

Attentes des étudiants pour la formation de conducteur

La Société d'assurance publique du Manitoba est responsable de l'émission des permis de formation des conducteurs au Manitoba et s'engage à garantir que tous les étudiants qui reçoivent une formation de la part d'instructeurs et d'écoles autorisés bénéficient d'une formation de qualité dans un environnement sûr et respectueux de leur bien-être et de leur dignité.

Tous les fournisseurs de formation des conducteurs autorisés doivent respecter un code de conduite professionnelle qui définit les attentes en matière de pratiques honnêtes et équitables. Ce document résume les principales responsabilités des fournisseurs de formation et établit des attentes de base pour tout étudiant engagé dans une formation de conducteur.

Les étudiants doivent agir de manière à favoriser la qualité et l'équité dans l'enseignement. Tous les étudiants sont tenus de :

- Écouter, apprendre, pratiquer, terminer vos devoirs et arriver en classe préparé.
- Être respectueux envers les instructeurs et les camarades de classe et éviter de déranger, de perturber ou d'interférer avec l'apprentissage des autres.
- Participer aux leçons prévues à l'heure et informer les fournisseurs de formation de vos absences ou conflits potentiels.
- Se conformer aux règles établies par le fournisseur de formation.

Conduite inacceptable

Tous les fournisseurs de formation de conducteurs et les étudiants autorisés doivent se comporter de manière respectueuse lorsqu'ils participent à la formation de conducteur. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les interactions avec d'autres étudiants, les instructeurs de conduite, le personnel des écoles de conduite, le personnel de la SAPM et les agents effectuant des affaires au nom de la MPI. Les comportements suivants ne seront pas tolérés :

- 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.
- Discriminer en raison de toute caractéristique énoncée au paragraphe 9(2) du Code des droits de la personne.
- Utiliser, posséder ou être sous l'influence de l'alcool, du cannabis (marijuana) ou de drogues illicites pendant une formation de conduite.
- Posséder une « arme » telle que définie à l'article 2 du Code criminel (Canada)

Tout étudiant qui rencontre ou qui est témoin de toute forme de conduite inacceptable au cours de la formation doit signaler la situation immédiatement. Veuillez consulter la section Conciliation à la page 3 pour plus d'informations.

Politiques liées à l'examen des conducteurs

Les fournisseurs de formation des conducteurs et les étudiants doivent respecter les politiques suivantes lors de la participation à tout test de connaissance et tout examen de conduite effectué par la SAPM :

- Il n'est pas permis d'utiliser un appareil pour enregistrer un examen de conduite, le parcours de l'examen de conduite ou de 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.
- Lors d'un rendez-vous pour un examen de conduite, les candidats doivent arriver à l'heure, avec un véhicule acceptable, et être prêts à passer le test.
- Il est inacceptable d'interférer avec les examinateurs de conducteurs, les candidats à l'examen ou les véhicules d'essai routier pendant les examens de conduite. Les tentatives de contourner le test, de quelque manière que ce soit, ne seront pas tolérées. Cela inclut la communication avec, ou l'encadrement de, toute personne.
- Tous les véhicules présentés pour des examens routiers doivent être correctement immatriculés et assurés, ainsi que correctement 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.
- Personne ne doit 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 conducteurs, employé de la SAPM ou agent de la SAPM.

Les fournisseurs de formation des conducteurs doivent respecter le droit à la vie privée d'un étudiant. À moins qu'une autorisation ne soit spécifiquement donnée par l'étudiant, aucun fournisseur de formation à la conduite ne peut discuter des résultats des examens avec l'examineur de conducteurs.

Le non-respect des politiques d'examen de conduite peut entraîner l'annulation ou l'interruption de l'examen de conduite.

Conduite professionnelle

Tous les fournisseurs de formation des conducteurs autorisés doivent mener leurs activités selon des pratiques honnêtes et équitables. Les étudiants doivent informer le fournisseur, ou la SAPM, s'ils estiment que l'une des normes suivantes n'a pas été respectée :

- 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 informations personnelles soient sécurisées sur le plan administratif, technique et physique, et qu'elles ne soient pas compromises. Sauf si la loi l'exige, les informations sur les étudiants ne doivent pas être partagées avec des tiers, y compris des employeurs potentiels, sans le consentement écrit de l'étudiant.
- Démontrant un haut niveau 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 s'engager dans d'autres activités, telles que l'utilisation d'appareils mobiles, tout en supervisant la conduite d'un étudiant.
- S'assurer que chaque véhicule utilisé pour la formation est maintenu en bon état mécanique et offre un environnement d'apprentissage sûr et propre.
- 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.
- Avant de dispenser la formation, confirmer que les étudiants sont légalement qualifiés pour conduire tout véhicule pour lequel ils demandent une formation en véhicule.
 - Les écoles de conduite de classe 1 doivent conserver une copie du permis de conduire valide de chaque étudiant.
 - Les écoles de conduite pour toutes les autres catégories de permis doivent tenir un registre du numéro de permis de conduire de l'étudiant.

Offre d'informations aux étudiants

Avant la prestation de toute formation, les fournisseurs de formation des conducteurs doivent informer les étudiants des termes, conditions, politiques ou pratiques commerciales qui pourraient avoir un impact sur l'étudiant. Cette information doit être fournie par écrit, soit électroniquement, soit sur papier, et doit inclure :

- *Les attentes des étudiants pour la formation de conducteur (ce document)*
- Les coordonnées actuelles par lesquelles l'instructeur ou un représentant peut être joint.
- Le coût estimé et durée de toute leçon ou tout autre service, telle que 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 conditions selon lesquelles les frais peuvent être remboursés.
- La procédure pour signaler toute préoccupation ou plainte.

Conciliation

Les fournisseurs de formation à la conduite sont tenus de traiter rapidement et équitablement toute plainte reçue.

Les étudiants qui ont des préoccupations concernant la formation qu'ils ont reçue, ou qui estiment que leur fournisseur de formation n'a pas respecté ses obligations en vertu du Code de conduite, devraient informer l'instructeur de conduite ou l'école de formation des conducteurs du problème, en suivant la procédure de plainte du fournisseur de formation.

Les étudiants qui ne parviennent pas à un accord ou qui se sentent mal à l'aise d'aborder la question directement avec le fournisseur sont invités à contacter l'Unité de surveillance des



permis de formation et d'examen des conducteurs de la Société d'assurance publique du Manitoba à permitunit@mpi.mb.ca.

La SAPM enquêtera sur toutes les plaintes reçues. Le personnel de la SAPM peut contacter l'étudiant, les fournisseurs de formation des conducteurs et d'autres témoins pendant l'enquête.