

NORME 3

PROGRAMME DE FORMATION DES EXAMINATEURS DE CONDUCTEURS

Bien que cette Norme apparaisse dans le *Code canadien de sécurité pour transporteurs routiers*, il est important de noter qu'elle s'applique à tous les conducteurs, y compris les conducteurs de véhicules commerciaux.

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
SURVOL	3-5
OBJECTIF	3-5
BUT	3-5
CONTENU	3-5
EXAMINATEURS DE CONDUITE	3-7
COURS DE FORMATION DES EXAMINATEURS DE CONDUCTEURS	3-7
COURS TYPE	3-8
MATIÈRE D'EXAMEN	3-10
 JOUR I – MATIN	 3-12
NORMES PROFESSIONNELLES	3-13
SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME	3-15
RÈGLEMENTS ET POLITIQUES	3-16
LE FACTEUR HUMAIN	3-17
RENCONTRE AVEC LE PUBLIC	3-18
 JOUR I – APRÈS-MIDI	 3-19
ENSEIGNEMENT ET APPRENTISSAGE	3-20
 JOUR II – MATIN	 3-21
PROBLÈMES DE SANTÉ	3-22
 JOUR II – APRÈS-MIDI – ATELIER I	 3-23
VISITES DU CANDIDAT	3-24
PREMIÈRE DEMANDE DE PERMIS	3-25
QUESTIONS FINANCIÈRES	3-27
 JOUR III – MATIN – ATELIER II	 3-28
ÉVALUATION PRÉALABLE ET EXPOSÉ	3-29
PREMIÈRE SÉLECTION	3-30
 JOUR III – APRÈS-MIDI	 3-32
LES PERSONNES HANDICAPÉES	3-33

JOUR IV – MATIN – ATELIER III	3-34
MANOEUVRE DU VÉHICULE	3-35
CONCEPTION / MODIFICATION DE L'ITINÉRAIRE ROUTIER	3-36
CONCEPTION DES ZONES DE MANOEUVRE	3-37
JOUR IV – APRÈS-MIDI	3-38
FRAUDE, FALSIFICATION, USURPATION D'IDENTITÉ ET FAUX DOCUMENTS	3-39
JOUR V – MATIN	3-40
LE STRESS ET SES CONSÉQUENCES	3-41
JOUR V – APRÈS-MIDI – ATELIER IV	3-42
RESTRICTIONS ET MENTIONS SPÉCIALES	3-43
TRAITEMENT DES DOCUMENTS, SERVICES COMPLÉMENTAIRES	3-45
DÉLIVRANCE DE PERMIS ET SERVICES DIVERS	3-47
JOUR VI – MATIN – ATELIER V	3-49
EXAMEN ROUTIER - ÉTAPE PRÉLIMINAIRE	3-50
EXAMEN ROUTIER - ÉTAPE FINALE	3-53
JOUR VI – APRÈS-MIDI	3-55
EXAMEN DE LA VUE	3-56
JOUR VII – MATIN ET APRÈS-MIDI	3-58
RELATIONS PUBLIQUES	3-59
JOUR VIII – MATIN	3-60
ENTREVUES - OBJECTIFS POUR CONSEILLERS ET EXAMINATEURS	3-61
JOUR VIII – APRÈS-MIDI	3-63
VISITE SUR PLACE	3-63
JOUR IX – MATIN	3-64
DROGUES - RÔLE DE L'EXAMINATEUR	3-65

SURVOL

OBJECTIF

- Définir le rôle de l'examineur de conduite.
- Établir une norme quant au comportement et au rendement des examinateurs.
- Élaborer un système qui assurera que les examinateurs possèdent et conservent la capacité de s'acquitter de leurs tâches avec compétence.
- Sensibiliser le public au rôle de l'examineur de conduite.

BUT

- S'assurer que les examens de conduite sont effectués uniformément à travers tout le Canada.
- Uniformiser le Programme de formation des examinateurs de conducteurs.
- Uniformiser l'évaluation des conducteurs.

CONTENU

Le Programme de formation des examinateurs de conducteurs doit inclure au moins les points suivants :

- Introduction
- Description de l'organisme
- Rôle de l'examineur
 - Code d'éthique
 - Règles de conduite
- Rencontre avec le public
 - Rencontres
 - Visites des candidat
 - Candidats problèmes
- Procédures au comptoir
 - Traitement de la demande
 - Épreuves théoriques
 - examen écrit
 - test sur la signalisation routière
 - épreuves verbales
 - recours à un interprète

- Examen de la vue
 - But
 - Matériel utilisé
 - Normes
 - Renvoi à un spécialiste de la vue
 - Restrictions et classes

- Examen médical
 - But
 - Normes
 - Renvoi à un médecin

- Test sur route - procédures et formation
 - Formation de classes 5 et 6
 - formation initiale
 - ateliers et randonnées d'évaluation de suivi
 - Formation de classe 3
 - conduite pratique du véhicule
 - randonnées d'évaluation de suivi
 - Formation de classe 2
 - conduite pratique du véhicule
 - randonnées d'évaluation de suivi
 - Formation de classe 1
 - conduite pratique du véhicule
 - randonnées d'évaluation de suivi
 - Mention pour freins pneumatiques
 - cours sur freins pneumatiques
 - inspection précédant le départ - évaluation

**COURS DE FORMATION
DES EXAMINATEURS DE CONDUCTEURS**

COURS TYPE

<u>Jour</u>	<u>Matin (9 h à 12 h)</u>	<u>Après-midi (13 h à 16 h)</u>
	Entrée en matière Mot de bienvenue Présentations Normes professionnelles	Enseignement et apprentissage
Jour I	Services offerts par l'organisme Règlements et politique Le facteur humain Contact/rencontre avec le public	
Jour II	Problèmes de santé	Atelier panel I - Visite du candidat - Première demande de permis - Questions financières
Jour III	Présentations individuelles 1 à 4 Atelier panel II - Évaluation et exposé préalables - Première sélection	Les personnes handicapées
Jour IV	Présentations individuelles 5 à 8 usurpation d'identité Atelier III panel I - Test d'aptitude manoeuvres du véhicule - Conception et modification de l'itinéraire routier - Zones de manoeuvre	Fraude, falsification, faux documents
Jour V	Le stress et ses conséquences	Présentations individuelles 9 à 12 Atelier panel IV -- Restrictions et mentions -- Traitement des documents -- Services complémentaires -- Délivrance du permis et services divers
Jour VI	Présentations individuelles 13 à 16 Atelier V - Examen routier - étape préliminaire - Examen routier - étape finale	Examen de la vue

Jour VII	Relations publiques	Relations publiques (suite)
Jour VIII	Entrevues - Objectifs pour conseillers et examinateurs	Expédition - centre de contrôle des conducteurs, centre d'essai
Jour IX	Drogues - Les implications pour les examinateurs relativement aux requérants et au procédé d'examen	
	Évaluation	
	Le cours se termine à 12 h.	

