

# S'orienter dans le processus d'accréditation de Langues Canada

## Navigating the Languages Canada Accreditation Process



# Questions for you

- ▶ Who has been involved in an audit by Languages Canada before?
- ▶ Who will be involved in the next audit?
  
- ▶ What are you most concerned with in regards to an audit?
- ▶ What difficulties have you had in the past?
- ▶ Do you have a designated compliance officer in your school?  
Who handles all the work related to preparing for an audit?

# Questions pour vous

- ▶ Qui a déjà participé à une vérification de Langues Canada?
- ▶ Qui participera à la prochaine vérification?
  
- ▶ Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus en ce qui concerne la vérification?
- ▶ Quelles difficultés avez-vous éprouvées dans le passé?
- ▶ Est-ce que votre école compte un agent de conformité attitré? Qui est chargé du travail en prévision d'une vérification?

# Agenda



Purpose and goal for session



Overview of Audit process



How to prepare for an audit



Overview of Languages Canada Standards



Areas Member Programs Struggle with



Breakout practice



Q & A

# Programme



Objet et but de la séance



Vue d'ensemble du processus de vérification



Comment se préparer en vue d'une vérification



Vue d'ensemble des normes de Langues Canada



Éléments difficiles pour les programmes membres



Exercices en petits groupes



Questions et réponses

# Purpose & Goal of Today's Session

To provide participants with a better understanding of:

- ▶ Accreditation Process / Audit Process
- ▶ Languages Canada Standards
- ▶ Most common issues

*We want your audit to be successful!!*

# But et objet de la séance d'aujourd'hui

Permettre aux participants de mieux comprendre :

- ▶ le processus d'accréditation et le processus de vérification;
- ▶ les normes de Langues Canada;
- ▶ les questions les plus courantes.

*Nous tenons au succès de votre  
vérification!!*

# Audit Process

1

## **Preliminary Review - Off-site (year 1)**

- Identify major gaps, ensure requirements are implemented / prepare for on-site audit

2

## **On-site Audit (year 1)**

- Verify requirements are implemented (interviews / review of records, policies & procedures)

3

## **Surveillance Audit (year 3)**

- Off-site or remote review to ensure requirements have been maintained

4

## **Compliance Visits (any time)**

- On-site visit to verify requirements are implemented



# Processus de vérification

1

## Examen préliminaire – hors site (première année)

- Cerner les lacunes importantes, s'assurer que les exigences sont satisfaites / se préparer à la vérification sur place

2

## Vérification sur place (première année)

- S'assurer que les exigences sont satisfaites (entrevues / examen ou dossiers, politiques et procédures)

3

## Vérification de la surveillance (troisième année)

- Examen hors site ou à distance pour s'assurer que les exigences ont continué à être satisfaites

4

## Visites de conformité (en tout temps)

- Visite hors site pour s'assurer que les exigences sont satisfaites

# How to Prepare?

## Understand the requirements!!

Obtain the following:

- ▶ Accreditation Manual - clearly defines the process and requirements
- ▶ Key Documents - Orion's website

<http://www.orioncan.com/en/languages-canada-accreditations>

### LCC06 Accreditation Manual

- The Accreditation Manual provides a detailed overview of the steps involved in obtaining accreditation.

