

Guide d'accréditation

ACCREDITATION AUPRÈS DU
RÉGIME D'ASSURANCE DE LA
QUALITÉ DE LANGUES CANADA



ORION
ASSESSMENT SERVICES

TABLE DES MATIÈRES

À qui s'adresse ce guide	4
Information générale:	
Régime d'assurance de la qualité de Langues Canada	4
Conseil consultatif de l'accréditation	4
Orion Assessment Services	5
Les normes	6
Sommaire du processus	7
Première demande d'accréditation	8
Portée de l'accréditation	8
Exclusions de la norme	9
Processus de demande	9
Processus de vérification	11
Examen préliminaire	11
Vérification sur place	17
Rapport de vérification sur place	20
Résolution des problèmes et appels	21
Rapport final	22
Examen technique	22
Délivrance du certificat d'accréditation	22
Plaintes et appels	24
Maintien de l'accréditation	25
Vérifications de réaccréditation après quatre ans	25
Vérifications de maintien après deux ans	26
Visites de conformité en fonction des risques	27
Circonstances particulières	28
Résiliation ou suspension de l'accréditation	28
Transfert de propriété	28

TABLE DES MATIÈRES

Frais	30
Confidentialité	30
Annexes	32

Les documents ci-dessous sont tous disponibles sur le site Web d'Orion à l'adresse www.orioncan.com/french/langues-canada

A. Les normes

- A.1 Régime d'assurance de la qualité de Langues Canada – Normes et précisions
- A.2 Compétence des enseignants – Norme et précisions

B. Documents d'orientation à utiliser durant les vérifications

- B.1 Code de déontologie de Langues Canada
- B.2 Politique de résolution des différends de Langues Canada
- B.3 Pratiques exemplaires avec les agents
- B.4 Pratiques exemplaires pour répondre aux demandes des étudiants
- B.5 Déclaration d'aptitude des occupants du domicile de la famille d'accueil
- B.6 Déclaration d'aptitude à travailler avec des étudiants de moins de 16 ans
- B.7 Formulaire d'équivalence pour les travaux pratiques

C. Politiques et procédures

- C.1 Demande d'accréditation
- C.2 Régime d'assurance de la qualité – Politique et procédures d'appel

À qui s'adresse ce guide

Ce guide est destiné aux établissements d'enseignement et aux employés des programmes de langues qui :

- a) s'occupent de la demande et de l'adhésion à Langues Canada pour leur programme;
- b) supervisent les présentations préliminaires ainsi que le processus de vérification sur place ou de vérification de maintien.

Dans certains programmes d'enseignement des langues, différents membres du personnel pourraient être responsables de différents éléments de la vérification. Le présent guide aidera toutes les personnes concernées à rendre la vérification plus fructueuse, efficace et utile pour l'ensemble du programme.

Nous espérons que le processus de vérification vous sera utile, non seulement pour obtenir ou conserver l'accréditation, mais aussi pour favoriser la revue et l'amélioration continue de votre programme, en complément des processus que vous avez déjà mis en place.

Information générale

Régime de normes d'assurance de la qualité de Langues Canada

L'assurance de la qualité occupe une place primordiale au sein de Langues Canada.

La raison d'être des normes de Langues Canada (LC) est de veiller aux meilleurs intérêts des étudiants qui étudient ou comptent étudier le français ou l'anglais au Canada. Pour devenir membre de Langues Canada, le programme doit se conformer aux normes rigoureuses de son régime d'assurance de la qualité. Le régime d'accréditation assure l'intégrité et la rigueur des normes dans six domaines clés :

- Admission des étudiants
- Services aux étudiants, ce qui comprend l'hébergement, les activités et le placement des étudiants de moins de 16 ans
- Corps enseignant
- Programme d'études
- Marketing et recrutement
- Administration

Conseil consultatif de l'accréditation

Le processus d'accréditation est régi par un conseil consultatif indépendant. Il se réunit périodiquement pour s'acquitter du mandat suivant :

1. guider Orion Assessment Services, l'organisme accréditeur;
2. conseiller Langues Canada, au besoin, sur les changements à apporter aux normes;
3. résoudre les différends et recommander des pratiques exemplaires aux membres.

Au sujet des différends, veuillez consulter le document LCP01, Régime d'assurance de la qualité – Politique et procédures d'appel.

Organisme accréditeur : Orion Assessment Services of Canada

The Accreditation of language programs operates at arm's length from Languages Canada. Reviews are done by a team of highly qualified assessors. L'accréditation des programmes d'enseignement des langues est totalement indépendante de Langues Canada. Les évaluations sont effectuées par une équipe de vérificateurs compétents pour le compte d'Orion Assessment Services of Canada, entreprise de vérification spécialisée.

Orion Assessment Services of Canada est une entreprise de vérification externe entièrement canadienne. Orion élabore et met en application des programmes de vérification pour les grandes entreprises et pour l'industrie, ainsi que des normes internationales et internes. La société Orion elle-même se conforme à une norme internationale (norme ISO/IEC 17021:2011 : Évaluation de la conformité) dont les exigences garantissent la compétence, la cohérence et l'impartialité de son système. L'équipe de vérification d'Orion comprend des vérificateurs partout en Amérique du Nord, et notamment des vérificateurs bilingues en Ontario, dans la région de l'Atlantique, au Québec et dans l'Ouest canadien, dont l'expertise couvre pratiquement tous les secteurs d'activité.

L'équipe d'Orion, consciente que bien des gens considèrent la vérification comme une expérience conflictuelle, désagréable ou sans valeur qu'ils préféreraient éviter, veut faire du processus de vérification une expérience positive, interactive et utile pour ses clients.



Les normes

La structure des normes d'assurance de la qualité de Langues Canada comprend les catégories suivantes :

RÉGIME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE LANGUES CANADA – NORMES ET PRÉCISIONS

Le présent document présente en détail les exigences de base. Même si chaque norme englobe toutes les exigences qui s'appliquent à un programme, il est possible que l'une de ces exigences ne s'applique pas dans certains cas particuliers, par exemple si le programme n'offre pas de service d'hébergement en famille d'accueil. Toute exclusion doit être examinée et approuvée par Orion. Le vérificateur d'Orion peut déterminer et consigner les éventuelles exigences standard qui ne s'appliquent pas à un programme précis.

Le processus de vérification de l'accréditation vise à recueillir des preuves du respect de l'ensemble des exigences des normes. Votre vérificateur examinera chaque norme et chaque spécification supplémentaire. L'application des normes peut varier légèrement selon que votre programme est un établissement privé ou fait partie d'un établissement public de plus grande envergure, par exemple une université ou un collège communautaire.

INTERPRÉTATIONS PUBLIÉES ET APPROUVÉES

Les Normes d'assurance de la qualité de Langues Canada sont un document évolutif qui est mis à jour au besoin, dans le cadre d'un processus formel de collecte d'information et d'évaluation. L'approbation finale des versions mises à jour de la norme est votée et approuvée par les membres de Langues Canada.

Les interprétations approuvées constituent un point de référence unique pour toutes les questions et toutes les modifications liées à la norme, entre les révisions en bonne et due forme de celle-ci. Les programmes d'accréditation doivent répondre aux exigences tant de la norme d'assurance de la qualité en vigueur que des interprétations publiées.

Les normes en vigueur et leurs interprétations approuvées se trouvent sur le site Web d'Orion Canada à l'adresse www.orioncan.com/french/langues-canada.

Sommaire du processus - Processus d'accréditation

1

DEMANDE D'ACCREDITATION

Une fois que Langues Canada a approuvé l'admissibilité de l'établissement d'enseignement à titre de membre éventuel, la demande d'accréditation est soumise à Orion. Elle est accompagnée du dépôt.

2

EXAMEN PRÉLIMINAIRE / EXAMEN DE LA DOCUMENTATION

L'examen préliminaire permet de cerner les lacunes importantes éventuelles avant l'examen sur place. Les exigences relatives à la demande d'examen préliminaire, précisant les renseignements qui doivent être soumis à l'examen, sont communiquées au demandeur. Par la suite, le demandeur recevra un rapport d'examen préliminaire exposant en détail les points positifs, les améliorations possibles et les aspects préoccupants à régler lors de la vérification sur place, ou sera informé oralement à ce sujet. Avant la visite sur place, le vérificateur fera parvenir un plan de vérification confirmant les renseignements sur la visite sur place, dont la date proposée et l'horaire de la journée.

