Manitoba Public Insurance

Code de conduite professionnelle des fournisseurs de formation des conducteurs

Le présent Code de conduite (le « **Code** ») définit les attentes de la **Société d'assurance publique du Manitoba** (« **SAPM** ») en matière de conduite professionnelle de tous les instructeurs de conduite, des écoles de formation des conducteurs et des employés des écoles de formation des conducteurs (collectivement appelés « **Fournisseurs de formation des conducteurs** »).

Tous les fournisseurs de formation des conducteurs doivent respecter le présent Code lors de la prestation et de l'administration de toute formation des conducteurs.

Les écoles de formation des conducteurs doivent examiner le présent Code chaque année avec tous les employés et les personnes effectuant des affaires au nom de l'auto-école et tenir tout le personnel responsable du respect du Code.

Tous les fournisseurs de formation des conducteurs doivent respecter la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail du Manitoba* et au *Règlement sur la sécurité et l'hygiène du travail R.M.* 2019, c. W210.

Conduite professionnelle

Les fournisseurs de formation des conducteurs doivent faire preuve d'honnêteté et d'intégrité dans toutes leurs interactions avec le public tout en maintenant un environnement de formation sûr qui favorise un apprentissage efficace, fournit des renseignements pertinents aux étudiants et appuie un accès équitable aux examens de conduite.

Tous les fournisseurs de formation des conducteurs doivent :

- Promouvoir leur entreprise uniquement par le biais de publicités précises, claires et équitables qui ne trompent pas sur les services offerts, ne surestiment pas les qualifications des instructeurs et ne déforment pas les frais associés à la formation ou à d'autres services.
- Respecter la confidentialité des étudiants en veillant à ce que les renseignements personnels soient sécurisés sur le plan administratif, technique et physique, et qu'ils ne soient pas compromis. Sauf si la loi l'exige, les renseignements sur les étudiants ne doivent pas être partagés avec des tiers, y compris des employeurs possibles, sans le consentement écrit de l'étudiant.
- Démontrer un niveau élevé de conduite et de capacité d'instruction tout en respectant les normes de sécurité, y compris en faisant preuve de considération pour tous les autres usagers de la route.
- S'abstenir de participer à d'autres activités, comme l'utilisation d'appareils mobiles, tout en supervisant la conduite d'un étudiant.
- Avant de dispenser la formation, confirmer que les étudiants sont légalement qualifiés pour conduire tout véhicule pour lequel ils demandent une formation dans le véhicule. Les écoles doivent également conserver une copie de leur permis de conduire valide.
- S'assurer que chaque véhicule utilisé pour la formation est autorisé et maintenu en bon état mécanique et offre un environnement d'apprentissage sûr et propre. Suivre un programme d'entretien préventif consigné (plan de sécurité).
- Comptabiliser tous les fonds versés à l'avance par chaque étudiant, en ce qui concerne les leçons de conduite, les frais d'examen ou tout autre but.
- Informer rapidement la SAPM de tout changement pouvant affecter la capacité d'un instructeur à fournir une formation de conduite sécuritaire et efficace, y compris :
    - Toute accusation et/ou condamnation en vertu de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, du *Code de la route*, du *Code criminel* (Canada), du *Code des droits de la personne*, de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou d'une loi similaire d'une autre province ou d'un autre territoire du Canada.

- Tout changement dans le statut du permis de conduire (c'est-à-dire, suspension), l'état de santé ou d'autres conditions qui pourraient affecter la capacité de conduire un véhicule automobile légalement et en toute sécurité au Manitoba.
- Tout changement concernant l'école de conduite, y compris les véhicules de formation et le statut des instructeurs.

Offre de renseignements aux étudiants

Avant la prestation de toute formation, tous les étudiants doivent recevoir des documents écrits contenant des renseignements sur le présent Code, ainsi que sur les modalités, conditions, politiques ou pratiques commerciales liées aux services qui pourraient avoir une incidence sur l'étudiant. Les documents doivent être fournis par voie électronique ou sur papier, et comprendre :

- la version actuelle des *Attentes des étudiants pour la formation de conducteur*;
- les coordonnées actuelles par lesquelles on peut joindre l'instructeur ou un représentant;
- le coût estimé et durée de toute leçon ou tout autre service, comme l'utilisation d'un véhicule d'école de conduite pour l'examen pratique de conduite;
- les modalités qui s'appliquent aux leçons annulées par l'une ou l'autre des parties et les modalités de remboursement possible des frais;
- la procédure pour signaler toute préoccupation ou plainte. Les problèmes devraient d'abord être soulevés auprès de l'instructeur de conduite ou de l'école de conduite; Le fournisseur de formation des conducteurs doit déployer tous les efforts nécessaires pour fournir une résolution juste et rapide. Si l'étudiant n'est pas satisfait et qu'un accord ne peut être atteint, l'étudiant ou le fournisseur de formation des conducteurs peut communiquer avec la SAPM.

