this notice indicates a photo is required, you must have your photo taken before the expiry date of your temporary licence. If your photo is not taken by that date, your licence will be cancelled without further notice.

Pay Your Monetary Penalties and Fees

Pay by cash, money order, Visa, MasterCard or cheque:

If payment is made in person, personal cheques must be certified and made payable to the Minister of Finance. Please write your driver's licence number and the words "Reinstatement Fee/Penalty" on your cheque or money order.

- Pay online at www.ServiceOntario.ca
- Pay in person at any ServiceOntario Centre: To find the nearest location visit www.ServiceOntario.ca or call ServiceOntario at (416) 235-2999 or 1-800-387-3445 (within Canada).
- Pay by mail by sending cheque or money order (NO CASH) to ServiceOntario, P.O. Box 9100, Kingston, ON K7L 5K3.

Attention: A new licence will not be issued until your reinstatement fee/penalty is paid. If a temporary driver's licence is attached you must pay before it expires or your licence will be cancelled without further notice. Licence invalidity will extend the length of your mandatory period if you are a novice driver. It is illegal to drive without a valid driver's licence.

In addition to any other licensing requirements, you will have to complete testing if your driver's licence is suspended, cancelled and/or expired for:

- More than one year - vision test required
- More than three years - vision, knowledge and road test(s) required. After 10 years mandatory Graduated Licensing System periods will apply.

For more information visit www.ServiceOntario.ca, or call ServiceOntario at 416-235-2999 or 1-800-387-3445 (within Canada).

Examens exigés

Si le recto du présent avis indique que vous devez passer un ou des examens, visitez le site www.ServiceOntario.ca pour connaître les adresses de point de service, les droits et la façon de prendre rendez-vous pour un examen pratique sur route. Téléphonnez à ServiceOntario au 416 235-2999 ou au 1 800 387-3445 (au Canada). Apportez vos pièces d'identité. Si un permis temporaire est joint, vous devez réussir l'examen avant la date d'échéance du permis temporaire. Si vous n'avez pas réussi l'examen à cette date, votre permis sera annulé sans autre préavis.

Photo exigée

Si le recto du présent avis indique qu'une photo est exigée, vous devez faire prendre votre photo avant la date d'échéance de votre permis temporaire. Sinon, votre permis de conduire sera annulé. Si vous n'avez pas fait prendre votre photo à cette date, votre permis sera annulé sans autre préavis.

Paiement des amendes et des frais

Paiement en espèces, par mandat, par carte Visa ou MasterCard ou par chèque :

Si le paiement est effectué en personne, les chèques personnels doivent être visés et établis à l'ordre du ministre des Finances. Veuillez inscrire votre numéro de permis de conduire et la mention « Amende et frais de rétablissement » sur le chèque ou mandat.

- Paiement en ligne à l'adresse www.ServiceOntario.ca
- Paiement en personne dans un centre ServiceOntario : pour trouver le centre le plus proche de chez vous, veuillez consulter le site www.ServiceOntario.ca ou appeler ServiceOntario au 416 235-2999 ou au 1 800 387-3445 (partout au Canada).
- Paiement par chèque ou mandat envoyé par courrier (PAS D'ESPÈCES) à : ServiceOntario, C.P. 9100, Kingston (Ontario) K7L 5K3

Attention : Aucun nouveau permis ne sera délivré avant que vous ayez payé les frais de rétablissement / la pénalité. Si un permis de conduire temporaire est joint, vous devez le payer avant son expiration ou votre permis sera annulé sans avis supplémentaire. L'invalidité du permis prolongera la durée de votre période obligatoire si vous êtes un conducteur débutant. Il est illégal de conduire sans détenir un permis de conduire valide.

En plus de toute autre exigence d'obtention d'un permis, vous devrez passer un examen si votre permis de conduire est suspendu, annulé et (ou) expiré depuis :

- plus d'un an - examen de la vue requis;
- plus de trois ans - examen(s) de la vue, théorique et pratique requis. Après 10 ans, les périodes obligatoires du système de délivrance graduelle des permis s'appliqueront.

Pour en savoir plus, visitez le site sur www.ServiceOntario.ca, ou téléphonez à ServiceOntario au 416 235-2999 ou au 1 800 387-3445 (au Canada).

Annexe B :
Réponse du ministère des Transports

EN ÉTAT DE SUSPENSION



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
Bell Trinity Square
483, rue Bay, 10e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

www.ombudsman.on.ca
1-800-263-1830

Facebook :
Ontario Ombudsman

Twitter :
@Ont_Ombudsman
@Ont_OmbudsmanFR