### Application

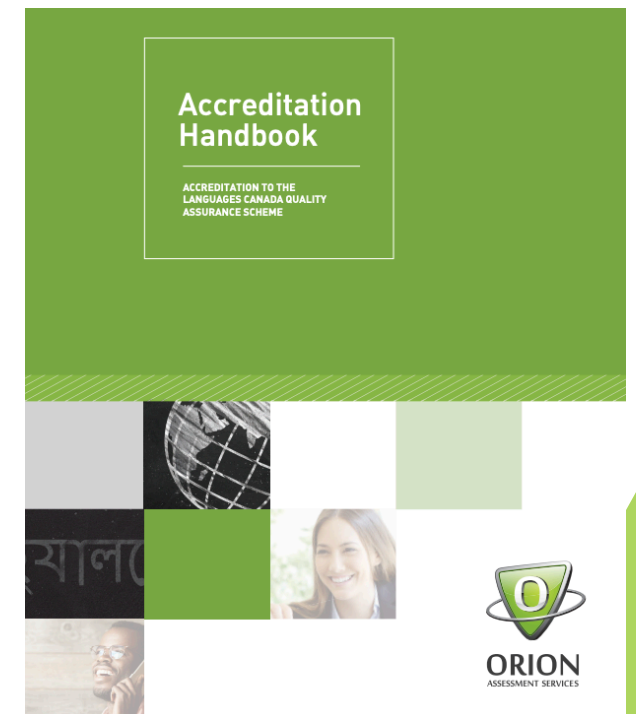
- Start the accreditation process by downloading the application!

### Standard(s)

- Standards detail the requirements that form the basis for accreditation. All requirements must be met.

### Procedures

- Procedures outline relevant procedures surrounding the accreditation process.



# Comment se préparer?

## Comprendre les exigences!!

Obtenir ce qui suit :

- ▶ le Guide d'accréditation - définit clairement le processus et les exigences
- ▶ Principaux documents - site Web d'Orion

<http://www.orioncan.com/fr/languages-canada-accreditations>

### LCC06 Accreditation Manual

- The Accreditation Manual provides a detailed overview of the steps involved in obtaining accreditation.

### Application

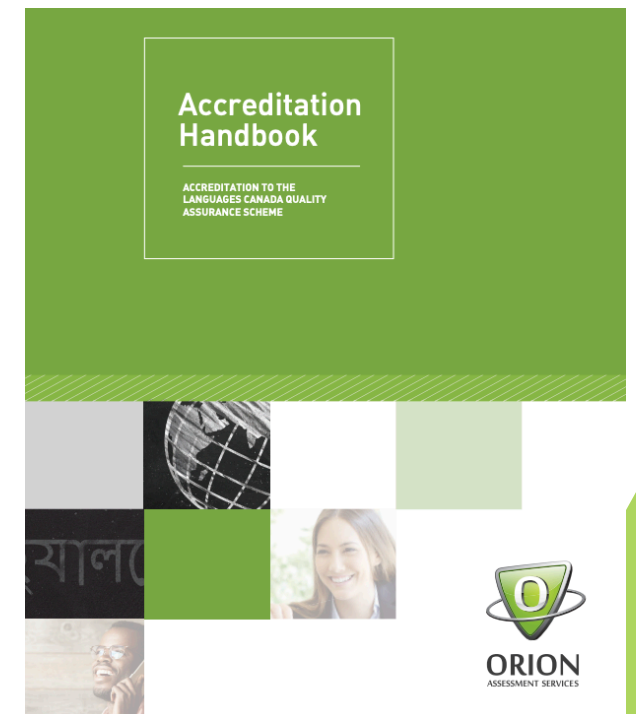
- Start the accreditation process by downloading the application!

### Standard(s)

- Standards detail the requirements that form the basis for accreditation. All requirements must be met.

### Procedures

- Procedures outline relevant procedures surrounding the accreditation process.





# Break away practice session

In groups, find  
section D4  
Accommodation

Which 2 documents  
are needed by all  
homestay residents  
over the age of 18?

# Exercice en petits groupes

En groupes, trouvez la  
section D4  
Hébergement

Quels sont les deux  
documents que tous les  
résidents âgés de plus  
de 18 ans de la famille  
d'accueil ont besoin?