MATIÈRE D'EXAMEN

Le test sur route comprend les points énumérés ci-dessous. La séance intitulée “Enseignement et apprentissage” porte sur la procédure d'examen proprement dite.

1. Démarrage
2. Utilisation des clignotants
3. Embrayage/Débrayage
4. Posture
5. Arrêt d'urgence
6. Marche arrière
7. Stationnement en parallèle
8. Accélération et freinage
9. Position sur la route
10. Arrêt dans une pente
11. Démarrage dans une pente
12. Signalisation routière
13. Signaux d'arrêt
14. Virage à droite
15. Virage à gauche
16. Attention/Distraktion
17. Tenue en voie
18. Conduite derrière un véhicule
19. Dépassement
20. Emploi du klaxon
21. Dépassement par autrui

- 22. Approche à l'intersection
- 23. Droit de passage

JOUR I

MATIN (9 h à 12 h)

**NORMES PROFESSIONNELLES
SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME
RÈGLEMENTS ET POLITIQUE
LE FACTEUR HUMAIN
CONTACT/RENCONTRE AVEC LE PUBLIC**

NORMES PROFESSIONNELLES

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. À quoi sert un code d'éthique?
2. Quelles sont les ressemblances et les différences entre les codes en vigueur au pays?
3. Les codes existent-ils pour la forme seulement ou sont-ils des outils pratiques que l'examineur peut utiliser dans l'exercice de ses fonctions?
4. Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts? Existe-t-il des politiques qui régissent ces conflits au sein des administrations canadiennes? Ces politiques sont-elles appliquées?
 - Exemples de conflits pour l'examineur;
 - Conflits liés à la sollicitation d'affaires
Barman, opticien, beau-frère, permis de conduire de l'enfant de l'examineur, vendeur d'automobiles, membre de la police auxiliaire, examineur.
5. Quelles sont les activités interdites à l'examineur hors des cadres de son travail?
 - Intérêt dans une école de conduite;
 - Autres.
6. Définir ce qui constitue une conduite non professionnelle de la part d'un examineur?
 - Exemples;
 - Dangers;
 - Peines.
7. Expliquer l'importance d'une apparence soignée pour l'examineur comme pour le public?
 - Donner une bonne impression de l'examineur, du ministère, du gouvernement;
 - Contribuer à l'image professionnelle de l'examineur.
8. Décrire brièvement « tenue appropriée », « tenue non appropriée ».
9. Décrire brièvement l'importance d'une bonne apparence et d'une hygiène saine.
10. Décrire brièvement ce qui constitue un comportement agressif aux yeux du candidat moyen.
11. Expliquer l'importance d'avoir une attitude professionnelle notamment :
 - d'être sûr de soi;
 - d'être méthodique;

- d’être poli et attentif;
 - de ne pas discuter inutilement;
 - de ne pas faire le fin finaud.
12. Discussion, questions, commentaires explications.
13. Résumé.

SERVICES OFFERTS PAR L'ORGANISME

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Énumérer les différents genres de permis délivrés par l'organisme;
2. Décrire brièvement les sortes de permis, y compris : permis temporaire, renouvellement, nouvel examen, permis avec restrictions, permis avec mentions spéciales, duplicat, corrigé ou modifié, permis professionnel;
3. Énumérer les autres services offerts par l'organisme. (diffusion de l'information, etc.);
4. Discussion, questions, commentaires et explications;
5. Résumé.

RÈGLEMENTS ET POLITIQUES

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Sur quoi sont fondés les lois et règlements qui régissent la conduite automobile?
Expliquer :
 - lois provinciales et territoriales sur les véhicules automobiles;
 - règlements de l'organisme;
 - jugements de la Cour concernant les permis de conduire;
 - opinions des procureurs généraux;
 - autres.
2. Souligner que même si l'examineur n'est pas un avocat, il doit avoir une bonne connaissance des lois et règlements pertinents.
3. Qui est l'autorité responsable de la délivrance des permis de conduire?
 - L'autorité désignée.
4. Discuter/dresser la liste des questions fréquemment posées par les candidats et des réponses appropriées.
5. Expliquer les points suivants :
 - aspects juridiques liés à l'examen de la vue obligatoire;
 - aspects juridiques liés aux tests sur route;
 - fonds d'indemnisation en cas d'accident;
 - lois régissant la responsabilité financière;
 - lois régissant la sécurité routière.
6. Discussion, questions, commentaires et explications.
7. Résumé.

**LIGNES DIRECTRICES DU CONTACT AVEC LE PUBLIC -
LE FACTEUR HUMAIN**

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. L'examineur doit être : efficace, compétent, sérieux, impartial, courtois, vigilant, exemplaire;
2. L'examineur doit se nommer, appeler le candidat par son nom, utiliser les formules de politesse (Monsieur, Madame, Mademoiselle), sourire, avoir une attitude positive, garder son calme, parler normalement, souligner les points positifs, puis les points négatifs;
3. L'examineur ne doit pas avoir de préjugés, agir de façon autoritaire, fumer ou mâcher de la gomme durant l'examen, se mettre sur la défensive ou perdre son sang froid;
4. Plaintes des candidats : exemples et solutions « idéales »;
5. Candidats nerveux : comment identifier les cause / raisons de la nervosité et comment y remédier;
6. Candidats problèmes : l'agressif, le frustré, l'arrogant; exemples et solutions « idéales »;
7. Discussion, questions, commentaires et explications;
8. Résumé.

