|  |  |
| --- | --- |
| Orion_Logo_no_can_2_final (2) |  |

**Régime d’assurance de la qualité de Langues Canada**

**Liste de contrôle**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Client :  Adresse :*** |  |
| ***Contact :  N° tél. :*** |  |
| ***Date de l’examen préliminaire :*** |  |
| ***Date de l’examen sur place :***  ***Secteur public***  ***Secteur privé*** |  |
| **Conseils sur l’utilisation de la liste de contrôle**  Les exigences standard se trouvent dans les deux premières colonnes intitulées « Section » et « Exigences standard ».  La colonne suivante (PE – pré-évaluation) porte sur les renseignements qui devront faire l’objet d’un examen lorsque l’école enverra la documentation écrite avant l’examen sur place.  La section « Sur place » sert à donner au vérificateur quelques suggestions ou conseils sur les questions à poser durant l’évaluation.  Les colonnes Oui / Non sont utilisées pour indiquer si l’exigence a été satisfaite.  La section « Notes du vérificateur » est utilisée pour noter comment l’exigence a été vérifiée.  Les problèmes sont définis comme une « exigence insatisfaite ». Ils ne peuvent être soulevés que lorsque la norme n’est pas respectée ou qu’un processus n’est pas suivi comme décrit ou documenté. Les problèmes soulevés seront documentés dans la section « Problèmes » de la liste de contrôle et énoncés dans le rapport.  SP : Les points en bleu sont des notes d’orientation du secteur public. | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Section** | **Exigences standard** | **PE** | **Sur place** | **Oui** | **Non** | **Notes du vérificateur** |
| **C: ADMISSION DES ÉTUDIANTS** | | | | | |  |
| **C.1 Inscription** | On peut facilement obtenir des renseignements précis et à jour sur les programmes, les services et les coûts en consultant les documents imprimés et en ligne. | x | Examen approfondi du site Web et d’autres documents pour s’assurer que les programmes, les services et les coûts sont exposés en détail. |  |  |  |
| Nous donnons rapidement suite aux demandes de renseignements des futurs étudiants |  | On devrait viser 24 heures pour le traitement des demandes, conformément aux pratiques exemplaires de LC.  Orientation du PS  Confirmer l’existence d’une politique sur les délais de réponse. On devrait viser 24 heures (pratiques exemplaires de LC) et un répondeur, durant les périodes de pointe, devrait préciser si le temps d’attente est plus long. |  |  |  |
| Avant de s’inscrire, les étudiants reçoivent un énoncé clair des politiques du programme de langues relativement aux frais et aux remboursements, ainsi qu’une copie de tout contrat requis dans le cadre de ce programme. | x | SP : Ceci se trouve habituellement dans la documentation susmentionnée. |  |  |  |
| Autres précisions | **C.1a** Les renseignements donnés sur le programme sont complets et couvrent toutes les options s’y rapportant.    **C.1b** Il existe une procédure pour les réponses. Les programmes peuvent se reporter aux « Lignes directrices sur les meilleures façons de répondre aux questions des étudiants » qui sont établies par Langues Canada.    **C.1c** Le relevé des frais comprend :  1. les frais d’inscription, avec les dates correspondantes;  2. la description des services compris dans les frais d’inscription;  3. les modalités d’inscription et d’annulation, y compris les pénalités financières;  4. des précisions sur les frais supplémentaires, avec mention de ceux qui sont obligatoires ou facultatifs. | x  x | c.1.b.S’informer de la procédure. |  |  |  |
| **C.2 Dossiers** | Les dossiers des étudiants demeurent confidentiels, conformément aux lois fédérales et provinciales. Les politiques en matière de protection des renseignements personnels sont clairement énoncées et respectées. |  | Le client doit connaître les lois concernant la gestion des dossiers des étudiants, les expliquer et préciser comment il s’y conforme. |  |  |  |
| Autres précisions | **C.2a** Les dossiers des étudiants sont conservés dans un endroit sûr, dont l’accès est contrôlé.  **C.2b** Il existe une politique écrite sur le traitement des dossiers des étudiants.  **C.2c** Une procédure a été établie pour la mise à jour des dossiers et des personnes-ressources. | x | Vérifier l’emplacement, le confirmer visuellement, etc.  Vérifier la procédure. |  |  |  |