3

EXAMEN SUR PLACE

La vérification sur place permet d'assurer que les processus et les documents examinés pour l'examen préliminaire et lors des discussions sur place sont bien utilisés. Le vérificateur rencontrera des membres du personnel, des étudiants et des enseignants et examinera la documentation. Le demandeur recevra un rapport de vérification sur place indiquant en détail les points positifs, les améliorations possibles et les problèmes éventuels qui empêchent l'accréditation, ainsi qu'un calendrier de résolution des problèmes. Une fois les problèmes résolus, une recommandation sera faite concernant l'accréditation.

4

EXAMEN DE L'ACCREDITATION / DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT

Un évaluateur principal passe en revue les résultats de l'examen préliminaire et de la vérification sur place pour s'assurer que la recommandation qui a été faite est appropriée. C'est à ce moment qu'il est recommandé d'accréditer ou non le programme, ou de suspendre ou résilier son accréditation.

5

ÉVALUATIONS DE MAINTIEN

L'accréditation suit un cycle de quatre ans. Deux ans après l'accréditation initiale, un examen de maintien hors site permet de prendre note des changements et de s'assurer que toutes les exigences sont encore respectées.

Le rapport d'examen de maintien qui est produit énonce en détail les constatations éventuelles de cet examen.

Première demande d'accréditation / Portée de l'accréditation

TROIS ÉLÉMENTS DÉTERMINENT LA PORTÉE DE L'ACCREDITATION :

1. La dénomination sociale de l'organisation qui offre le programme – Pour les collèges et les universités, il peut s'agir du nom de l'établissement, suivi du nom de la faculté. Par exemple, Université ABC, Faculté d'enseignement de l'anglais.
2. Emplacement du programme. Il est possible qu'une organisation ait plusieurs emplacements, mais ne demande l'accréditation que pour un seul. Dans de tels cas, tous les documents publicitaires et le marketing doivent préciser clairement le programme accrédité et ne pas laisser entendre que tous les emplacements le sont.
3. Énoncé de la portée. En général, tous les programmes et cours proposant l'étude de la langue anglaise ou française doivent être inclus s'ils relèvent des points 1) et 2) ci-dessus.

Exclusions de la norme

Si le programme qui demande l'accréditation offre un service pour lequel des normes ont été identifiées par Langues Canada, ce service ou cette activité doit être soumis à la vérification. Aucune exclusion n'est possible, sauf si la norme ne s'applique manifestement pas. Par exemple, si un programme n'offre pas de service d'hébergement en famille d'accueil, l'exclusion peut être justifiée. Si vous sous-traitez une partie de votre programme (p. ex., l'hébergement en famille d'accueil), vous avez la responsabilité d'assurer le respect de toutes les exigences de la norme. Cet élément sera couvert par la vérification d'Orion. S'il y a des exclusions possibles dans votre cas, communiquez avec l'équipe d'Orion pour clarifier la situation.

Les paragraphes suivants donnent un aperçu du processus d'accréditation.

Processus de demande

1. Demande d'adhésion à Langues Canada

Tous les programmes (sociétés ou autres entités juridiques dont la mission principale est d'offrir une formation en français ou anglais langue seconde ou en langue étrangère) qui font une demande d'adhésion à Langues Canada doivent soumettre :

- a. Une demande d'adhésion à Langues Canada 2017
- b. Deux (2) références de membres actuels de Langues Canada
- c. Leur brochure la plus récente en format pdf ou imprimée
- d. Une référence bancaire et un rapport de solvabilité pertinent, ou une déclaration de solvabilité établie par un comptable agréé sur la base d'états financiers préparés par un professionnel ou, dans le cas d'un programme public, une déclaration de solvabilité établie par le directeur financier de l'établissement.

Ces documents seront soumis au secrétariat de Langues Canada aux fins d'examen et d'approbation. Une fois ces conditions satisfaites, le programme devra s'adresser à Orion Assessment Services pour entamer le processus d'accréditation.

Après notification de l'accréditation du programme visé par la demande ou de tous ses emplacements, toutes les installations, toutes les succursales et toutes les activités que le programme possède ou exploite, ou dont il partage l'image de marque, le programme sera accepté en tant que membre à part entière, membre répertorié ou membre assisté et le conseil et les membres seront informés en conséquence.

LES MEMBRES À PART ENTIÈRE :

- (a) offrent un programme de français langue seconde (FLS) ou d'anglais langue seconde (ALS) depuis au moins trois ans;
- (b) offrent principalement des cours de FLS ou d'ALS;
- (c) acquittent tous les frais de demande, d'accréditation et autres qui sont prescrits par le conseil;
- (d) respectent en tout temps les règlements administratifs, le code de déontologie, les politiques sur l'adhésion et les normes de l'assurance de la qualité de LC;
- e) suivent avec succès le processus d'accréditation.

LES MEMBRES NOVICES :

- (a) offrent un programme de FLS ou d'ALS depuis un à trois ans;
- (b) respectent les exigences énoncées dans les modalités d'adhésion;
- (c) acquittent tous les frais de demande, d'accréditation et autres qui sont prescrits par le conseil;
- (d) suivent avec succès le processus d'accréditation;
- (e) fournissent une garantie financière d'un montant et d'une forme respectant les exigences établies à l'occasion par le conseil. Le but de cette garantie de bonne exécution est d'assurer que l'organisation s'acquitte de ses obligations envers ses enseignants et ses étudiants. L'organisation doit maintenir la garantie de bonne exécution en vigueur jusqu'à ce qu'elle ait été en activité au Canada pendant trois ans et qu'elle soit par ailleurs admissible à devenir membre à part entière.

LES MEMBRES ASSISTÉS :

Après avoir reçu un avis d'accréditation, le programme peut demander au conseil de bénéficier du statut de « membre assisté », c'est-à-dire d'une adhésion subventionnée, pour au moins l'une des raisons suivantes :

- a) nombre d'étudiants pour l'année insuffisant;
- b) caractère saisonnier des activités;
- c) activités dans un lieu éloigné;
- d) une raison quelconque qui fait du statut de membre à part entière une dépense trop importante.

L'organisation doit dans ce cas donner des raisons suffisantes pour demander le statut de membre assisté. La décision d'accorder le statut de membre assisté est à la seule discrétion du conseil. Le statut de membre assisté doit être renouvelé chaque année.

LES MEMBRES RÉPERTORIÉS :

Emplacements ou programmes de langues supplémentaires dont un membre à part entière, un membre novice ou un membre assisté est propriétaire ou exploitant ou pour lesquels il utilise une image de marque commune.

Les membres répertoriés n'ont pas le droit de vote.

Les établissements des membres répertoriés figurent sur le site Web de LC.

2. Demande d'accréditation à Orion Assessment Services of Canada

Une fois que votre programme est jugé admissible à l'adhésion par Langues Canada, il peut demander une accréditation directement à Orion, sur le formulaire de demande disponible sur le site Web d'Orion à l'adresse www.orioncan.com/languages-canada.

Les renseignements demandés dans le formulaire de demande visent à déterminer la taille de votre programme (nombre d'étudiants inscrits à différentes périodes de l'année, nombre d'enseignants, nombre de salles de classe, sites satellites).

Les frais que vous payez pour l'accréditation sont calculés d'après cette information. Le formulaire stipule par ailleurs les responsabilités de chaque partie et la nature de l'entente contractuelle.

Après avoir reçu le formulaire, Orion traite votre demande et vous envoie une lettre de bienvenue qui précise le nom du vérificateur à qui le dossier a été attribué. Il vous contactera pour vous expliquer le processus et fixer les dates de l'examen préliminaire qui vise à préparer la vérification sur place.

Le processus de vérification

EXAMEN PRÉLIMINAIRE

Le vérificateur d'Orion communiquera avec la personne nommée personne-ressource « principale » et lui enverra les documents ci-dessous, dont les trois premiers doivent être remplis et retournés. Tous sont disponibles sur le site Web d'Orion Canada à l'adresse www.orioncan.com/french/langues-canada.

1. Examen de la documentation – Exigences en matière de documentation

Veuillez passer en revue cette liste attentivement. Elle se présente comme une liste de contrôle pour vous faciliter la tâche.

Votre vérificateur pourrait créer un site Dropbox ou Google Drive afin que vous puissiez téléverser des versions numérisées et électroniques des documents. Vous devrez peut-être soumettre les documents directement à votre vérificateur par courriel. Vous pouvez également utiliser le tableau figurant dans la Liste des documents pour l'examen préliminaire pour fournir des liens vers les éléments pertinents du site Web de votre programme, s'il y a lieu.