RENCONTRE AVEC LE PUBLIC

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Comment établir le contact avec le candidat :
 - Timidité;
 - Nervosité excessive;
 - Irritabilité / attitude désagréable;
 - Barrière linguistique.
2. Est-ce que l'image exemplaire que projette par l'examineur affecte le rendement du candidat?
3. Expliquer l'importance pour le candidat que l'examineur :
 - s'exprime lentement et clairement;
 - parle sur un ton normal;
 - donne des instructions concises et faciles à suivre.
4. Les examinateurs ont-ils tendance à imiter inconsciemment le candidat?
 - Propos confus;
 - Manies;
 - Jargon;
 - Ton élevé.
5. Exercice pratique conçu et dirigé par moniteur (50 minutes) : entrevue entre un examinateur et un candidat. La classe se divise en observateurs et en participants.
6. Discussion, questions, commentaires et explications.
7. Résumé.

JOUR I

APRÈS-MIDI (13 h à 16 h)

ENSEIGNEMENT ET APPRENTISSAGE

ENSEIGNEMENT ET APPRENTISSAGE

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Efficacité de la formation :
 - Apparence et gestes;
 - Voix : débit, ralentissements, pauses, silences et gestes;
 - Techniques d'élocution : inflexion, volume, ton, douceur;
 - Language approprié : vocabulaire technique, grammaire correcte, niveau de langue correct, prononciation juste;
 - Connaissances : présenter la matière avec sérieux;
 - Attitude : bonne humeur, enthousiasme, assurance;
 - Matériel obligatoire : documents bien assimilés et à portée de la main;
 - Comportement : partage des connaissances, absence d'arrogance.

2. Planification de la séance :
 - Connaissance de la matière et du sujet;
 - Parties du plan de leçon : préparation, présentation, résumé, évaluation, devoirs.

3. Formation :
 - Exercices pratiques;
 - Exercices;
 - Jeux préparatoires;
 - Récapitulation;
 - Explications claires;
 - Résumé;
 - Examen;
 - Contrôle.

4. Outils visuels :
 - Tableau noir;
 - Tableau à feuilles mobiles;
 - Films et diapositives;
 - Rétroprojecteur.

JOUR II

MATIN (9 h à 12 h)

PROBLÈMES DE SANTÉ

PROBLÈMES DE SANTÉ

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Vidéocassettes
 - Présentation de trois vidéocassettes sur différents problèmes de santé, d'une durée de 55, 32, et 55 minutes respectivement.
2. Brochure sur les différents problèmes de santé.
3. Description des problèmes et exemples :
 - Déficiences mentales;
 - Schizophrénie - symptômes :
 - incohérence verbale;
 - pensée obsessionnelle;
 - hallucinations;
 - « voix » ;
 - indifférence.
 - Usage de tranquillisants ou d'alcool;
 - Désordres affectifs;
 - Manies : témérité, insouciance, endurance;
 - Dépression : perte d'appétit, tendances suicidaires;
 - Épilepsie;
 - Psychopathie.

JOUR II

APRÈS-MIDI (13 h à 16 h)

ATELIER I

**VISITES DU CANDIDAT
PREMIÈRE DEMANDE DE PERMIS
QUESTIONS FINANCIÈRES**

VISITES DU CANDIDAT

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Pourquoi se présente-t-on généralement à un bureau d'examen?
2. Donner d'autres raisons, par exemple :
 - voir les lieux et ce qui s'y passe;
 - poser des questions;
 - demander des services offerts ailleurs; fausse croyance du/des service(s) offert(s)
 - autres.
3. Comment obtenir des renseignements d'un candidat qui a de la difficulté à exprimer ses besoins?
4. Énumérer les renseignements que le candidat doit fournir avant le début de la procédure.
5. Qu'est-ce qu'une vérification préliminaire? À quoi sert-elle?
6. Décrire brièvement comment s'occuper des plaintes et des problèmes linguistiques.
7. L'examineur doit fournir des renseignements. Expliquer les points suivants :
 - demandes téléphoniques;
 - demandes en personne;
 - importance de donner des réponses précises sur-le-champ;
 - attitude et manières positives.
8. Discussion, questions, commentaires et explications.
9. Résumé.

PREMIÈRE DEMANDE DE PERMIS

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Décrire la présentation des formules de demande. Montrez qu'elles contiennent généralement :

- des renseignements sur le candidat;
- des renseignements administratifs;
- des résultats des examens.

2. Décrire brièvement le contenu de la section « Renseignements sur le candidat » :

nom	couleur de cheveux	sexe	numéro d'assurance sociale
adresse	taille	lieu de naissance	autres renseignements
couleur des yeux	poids	date de naissance	signature

3. Expliquer comment vérifier sur place ces renseignements à l'aide des pièces suivantes :

carte d'assurance sociale	carte d'employeur
cartes de crédit	permis de mariage
chéquier	autres

4. Discuter/expliciter les points suivants :

inscription des restrictions	identification de véhicule
conducteur qui accompagne	cours de conduite
date d'expiration du permis	preuve de paiement des frais
consentement des parents (mineurs)	autres

5. Expliquer comment inscrire les résultats des tests :

sélection physique	identification du véhicule
examen de la vue	test sur route
panneaux de signalisation	autres
code de la route	

6. Quelles sont les rubriques où il se commet le plus d'erreurs en remplissant la formule de demande?

7. Expliquer pourquoi il est important de vérifier les renseignements suivants :

- 8.

- signature (il faut la comparer);
 - date de naissance;
 - date d'expiration;
 - autres.
8. Toutes les formules devraient-elles contenir les mêmes renseignements au sein des administrations et tous les permis de conduire devraient-ils avoir une présentation uniforme?
 9. Donner les normes d'identification du CCATM qui ont été adoptées et acceptées partout au Canada.
 10. Discussion, questions, commentaires et explications.
 11. Résumé.