| **C.3 Règlements en matière d’immigration et d’assurance** | Le programme de langues fournit aux étudiants étrangers des renseignements généraux sur les conditions à remplir pour l’immigration, en leur indiquant les services gouvernementaux appropriés ainsi que leurs coordonnées.  Veuillez noter que CIC a modifié cette politique. |  | Les programmes de langues indiquent aux étudiants les services gouvernementaux (CIC) appropriés ainsi que leurs coordonnées.  SP : Uniquement permis si le programme compte un conseiller agréé en immigration au sein du personnel. |  |  |  |
| Le programme de langues se conforme à la politique et aux règlements de Citoyenneté et Immigration Canada pour les étudiants étrangers. |  | S’assurer que l’école vérifie le site Web et les bulletins de CIC pour des mises à jour concernant les règlements relatifs aux visas et permis.  SP : Est-ce que l’établissement est désigné par son autorité provinciale respective?  Dans l’affirmative, l’exigence satisfaite.  Aucune vérification des mises à jour de CIC sur les règlements concernant les visas et les permis d’études n’est exigée étant donné que ces renseignements ne peuvent être communiqués aux étudiants. Il suffit que le personnel connaisse les sites Web pour aiguiller les étudiants. |  |  |  |
| Le programme de langues s’assure que les étudiants savent qu’il leur incombe de souscrire à une assurance médicale et de la maintenir en vigueur |  | Vérifier la police d’assurance en ce qui concerne la couverture des étudiants. |  |  |  |
| **C-** Problèmes cernés **:** | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **D : SERVICES AUX ÉTUDIANTS** | | | | | | |  |
| **D.1. Orientation** | **D.1a** L’orientation générale sur les études et la vie au Canada porte, entre autres :  sur l’hébergement, les conditions climatiques, les vêtements, la nourriture, les règlements d’immigration, les soins dentaires et médicaux, les déplacements et le transport en commun urbain, etc. | | x | Si le programme ne s’adresse pas aux étudiants étrangers, cette orientation sur les études et la vie au Canada n’est pas nécessaire. |  |  |  |
| Autres précisions | **D**.**1b** L’orientation scolaire porte notamment sur ce qui suit :  1. les méthodes d’évaluation et de placement;  2. la structure des cours et leurs niveaux;  3. les exigences requises pour passer à un niveau supérieur;  4. la description des cours et leurs objectifs;  5. les critères d’évaluation des cours;  6. les exigences requises pour les certificats et (ou) les diplômes;  7. l’horaire des cours et des programmes;  8. la politique et les consignes en matière d’assiduité et de participation. | |  | Vérifier les points avec le directeur adjoint ou le directeur. |  |  |  |
|  | **D.1c** L’orientation sur l’établissement et les services compris. | |  | Vérifier la façon dont l’orientation se déroule et ce qui est inclus.  SP : Quelles ressources propres aux programmes et à l’échelle de l’établissement peuvent servir à l’orientation?  Est-ce que le niveau de langue des ressources à l’échelle de l’établissement est approprié ou rendu accessible aux étudiants? |  |  |  |
| **D.2 Services de soutien** | En plus des services d’orientation, le programme de langues offre un vaste éventail de services de soutien aux étudiants pour les aider à comprendre le fonctionnement des programmes dans leur établissement et à s’habituer à la vie au Canada. | |  | S’informer du soutien offert aux étudiants à l’école.  SP : Si les étudiants ont accès à des services à l’échelle de l’établissement, est-ce que ceux-ci sont offerts aux étudiants inscrits aux programmes de langues?  Si le programme s’adresse aux étudiants canadiens, des services différents seront exigés pour ce groupe. Par exemple : l’adaptation culturelle, l’hébergement et les services médicaux ne seraient pas nécessairement requis. |  |  |  |
| Autres précisions | **D.2.1a** Indication claire de la personne ou du département auxquels les étudiants peuvent s’adresser pour obtenir des conseils et du support. | |  | Demander qui est responsable des services aux étudiants.  SP : Certains services pourraient être offerts dans l’établissement, mais en dehors du programme. Ceci convient pourvu que les personnes responsables soient identifiées et signalées aux étudiants. |  |  |  |
|  | **D.2.1b** En plus des services de soutien à l’interne, il existe des services d’aiguillage pour  1. les conseils financiers;  2. les conseils juridiques  3. le mentorat;  4. la garde d’enfants;  5. les services médicaux;  6. le logement. | |  | Vérifier les services énoncés à gauche.  SP : Le programme n’est pas tenu d’offrir tous ces services. Les étudiants peuvent être aiguillés. |  |  |  |