Si vous ne savez pas si un document que vous détenez est bien celui qui répond aux exigences, veuillez communiquer avec votre vérificateur.

2. Sommaire des qualifications des professeurs (SQP pour abrégé!)

Il est très important, pour la réussite de votre évaluation, que le Sommaire des qualifications des professeurs soit rempli en intégralité et convenablement. Votre vérificateur l'utilisera comme une liste de vérification pour vérifier que votre personnel enseignant respecte les normes LC dans différentes catégories.

Il vous faudra peut-être un peu de temps pour réunir les documents auprès de vos enseignants, afin de les informer de ce qui est requis, dès que vous recevrez le formulaire!

Voici ce que vous devrez faire :

- recueillez les diplômes et les documents relatifs aux qualifications professionnelles de tous les enseignants de tous les programmes de langues (temps plein, temps partiel, contractuels, saisonniers, etc.). Cela comprend le diplôme et l'accréditation TESL et une évaluation par un organisme reconnu comme WES, ICAS ou IQAS, par exemple, si le diplôme a été obtenu à l'étranger;
- photocopiez-les;
- parafez-les pour confirmer que vous avez l'original et que cette copie est conforme;
- numérisez-les ou placez la copie vérifiée du diplôme (et de l'attestation WES ou autre, le cas échéant) et le certificat TESL dans un dossier ou un classeur confidentiel à consulter lors de la vérification sur place;
- si vous avez numérisé les documents, téléversez-les ou envoyez-les au vérificateur par courriel.

Une à quatre
semaines avant
la vérification
sur place

Le processus de vérification...

Pour déterminer avec certitude quels documents les différents enseignants doivent amener, veuillez consulter les exigences concernant les diplômes et les qualifications professionnelles des normes de Langues Canada, que vous trouverez sur le site Web d'Orion Canada à

www.orioncan.com/french/langues-canada.

LCS02 Compétence des enseignants – Norme et précisions

LCG05 Formulaire d'équivalence pour les travaux pratiques

Dans la plupart des cas, deux documents seront requis :

1. Preuve que l'enseignant détient un baccalauréat (ou l'équivalent, s'il provient d'une université étrangère). Les documents ci-dessous sont acceptables :
 - Copie de l'original indiquant le diplôme décerné, la majeure ou le sujet, l'établissement et la date. N'oubliez pas d'indiquer l'emplacement de l'établissement, s'il ne figure pas sur le document.
 - Transcription officielle de l'établissement indiquant que les exigences du diplôme ont été satisfaites, en plus de tous les renseignements ci-dessus.
 - Si l'instructeur satisfait les exigences depuis peu mais n'a pas encore reçu le diplôme, lettre sur papier à en-tête officiel du doyen ou du directeur du programme indiquant que les exigences sont satisfaites et précisant à quelle date le diplôme sera décerné.
 - Si l'enseignant a reçu son diplôme à l'extérieur du Canada, une évaluation doit avoir été faite pour garantir l'équivalence avec un diplôme canadien. Cette évaluation peut être effectuée, en Ontario par le WES et le CES, en Saskatchewan, en Alberta et au Yukon par l'IQAS, en Colombie-Britannique par l'ICES, au Manitoba par le WES et au Québec par le CEFAHQ (Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec).
2. Preuve que l'enseignant détient les qualifications professionnelles requises pour enseigner le français ou l'anglais langue seconde, en vertu des normes de Langues Canada (l'équivalent de 100 heures de méthodologie + 20 heures de travaux pratiques dans des établissements offrant une formation TESL).
 - Les associations professionnelles TESL de plusieurs provinces fournissent l'accréditation des instructeurs à titre de condition d'adhésion. La preuve d'une telle adhésion n'est pas suffisante pour les exigences de LC; votre vérificateur voudra voir le certificat, le diplôme ou la transcription émis par l'établissement d'enseignement.
 - Même si les instructeurs de votre programme détiennent un permis d'enseignement dans le réseau public de votre province, ils doivent détenir une accréditation TESL conforme aux exigences de Langues Canada. Les dossiers générés à partir du site Web des qualifications de l'ordre des enseignantes et des enseignants de votre province ne fournissent peut-être pas tous les renseignements nécessaires : veuillez demander à tous vos instructeurs d'amener les documents requis émis par les établissements d'enseignement.

**Une à quatre
semaines avant
la vérification
sur place**

Le processus de vérification...

Tableau SQP :

Il faudra un certain temps pour remplir ce tableau, mais une fois que ce sera fait, il vous suffira de le mettre à jour pour qu'il puisse servir pour toutes les vérifications futures! Aucun autre modèle ne sera accepté pour l'examen. Veuillez n'en modifier ni le format, ni la taille, ni le logiciel utilisé. Ne supprimez aucune colonne. Vous devez remplir tous les champs et retourner le formulaire à votre vérificateur. Si le formulaire est incomplet, votre vérificateur vous le renverra avec des notes explicatives.

PROFESSEUR
Coordonnateur
du programme :

Dans cette colonne, inscrivez le nom complet de l'enseignant. Comme coordonnateur de programme, indiquez les employés qui supervisent directement les enseignants et qui sont donc tenus par LC de posséder les mêmes qualifications pédagogiques et professionnelles.

TEMPS
COMPLET (C)
ou **PARTIEL (P)**

Dans certains programmes, ces catégories pourraient coïncider avec le statut permanent ou occasionnel de l'enseignant. Dans d'autres, tous les instructeurs ont des contrats à durée limitée, quel que soit leur nombre d'heures d'enseignement par semaine. Aux fins de ce tableau, veuillez indiquer ici comme étant à temps complet (C) les instructeurs qui s'acquittent normalement de ce qui est considéré comme une charge d'enseignement complète dans votre programme, et à temps partiel (P) ceux qui s'acquittent de moins qu'une charge d'enseignement complète. Si un instructeur a le statut d'employé à temps complet, mais seulement une charge d'enseignement partielle parce qu'il accomplit d'autres tâches (développement de programme ou direction, par exemple), indiquez qu'il est à temps complet.

DATE
D'EMPLOI
(date
d'embauche)

Dans la colonne « Date d'emploi », indiquez la date de la première embauche, et non la date de début de la période couverte par le présent rapport. Dans les mises à jour futures, vous pourrez aussi indiquer ici la date à laquelle l'instructeur a quitté son emploi.

ENSEIGNE-
MENT AUX
MOINS DE
16 ANS

Certains programmes, en particulier en été, embauchent du personnel pour des programmes spéciaux destinés aux étudiants de moins de 16 ans. Selon la nature du programme, ces instructeurs ne sont pas forcément visés par l'ensemble des normes sur les diplômes et les qualifications professionnelles de LC pour les instructeurs FLS ou ALS. Ces instructeurs devraient fournir les documents qu'ils ont en leur possession pour leurs diplômes et leurs qualifications professionnelles, et le vérificateur les examinera pour déterminer s'ils respectent les exigences de LC pour le type de programme d'enseignement aux moins de 16 ans dans lequel ils sont employés. Dans cette colonne, indiquez simplement « O » ou « N » si l'instructeur enseigne seulement à des étudiants de moins de 16 ans; cela aidera le vérificateur à déterminer si les qualifications respectent la norme. Langues Canada exige que tout employé responsable d'étudiants âgés de 15 ans ou moins fournisse une vérification de casier judiciaire ou la Déclaration d'aptitude à travailler avec des étudiants de moins de 16 ans dûment remplie. Veuillez noter que ce document doit figurer au dossier de tous les instructeurs qui enseignent à des étudiants de moins de 16 ans ou sont responsables de tels étudiants (par exemple pour des activités ou des voyages).

Le processus de vérification...

DIPLÔME UNIVERSITAIRE ET DATE

* Indiquez :

- a) établissement
- b) emplacement
- c) date d'émission du diplôme
- d) sujet

Ces renseignements figurent dans les originaux des documents fournis par chaque instructeur. Par exemple :

- a) Université ABC
- b) Montréal (Québec)
- c) 1996
- d) Bacc., Fr/Ang

Si l'instructeur a bénéficié de l'équivalence d'un diplôme d'un autre pays, entrez les renseignements sur l'équivalence canadienne et l'organisme qui l'a fournie.

TYPE d'accréditation TESL et numéro de cours

Entrez le nom de l'accréditation TESL de l'instructeur, p. ex., « Diplôme TESOL », « Qualification additionnelle FLS Partie 1 », « Cours TESL 479 et 489 » ou « CELTA, TESL Canada Niveau 1 ».