QUESTIONS FINANCIÈRES

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Expliquer pourquoi il faut pratiquer une gestion financière saine et prudente; exiger les frais appropriés; être précis et honnête; employer de bonnes procédures d'affaires.
2. Amener les participants à exposer les règlements, politiques ou procédures en vigueur au sein de leur agence en matière de finances ou de comptabilité. Noter les similitudes et les modifications/particularités.
3. Indiquer les divers barèmes de frais associés aux services offerts par l'agence. Discuter des modifications/particularités de chacun.
4. Donner les formes de paiement acceptables - comptant, chèques personnels, mandats-poste, etc.
5. Parties intégrantes d'un reçu.
6. Documents de perception des frais et de comptabilité.
7. Matériel utilisé par l'organisme à des fins de contrôle financier.
8. Discussion, questions, commentaires et explications.
9. Résumé.

JOUR III

MATIN (9 h à 12 h)

ATELIER II

**ÉVALUATION PRÉALABLE ET EXPOSÉ
PREMIÈRE SÉLECTION**

ÉVALUATION PRÉALABLE ET EXPOSÉ

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Évaluation préalable et exposé : différences entre sélection et évaluation - au besoin, vérifier si les documents sont complets et précis.
2. Énumérer les documents et formulaires que les candidats doivent avoir en vue des tests de diagnostic.
3. Préciser la nécessité de faire preuve de tact, de bon sens, de politesse, de fermeté, d'équité et d'honnêteté.
4. Insister sur l'importance de pouvoir répondre aux questions du candidat - où aller, qui voir, que faire et quoi obtenir.
5. Expliquer pourquoi il faut prendre rendez-vous en vue des examens routiers - faciliter l'organisation du temps de l'examineur, éviter les encombrements, diminuer la tension et l'irritation du candidat.
6. Énumérer les problèmes d'horaire les plus courants - rendez-vous manqués, retards dus au mauvais temps, heures de pointe, horaire trop chargé.
7. Donner des moyens de régler les problèmes ci-dessus.
8. Discussion, questions, commentaires et explications.
9. Résumé.

PREMIÈRE SÉLECTION

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. A quoi sert la première sélection?
2. Énumérer certains handicaps physiques et expliquer comment ils peuvent affecter la conduite - ex. : tremblements, membres handicapés ou manquants, problèmes d'ouïe, difformités.
3. Quels devraient être les critères de l'organisme en ce qui concerne les handicaps physiques? Sont-ils appropriés? Pourquoi sont-ils appliqués?
4. Décrire les facteurs physiques qui affectent la conduite automobile. Quels critères servent à déterminer a) s'il faut une enquête plus poussée ou b) si l'autorisation de conduire devrait être accompagnée de restrictions ou refusée ?
5. Quelles sont les formules utilisées pour noter les handicaps physiques apparents?
6. Comment discuter de ces handicaps avec le candidat? Quand le faire?
7. Quand doit-on transmettre le cas d'une personne handicapée à quelqu'un d'autre et qui doit le faire?
8. Comment dire au candidat que sa demande est refusée?
9. Comment lui dire qu'il devra demander l'aide d'un professionnel pour être autorisé à continuer l'examen?
10. Énumérer et étudier quelques situations où il fallait référer un cas après un examen routier - ex : manchot ayant de la difficulté à tourner le volant.
11. Quelle est la procédure à suivre pour référer le cas d'un candidat à un spécialiste?
12. Si le handicap est corrigible, comment peut-on revenir à la procédure normale?
13. Expliquer qu'il est nécessaire de surveiller discrètement le candidat pendant qu'il écrit, qu'il marche, qu'il monte à bord du véhicule et qu'il subit l'examen routier.
14. Qu'est-ce qu'une restriction? Énumérer les handicaps physiques et les restrictions correspondantes sur le permis de conduire.
15. Les personnes handicapées qui possèdent un permis de conduire sont-elles généralement de bons conducteurs?
16. Expliquer qu'on a peu de temps et d'occasions pour procéder à la première sélection, et insister sur la nécessité d'être discret.

17. Discussion, questions, commentaires et explications.

18. Résumé.

JOUR III

APRÈS-MIDI (13 h à 16 h)

LES PERSONNES HANDICAPÉES

LES PERSONNES HANDICAPÉES

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Visionner le film intitulé *Testing the Disabled*.
2. Définir les termes d'usage courant qui ont trait aux handicapés (paraplégie, quadriplégie, etc.).
3. Parler des programmes de conduite offerts aux handicapés.
4. Présentation du film :
 - 1 jambe manquante;
 - 2 jambes manquantes;
 - 1 main manquante;
 - 2 mains manquantes.
5. Types de maladies susceptibles d'affecter :
 - le jugement;
 - la perception;
 - l'environnement.
6. Maladies / troubles médicaux :
 - Handicaps de naissance;
 - Système nerveux central;
 - Attaque (accident cérébro-vasculaire) :
 - hémiparésie;
 - hémiplégie (côté droit);
 - hémiplégie (côté gauche).
 - Maladies évolutives :
 - liste;
 - point de départ.

JOUR IV

MATIN (9 h à 12 h)

ATELIER III

**MANOEUVRE DU VÉHICULE
CONCEPTION / MODIFICATION DE L'ITINÉRAIRE ROUTIER
CONCEPTION DES ZONES DE MANOEUVRE**

MANOEUVRE DU VÉHICULE

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Quel genre de manoeuvre peut-on raisonnablement demander au candidat? (démarrage, arrêt, virage, marche arrière, conduite dans une pente, accélération, changement de vitesse).
2. Existe-t-il des différences entre les manoeuvres exécutées à bord d'une voiture, d'un camion, d'un camion remorque, d'un autobus, d'un véhicule spécial ou à motocyclette? Énumérer ces différences.
3. Déterminer dans quelles conditions l'examen doit se dérouler. (Troisième personne à bord, instructions concises et claires, radio fermée, conversation ou silence, etc.).
4. Comment établit-on les normes applicables aux tests d'habileté?
5. Qu'est-ce que l'examineur doit évaluer chez le candidat?
6. À quel moment l'examineur doit-il attribuer des points au candidat?
7. Comment évaluer le résultat global en fonction des critères de l'agence?
8. Comment noter les résultats - sur les documents d'examen et dans le dossier du candidat?
9. Comment informer le candidat de son échec partiel ou total?
10. Peut-on proposer des correctifs aux candidats moins doués ou médiocres?
11. Comment donner des instructions en ce sens au candidat?
12. Discussion, questions, commentaires et explications.
13. Résumé.

