



Introduction

Le présent code de conduite vise à établir et à communiquer un ensemble de principes et de lignes directrices pour la bonne conduite des instructeurs de conduite, des écoles de conduite et des installations de formation opérant en vertu de la [section 27](#) du *règlement de la Loi sur les véhicules motorisés*. (Les « titulaires de permis »).

Dans le cadre de leur processus de demande et de renouvellement, les demandeurs et les titulaires de permis doivent prendre connaissance du Code de conduite et, en signant la demande de la Société d'Assurance de la Colombie-Britannique (ICBC), ils indiquent qu'ils ont lu et compris, et se conformeront au présent Code de conduite. Les écoles de conduite et les installations de formation avec instructeurs doivent revoir ce Code de conduite avec les nouveaux employés pendant leur intégration et annuellement avec tous les employés.

L'infraction du présent Code de conduite de la part des titulaires de permis peut entraîner la suspension ou l'annulation des privilèges de réservation d'un test de conduite d'une école de formation ou d'autres mesures prises par l'ICBC contre le titulaire de permis en vertu de la [section 27](#) du *règlement de la Loi sur les véhicules motorisés*. Ces mesures s'ajouteraient à toute autre sanction pouvant être imposée par la loi (p. ex., accusations d'infractions fédérales ou provinciales).

Affichage du présent Code de conduite

Le Code de conduite est affiché sur icbc.com/dscodeofconduct. Les écoles de conduite et les installations de formation des instructeurs afficheront un exemplaire du Code de conduite clair et lisible, le garderont affiché dans chaque lieu d'opération, y compris le site web de l'entreprise, où il se démarquera et sera facilement remarqué par les clients.

Le code de conduit

1. Les titulaires de permis se conformeront à la [Loi sur les véhicules motorisés](#) et à ses règlements ainsi qu'à toute autre loi pertinente et applicable.

- 1.1 Les titulaires de permis avisent immédiatement l'ICBC s'ils sont accusés d'une infraction aux [sections 27](#) ou [28](#) du *règlement de la Loi sur les véhicules motorisés* et déclarés coupables d'une infraction aux [sections 27](#) ou [28](#) du *règlement de la Loi sur les véhicules motorisés* ou une suspension, ou une interdiction de conduire.
- 1.2 Les titulaires de permis ne doivent pas aider, encourager, conseiller ou négliger les infractions fédérales ou provinciales commises par un autre titulaire de permis, un agent du titulaire de permis ou un étudiant dans le contexte de la formation des conducteurs

2. Les titulaires de permis agiront avec honnêteté et intégrité en reconnaissant qu'ils sont en position de confiance et d'autorité.

- 2.1 Les titulaires de permis ne vont pas :
 - Agir de manière trompeuse ou fallacieuse envers les clients
 - Menacer, harceler ou agresser physiquement ou verbalement les clients ni les autres titulaires de permis, les employés d'ICBC ou ses agents
 - Utiliser de substances qui pourraient nuire à leur capacité d'offrir une formation au conducteur, y compris des drogues, de l'alcool, du cannabis ou des médicaments
 - Permettre aux clients de conduire s'ils semblent être sous l'influence des drogues ou de l'alcool
 - Accepter ou demander de pots-de-vin ou faciliter la corruption d'employés ou d'agents d'ICBC
 - Utiliser indûment leur position ou leurs connaissances en tant que titulaires de permis à des fins personnelles

Exemples de mauvaise conduite

- Vente ou assistance à la vente d'un rendez-vous de test de conduite
- Tenter d'influencer le résultat d'un test de conduite en offrant des cadeaux ou d'autres avantages à un examinateur de conducteurs ou à tout autre employé d'ICBC ou agent
- Promettre à un client qu'il réussira un test de conduite

3. Les titulaires de permis traiteront toutes les personnes de façon égale et avec dignité et respect.

- 3.1 Par exemple, ils ne feront pas de discrimination contre une personne en raison de son identité autochtone ou autre identité raciale, de sa couleur, ascendance, lieu d'origine, religion, état matrimonial ou familial, déficiences physiques ou mentales, sexe, orientation sexuelle, identité de genre ou l'expression, l'âge, conformément au [Code des Droits Humains](#).

Exemples de mauvaise conduite

- Refuser de servir une personne parce qu'elle est autochtone
- Langage inapproprié ou gestes ou actions obscènes en présence des clients ou pendant la formation des conducteurs
- Faire des commentaires ou afficher des images ou des documents écrits illustrant des stéréotypes raciaux ou sexuels ou d'autres contenus dégradants
- Formuler des commentaires suggestifs ou désobligeants sur l'apparence physique d'une personne, son origine raciale ou ethnique, son sexe, son identité de genre ou orientation sexuelle

Préoccupations sur l'école de conduite? Visitez icbc.com/dscodeofconduct

4. **Les titulaires du permis ne feront pas de harcèlement sexuel ou à des attouchements inappropriés et ne se comporteront pas d'une manière qui pourrait être interprété comme du harcèlement sexuel.**

Exemples de mauvaise conduite

- Familiarité inutile avec les clients, telle que toucher délibérément le client pour une raison autre qu'une manœuvre de sécurité (pour éviter un accident)
- Faire des blagues offensantes, des commentaires obscènes ou utiliser un langage offensant
- Affichage d'images ou de documents écrits qui peuvent être interprétés comme offensants ou obscènes
- Lancer une communication de nature sexuelle ou poser des questions sur les relations personnelles