Pour l'accréditation
TESL, indiquez
clairement :

- a) ÉTABLISSEMENT
- b) PROVINCE
- c) DATE
D'ÉMISSION

Pour l'accréditation TESL indiquée dans la colonne précédente, fournissez les renseignements demandés pour chaque instructeur. Exemple :

- a) Université ABC
- b) Ontario
- c) 1998

ENSEIGNEMENT DU FLS Expérience (Nbre d'années)

Indiquez le nombre total d'années d'expérience de l'instructeur en enseignement FLS ou ALS, et pas seulement dans votre programme.

AUTRES QUALIFICATIONS/ ÉTUDES SUPÉRIEURES

Vous pouvez noter ici tout autre diplôme et toute autre qualification professionnelle, notamment en provenance d'autres pays, qu'une équivalence canadienne ait ou non été accordée.

Le processus de vérification...

**COMMENTAIRES
DE LA DSA
(À l'usage
du Service
d'accréditation
seulement)**

N'inscrivez rien dans les deux dernières colonnes. C'est votre vérificateur qui s'en chargera. Lors de la visite sur place, le vérificateur vérifiera les dossiers papier pour confirmer les renseignements fournis dans le Sommaire des qualifications des professeurs et indiquera dans la colonne « Vérifié » si les diplômes et les qualifications professionnelles de l'instructeur respectent la norme de LC. Votre SQP rempli vous sera retourné avec le rapport de la visite sur place.

**VÉRIFIÉ
Visite sur place
(À l'usage
du Service
d'accréditation
seulement)**

3. Plan de la vérification

Votre vérificateur vous enverra un plan de vérification pour la vérification sur place, avec des heures suggérées pour les rencontres avec les employés responsables des différentes parties de la vérification. Au cours de ces rencontres, le vérificateur posera des questions pour confirmer les différents points de la liste de contrôle (voir ci-dessous) et examinera les documents pertinents.

Quand vous recevrez ce document, passez-le en revue, modifiez-le tel qu'indiqué ci-dessous et retournez-le à votre vérificateur :

- affectez les employés de votre programme, avec leur titre, aux parties pertinentes;
- vérifiez les heures de rencontre proposées et modifiez-les au besoin, en communication avec votre vérificateur, en fonction de ce qui convient à votre programme. (Par exemple, de nombreux programmes jugent plus commode que les groupes de discussion des enseignants et des étudiants aient lieu vers l'heure de la pause-repas, mais certains membres du personnel administratif pourraient n'être disponibles qu'avant ou après.) Peu importe l'heure des réunions, l'important est qu'elles aient lieu;
- indiquez si certaines parties ne s'appliquent pas en indiquant S.o., par exemple si votre programme n'offre pas de service d'hébergement en famille d'accueil ou de cours pour étudiants de moins de 16 ans.

4. Liste de contrôle de la vérification

Ce document détaillé constituera la base de la vérification sur place. Votre vérificateur est tenu de vérifier dans les cases Oui ou Non si la preuve du respect de la norme lui a été fournie. Une partie de cette tâche est accomplie lors de l'examen préliminaire des documents, et ce sera indiqué si tel est le cas, mais le vérificateur doit tout de même voir des éléments « concrets » pour ces parties et en discuter.

La Liste de contrôle de la vérification contient des instructions et des conseils pour le vérificateur. La vérification étant un processus transparent et vous pouvez voir ce que le vérificateur doit demander et vérifier. Cela peut vous aider à préparer les preuves et les documents pertinents.

Le processus de vérification...

Vous remarquerez que certains commentaires, en bleu, ne concernent que les établissements publics (en général universités et collèges). Ils aident le vérificateur à tenir compte des diverses façons dont les établissements d'enseignement de grande taille pourraient fournir les preuves du respect des normes, puisque le pouvoir à cet égard peut ne pas relever du programme de formation linguistique en anglais ou en français. Les programmes du secteur privé n'ont pas à tenir compte de ces commentaires.

Il est fortement recommandé de distribuer la liste de contrôle, ou les parties pertinentes de cette liste, aux employés responsables des différents éléments des normes, afin qu'ils puissent se préparer à la visite sur place. Dans certains cas, les Normes font référence au code de déontologie et aux documents sur les pratiques exemplaires que les employés du programme devraient bien connaître. Veuillez leur fournir ces documents, ou leur indiquer où les trouver sur le site Web de Langues Canada, avant le jour de la vérification!

Soumettre les documents pour l'examen préliminaire

- Remplissez le SQP et préparez les documents de la liste de contrôle des documents de l'examen préliminaire.
- Téléversez-les ou renvoyez-les au vérificateur.
- Réservez les salles nécessaires pour les groupes de discussion, la salle de travail et de réunion du vérificateur et les réunions d'ouverture et de clôture.

Vous pourriez recevoir :

- un rapport préliminaire précisant les aspects que la vérification sur place devrait cibler, s'il y a lieu;
- le plan de vérification final, c'est-à-dire l'horaire de la journée de la vérification sur place.

**Une à deux semaines
avant la vérification
sur place**

**(ou à la date convenue
par les deux parties) :**

**Une semaine avant
la vérification sur
place :**

The Audit Process Continued....

VÉRIFICATION SUR PLACE

Les vérifications visent à assurer que le programme ou l'organisation est conforme aux exigences standard et est en mesure de continuer à le faire. Pour ce faire, les vérificateurs doivent recueillir des preuves objectives par des entretiens, des observations, l'examen de documents, de dossiers, de politiques et de procédures, analyser l'information et formuler une recommandation. Il est à noter que la vérification repose sur un processus d'échantillonnage, de sorte que les recommandations sont fondées uniquement sur le contenu des échantillons. Les étapes ci-dessous présentent le processus de vérification.

Aspects à confirmer :

- Tous les documents mentionnés dans les diverses parties de la liste de contrôle de la vérification sont à la disposition du vérificateur.
- Tous les employés concernés sont sur place et disponibles.
- Tous les employés ont reçu et passé en revue le code de déontologie et les documents sur les pratiques exemplaires de LC pertinents pour leur secteur, et sont en mesure d'en parler avec le vérificateur.

Réunion d'ouverture

Le jour de la vérification devrait commencer par une brève rencontre entre le vérificateur, le directeur du programme et un membre du personnel disponible que le vérificateur retrouvera à différents moments de la journée. Cette réunion a les objectifs suivants :

- faire les présentations
- exposer les objectifs du vérificateur et le processus de vérification
- expliquer quels seront les résultats de la journée
- confirmer les ressources et la logistique (heures des réunions, locaux, etc.)
- répondre aux questions sur le processus

Visite des locaux*

Le meilleur moment pour visiter les installations du programme est en général celui qui suit immédiatement la réunion d'ouverture. Cette visite doit permettre au visiteur de voir les éléments suivants :

- Certaines salles de classe
- Salle des professeurs (aire de travail et ressources disponibles)

The Audit Process Continued....

- Sorties d'urgence et signalisation
- Toilettes
- Emplacement des dossiers des étudiants et des dossiers confidentiels
- Bibliothèque des étudiants et enseignants et centre de documentation

* Dans les établissements publics, les locaux peuvent être gérés et contrôlés par l'établissement plutôt que par le programme d'enseignement des langues. Dans ce cas, le vérificateur n'est pas tenu de les inspecter, mais une visite générale peut permettre de mettre en contexte les autres aspects de la vérification, si le temps le permet.

Réunions avec les membres du personnel

Le vérificateur doit au moins rencontrer les personnes responsables des aspects suivants, pour pouvoir en discuter avec eux :

Programme pédagogique (Partie E : Corps enseignant et Partie F : Programme d'études de la liste de contrôle)

Admission des étudiants (Partie C de la liste de contrôle)

Services aux étudiants (Partie D de la liste de contrôle)

Les personnes responsables des volets suivants :

- Orientation (sur le programme, la communauté, la vie au Canada) D.1
- Services de soutien et résolution de problème D.2
- Activités (excursions, clubs, etc.) D.3
- Hébergement (famille d'accueil, résidence) D.4

Le vérificateur devra pouvoir consulter les dossiers de l'hébergement en famille d'accueil pour extraire un échantillon et vérifier la pertinence de la documentation et des communications conformément à la liste de contrôle. Veuillez mettre les dossiers papier et électroniques à la disposition du vérificateur. Le vérificateur doit sélectionner lui-même les fichiers de l'échantillon; ne faites pas de tri dans les fichiers à sa place.