Appuyer l'accès aux examens de conduite

Pour permettre au personnel et aux agents de la SAPM de fournir un accès sûr et pratique à des services d'examen équitables pour tous les étudiants, les fournisseurs de formation des conducteurs doivent respecter les principes directeurs suivants en ce qui concerne l'examen de conduite :

- Aucun fournisseur de formation des conducteurs ne peut utiliser un appareil pour enregistrer un examen de conduite ou l'itinéraire de l'examen de conduite, ou faire un enregistrement (visuel ou audio) de tout employé de la SAPM, de toute personne se rendant à un site d'examen de la SAPM, ou de toute personne passant un examen de conduite administré par la SAPM. Les cartes et autres renseignements sur les itinéraires d'examen test ne doivent pas être partagés.
- Lors d'un rendez-vous pour un examen de conduite avec un étudiant, les fournisseurs de formation des conducteurs doivent s'assurer que les candidats arrivent à l'heure, avec un véhicule acceptable, et sont prêts à passer l'examen.
- Les fournisseurs de formation des conducteurs ne doivent pas interférer avec les examinateurs de conducteurs, les candidats à l'examen, ou les véhicules d'examen pendant les examens de conduite. Les tentatives de contourner les examens par tous les moyens, y compris la communication, les gestes ou l'encadrement, ne seront pas tolérées.
- Les fournisseurs de formation des conducteurs doivent respecter le droit à la vie privée d'un étudiant. Sauf autorisation expresse de l'étudiant, aucun fournisseur de formation des conducteurs ne peut discuter des résultats des examens avec l'examinateur de conduite.
- Les fournisseurs de formation des conducteurs doivent s'assurer que tous les véhicules présentés pour des examens de conduite sont bien immatriculés et assurés, équipés et en état de fonctionnement sécuritaire. Les véhicules doivent être exempts de toute marque ou aide visuelle qui pourrait aider le candidat pendant l'examen de conduite.
- Les fournisseurs de formation des conducteurs ne doivent pas tenter d'influencer les résultats des examens de conduite ou l'accès aux rendez-vous d'examen de conduite par un langage ou un

comportement agressif ou menaçant, ou par l'offre de cadeaux ou d'autres avantages à tout examinateur de conduite, employé de la SAPM ou agent de la SAPM.

- Les fournisseurs de formation des conducteurs doivent respecter les politiques de la SAPM lorsqu'ils font affaire avec la SAPM, y compris la planification des rendez-vous pour les examens de conduite ou l'accompagnement des étudiants aux rendez-vous d'examen à la SAPM.
- Les fournisseurs de formation des conducteurs doivent s'assurer que les formulaires de vérification de l'instructeur sont remplis au complet, avec précision et avec suffisamment de détails avant de fournir les documents requis à leurs étudiants.

Mesures disciplinaires pour conduite non professionnelle

La SAPM peut envisager des sanctions pour un fournisseur de formation des conducteurs en fonction de la gravité de l'incident, de l'incidence sur toute personne lésée par le comportement, et de l'historique du titulaire du permis.

Les mesures disciplinaires imposées par la SAPM seront fondées sur la gravité de l'incident, l'incidence sur toute personne lésée par le comportement, et les antécédents du titulaire du permis.

Les sanctions peuvent inclure la suspension, l'annulation ou la révocation immédiate du permis. À sa discrétion, et au besoin, pour protéger les intérêts du public, la SAPM peut imposer une suspension temporaire du permis pendant l'enquête connexe.

Conduite inacceptable

La SAPM et les fournisseurs de formation des conducteurs au Manitoba ont une responsabilité commune de fournir des environnements d'apprentissage où tous les étudiants et participants se sentent en sécurité et respectés.

Le présent Code vise à renforcer et à appuyer une approche uniforme et efficace pour prévenir la violence, le harcèlement, l'intimidation et d'autres comportements inacceptables, intervenir et y répondre.