# Answer

- ▶ 3. Require the head of household and all other persons usually resident in the homestay to complete and submit the "Homestay Resident Suitability Declaration"
- ▶ 1. Member Programs will verify that applications for CRCs for each adult in a homestay are submitted to the appropriate authority in the specific region within 7 days after submission of the Homestay Resident Suitability Declaration and that the completed CRCs are submitted to the member program within a reasonable period of time. If a Member Program determines that one or more adults in a homestay have not complied with the requirement to submit the CRC, the Member Program will suspend use of that homestay.
- ▶ 2. Upon review of the annual update form received from homestays, Member Programs will require a CRC from any new adults usually resident in the homestay.
- ▶ 3. Member Programs will obtain updated CRCs for each adult in a homestay every five years.

# Réponse

- ▶ 3. Exiger que le chef du ménage et toutes les autres personnes qui habitent habituellement dans le domicile de la famille d'accueil remplissent et présentent la **déclaration d'aptitude pour les familles d'accueil**.
- ▶ 1. Les programmes membres s'assureront que les demandes de **VCJ** pour tous les adultes d'une famille d'accueil sont présentées à l'autorité compétente de la région particulière dans les 7 jours suivant la présentation de la **déclaration d'aptitude pour les familles d'accueil** et qu'une fois effectuée, la VCJ sera présentée au programme membre dans un délai raisonnable. Si un programme membre détermine qu'un ou plusieurs adultes d'une famille d'accueil n'ont pas satisfait à l'exigence de faire l'objet d'une VCJ, le programme membre cessera d'avoir recours à cette famille d'accueil.
- ▶ 2. Après l'examen du formulaire de mise à jour annuel reçu des familles d'accueil, les programmes membres exigeront une VCJ pour tous les nouveaux adultes qui habitent habituellement dans le domicile de la famille d'accueil.
- ▶ 3. Les programmes membres obtiendront une VCJ à jour pour chaque adulte d'une famille d'accueil tous les cinq ans.



# How to Prepare?

Standards - must do!

- ▶ LCS01\_STANDARDS\_SPECIFICATIONS March 2018
- ▶ LCS02 Classification of TESOL qualifications (Feb 5 2018)

Procedures - must do!

- ▶ LCP01 Accreditation Advisory Board Appeals
- ▶ LCP01 Transfer of Ownership
- ▶ LCP03 Accreditation Process Overview



# Comment se préparer?

## Normes - obligatoires!

- ▶ LCS01\_NORMES ET PRÉCISIONS, mars 2018
- ▶ LCS02 Classification des compétences en TESOL (5 février 2018)

## Procédures - obligatoires!

- ▶ LCP01 Conseil consultatif de l'accréditation - appels
- ▶ LCP01 Transfert de propriété
- ▶ LCP03 Vue d'ensemble du processus d'accréditation



# How to Prepare?


## Guidance Documents

- ▶ LCG01 Best Practices Dealing with Agents
- ▶ LCG02 Best Practices Dealing with Student Requests
- ▶ LCG03 Homestay Resident Suitability Declaration
- ▶ LCG05 Practicum Equivalence
- ▶ LCG06 Code of Conduct
- ▶ Orion List of Accepted TESL and Degrees
- ▶ Homestay Security Measures



# Comment se préparer?

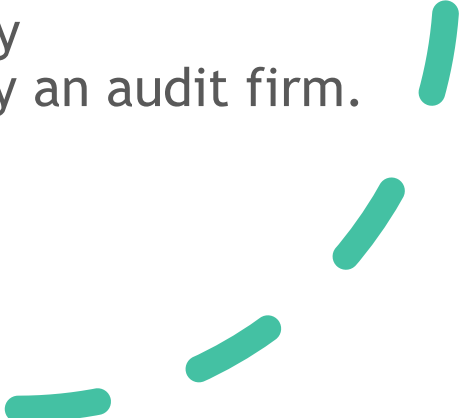
## Documents d'orientation

- ▶ LCG01 Pratiques exemplaires avec les agents
  - ▶ LCG02 Pratiques exemplaires pour répondre aux demandes des étudiants
  - ▶ LCG03 Déclaration d'aptitude des occupants du domicile de la famille d'accueil
  - ▶ LCG05 Formulaire d'équivalence pour les travaux pratiques
  - ▶ LCG06 Code de déontologie
  - ▶ Liste de certificats et de diplômes de TESL reconnus par Orion
  - ▶ Mesures de sécurité pour les programmes d'accueil
- 