- Programmes pour les étudiants de moins de 16 ans D.5

Il faut montrer au vérificateur les descriptions de poste et la Déclaration d'aptitude à travailler avec des étudiants de moins de 16 ans OU une vérification du casier judiciaire pour les employés (enseignants et non enseignants) responsables d'étudiants de moins de 16 ans.

- Marketing/Recrutement (Partie G de la liste de contrôle) Assurez-vous que toutes les dispositions indiquées pour les contrats avec les agences sont consignées dans votre contrat.
- Administration (Partie H de la Liste de contrôle)

Le vérificateur doit rencontrer le directeur ou un membre de la direction du programme qui est en mesure de répondre aux questions sur la structure de direction, les politiques et les pratiques de ressources humaines, l'évaluation du programme et les installations.

The Audit Process Continued....

Groupes de discussion

Les groupes de discussion permettent de recueillir le point de vue des étudiants et des enseignants sur différents aspects des normes. Étudiants et enseignants sont interrogés sur leurs connaissances et leur expérience à l'égard de différentes politiques et procédures du programme, du soutien dont ils bénéficient, de la résolution des problèmes et des ressources disponibles et ont l'occasion d'exprimer leur point de vue sur les points forts et les aspects à améliorer.

La contribution des étudiants et des enseignants aux groupes de discussion est confidentielle. Les points généraux sont résumés dans des notes à la fin du rapport de vérification sur place, mais sans aucune déclaration pouvant être attribuée à un employé en particulier.

Un groupe de discussion d'enseignants et d'étudiants de bonne taille compte huit à douze personnes. Les groupes devraient être représentatifs, avec des étudiants et des enseignants « plus anciens » et « plus récents », de niveaux différents et à temps complet ou à temps partiel (s'il y a lieu).

Pour de nombreux programmes, il est plus commode de tenir les groupes de discussion à la pause-repas. D'autres trouvent un moment pour libérer les enseignants et les étudiants de leurs salles de classe pour le groupe de discussion d'une demi-heure. Votre programme peut, s'il le désire, fournir un repas ou une collation aux participants du groupe de discussion. Vous devriez faire le nécessaire pour favoriser la participation des étudiants et des enseignants les plus représentatifs et les plus pertinents de votre programme.

Pause-repas

Certains vérificateurs choisissent de travailler pendant l'heure du lunch afin de respecter les échéances serrées d'une vérification d'une journée. D'autres préfèrent faire une pause à ce moment. Vous n'avez pas à fournir de repas au vérificateur.

Réunion de clôture

La journée de vérification devrait se terminer par une brève rencontre avec le directeur du programme ou le représentant qu'il désigne. Cette réunion a les objectifs suivants :

- Discuter des résultats de la vérification dans chaque domaine, et notamment des forces, des possibilités d'amélioration et des problèmes repérés, le cas échéant.
- Expliquer ce qu'il faudra faire pour régler les problèmes, avec l'échéancier à respecter.
- Présenter la recommandation du vérificateur (accréditer ou non).
- Expliquer les prochaines étapes du processus (production du rapport de la vérification sur place, résolution des problèmes, rapport final, examen technique, délivrance du certificat)
- Répondre aux questions

The Audit Process Continued....

LE RAPPORT DE VÉRIFICATION SUR PLACE

Après la vérification sur place, vous recevrez un rapport de vérification sur place. Il ne devrait pas y avoir de surprises, puisque le vérificateur aura déjà fait part des grandes lignes de ses constatations à vos employés à la fin de la journée de vérification. Le rapport contiendra les parties suivantes :

1. Sommaire et recommandations

Forces : Les aspects des normes pour lesquels les pratiques de votre programme sont exemplaires ou très positives sont présentés ici.

Problèmes : Un chiffre vous indique le nombre de problèmes que le vérificateur a constatés, correspondant aux cas de non-conformité aux normes de LC; ils doivent être résolus pour que l'accréditation puisse être recommandée.

Possibilités d'amélioration : Certaines normes précises, repérées lors de la vérification sur place et consignées selon la numérotation de la liste de contrôle, sont indiquées ici car, même si les pratiques de votre programme respectent les exigences minimales, il y a possibilité de procéder de manière plus efficace, plus exhaustive ou plus durable.

Recommandation : La conclusion du vérificateur quant à la mise en pratique complète ou non des normes de LC et à la recommandation ou non de l'accréditation. Si des problèmes importants sont repérés chez un membre accrédité, cette partie recommander la suspension ou la révocation de l'accréditation.

2. Détails de l'évaluation

Cette partie précise la date et donne d'autres renseignements sur la visite sur place.

3. Problèmes

Cette partie du rapport donne des détails sur le nombre de problèmes identifiés dans la partie 1. Les résultats sont présentés sous forme de tableau.

Nombre de problèmes : simple liste par ordre numérique. Le nombre de problèmes dans cette colonne devrait correspondre au nombre de problèmes signalés dans la partie 1.

Domaine/Élément : Indique par une lettre et un chiffre, conformément à la liste de contrôle, la norme et la caractéristique additionnelle, le cas échéant, à laquelle votre programme ne se conforme pas.

Problème : Cette colonne précise le problème et indique en quoi les pratiques de votre programme ne respectent pas la norme.

NCN : Non conforme à la norme; autrement dit, si le problème n'est pas résolu, le vérificateur ne peut recommander l'accréditation.

**Au plus tard
deux semaines
après la
vérification
sur place**

The Audit Process Continued....

Date d'échéance de la clôture : Il s'agit de la dernière date à laquelle le problème doit être résolu.

Closure Due Date: This will give the latest date by which the Issue must be resolved.

Vérification par un évaluateur : Dans cette colonne, le vérificateur décrira de quelle façon votre programme a résolu le problème, et les preuves qu'il a fournies. Le vérificateur indiquera la date et paraphera pour confirmer qu'il a vérifié les documents justificatifs.

4. Renseignements supplémentaires

A. Sujets examinés : C'est la liste des parties et des sous-parties des normes, qui indique que toutes ont été examinées.

B. Groupe de discussion des étudiants

C. Groupe de discussion des enseignants

Le nombre de personnes qui ont participé à chacun des groupes de discussion sera indiqué ici, avec un résumé des thèmes principaux de la discussion. Pour que les discussions demeurent confidentielles et franches, aucune information ne permettra d'identifier la contribution d'une personne en particulier.

Résolution des problèmes

Accréditation initiale

Les problèmes repérés lors de l'évaluation préliminaire et de l'examen des documents doivent être résolus dans les délais spécifiés dans le rapport de vérification sur place. Chaque fois que vous soumettez des preuves pour résoudre les problèmes, le vérificateur en fait le suivi dans le tableau de la partie 3 du rapport de vérification sur place. Le tableau dûment rempli sera soumis à Orion Assessment Services dans le cadre du rapport final.

Pour les nouveaux programmes, vous devriez avoir jusqu'à 14 semaines pour régler les problèmes, sauf si vous avez demandé de reporter la date de la vérification sur place au-delà de la date suggérée à l'origine par votre vérificateur. Ceci est fondé sur le délai habituellement requis pour qu'un instructeur obtienne une qualification TESL approuvée par LC. Aucun délai ne sera accordé pour la résolution des problèmes si, à votre propre demande, votre programme a reporté la date de votre vérification sur place et qu'il vous restait moins de 14 semaines pour résoudre les problèmes.

Membres suspendus

Les problèmes repérés doivent être résolus, et les vérificateurs doivent s'assurer que cela a été fait. Si des visites de suivi sont requises pour résoudre ces problèmes, le membre sera facturé en conséquence.

**14 semaines
après la
vérification sur
place**

The Audit Process Continued....

Veillez noter que, s'il y a eu vérification en vue de la réaccréditation, la date limite de la résolution des problèmes sera en général jusqu'à quatre semaines avant l'expiration du certificat d'accréditation de votre programme. Il faut qu'il reste du temps, une fois que le vérificateur s'est assuré que les problèmes ont été résolus, pour que le Rapport final soit préparé et soumis pour examen technique et que la Recommandation de réaccréditation soit émise. Ne comptez pas avoir jusqu'à la date d'expiration du certificat de votre programme pour régler les problèmes!

Une deuxième visite du vérificateur pourrait s'avérer nécessaire pour vérifier la résolution de certains problèmes. Vous serez informé par Orion des frais supplémentaires pouvant s'appliquer dans ce cas.