|  | **D.2.1c** L’âge de l’étudiant, les antécédents, les circonstances spéciales et les besoins spéciaux sont pris en considération. | |  | Vérifier les politiques pour tenir compte des besoins spéciaux. |  |  |  |
|  | **D.2.1d** Les étudiants peuvent également obtenir des conseils et de l’aide en ce qui concerne :  1. les installations, les services et les commodités des environs;  2. les services bancaires en général;  3. la sécurité personnelle et la protection des objets de valeur ;  4. les personnes avec lesquelles communiquer en cas de problèmes ou de plaintes;  5. les services médicaux et l’assurance individuelle;  6. les lieux du culte;  7. l’application de la loi, notamment en ce qui concerne l’usage de l’alcool, du tabac et des drogues;  8. l’orientation scolaire et la formation ultérieure;  9. des conseils généraux sur l’immigration et les personnes-ressources. | |  | À noter : les points 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9 sont traités dans D.2.1b – il suffit de s’informer de 3 et 4.  Les programmes ne devraient fournir aucun conseil, renseignement ou assistance à moins de compter un conseiller agréé en immigration au sein du personnel. |  |  |  |
| **D.2.2 Règlement des problèmes** | Le programme de langues met à la disposition des étudiants un document sur la marche à suivre pour résoudre les problèmes.  Conformément à la section B – assurance de la qualité  **B.1e** S’il n’est pas possible d’y répondre, la question de l’étudiant sera transmise au conseil d’administration de Langues Canada pour qu’il y donne suite conformément aux conditions de la politique de résolution de conflits de Langues Canada. Cette politique doit être affichée et tous les étudiants doivent pouvoir en obtenir copie. | | x | Pour les membres du secteur privé, la politique de règlement des différends doit faire référence à Langues Canada comme autre option d’appel si la résolution n’est pas possible dans l’école.  SP : Pour les membres du secteur public, une politique définie de règlement des différends doit être en vigueur, mais il peut s’agir d’une politique de l’établissement sans recours de Langues Canada. |  |  |  |
| Autres précisions | **D.2.2a** On peut facilement obtenir des exemplaires des politiques relatives à la résolution de problèmes. | | x | S’assurer pour tous les membres, des secteurs public et privé, que la politique et la procédure de règlement des différends sont clairement communiquées aux étudiants. |  |  |  |
|  | **D.2.2b** Il existe une procédure pour répondre aux commentaires, suggestions et plaintes des étudiants. | |  | S’informer de la procédure pour répondre aux plaintes et aux suggestions des étudiants. |  |  |  |
| D.3 Activités | Le programme de langues permet aux étudiants d’apprécier la diversité culturelle canadienne en participant à des activités culturelles, sociales et récréatives dans leur milieu selon la langue d’apprentissage. | |  | Vérifier les activités offertes et organisées.  Pour les programmes accueillant des étudiants canadiens, le besoin d’activités est beaucoup moins crucial qu’il ne l’est pour les étudiants étrangers. Ils peuvent permettre de pratiquer la langue, mais il n’est pas nécessaire de faciliter l’adaptation culturelle. |  |  |  |
| Autres précisions | **D.3a** Communication régulière du calendrier des événements envisagés.  **D.3b** Précisions sur les frais supplémentaires éventuels pour les activités.  **D.3c** Planification et supervision attentive des activités parrainées par le programme ou l’établissement.    **D.3d** Assurance responsabilité pour les activités du programme. Conditions de supervision et d’assurance responsabilité pour les mineurs. | |  | Vérifier chacune des questions à gauche. |  |  |  |
| **D.4 Hébergement** | D.4.1. Si le programme membre offre des services d’hébergement, il offrira ce qui suit :  a. une liste des types d’hébergement disponibles;    b. des renseignements clairs, précisant les caractéristiques, les modalités et les règles du service d’hébergement;  c. de tels renseignements seront fournis à ceux qui pourraient profiter des services ou qui pourraient participer à leur prestation. | | x  x  x  x |  |  |  |  |