# How to Prepare?

- ▶ Forms
  - ▶ *LCF03 QA Scheme Auditor Checklist*
  - ▶ LCF08 Teaching Qualifications Summary
  - ▶ LCF12 Preliminary Review Materials
  - ▶ LCF13 Declaration of Suitability

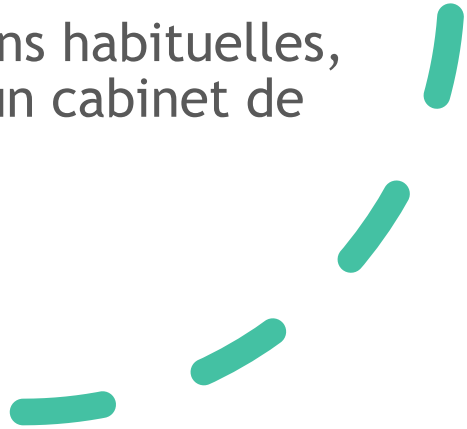
*Review the following and note the following:*

- ▶ “Shall” and “must” - These requirements are mandatory.
  - ▶ “Should” and “may” - These are typically recommended but cannot be enforced by an audit firm.
- 

# Comment se préparer?

- ▶ Formulaire
  - ▶ *LCF03 Liste de contrôle du régime d'assurance de la qualité*
  - ▶ LCF08 Sommaire des compétences des enseignants
  - ▶ LCF12 Exigences en vue de l'examen préliminaire
  - ▶ LCF13 Déclaration d'aptitude

*Examinez ce qui suit et prenez-en note :*

- ▶ « *doit* » - ces exigences sont obligatoires.
  - ▶ « *devrait* » et « *peut* » - recommandations habituelles, mais qui ne peuvent être imposées par un cabinet de vérification
- 

# How to Prepare?

Conduct an internal audit to identify any gaps!!

- ▶ Gather all documents, forms and procedures
- ▶ Conduct a review of your practices to ensure they meet the requirements of the standard/checklist. Use *LCF03 QA Scheme Auditor Checklist*

Section	Standard Requirements	PR	On-Site	Yes	No	Auditor Notes
<b>C. STUDENT ADMISSIONS</b>						
C.1	Accurate and current information on program offerings, services and costs is readily accessible in print based and web based formats.	X	Thorough review of web site and other documentation to ensure programs, services and costs detailed.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b><i>Defined on the website ULR XXXXXXXX/</i></b>

# Comment se préparer?

Effectuez une vérification interne, afin de cerner toute lacune!!

- ▶ Réunissez tous les documents, formulaires et procédures.
- ▶ Faites un examen de vos pratiques pour vous assurer qu'elles satisfont aux exigences des normes et de la liste de contrôle. Utilisez *LCF03 Liste de contrôle du régime d'assurance de la qualité*.

Section	Standard Requirements	PR	On-Site	Yes	No	Auditor Notes
<b>C. STUDENT ADMISSIONS</b>						
C.1	Accurate and current information on program offerings, services and costs is readily accessible in print based and web based formats.	X	Thorough review of web site and other documentation to ensure programs, services and costs detailed.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Defined on the website ULR XXXXXXXX/</b>



# How to Prepare?

## Close the gaps!!

- ▶ Ensure a permanent fix is in place ... not a Band-Aid!!!!
- ▶ Conduct a root cause analysis (if needed)
- ▶ E.g. Wikipedia.ca 5 Why example

An example of a problem is: The vehicle will not start.