Rapport final

Une fois que tous les problèmes ont été réglés, le vérificateur l'indiquera dans la partie 3 du rapport, ramènera le nombre de problèmes à « 0 », fera passer la Recommandation d'accréditation dans la partie 1, et soumettra le rapport modifié en tant que Rapport final à Orion Assessment Services.

Examen technique

Un deuxième vérificateur d'Orion passera en revue le rapport final pour s'assurer que la vérification a été exécutée convenablement et que des preuves objectives suffisantes ont été recueillies pour étayer la décision d'accréditation. Si des erreurs sont découvertes, il est possible que votre vérificateur ou un autre membre de l'équipe d'Orion communique avec votre programme afin de demander des éclaircissements.

Délivrance du certificat d'accréditation

Lorsque le rapport du réviseur technique a confirmé la recommandation du vérificateur d'accréditer ou non, cette recommandation est transmise à Langues Canada. Il est à noter que, outre la recommandation d'accréditation, les résultats précis de votre vérification sont confidentiels et ne seront pas divulgués. Une copie du rapport final vous est alors envoyée par courriel.

Si votre programme est accrédité :

Si votre programme est membre à part entière de Langues Canada, vous serez autorisé à utiliser le logo de Langues Canada dans votre matériel promotionnel et sur votre site Web, sous réserve des conditions générales établies par Langues Canada. Orion vous enverra également une copie en format pdf de votre certificat d'accréditation, que vous pourrez afficher avec fierté dans les locaux de votre programme.

**Dans les 14
semaines
suivant la
vérification sur
place :**

The Audit Process Continued....

Si votre programme n'est pas accrédité

Les motifs de la décision de refuser l'accréditation devraient être clairs à la suite du processus de vérification. Votre programme peut s'attaquer à la résolution des problèmes identifiés et présenter une nouvelle demande d'accréditation après douze (12) mois. Cette demande sera considérée comme une nouvelle demande d'accréditation et les frais de traitement habituels d'une demande d'accréditation s'appliqueront.

Votre programme peut également faire appel de la décision. Le processus de présentation d'un appel est présenté dans la rubrique Plaintes et appels.

Si votre programme est suspendu

La suspension est généralement recommandée en cas de découverte d'un problème grave de non-conformité. Les motifs de la décision de suspendre l'accréditation et le délai accordé pour combler les lacunes devraient être clairs à la suite du processus de vérification. Un délai maximal de 30 jours sera accordé pour résoudre les problèmes. Lorsque la suspension est recommandée, Langues Canada est informé de la décision et prend toutes les mesures qui s'imposent. Durant cette période, vous devez vous abstenir d'utiliser votre accréditation dans votre marketing ou vos documents promotionnels jusqu'à ce que la suspension ait été levée.

Votre programme peut également faire appel de la décision. Le processus de présentation d'un appel est présenté dans la rubrique Plaintes et appels.

Si l'accréditation de votre programme est résiliée

Les motifs de la décision vous seront communiqués clairement. Si la résiliation s'est produite parce que vous ne parveniez pas à résoudre les problèmes repérés lors de la vérification, vous pourrez faire une nouvelle demande d'accréditation après douze (12) mois. Cette demande sera considérée comme une nouvelle demande d'accréditation et les frais de traitement habituels d'une demande d'accréditation s'appliqueront. S'il y a eu résiliation en raison d'un paiement non effectué, de préoccupations importantes en matière de sécurité pour les étudiants ou de comportement contraire à l'éthique, Orion pourrait choisir de ne pas accepter de futures demandes d'accréditation.

Votre programme peut également faire appel de la décision. Le processus de présentation d'un appel est présenté dans la rubrique Plaintes et appels.

**Dans les 14
semaines suivant
la vérification sur
place :**

The Audit Process Continued....

PLAINTES ET APPELS

Un programme qui s'est vu refuser l'accréditation a le droit de faire appel de la décision en procédant tel qu'indiqué ci-dessous.

Tout litige ou recours concernant spécifiquement Orion Assessment Services of Canada (Orion) et non le contenu de la vérification du programme sera examiné par le conseil consultatif de l'accréditation.

Marche à suivre pour faire appel :

1. Un programme qui désire faire appel d'une décision d'accréditation est tenu d'envoyer un avis écrit de l'intention de faire appel à Langues Canada dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de l'avis officiel de son de la part d'Orion. (Veuillez consulter le formulaire d'appel concernant l'accréditation) Remarque : Non disponible sur le site Web d'Orion ou de LC.
 2. Langues Canada examinera la nature de l'appel, déterminera qui est responsable du processus d'appel et l'affectera à l'entité concernée, c'est-à-dire Langues Canada ou Orion Assessment Services, tel qu'indiqué ci-dessus.
 3. Les programmes sont tenus de faire parvenir l'ensemble des renseignements concernant l'appel, ainsi que les frais précisés dans la procédure sur les appels concernant l'accréditation dans les quinze (15) jours ouvrables suivant l'envoi de leur avis d'intention. Si l'appel est rejeté, Orion conservera les frais utilisés pour rémunérer le nouvel évaluateur et couvrir les frais de l'examen du conseil consultatif de l'accréditation. Si l'appel est accepté, les frais d'appel seront remboursés.
 4. Après avoir reçu les renseignements sur l'appel par le programme de la décision ou le processus d'accréditation et les frais pertinents, le président d'Orion Assessment Services of Canada chargera un évaluateur qui n'a pas pris part à l'examen initial d'étudier le dossier et de déterminer la pertinence de la décision initiale.
 5. Dans le cadre de l'examen du dossier, l'évaluateur se penchera sur les copies envoyées par courriel des documents suivants :
 - la demande et les documents connexes soumis initialement pour l'examen préliminaire
 - le rapport de vérification sur place et le rapport final
 - tout document connexe soumis par le programme qui fait appel
 - les commentaires écrits du ou des évaluateurs responsables de la visite sur place
 - tout autre document pertinent
- À noter : Les rapports d'autres organismes d'accréditation ne seront pas considérés.
6. L'évaluateur indépendant transmettra le rapport au conseil consultatif de l'accréditation pour examen dans les 15 jours suivant la réception des documents envoyés par courriel par le programme.
 7. Le conseil consultatif de l'accréditation communiquera la décision au programme, par écrit, dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception du rapport écrit de l'évaluateur.

The Audit Process Continued....

Un programme qui a déjà été accrédité et qui a fait appel conserve son statut de programme accrédité pendant le processus d'appel. Si l'appel est rejeté, le programme est immédiatement retiré de la liste de LC des programmes accrédités et il doit cesser d'utiliser le logo de LC dans ses documents publicitaires et son marketing.

Tous les programmes rejetés peuvent présenter une nouvelle demande d'accréditation douze (12) mois après l'appel. Veuillez noter que la demande sera considérée comme une demande entièrement nouvelle et que la totalité des frais de traitement sera exigée.

Les décisions du conseil consultatif de l'accréditation concernant les appels sont finales.

MAINTIEN DE L'ACCREDITATION

1. Vérifications de maintien tous les deux ans

Pour assurer que les programmes accrédités restent conformes aux normes, chacun d'eux est soumis à une évaluation de maintien deux ans après la première visite sur place ou la réaccréditation. Cette mise à jour porte sur certains aspects précis des normes et vous pouvez la remplir et la soumettre par voie électronique. Une visite sur place n'est généralement pas nécessaire pour l'évaluation de maintien.

Tout juste avant le deuxième anniversaire de la date de votre accréditation initiale, un vérificateur d'Orion Assessment Services communiquera avec vous et vous demandera de remplir un formulaire de mise à jour de l'information et de soumettre certains documents.

Ce formulaire comprend six parties :

1. Aperçu des modifications au programme

Énumérez les programmes que votre programme a ajoutés ou a cessé d'offrir, le cas échéant, au cours des deux dernières années (y compris les programmes pour étudiants de moins de 16 ans). Il peut s'agir, par exemple, de programmes de préparation à des tests, de programmes à vocation particulière, comme l'anglais académique, l'alphabétisation FLS ou des programmes d'été spéciaux.

2. Inscriptions

Indiquez le nombre de salles de classe et d'enseignants que vous avez actuellement et précisez le pourcentage d'augmentation ou de diminution du nombre d'étudiants de votre programme au cours des deux dernières années.