Tous les fournisseurs de formation des conducteurs autorisés doivent se comporter de manière respectueuse lorsqu'ils exercent leurs activités. Cela comprend les interactions avec les étudiants, les collègues, le personnel de la SAPM, et les agents effectuant des affaires au nom de la SAPM.

Les comportements suivants ne seront pas tolérés par aucun fournisseur de formation des conducteurs :

- Tentative d'utilisation ou utilisation réelle de la force physique contre une autre personne;
- Des déclarations ou des comportements menaçants qui amènent une autre personne à croire raisonnablement que la force physique pourrait être utilisée contre elle;
- Des comportements qui affectent le bien-être psychologique ou physique d'une autre personne, y compris des remarques verbales, des gestes physiques ou des communications écrites perçues comme une tentative de harceler, menacer, rabaisser ou intimider cette personne;
- Tout comportement pouvant être perçu comme des sollicitations ou des avances sexuelles;
- La discrimination en raison de toute caractéristique énoncée au paragraphe 9(2) du Code des droits de la personne;
- La consommation ou la possession d'alcool, de cannabis (marijuana) ou de drogues illicites pendant une formation de conduite, ou les facultés affaiblies par ceux-ci;
- La possession d'une « arme » comme définie à l'article 2 du Code criminel (Canada).

Mesures disciplinaires pour conduite inacceptable

La SAPM peut envisager des sanctions pour un fournisseur de formation des conducteurs en fonction de la gravité de l'incident, de l'incidence sur toute personne lésée par le comportement, et de l'historique du titulaire du permis.

Les mesures disciplinaires imposées par la SAPM seront fondées sur la gravité de l'incident, l'incidence sur toute personne lésée par le comportement, et les antécédents du titulaire du permis.

Les sanctions peuvent inclure la suspension, l'annulation ou la révocation immédiate du permis. À sa discrétion, et au besoin, pour protéger les intérêts du public, la SAPM peut imposer une suspension temporaire du permis pendant l'enquête connexe.

Obligation de signalement

Tout employé d'une auto-école qui prend connaissance qu'une personne employée par l'école ou fournissant des services en son nom a pu enfreindre le présent Code doit signaler le problème à l'auto-école, dès que raisonnablement possible.

L'auto-école doit prendre des mesures pour répondre à toute violation signalée ou soupçonnée du présent Code, y enquêter et intervenir de manière opportune et appropriée. L'auto-école doit immédiatement informer la SAPM de l'incident signalé.

Tout instructeur de conduite qui prend connaissance de violations possibles du présent Code par un instructeur de conduite autorisé ou une auto-école autorisée doit signaler la situation à la SAPM, dès que raisonnablement possible.

Les fournisseurs de formation des conducteurs doivent coopérer avec toute enquête menée par la SAPM en relation avec l'incident.

Le non-respect de l'une de ces obligations sera considéré comme une violation du Code de conduite et pourra entraîner des sanctions contre le permis de l'auto-école, le permis d'instructeur de conduite, ou les deux.

La SAPM enquêtera sur toutes les violations signalées du présent Code et pourra imposer des sanctions sur le permis de l'auto-école associée, le permis d'instructeur de conduite ou le permis de véhicule de formation en fonction des circonstances et des conclusions de l'enquête.

La SAPM peut prendre en compte des facteurs atténuants ou aggravants lors de la détermination de la mesure appropriée à prendre.

- Les facteurs d'atténuation comprennent :
  - Informer rapidement la SAPM de la violation;
  - Résoudre le problème de manière appropriée et en temps opportun;
  - Mettre en œuvre des processus pour prévenir la récurrence future.

- Des sanctions plus sévères pourraient être imposées si :
  - Les actions du fournisseur de formation des conducteurs créent, ou ne corrigent pas, un risque accru pour les étudiants, y compris les futurs étudiants potentiels, cherchant une formation de conducteurs; ou
  - Le fournisseur de formation des conducteurs n'avise pas la SAPM de la violation potentielle; ou
  - Le fournisseur de formation des conducteurs ne prend pas les mesures appropriées pour résoudre le problème ou prévenir sa récurrence future.

Accusé de réception

Je reconnais que j'ai examiné et compris les politiques et les lignes directrices du présent Code. Je comprends qu'il est de ma responsabilité de respecter toutes les dispositions du Code.

Nom en caractères d'imprimerie	Signature	Date
Nom de l'auto-école d'école		Numéro de permis