1. **Why?** – The battery is dead. (First why)
2. **Why?** – The alternator is not functioning. (Second why)
3. **Why?** – The alternator belt has broken. (Third why)
4. **Why?** – The alternator belt was well beyond its useful service life and not replaced. (Fourth why)
5. **Why?** – The vehicle was not maintained according to the recommended service schedule. (Fifth why, a root cause)<sup>[2]</sup>

# Comment se préparer?

## Comblez les lacunes!!

- ▶ Assurez-vous de trouver une solution permanente ... non temporaire!!!!
- ▶ Faites une analyse des causes fondamentales (au besoin)
- ▶ Exemple, Wikipédia.ca - cinq pourquoi

Ma voiture ne démarre pas (le problème)

*Pourquoi ?* - La batterie n'est pas chargée.

*Pourquoi (la batterie n'est-elle pas chargée) ?* - L'alternateur ne fonctionne pas.

*Pourquoi (...)?* - La courroie de l'alternateur est cassée.

*Pourquoi ?* - J'ai dépassé la durée préconisée par le constructeur et la courroie était usée.

*Pourquoi ?* - Je n'ai pas respecté les préconisations du constructeur (la cause première).

# Overview / Areas of Languages Canada Standards

C Student  
Admissions

D Student  
Services

E Teaching  
Staff

F Curriculum

G Marketing

H  
Administration

# Vue d'ensemble / normes de Langues Canada

C Admissions  
des étudiants

D Services  
aux étudiants

E Corps  
enseignant

F Programme  
d'études

G Marketing

H  
Administration

# C Student Admissions

---



ACCURATE INFORMATION  
GIVEN



PROMPT RESPONSES TO  
INQUIRIES



FEE AND REFUND POLICY  
CLEAR



STUDENT RECORDS ARE  
KEPT SAFE AND UPDATED

# C Admissions des étudiants

---



RENSEIGNEMENTS EXACTS  
FOURNIS



PROMPTES RÉPONSES AUX  
DEMANDES DE  
RENSEIGNEMENTS



POLITIQUE CLAIRE  
CONCERNANT LES FRAIS ET  
LES REMBOURSEMENTS



DOSSIERS DES ÉTUDIANTS  
EN LIEU SÛR ET À JOUR

# Potential issues

- ▶ Out of date references on website
- ▶ NO clear policy in place to ensure that responses to inquiries are handled promptly (within 24 hours)
- ▶ Lack of clarity on fees (extras, inclusions, adding electives) i.e. book fees included?
- ▶ Student records are only updated on ad-hoc basis, if students remember to let you know they've moved

# Problèmes possibles

- ▶ Références désuètes sur le site Web
- ▶ AUCUNE politique claire établie pour assurer de promptes réponses aux demandes de renseignements (dans les 24 heures)
- ▶ Manque de clarté concernant les frais (frais supplémentaires, éléments inclus, ajout de choix facultatifs), p. ex. les frais de manuels sont-ils inclus?
- ▶ Dossiers d'étudiants mis à jour de façon ponctuelle, si les étudiants se rappellent de vous dire qu'ils ont déménagé



# Questions we may ask at audit

What is your policy for handling inquiries? Who handles them?

Are you following LCGO2 Best Practices for Student Requests?

Who has access to student records? What is kept?

How do you ensure that student records are updated?

# Questions que nous pourrions poser pendant une vérification

Quelle est votre politique pour traiter des demandes de renseignements? Qui s'en occupe?

Est-ce que vous vous conformez à LCGO2  
Pratiques exemplaires pour répondre aux demandes des étudiants?

Qui a accès aux dossiers des étudiants? Quels renseignements gardez-vous?

Comment vous assurez-vous que les dossiers des étudiants sont mis à jour?



# Break away practice session

In groups review  
LCG02

Discuss this with  
your group.  
What do you do?

# Exercice en petits groupes

En groupes,  
examinez LCG02

Discutez-en avec  
votre groupe.  
Que faites-vous?