CONCEPTION / MODIFICATION DE L'ITINÉRAIRE ROUTIER

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Quelles sont les étapes à suivre pour concevoir un nouvel itinéraire?
 - Trouver les éléments requis dans le guide;
 - Explorer la région;
 - Vérifier les itinéraires existants qui sont satisfaisants;
 - Tracer l'itinéraire sur papier graphique;
 - En faire l'essai;
 - Apporter les modifications nécessaires, faire un rapport final et verser aux dossiers.
2. Quelles sont les étapes à suivre pour modifier un nouvel itinéraire?
 - Trouver les lacunes de l'itinéraire;
 - Trouver des solutions de rechange;
 - Tracer les solutions proposées;
 - En faire l'essai;
 - Faire une version finale et verser aux dossiers.
3. Discussion, questions, commentaires et explications.
4. Résumé.

CONCEPTION DES ZONES DE MANOEUVRE

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Quels sont les éléments qui doivent être inclus dans la zone de manoeuvre? Dressez-en la list et discutez-en.
2. Quelles sont les étapes à suivre pour concevoir une nouvelle zone de manoeuvre?
 - Explorer les zones sans circulation;
 - Tracer la nouvelle zone sur papier graphique;
 - Délimiter le nouveau trajet à l'aide de jalons ou de cônes;
 - Réviser au besoin, faire une version finale.
3. Expliquer chacun des éléments suivants :
 - matériel nécessaire;
 - temps d'installation;
 - modifications nécessaires en raison de problèmes d'espace ou d'imprévus;
 - plaintes des habitants au sujet du bruit, des émanations.
4. Quels sont les éléments au base d'un test de manoeuvre?

Démarrage	Marche arrière	Changement de vitesse
Arrêt	Conduite en pente	Sécurité
Virage	Stationnement	
5. Discussion, questions, commentaires et explications
6. Résumé

JOUR IV

APRÈS-MIDI (13 h à 16 h)

**FRAUDE, FALSIFICATION, USURPATION D'IDENTITÉ,
FAUX DOCUMENTS**

FRAUDE, FALSIFICATION, USURPATION D'IDENTITÉ ET FAUX DOCUMENTS

Idéalement, les sujets susmentionnés devraient être abordés sous la direction d'un policier d'expérience.

JOUR V

MATIN (9 h à 12 h)

LE STRESS ET SES CONSÉQUENCES

LE STRESS ET SES CONSÉQUENCES

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Le stress - définition.
2. Les facteurs de stress - travail, maladie, vie sociale, famille, problèmes personnels, régime alimentaire.
3. Effets sur le système sympathique :
 - Tremblements;
 - Pieds et mains froides;
 - Palpitations;
 - Noeud dans l'estomac.
4. Effets sur le système parasympathique :
 - Chaleurs, rougeurs;
 - Visage empourpré;
 - Serrements de coeur.
5. Comment faire face à des situations stressantes.
6.

<u>Désordres associés au stress</u>	<u>Effets négatifs du stress</u>
maux de tête	constipation
douleurs musculaires	diarrhée
sudation excessive	colite
troubles de digestion	ulcère
fatigue	hypertension
insomnie	insuffisance coronarienne
serrements de poitrine	dysfonctionnement
troubles respiratoires	
7. Importance de connaître sa pression sanguine et son taux de triglycoside.
8. Personnes du type A :
 - compétition excessive, désir d'arriver toujours premier;
 - course contre la montre;
 - hostilité;
 - impatience;
 - culpabilité durant les loisirs;
 - conflits de rôles.
9. Comment se détendre et vaincre le stress.

JOUR V

APRÈS-MIDI (13 h à 16 h)

ATELIER IV

**RESTRICTIONS ET MENTIONS SPÉCIALES
TRAITEMENT DES DOCUMENTS, SERVICES COMPLÉMENTAIRES
DÉLIVRANCE DE PERMIS ET SERVICES DIVERS**

RESTRICTIONS ET MENTIONS SPÉCIALES

Le leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Définir ce qu'est une restriction.
2. Cette définition est-elle juste? - Exigence ou condition énoncée sur le permis de conduire et imposée au détenteur, qui doit s'y conformer pour avoir le droit de conduire son véhicule.
3. Énumérer les règles, règlements et lignes directrices qui régissent les restrictions.
4. Expliquer les cinq catégories de restrictions :
 - restrictions liées au port de prothèses;
 - restrictions liées à la vue;
 - restrictions en matière de véhicule;
 - restrictions d'ordre géographique;
 - restrictions en matière de temps/d'usage.
5. Souligner que le but des restrictions est d'aider le conducteur à :
 - respecter les règles de sécurité routière;
 - prendre conscience de ses limites.
6. Comment impose-t-on les restrictions? À quel moment détermine-t-on les restrictions à imposer?
7. Dans quelle mesure les restrictions apparaissant sur le permis sont-elles précises?
8. Comment doit-on procéder pour modifier ou éliminer une restriction?
9. Définir ce qu'est une mention spéciale?
10. A quoi servent les mention spéciales?
11. Énumérer les mention spéciales existantes?
 - motocyclettes;
 - autobus scolaires;
 - autres.
12. Pourquoi faut-il détenir un permis de base pour pouvoir obtenir un permis avec mention spéciale?

13. Énumérer les politiques / procédures qui régissent la délivrance d'un permis avec mention spéciale.
14. Quelle est la procédure à suivre pour obtenir un permis avec mention spéciale?
 - formules;
 - tests;
 - frais;
 - autres.
15. Discussion, questions, commentaires et explications.
16. Résumé.