|  | Au moment de confirmer les services d’hébergement pour les étudiants, le programme membre fournira par écrit à l’étudiant, avant l’amorce des services d’hébergement, ce qui suit :   1. des précisions sur le type d’hébergement; 2. la description détaillée des services inclus et fournis; 3. l’adresse du lieu d’hébergement et des renseignements pertinents sur les modes de transport; 4. les frais d’hébergement et les modalités et exigences de paiement; 5. les conditions d’annulation, y compris les pénalités et les politiques de remboursement; 6. les politiques concernant les plaintes relatives aux services et le règlement des différends; 7. en ce qui concerne les programmes d’accueil, des renseignements généraux sur les familles d’accueil. | | x |  |  |  |  |
| Autres précisions | D4.a Le programme membre inspectera régulièrement tous les types d’hébergement offerts à ses étudiants.  En ce qui concerne l’hébergement en familles d’accueil, quel que soit l’âge des étudiants, le programme membre, avant de placer un étudiant en famille d’accueil :  1. exigera que les familles d’accueil remplissent et présentent un formulaire de demande;  2. fera une inspection du domicile de la famille d’accueil et interviewera le chef du ménage;  3. exigera 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.  Dans le cadre de son inspection continue de l’hébergement en familles d’accueil, le programme membre :  1. fournira aux étudiants placés en familles d’accueil des outils adéquats pour donner des rétroactions au programme membre;  2. exigera que les familles d’accueil fournissent un formulaire mis à jour chaque année;  3. inspectera de nouveau les domiciles des familles d’accueil tous les trois ans. | |  | Vérifier la politique concernant les visites des domiciles.  S’informer de chacun des points à gauche. |  |  |  |
|  | D.4*b* Dans le but d’accroître la sécurité des étudiants en familles d’accueil, les programmes membres exigeront une vérification du casier judiciaire (VCJ) pour tous les adultes âgés de 18 ans ou plus qui habitent habituellement dans le domicile de la famille 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.  4. Les programmes membres feront part aux étudiants et aux familles d’accueil d’une marche à suivre pour traiter immédiatement de préoccupations urgentes, par exemple au moyen d’un numéro qui peut être composé 24 heures sur 24 ou de toute autre procédure appropriée. | |  | 1. Vérifier que chaque membre de la famille a signé une déclaration d’aptitude pour les familles d’accueil  *(vérifier au hasard les dossiers de familles d’accueil).*  2. Vérifier que l’école dispose d’un processus pour s’assurer que les demandes de VCJ sont faites dans les 7 jours suivant la présentation d’une déclaration d’aptitude pour les familles d’accueil à l’école, puis que les VCJ sont envoyées à l’école.  3. Si un membre adulte ne satisfait pas à l’exigence, quelles mesures doivent être prises?  4. Demander à quelle fréquence la famille d’accueil soumet des renseignements à jour (est-ce que les nouveaux adultes dans la maison présentent à l’école une déclaration d’aptitude pour les familles d’accueil et se conforment à la même procédure?)  5. S’assurer que la VCJ n’a pas été faite il y a plus de 5 ans. Quelle est la procédure utilisée pour déterminer les mises à jour exigées.  6. Vérifier la procédure pour s’assurer que les familles et les étudiants peuvent contacter l’école en cas d’urgence. |  |  |  |
| **Placement des étudiants de moins de 16 ans** | D.4c Les programmes membres qui placent des étudiants n’ayant pas atteint l’âge de la majorité dans des familles d’accueil :  1. prouveront qu’ils ont des politiques et des pratiques en vigueur afin de réduire au minimum les risques pour ces étudiants;  2. offriront des ressources à ces étudiants pour leur expliquer quoi faire si les intentions de n’importe quel occupant du domicile de la famille d’accueil les mettent mal à l’aise;  3. accepteront de placer tout étudiant n’ayant pas atteint l’âge de la majorité dans une autre famille d’accueil dans un délai de 24 heures si l’étudiant le demande parce que les intentions de n’importe quel occupant du domicile le mettent mal à l’aise. | | X  X  X |  |  |  |  |
| **D.5 Services aux moins de 16 ans** | Tout programme de langues qui offre des programmes à des étudiants de 15 ans ou moins doit compter un ensemble complet de politiques et de procédures visant à assurer, en tout temps pendant la durée du programme, la surveillance de ces étudiants ainsi que leur sécurité et leur bien-être | | X |  |  |  |  |