# D Student Services

---



ORIENTATION  
INCLUDES GENERAL &  
ACADEMIC



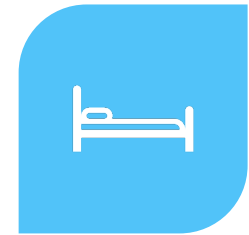
SUPPORT CLEARLY  
SHOWN



PROBLEM  
RESOLUTION POLICY



ACTIVITIES WELL  
CHOSEN &  
SUPERVISED



ACCOMMODATION /  
HOMESTAY CAREFULLY  
MONITORED

# D Services aux étudiants

---



ORIENTATION GÉNÉRALE ET  
SCOLAIRE



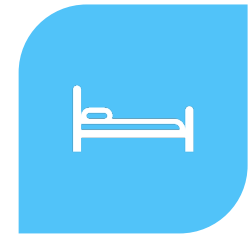
APPUI CLAIREMENT  
MONTRÉ



POLITIQUE SUR LA  
RÉSOLUTION DES  
PROBLÈMES



ACTIVITÉS BIEN CHOISIES ET  
SUPERVISÉES



HÉBERGEMENT OU FAMILLE  
D'ACCUEIL ATTENTIVEMENT  
SURVEILLÉ

# Questions we may ask at audit

Who is involved in Orientation? What is covered?

Are students clear who to go to for help in all areas?

What services do you offer in-house and which do you refer students to outside of your school?

How do you know that your staff is aware of your Dispute Resolution Policy?

Give an example of a recent cultural activity and a recent Academic activity.

What is your first response if a student wishes to leave a homestay?



# Questions que nous pourrions poser pendant une vérification

Qui participe à l'orientation? Sur quoi porte-t-elle?

Est-ce que les étudiants savent clairement à qui s'adresser afin d'obtenir de l'aide à tout égard?

Quels services offrez-vous à l'interne et à quels services adressez-vous les étudiants à l'extérieur de votre école?

Savez-vous si votre personnel connaît votre politique sur le règlement des différends?

Donnez un exemple d'une récente activité culturelle et d'une récente activité scolaire.

Quelle est votre première réaction lorsqu'un étudiant veut quitter une famille d'accueil?

# E Teaching Staff

---



TEACHERS MEET  
QUALIFICATIONS OF LC STDS



EVALUATIONS, APPRAISALS,  
FEEDBACK, SUPPORT



PROFESSIONAL DEVELOPMENT  
OPPORTUNITIES

# E Corps enseignant

---



LES ENSEIGNANTS POSSÈDENT LES  
QUALIFICATIONS CONFORMES AUX  
NORMES DE LC



ÉVALUATIONS, RÉTROACTIONS,  
APPUI



OCCASIONS DE PERFECTIONNEMENT  
PROFESSIONNEL



# Break away practice session

---

In groups review these sample teacher resumes and credentials

Decide which are acceptable and which are not up to Languages Canada Standards

# Exercice en petits groupes

---

En groupes, examinez ces exemples de curriculum vitae et de titres de compétences d'enseignants

Déterminez lesquels sont acceptables et lesquels ne satisfont pas aux normes de Langues Canada