3. Perfectionnement et avancement professionnel

a. Sommaire des qualifications des professeurs

Servez-vous du formulaire que vous avez soumis dans le cadre de votre accréditation initiale et mettez-le à jour pour toutes les nouvelles recrues, même si elles sont arrivées et reparties au cours de ces deux années. Veuillez aussi numériser le diplôme, le certificat TESL et l'examen des diplômes étrangers par l'organisme d'évaluation, le cas échéant, qui prouvent que ces nouvelles recrues respectent les normes de diplôme et de qualification professionnelle de LC.

The Audit Process Continued....

Conseil : Demandez aux nouveaux employés d'amener leurs documents au moment de l'embauche, faites-en une copie, parafez cette copie et conservez-la dans leurs dossiers d'employé

Indiquez quels enseignants ne travaillent plus pour votre programme en inscrivant la date de fin de leur emploi et de leur départ dans la colonne de la date d'emploi.

b. Perfectionnement professionnel

Énumérez l'ensemble des initiatives de perfectionnement à l'intention du personnel enseignant et non enseignant assurées ou financées par votre programme au cours des deux dernières années. Il peut s'agir d'ateliers internes, de conférences pour lesquelles le personnel a reçu une aide pour y assister ou d'autres activités de perfectionnement en cours d'emploi (p. ex., accueil d'enseignants étudiants et recherche-action). Cela ne comprend pas les activités que les employés entreprennent de leur propre initiative et à leurs frais, ni dans le cadre de leurs tâches habituelles (comme l'orientation d'un nouvel employé).

4. Évaluations du programme ou des activités

Résumez brièvement, en précisant les dates, la dernière évaluation du programme ou de l'organisation effectuée par votre programme.

5. Suivi des problèmes repérés lors de la visite précédente

Si des problèmes ou des possibilités ont été signalés en vue d'un examen supplémentaire après la vérification visant votre accréditation ou votre réaccréditation ou l'examen technique, ils pourraient figurer ici.

6. Autres éléments

Vous pouvez, dans cette partie, ajouter d'autres développements ou d'autres changements concernant les activités de votre programme et les normes, par exemple si vous avez cessé d'offrir votre propre service d'hébergement en famille d'accueil et avez commencé à faire affaire avec un sous-traitant, ou si vous avez rénové vos locaux.

Vous recevrez un rapport d'évaluation de maintien contenant vos renseignements et précisant si l'examen a permis de constater de nouveaux problèmes (par exemple, si un nouvel enseignant ne détient pas de diplôme approuvé par LC).

S'il reste des problèmes à résoudre, le rapport les indiquera. Le vérificateur fixera une date pour la résolution de ces problèmes, en consultation avec votre programme. Il serait préférable que le problème soit réglé dès que possible afin de ne pas risquer la révocation de votre accréditation.

Les éléments ci-dessous pourraient justifier une visite sur place pour la vérification de maintien après deux ans :

- a) Des éléments provenant du rapport d'évaluation de maintien indiquent qu'un problème a été identifié et n'a pas été réglé (par exemple, ne pas présenter les diplômes approuvés des nouveaux enseignants).
- b) Incapacité de confirmer qu'une exigence a été satisfaite lors de l'examen à distance

The Audit Process Continued....

II. Visites de conformité en fonction des risques (contrôles ponctuels)

Des visites de vérification de la conformité, en fonction des risques et aléatoires, permettent de vérifier que l'intégrité des exigences d'assurance de la qualité est maintenue entre les cycles de vérification. Ces visites ont les utilités suivantes :

- faire enquête sur les plaintes des étudiants, des organismes ou du gouvernement visant des membres qui ne respectent pas les normes entre les vérifications (p. ex., pour compenser le manque de personnel durant les programmes d'été);
- faire le suivi pour soutenir des programmes qui connaissent des problèmes récurrents découlant de l'accréditation ou des programmes plus récents qui nécessitent d'autres examens en raison de leur familiarisation avec les exigences de qualité;
- vérifier que la conformité est maintenue lorsque des changements importants ont été apportés aux ressources, aux installations ou aux programmes;
- vérifier que la conformité est maintenue en procédant à des contrôles ponctuels à la suite de la sélection aléatoire de programmes membres;
- suivre la conformité à des normes précises, appuyer les mécanismes de conformité des gouvernements et soutenir l'amélioration continue de la qualité.

Les programmes soumis à un examen seront sélectionnés à partir d'un échantillonnage aléatoire et d'une méthodologie axée sur les risques pour déterminer les priorités. Ainsi, les programmes visés par une preuve de non-conformité documentée, présentée en bonne et due forme et vérifiée ou ceux qui présentent des antécédents de problèmes récurrents et les nouveaux programmes peuvent être considérés comme posant un risque plus élevé et sont susceptibles de faire l'objet d'une inspection.

Le contrôle ponctuel n'est pas une inspection complète, et les vérificateurs ne s'intéresseront pas à tous les éléments couverts par les critères, mais ils se concentreront sur des éléments particuliers fondés sur l'évaluation des risques ou les vérifications antérieures. Un préavis de 24 heures est donné pour que les ressources appropriées puissent être mises à la disposition du vérificateur. Une fois sur place, le vérificateur tiendra une réunion d'ouverture avec la personne responsable du programme pour lui expliquer l'objet de l'examen et lui préciser quelles ressources et quels dossiers seront soumis à cet examen. Une fois l'examen terminé, un aperçu des résultats sera fourni avec des détails sur les conclusions et les aspects favorables à une amélioration. Ces éléments seront également consignés dans un rapport de vérification sommaire. Par la suite, les résultats de l'enquête seront communiqués à l'équipe de direction d'Orion qui se chargera d'examiner le rapport et de déterminer les mesures à prendre, le cas échéant. En cas de problèmes majeurs, le programme pourra être suspendu jusqu'à leur résolution. Si d'autres visites s'avèrent nécessaires pour résoudre des problèmes, des frais seront facturés au tarif journalier courant pour le programme, et, à ceux-ci, s'ajouteront les débours.

III. Vérifications de réaccréditation

Votre certificat d'accréditation est valable quatre ans à partir de la date d'émission. À ce moment, il vient à expiration, tout comme votre adhésion à Langues Canada et votre droit d'afficher le logo de Langues Canada. Un examen préliminaire et une vérification complète sur place sont requis pour que l'accréditation de votre programme puisse être renouvelée.

The Audit Process Continued....

Le processus de la vérification de réaccréditation est identique à celui de l'accréditation initiale.

Cette fois cependant, il vous suffira de mettre à jour les documents que vous aviez réunis pour la vérification initiale!

La visite du vérificateur couvrira toutes les parties de la liste de contrôle de la vérification. Le vérificateur pourra se concentrer sur des aspects particuliers qui ont été repérés comme problèmes ou possibilités d'amélioration lors de la vérification précédente ou de la vérification de maintien. Il s'agit également d'une occasion pour le vérificateur de repérer de nouvelles forces et de nouveaux développements au sein du programme.

CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

I. Résiliation de l'accréditation

La résiliation de l'accréditation est l'une des conditions stipulées dans les conditions générales convenues entre Orion et le programme accrédité.

Les causes suivantes peuvent mener à la résiliation :

- a) Ne pas avoir résolu des problèmes identifiés lors de la vérification sur place, de la vérification de maintien ou de vérifications aléatoires ou en fonction des risques, ou ne pas présenter au vérificateur une preuve vérifiable de la résolution du ou des problèmes.
- b) Appel infructueux d'une décision de refuser la réaccréditation.
- c) Atteinte aux conditions générales de l'accréditation.
- d) Comportement contraire à l'éthique ou toute situation susceptible de compromettre la sécurité des étudiants.
- e) Fausses déclarations et falsification de déclarations, de dossiers ou d'autres preuves.

Dans un tel cas, votre statut d'accréditation prend fin immédiatement et un avis est envoyé à Langues Canada. À partir de ce moment, vous devez vous abstenir d'utiliser votre accréditation dans vos activités de marketing ou de promotion. Vous devez notamment cesser de mentionner votre accréditation dans tout document électronique ou papier et informer les personnes qui se fient à votre accréditation (par exemple, les agents) que votre accréditation a été résiliée.

Si vous souhaitez faire appel de la décision, vous pouvez suivre la procédure indiquée dans la partie Plaintes et appels.

II. Transfert de propriété :

(Ce processus est également résumé dans le document sur le transfert de propriété disponible sur le site Web d'Orion Canada.)