5. **Les titulaires de permis se comporteront de façon professionnelle et s'efforceront de renforcer et de maintenir la confiance du public à l'égard de l'industrie de la formation des conducteurs.**

5.1 Ceci signifie qu'ils vont:

- Protéger la santé, la sécurité et le bien-être des clients et des autres usagers de la route
- Se conformer à tous les ordres du gouvernement en matière de santé et de sécurité publiques
- Répondre aux demandes de renseignements ou aux préoccupations des clients avec rapidité et courtoisie
- Maintenir de bonnes normes vestimentaires et d'hygiène personnelle
- S'assurer que les véhicules de formation des conducteurs sont sûrs, propres, bien rangés et sans fumée

5.2 Cela signifie qu'ils ne vont pas

- Se comporter d'une manière qui pourrait nuire à la réputation de l'industrie de la formation des conducteurs, d'autres titulaires de permis, de l'ICBC ou de ses agents
- Offrir ou annoncer une formation de conducteur pour laquelle ils ne sont pas qualifiés ou n'ont pas de permis
- Permettre à des intérêts privés d'influencer indûment la conduite professionnelle

Exemples de mauvaise conduite

- Permettre à un client d'accélérer ou de faire des manœuvres de conduite dangereuses pendant les leçons
- Parler négativement d'un autre titulaire de permis pour faire affaire avec un client
- Faire des représentations qui pourraient nuire à la réputation d'ICBC ou de ses agents
- Participer à des confrontations publiques avec des clients, d'autres titulaires de permis ou des employés ou agents d'ICBC
- Porter des vêtements avec un langage ou des photos inappropriés
- Fumer, y compris l'utilisation de cigarettes électroniques ou de vapotage, ou permettre à d'autres de fumer dans un véhicule de formation des conducteurs utilisé pour les leçons
- Faire en sorte que les clients s'arrêtent dans un café ou un restaurant dans lequel le titulaire du permis ou ses amis et sa famille ont un intérêt rentable, ou recevoir un repas gratuit
- Faire des courses ou mener des affaires personnelles tout en donnant des instructions

6. **Les titulaires de permis soutiendront la sécurité routière et la prestation de services de délivrance de permis de conduire aux Britanno-Colombiens.**

6.1 Les titulaires de permis ne compromettent pas la sécurité routière en perturbant les tests et la délivrance des permis de conduire.

Exemples de mauvaise conduite

- Enseigner aux clients le parcours du test de conduite plutôt que la façon de conduire en toute sécurité
- Faire de la formation pratique dans les stationnements des bureaux des permis de conduire pendant les heures de bureau
- Interférence avec les examinateurs du conducteur, les examinées ou les véhicules de test de conduite pendant les tests
- Solliciter des clients dans les bureaux d'ICBC
- Utiliser un dispositif pour enregistrer un itinéraire de test de conduite d'ICBC ou quiconque passe un examen de conduite
- Distribuer, diffuser ou publier des séquences vidéo de tests de conduite effectués à partir de caméras de voiture
- Partager des photos, des enregistrements audio ou vidéo, des dessins, des notes ou d'autres représentations qui pourraient nuire à l'intégrité du processus de test d'ICBC
- Demander ou ordonner à un client de demander un examinateur de conducteur particulier

7. **Les titulaires de permis ne perturberont pas le processus de réservation des tests de conduite de l'ICBC ou ses activités en général.**

7.1 Ceci signifie qu'ils se conformeront entièrement aux termes et conditions de réservation des tests de conduite d'ICBC et qu'ils doivent respecter les processus et résultats des tests de conduite d'ICBC.

Exemples de mauvaise conduite

- Prendre ou maintenir un rendez-vous pour un test de conduite pour un client qui n'a pas besoin d'un test de conduite ou d'un rendez-vous
- La vente de rendez-vous de tests de conduite
- Demander ou utiliser le mot-clé d'un client pour prendre rendez-vous pour un test de conduite
- Utiliser les renseignements personnels d'un client pour réserver un test de conduite pour un autre client
- Ne pas annuler rapidement un rendez-vous de test de conduite lorsque le client pour lequel il a été réservé n'en a plus besoin
- Communiquer le numéro de permis de conduire d'un client à l'ICBC pour fixer un rendez-vous sans obtenir les documents écrits avec le consentement du client, au moyen du formulaire de consentement et de libération des étudiants d'ICBC
- Devenir hostile à l'égard des employés du Bureau des permis de conduire au sujet du résultat d'un test de conduite d'un étudiant

8. **Les titulaires du permis protégeront la vie privée des clients et protégeront les dossiers des clients qu'ils possèdent ou contrôlent conformément à toute loi applicable sur la protection des renseignements personnels, y compris la [Loi sur la protection des renseignements personnels \(PIPA\)](#).**

8.1 Cela signifie qu'ils:

- N'utiliseront pas les renseignements sur les clients à leur insu et sans leur consentement
- N'utiliseront pas les renseignements sur le client à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis
- Ne communiqueront pas les renseignements sur le client à un tiers sans le consentement du client

Exemples de mauvaise conduite

- Enregistrer un client sans son consentement
- Utiliser les renseignements d'un client pour réserver un test de conduite pour un autre client
- Discuter des résultats du test de conduite d'un client avec les employés d'ICBC, sans le consentement du client