# F Curriculum

---



SUCCESSION OF  
LEVELS



MEASURABLE  
CRITERIA FOR  
PROGRESS



COVERS ALL  
LANGUAGE SKILLS



GOALS &  
OBJECTIVES CLEAR



ACCOMMODATES  
LEARNING STYLES,  
METHODS



CURRICULUM  
REVIEW IN PLACE  
EVERY 5 YEARS

# F Programme d'études

---



SUCCESSION DES  
NIVEAUX



CRITÈRES DE PROGRÈS  
MESURABLES



TOUTES LES  
COMPÉTENCES  
LINGUISTIQUES INCLUSES



BUTS ET OBJECTIFS  
CLAIRS



PRISE EN COMPTE DES  
STYLES D'APPRENTISSAGE  
ET DES MÉTHODES



EXAMEN DU  
PROGRAMME D'ÉTUDES  
TOUS LES CINQ ANS



# G Marketing

---



FOLLOWS LANGUAGES  
CANADA STANDARDS



ACCURATE, CURRENT  
INFORMATION



AGENTS AND REPS  
TRAINED AND  
MONITORED



PROCEDURES IN PLACE  
TO UPDATE MATERIALS

# G Marketing

---



CONFORMITÉ AVEC LES  
NORMES DE LANGUES  
CANADA



RENSEIGNEMENTS  
CORRECTS ET À JOUR



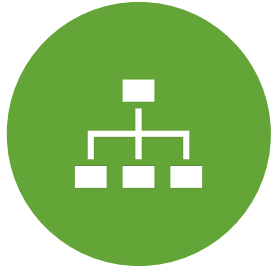
AGENTS ET  
REPRÉSENTANTS  
FORMÉS ET SURVEILLÉS



PROCÉDURES EN PLACE  
POUR METTRE À JOUR  
LE MATÉRIEL

# H Administration

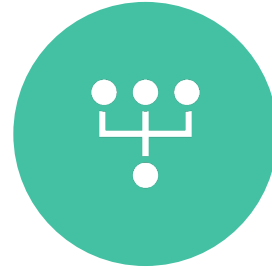
---



ORGANIZATIONAL  
CHART CURRENT



SUPPORT BOTH GIVEN  
AND RECEIVED



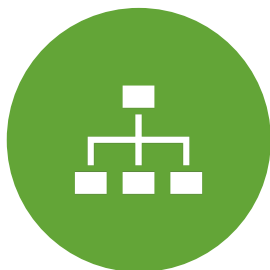
OVERSEE ALL  
DEPARTMENTS



PHYSICAL  
ENVIRONMENT &  
RESOURCES

# H Administration

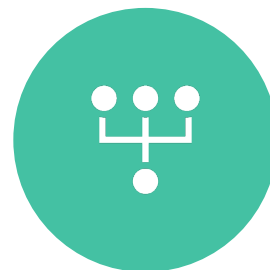
---



ORGANIGRAMME  
ACTUEL



APPUI DONNÉ ET REÇU



SURVEILLANCE DE  
TOUS LES  
DÉPARTEMENTS



ENVIRONNEMENT  
PHYSIQUE ET  
RESSOURCES

# Areas Members Struggle With



Accommodation / Homestay



Teacher Qualifications



Gaps in following standards (i.e. no clear policy for updating records, no formal dates and procedures set for Curriculum Review)

# Éléments difficiles pour les membres



Hébergement / famille d'accueil



Compétences des enseignants



Lacunes concernant le respect des normes  
(p. ex. aucune politique claire pour la mise à  
jour des dossiers, aucune date fixe et aucune  
procédure établie pour l'examen du programme  
d'études)

# How to Address all Trouble Areas

- ▶ Review standards with all staff
- ▶ Include LC Standards in orientation of new staff
- ▶ Have staff meetings, PD sessions that include the LC Standards
- ▶ Hold annual compliance meetings to ensure you are not facing a huge burden when your audit date comes around
- ▶ CHALLENGE:
  - ▶ Use the Standards as a model and challenge your staff to come up with new and better practices

## Comment traiter de ces problèmes

- ▶ Examiner les normes avec tous les membres du personnel
- ▶ Inclure les normes de LC dans l'orientation des nouveaux membres du personnel
- ▶ Tenir des réunions et des séances de perfectionnement professionnel qui tiennent compte des normes de LC
- ▶ Tenir des réunions de conformité annuelles, afin d'éviter un lourd fardeau le jour de la vérification
- ▶ DÉFI :
  - ▶ Utiliser les normes comme modèle et mettre au défi les membres du personnel de trouver de nouvelles et meilleures pratiques



# Questions?



# Contact us/Contactez-nous

---



- **David Huebel**
- [dhuebel@orioncan.com](mailto:dhuebel@orioncan.com)
- 1 (877) 494-0477
  
- **Frances Seaton**
- [fseaton@orioncan.com](mailto:fseaton@orioncan.com)