TRAITEMENT DES DOCUMENTS, SERVICES COMPLÉMENTAIRES

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Quel est le matériel utilisé pour la validation?
 - machines à valider;
 - machines à estampiller ou à gaufrer;
 - caisses enregistreuses;
 - autres.
2. Énumérer les étapes d'authentification d'une demande, à savoir entre autres :
 - réussir tous les tests;
 - fournir tous les renseignements demandés;
 - faire approuver tous les documents;
 - vérifier les signatures.
3. Qu'est-ce qu'un permis spécial? Définir et donner des exemples :
 - permis de l'extérieur de la province;
 - permis expirés;
 - permis étrangers;
 - permis internationaux.
4. Les permis spéciaux sont-ils recueillis et détruits au Canada? Quelles sont les méthodes utilisées?
5. Quels sont les documents à remplir en vue de la délivrance d'un permis?
6. Comment le permis est-il remis au conducteur?
7. « Les services complémentaires permettent d'améliorer l'image de l'organisme, mais peuvent la ternir s'il y a négligence. » Discuter entre autres des points suivants :
 - tact;
 - attitude non condescendante;
 - effort sincère en vue d'offrir les services requis;
 - candidat désagréable ou troublé;
 - observations / commentaires finals possibles;
 - « dossiers incomplets » et commentaires finals de l'examineur;
 - offre de services, de brochures, dépliants, etc.;
 - autres usages du permis : identification, cautions, etc.;
 - énoncé clair et précis des responsabilités du conducteur.

8. Discussion, questions, commentaires et explications.
9. Résumé.

DÉLIVRANCE DE PERMIS ET SERVICES DIVERS

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Énumérer les permis (autres que le permis original) délivrés par l'organisme :
 - permis d'apprentissage;
 - permis modifié;
 - permis en double;
 - permis avec restrictions;
 - permis professionnel;
 - permis temporaire;
 - autres.
2. À quoi sert chaque type de permis?
3. Quelles sont les règles et politiques particulières à chaque permis?
4. Quelle est la procédure utilisée pour la délivrance de chaque type de permis?
5. Expliquer les points suivants, s'il y a lieu, en fonction de chaque permis :
 - identification du candidat;
 - description de la formule de demande;
 - qualifications du candidat et conditions préalables;
 - frais exigés / procédure financière;
 - exigences liées à délivrance du permis.
6. Énumérer les divers services offerts par l'organisme, comme :
 - renouvellement de permis;
 - nouvel examen;
 - annulation et rétablissement du permis;
 - suspension et rétablissement du permis;
 - révocation et rétablissement du permis;
 - vol et perte de permis;
 - ententes entre administrations concernant les services de délivrance des permis de conduire;
 - problèmes spéciaux (maladie de coeur, épilepsie, etc.).
7. Énumérer les étapes associées à chacun des services ci-dessus.
8. Expliquer la procédure utilisée dans chaque cas.
9. Quelles sont les règles / politiques / procédures particulières à chacun de ces services?

10. Expliquer les points suivants, s'il y a lieu, en fonction de chaque service :
 - identification du candidat;
 - description de la formule de demande;
 - qualifications du candidat et conditions préalables;
 - frais exigés / procédure financière;
 - exigences liées à la délivrance du permis.

11. Expliquer les mesures que l'agence / le conducteur doit prendre dans les cas suivants :
 - changement d'adresse ou de nom;
 - correction des erreurs;
 - problèmes de courrier;
 - permis de conduire internationaux.

12. Discussion, questions, commentaires et explications.

13. Résumé.

JOUR VI

MATIN (9 h à 12 h)

ATELIER V

**EXAMEN ROUTIER - ÉTAPE PRÉLIMINAIRE
EXAMEN ROUTIER - ÉTAPE FINALE**

EXAMEN ROUTIER - ÉTAPE PRÉLIMINAIRE

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Expliquer en détail comment faire passer les examens routiers :
 - pourquoi le test sur route est-il le meilleur moyen d'évaluer les connaissances et les compétences d'un candidat en matière de conduite automobile sûre?
 - le pourcentage d'échec global est considérablement plus élevé parmi les candidats qui échouent ou réussissent à peine l'examen théorique;
 - en règle générale, le candidat n'a affaire à l'examineur que lorsqu'il doit passer l'examen;
 - l'impression que garde le candidat du processus d'examen est importante et durable;
 - la qualification physique et les connaissances du candidat ne sont pas à elles seules un gage de conduite automobile sûre;
 - un examen bien fait pousse le candidat à améliorer ses compétences et ses connaissances;
 - l'examen favorise l'acquisition de comportements sécuritaires au volant, particulièrement chez les jeunes.
2. Expliquer en détail comment les points sont accordés à partir de ce qui suit :
 - les examinateurs n'attribuent pas tous les points de la même façon;
 - la feuille de contrôle contient presque toutes les erreurs qu'un conducteur peut vraisemblablement commettre;
 - l'examineur doit connaître le contenu de la feuille par coeur;
 - pendant l'examen, l'examineur doit prendre des notes mentalement et par écrit.
3. Expliquer en détail la marge d'erreur à l'aide des points suivants :
 - réponses au test sur route - bonnes, mauvaises, en partie bonnes / en partie mauvaises. Pourquoi? Donner des exemples de manoeuvres en partie bonnes et en partie mauvaises remarquées pendant l'examen;
 - noter le plus d'erreurs possible. Pourquoi?

- indiquer les erreurs à mesure qu’elles se produisent et non dans l’ordre où elles apparaissent sur la feuille de contrôle. Compter de nouveau les erreurs;
 - interdire tout ajout et tout effacement à la fin de l’examen. Pourquoi?
 - explications : quand en donner, quand ne pas en donner;
 - tenir compte des principes généraux d’administration des examens et d’attribution des points; but de l’évaluation; temps disponible pour l’examen; le but de l’examen n’est pas de prédire l’avenir; candidat très nerveux; connaissances des normes; comment traiter les échecs.
4. Expliquer en détail la méthode employée pour faire passer l’examen à l’aide des points :
- itinéraire officiel;
 - excellente connaissance de l’itinéraire;
 - considération première : sécurité de conduite.
5. Expliquer comment procéder à la vérification d’un véhicule et quoi faire dans les cas suivants :
- feux d’arrêt défectueux;
 - feux d’arrêt non visibles;
 - clignotants défectueux;
 - compteur de vitesse absent / défectueux;
 - freins défectueux;
 - timonerie défectueuse;
 - vitres givrées ou fissurées;
 - essuie-glace brisé ou manquant;
 - poignée intérieure avant droite manquante;
 - pas de siège adéquat pour l’examineur;
 - automobile à double commande;
 - véhicules à conduite à droite;
 - véhicules avec plaques de concessionnaire;
 - véhicules de location;
 - taxis;
 - vérification de jeu des freins, des feux, du klaxon, de la timonerie, du frein à main, du compteur de vitesse et du silencieux.
6. Expliquer la méthode d’attribution des points pour les examens routiers à partir de ce qui suit :
- permis valide et signé;
 - examen écrit passé et réussi;
 - examen de la vue passé et restrictions indiquées;
 - respect de restrictions par le candidat.