L'accréditation n'est pas forcément transférable en cas de vente d'un programme ou d'une organisation. La direction et les activités d'une organisation subissent souvent des changements importants lorsque celle-ci change de propriétaire et un examen est alors requis, au transfert, pour vérifier ce qui suit :

The Audit Process Continued....

- La nouvelle direction s'engage en faveur de Langues Canada et de son régime d'accréditation.
- Les employés clés sont conscients de leurs obligations.
- La transition est convenablement planifiée et gérée.
- Les exigences d'accréditation sont inchangées.
- Le nouveau propriétaire est financièrement en mesure de protéger la responsabilité de Langues Canada, de ses membres et de ses étudiants.

Le transfert de propriété comporte deux étapes : examen de l'accréditation et examen financier.

Pour commencer, vous devez informer Orion de ce transfert, en indiquant notamment le nom et l'adresse du programme ainsi que les détails du contrat et de l'acheteur. Orion vous fournira ensuite une lettre de mandat énumérant les coûts de l'examen de l'accréditation. Au même moment, vos renseignements seront envoyés à Toronto CA Solutions, qui pourra préparer la mission d'examen financier.

Vérification de l'accréditation

Un plan de transfert doit être soumis à Orion par écrit, avec les éléments suivants :

- Organigramme nouveau ou proposé
- Plan de formation pour assurer que les nouveaux propriétaires comprennent leurs responsabilités et les exigences d'accréditation de Langues Canada
- Modifications éventuelles de processus
- Calendrier de la transition

Orion examinera le plan de transition pour s'assurer qu'il n'y aura aucune conséquence grave sur les exigences de l'accréditation. S'il y a lieu, une lettre officielle sera émise pour énumérer les préoccupations éventuelles. Si le plan est acceptable, dans les quatre à huit mois suivant le transfert de propriété, Orion effectuera une vérification sur place pour s'assurer que les exigences de la norme de Langues Canada sont respectées, de même que les éléments stipulés dans le plan qui a été soumis. Le rapport produit comprendra les éléments suivants :

- a. Rapport de vérification sur place précisant les points forts, les problèmes et les possibilités d'amélioration.
- b. Recommandation concernant l'accréditation..

Examen financier

Le cabinet comptable Toronto CA Solutions évaluera la stabilité financière de l'acquéreur, ainsi que la stabilité financière de l'entité dans son ensemble. L'objectif principal est d'assurer que l'acheteur dispose des ressources requises pour assurer le maintien des activités du programme. Un rapport précisera les problèmes éventuels et fera une recommandation.

The Audit Process Continued....

Les renseignements ci-dessous seront demandés dans le cadre de l'examen financier :

a. À l'acquéreur :

- i. États financiers préparés à l'externe les plus récents
- ii. États financiers préparés à l'interne pour la période en cours
- iii. Bilan après acquisition
- iv. Flux de trésorerie et projections financières
- v. Plan d'affaires

b. Au programme qui est acquis :

- i. États financiers préparés à l'externe les plus récents
- ii. États financiers préparés à l'interne pour la période en cours
- iii. Flux de trésorerie et projections financières
- iv. Liste des inscrits actuels et prévus
- v. Les conventions de prêt éventuelles avec des institutions financières (baux, billets à ordre, conventions de privilège et conventions divulguant les créances prioritaires sur les actifs.)

c. À Langues Canada :

États financiers d'au moins trois programmes exploités avec succès depuis trois à cinq ans. Ces états financiers nous permettront de déterminer les ratios de référence (ratio d'endettement, fonds de roulement, etc.) par rapport auxquels les états financiers du nouveau propriétaire seront mesurés.

FRAIS

Il est possible d'obtenir des renseignements à jour au sujet des frais sur le site Web d'Orion Canada à l'adresse <http://www.orioncan.com/french/langues-canada> ou en envoyant une question à l'adresse info@orioncan.com

CONFIDENTIALITÉ

Nous garantissons la confidentialité des résultats de la vérification et de la recommandation, des documents, des processus et des conversations qui font partie de la vérification, ainsi que des communications entre votre vérificateur et vous. Tous les employés d'Orion, y compris les vérificateurs, sont liés par la politique de confidentialité d'Orion Assessment Services, qui s'applique à l'ensemble des renseignements, qu'ils soient écrits, exprimés verbalement ou observés. Les détails sont les suivants :

L'information considérée confidentielle englobe :

- les données de la vérification (résultats de l'examen des documents, dossiers, déclarations orales de la personne visée par la vérification ou observations)
- listes d'employés et de clients (actuels et éventuels)

The Audit Process Continued....

- Données des clients/partenaires/fournisseurs
- Secrets commerciaux
- Information financière non publiée
- Procédés, méthodes et savoir-faire
- Brevets, formules ou technologies nouvelles
- Tarification/marketing et autres stratégies et tactiques non divulguées
- Objectifs, prévisions ou initiatives marqués comme confidentiels
- Données confiées à l'entreprise par des tierces parties
- Documents, procédés ou autres éléments explicitement marqués comme confidentiels
- Toute autre connaissance acquise par les employés durant leur emploi

Dans le cadre de leur emploi, les employés et sous-traitants d'Orion bénéficient de différents niveaux d'accès autorisé aux renseignements confidentiels afin de pouvoir mener leurs activités. À cet égard, les règles suivantes s'appliquent de façon stricte :

- L'information ne doit être communiquée à personne en dehors de l'organisation.
- La divulgation de l'information sera limitée aux personnes bénéficiant d'un accès autorisé et ayant une raison légitime de consulter cette information.
- L'information ne sera pas utilisée pour le bénéfice personnel de l'employé, ou de qui que ce soit d'autre, outre l'entreprise.
- L'employé aura accès uniquement à la quantité et au type d'information dont il a besoin pour s'acquitter de ses responsabilités professionnelles, et pas davantage.
- Les renseignements recueillis lors des vérifications seront limités à ce qui est nécessaire pour valider la mise en œuvre d'une exigence particulière.
- Les employés doivent limiter au minimum les occasions dans lesquelles ils sortent des renseignements confidentiels de leur lieu de travail.
- Pour parcourir ou communiquer de l'information par voie électronique, il faut prendre toutes les mesures de sécurité possibles.
- Aucun renseignement confidentiel ne doit être laissé sans surveillance ou ne pas être sous clé.
- Tous les exemplaires des documents confidentiels doivent être déchiquetés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.
- Lorsqu'un employé quitte l'entreprise, tous les renseignements confidentiels doivent être retournés ou supprimés de ses appareils électroniques.

The Audit Process Continued....

Orion fera le nécessaire pour assurer la protection des renseignements confidentiels. Parmi ces mesures :

- Les données électroniques seront chiffrées.
- Les ordinateurs et appareils portables contenant des renseignements confidentiels doivent être protégés par un mot de passe. Les appareils laissés sans surveillance doivent être mis sous clé et ne pas être accessibles.
- Les bases de données seront protégées grâce à toutes les mesures de sécurité possibles.
- Les documents papier seront rangés de façon sécuritaire et mis sous clé, s'il y a lieu.
- Les autorisations d'accès seront contrôlées avec soin, habituellement par la haute direction.
- Les employés et les sous-traitants doivent signer une entente de confidentialité pour pouvoir être embauchés.

Les renseignements confidentiels ci-dessus pourraient devoir à l'occasion être divulgués pour des raisons légitimes, par exemple sur demande d'un organisme de réglementation ou à des fins professionnelles. Il faut alors suivre une procédure stricte qui comprend le consentement explicite des parties concernées (sauf si elles font l'objet d'accusations criminelles) et la divulgation des seuls renseignements pertinents, et pas davantage.

CONSÉQUENCES DISCIPLINAIRES

L'entreprise accorde une grande importance à cette politique. Tout cas de non-conformité entraînera des mesures disciplinaires, voire des poursuites judiciaires. L'entreprise n'hésitera pas à congédier tout employé qui enfreindra délibérément ou périodiquement les règles de confidentialité pour son profit personnel. Les infractions graves, comme le vol d'information ou la divulgation illégale de données sensibles, donneront lieu au congédiement employé de l'employé en cause et pourraient également avoir des conséquences juridiques.

Toute infraction involontaire à cette politique fera l'objet d'un examen approfondi et sera punie en fonction de son importance et de sa gravité.

La présente politique s'applique même après la fin de l'emploi.

ANNEXES

Soyez l'entreprise supérieure.
ORIONCAN.COM



ORION
ASSESSMENT SERVICES

2207 Queen Street East, Suite 201. Toronto, Ontario, M4E 1E8
T: 1.877.494.0477