7. Expliquer ce que l'examineur doit faire lorsqu'il rencontre le candidat :
 - se présenter;
 - se montrer amical pour le détendre;
 - être clair, concis et précis dans ses explications sur le test;
 - « Avez-vous des questions? »

8. Expliquer les points suivants sur la conduite des examens routiers :
 - donner les instructions suffisamment à l'avance;
 - préciser où et quand faire les manoeuvres;
 - donner des instructions simples et claires;
 - ne jamais enseigner pendant l'examen;
 - ne pas dire ou montrer comment conduire;
 - ne pas pousser le candidat à faire des choses qu'il ne veut pas faire;
 - ne pas tenter de piéger le candidat.

9. Quelles sont les quatre principales erreurs qui mènent à la disqualification d'un candidat?
 - infraction flagrante au code de la route;
 - manoeuvres dangereuses;
 - accident;
 - manque de collaboration / refus de procéder.

10. Dans quels autres cas peut-on mettre fin à un examen routier?
 - panne sèche, crevaison, etc.;
 - candidat malade pendant l'examen;
 - conditions atmosphériques défavorables.

11. Quelles instructions spéciales les examinateurs reçoivent-ils généralement?
 - parler peu pendant le test;
 - surveiller tout ce que le conducteur fait afin de ne rien laisser passer;
 - attribuer des points à mesure que le test se déroule;
 - être très minutieux pendant toute la durée de l'examen;
 - faire passer le test au complet.

12. Discussion, questions, commentaires et explications.

13. Résumé.

EXAMEN ROUTIER - ÉTAPE FINALE

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Informer le candidat des résultats du test :
 - la façon d’annoncer l’échec est importante. Il vaut mieux dire « Vous ne vous êtes pas qualifié » que « Vous avez échoué »;
 - le choix des mots fait la différence entre un bon examinateur et un mauvais;
 - l’examineur ne doit pas poser des questions impertinentes et inutiles comme « Combien de leçons avez-vous suivies? Qui vous a appris à conduire? »
2. Il est important de résumer les résultats de l’examen :
 - varier la présentation en fonction du candidat;
 - se rappeler qu’une feuille de pointage bien tenue constitue un document irréfutable;
 - expliquer les erreurs dans l’ordre où elles ont été commises;
 - éviter de sauter d’une erreur à l’autre et de revenir en arrière pour ne pas créer de confusion;
 - assurez-vous que le conducteur comprend bien chaque erreur;
 - comprendre que le résumé est une excellente occasion d’enseigner et de promouvoir l’image de l’agence.
3. Il est bon et avantageux de donner des conseils au candidat pour l’aider à améliorer sa façon de conduire :
 - tous les conducteurs ont des lacunes au plan des connaissances et des compétences.
4. Faire en sorte que les énoncés figurant à la rubrique « Motifs de l’échec » reposent sur des faits :
 - les opinions personnelles et les énoncés à l’emporte-pièce dénoncent leur auteur;
 - il faut s’en tenir à des critiques constructives sans ajouter de commentaires ou d’opinions personnelles tel « problème de comportement », « nerveux », « téméraire », « besoin de plus d’expérience ».
5. Conclusion de l’examen routier :
 - donner un exemplaire de la feuille de contrôle de l’examen routier au candidat (réussite ou échec);
 - les candidats qui échouent ont besoin de cette feuille pour se rappeler leurs erreurs et pour s’y référer plus tard;
 - expliquer les erreurs à l’aide de schémas.
6. Offrir son aide :

- généralement sincèrement appréciée;
 - améliore la perception que l'on a de l'examineur;
 - aide possible : conseils sur la façon de passer à l'étape suivante, sur la façon de prendre rendez-vous, etc.
7. Attendre que la tempête passe :
- un échec est un dur coup pour l'orgueil;
 - l'orgueil blessé entraîne souvent la colère;
 - la colère débouche souvent sur la critique;
 - l'examineur doit ignorer la critique, se contrôler et mettre fin à l'entretien dès que son travail est terminé.
8. Examens ultérieurs. Expliquer les répercussions :
- d'un premier échec;
 - d'un deuxième échec;
 - d'un troisième échec;
 - d'un quatrième échec.
9. Discussion, questions, commentaires et explications.
10. Résumé.

JOUR VI

APRÈS-MIDI (13 h à 16 h)

EXAMEN DE LA VUE

EXAMEN DE LA VUE

La leçon doit inclure les points ci-après au moins; on peut la compléter à l'aide des éléments de la section du *Guide de l'examineur de conducteurs* qui parle des normes en matière d'examen de la vue.

1. Savoir que l'examineur ne fait passer qu'un examen de la vue sommaire et qu'il doit conseiller au candidat de consulter un spécialiste en cas de doute.
2. Expliquer le fonctionnement de l'oeil et les facteurs qui peuvent affecter la vision - âge, médicaments, état du véhicule, vitesse, éblouissement.
3. Expliquer les problèmes qui peuvent affecter la vision - un oeil, cataractes, strabisme, vision inégale, etc.
4. Discuter des prothèses - lentilles cornéennes, lunettes, etc.
5. L'examen de la vue doit vérifier l'acuité, la vision périphérique, la profondeur du champ de vision, le daltonisme, etc.
6. Expliquer les divers facteurs visuels dont il faut tenir compte pendant l'examen de la vue.
7. Montrer le fonctionnement du matériel utilisé pour l'examen de la vue.
8. Qu'est-ce que le matériel peut vérifier? Ne peut vérifier?
9. Faire une démonstration pratique.
10. Poser des questions aux participants sur les principaux points de la démonstration.
11. Donner des instructions sur l'entretien du matériel.
12. Expliquer la méthode d'attribution des points et faire une démonstration.
13. Comparer les points obtenus aux exigences établies.
14. Où consigne-t-on les points de l'examen de la vue?
15. Comment procède-t-on à l'examen si le candidat porte des lentilles cornéennes, des lunettes?
16. Comment dire au candidat qu'il doit consulter un spécialiste avant de continuer l'examen?
17. Quand doit-on recommencer certains tests?
18. Quelles sont les causes d'erreur les plus fréquentes?

19. Quelles mesures un candidat qui a échoué à l'examen de la vue peut-il prendre? Le spécialiste? Déclaration de correction du problème, renseignements pour recommencer.
20. Énumérer les restrictions que l'on peut imposer à un candidat qui a des problèmes de vision - verres correcteurs, miroirs spéciaux sur le véhicule, conduite de jour seulement, etc.
21. Expliquer en détail comment faire passer l'examen de la vue.
22. Expliquer la méthode à employer pour faire passer l'examen aux porteurs de lentilles cornéennes.
23. Discussion, questions, commentaires et explications.
24. Résumé.
25. Séance pratique conçue et dirigée par l'instructeur.

REMARQUE : Le conférencier peut s'éloigner considérablement des sujets énumérés ci-dessus afin de répondre aux questions des participants.

JOUR VII

MATIN (9 h à 12 h)
APRÈS-MIDI (13 h à 16 h)

RELATIONS PUBLIQUES

RELATIONS PUBLIQUES

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Que désigne l'expression « relations publiques »?
2. Film sur les clients difficiles :
 - M. Tigre - ne pas insister;
 - M^{me} Lapin - s'en tenir au sujet;
 - M. Sanglier - ignorer l'impolitesse.
3. Polycopié - comme le dépliant de certains hotels sur la sensibilisation à la clientèle.
4. Exercice en groupe :
 - quels sont les problèmes de l'examineur?
 - quelles sont les solutions?

Problème

Solution

personne de l'extérieur de la province
personne nerveuse
personne âgée
échec professionnel
récidiviste
public mal informé
personnel (de tous les niveaux)
Personne handicapée

5. Trouver des solutions plausibles aux problèmes ci-dessus.
6. Participants divisés en groupe de 3 ou 4 :
 - distribuer quatre études de cas;
 - temps alloué pour chaque cas - 15 minutes;
 - mise en commun des solutions.
7. Reprise du point 1 à la lumière des travaux de la journée.
8. Discussion, questions, commentaires et explications.
9. Résumé.

REMARQUE : S'adresser à une agence locale de relations publiques pour trouver des instructeurs.

JOUR VIII

MATIN (9 h à 12 h)

**ENTREVUES - OBJECTIFS
POUR CONSEILLERS ET EXAMINATEURS**

**ENTREVUES - OBJECTIFS
POUR CONSEILLERS ET EXAMINATEURS**

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Comment les examinateurs aident-ils les services qui s'occupent des conducteurs impliqués dans de nombreux accidents ou qui sont coupables de nombreuses infractions?
2. Quels sont les deux éléments fondamentaux d'un programme de perfectionnement des conducteurs?
3. Qui s'occupe habituellement des entrevues à l'extérieur du bureau?
4. Donner une bonne définition fonctionnelle d'une entrevue.
5. Expliquer les trois fonctions fondamentales d'une entrevue :
 - obtenir des renseignements;
 - donner des renseignements;
 - influencer le comportement.
6. Discussion générale des points ci-dessus à l'aide des exemples fournis par les participants.
7. Discuter des entrevues à partir des points suivants :
 - collecte et analyse de renseignements;
 - identification et interprétation des causes;
 - techniques utilisées pour aider le conducteur à résoudre son problème de conduite;
 - antécédents du conducteur comme clé à la solution de ses problèmes;
 - kilométrage et fins d'utilisation du véhicule comme moyen d'évaluation;
 - personnalité et comportement pouvant expliquer les problèmes de conduite;
 - problèmes personnels pouvant contribuer aux problèmes de conduite;
 - comportement trop agressif / trop passif.
8. Énumérer les qualités et les attitudes d'un bon intervieweur :
 - compétent, positif, diplomate, délicat;
 - connaissance approfondie des lois et des politiques sur les véhicules automobiles;
 - écoute active pour encourager le conducteur à parler;
 - capable de reconnaître les comportements fondamentaux de l'homme;
 - capable d'analyser des problèmes et d'aider à les surmonter.
9. Comment l'intervieweur doit-il se préparer à l'entrevue et comment doit-il la mener?
 - se familiariser avec le dossier du conducteur avant l'entrevue;

- consulter discrètement le dossier du conducteur;
 - agir normalement, simplement et poliment en se montrant intéressé;
 - établir une relation et un climat agréables;
 - éviter de poser trop de questions privées et sèches.
10. Quelles sont les principales étapes d'une entrevue?
- vérifier si le conducteur comprend pourquoi il est là;
 - vérifier l'exactitude de son dossier;
 - voir comment les problèmes auraient pu être évités;
 - aider le conducteur à prendre connaissance de ses lacunes et à les régler.
11. Les intervieweurs utilisent soit une technique directe, soit une technique indirecte. Expliquer et préciser les avantages et les inconvénients de chacune.
12. « À la fin de l'entrevue, les deux parties doivent avoir réussi à s'entendre. »
- que signifie cette assertion?
 - comment y arrive-t-on?
 - à quelles conclusions l'intervieweur et le conducteur arrivent-ils?
 - y a-t-il d'autres mesures à prendre?
13. Discussion, questions, commentaires et explications.
14. Résumé.

JOUR VIII

APRÈS-MIDI (13 h à 16 h)

VISITE SUR PLACE

JOUR IX

MATIN (9 h à 12 h)

**DROGUES - RÔLE DE L'EXAMINATEUR RELATIVEMENT AU
REQUÉRANT ET AU PROCESSUS
ÉVALUATION GLOBALE DU COURS**

DROGUES - RÔLE DE L'EXAMINATEUR

La leçon doit inclure au moins les points suivants :

1. Films :
 - psychoactif;
 - PCP (poussière d'ange).

2. Discussions sur les films et la terminologie :
 - psychoactif;
 - marijuana;
 - toxicomanie - rapport sur les abus et les drogues;
 - connaissance des drogues;
 - cannabis.

3. Marijuana - comment en repérer les usagers au centre d'examen :
 - coups de klaxon fréquents;
 - vision trouble;
 - réponses lentes ou absentes;
 - réponses trop rapides.

4. Discussion.

5. Résumé.