| Autres précisions | **D.5a** Coordonnées de la personne ou du département responsable des étudiants de moins de 16 ans. | |  | Vérifier qui est responsable des étudiants de moins de 16 ans. |  |  |  |
|  | **D.5b** Devoirs et responsabilités de la ou des personnes concernées, par écrit. | | X |  |  |  |  |
|  | **D.5c** Les employés du programme membre doivent se conformer aux conditions précisées au paragraphe 1 ou 2 ci-dessous et le programme membre doit appliquer le paragraphe 3 :    1. Les employés qui travaillent avec des étudiants de 15 ans ou moins ont signé une déclaration selon laquelle ils sont aptes à travailler avec de tels étudiants.  2. Les employés qui travaillent avec des étudiants de 15 ans ou moins ont été soumis à un contrôle de sécurité effectué par la police. | |  | Vérifier les déclarations et les VCJ dans les dossiers des employés.  À noter : il faut que ce soit la « Déclaration d’aptitude à travailler avec des étudiants de 16 ans » de LC. |  |  |  |
|  | 3. Les règles et stratégies de gestion suivantes :   * un employé ne peut emmener des étudiants de 15 ans ou moins à un endroit ou une destination autre que l’emplacement habituel du programme sans l’autorisation préalable du surveillant du programme; * un employé ne peut être seul, en privé, avec un étudiant de 15 ans ou moins à l’insu et sans l’approbation du surveillant du programme; * des consignes claires sont données aux étudiants de 15 ans ou moins sur la façon d’obtenir de l’aide si un membre du personnel du programme les met mal à l’aise. | | X |  |  |  |  |
|  | **D.5d** Supervision minimale au niveau 1:15. | |  | Examiner la feuille de présence en salle de classe ou de participation aux excursions et activités approuvées pour s’assurer qu’il y a au moins 1 enseignant pour 15 étudiants. |  |  |  |
|  | **D.5e** Les étudiants de moins de 16 ans reçoivent une carte d’identité dont ils doivent toujours se munir. Les coordonnées de leur protecteur sont incluses. | |  | Demander de voir la carte d’identité des étudiants. |  |  |  |
|  | **D.5f** Il existe une politique sur le taxage et les abus. | | X |  |  |  |  |
| **D.** Problèmes cernés : | | | | | | |  |
| **E : CORPS ENSEIGNANT** | | | | | | |  |
| 1. ***Programmes d’anglais :***   * + *diplôme délivré par une université canadienne et formation spécialisée (si le diplôme provient d’une université à l’étranger, une évaluation des équivalences est exigée);*   + *compétences de niveau TESOL–I ou TESOL–Q, validées par un organisme d’examen « réputé »;*   + *(p. ex. CELTA, DELTA, DipTesol, Trinity CertTESOL, certificats délivrés par des universités ou des collèges canadiens) ou;*   + *maîtrise en TESOL – veuillez consulter LCS02 Classification des compétences en TESOL.*   *2.* ***Programmes de français*** *:*   * *un grade en éducation OU;* * *un grade et de l’expérience en enseignement du français langue seconde.*   *3.* ***Programmes d’anglais langue seconde à l’intention des étudiants de moins de 16 ans*** *:*   * *baccalauréat en éducation, de préférence avec expérience en enseignement de langue seconde OU;* * *compétences en TESOL-I, de préférence avec expérience en enseignement d’étudiants de moins de 16 ans.* | | | | | | |  |
| **E.1 Éducation et formation** | *Tous les enseignants et toutes les personnes qui dirigent le personnel enseignant doivent détenir des diplômes universitaires et posséder une formation spécialisée et une expérience pertinente dans l’enseignement du français ou de l’anglais, conformément aux cours enseignés.*  *Pour une description détaillée et les classifications relatives à la formation spécialisée en TESOL, veuillez consulter le document LCS02 de Langues Canada sur la classification des compétences en TESOL.* | |  | Vérifier les normes de compétences des enseignants afin de s’assurer que tous les enseignants ont la formation exigée par LC.  Utiliser le document « Sommaire des compétences des professeurs – programmes de français ».  Une équivalence de WES, IQAS, ICES ou d’un organisme canadien équivalent doit figurer au dossier pour tout diplôme universitaire obtenu à l’étranger. |  |  |  |
| **Autres précisions** | E.1a.  - Pour les programmes d’anglais, tous les enseignants et toutes les personnes qui dirigent le personnel enseignantdoivent détenir au moins la qualification de niveau TESOL-I.  - Pour les programmes de français, un grade en éducation ou un grade avec expérience en enseignement du français langue seconde est exigé.  - Pour les programmes d’anglais langue seconde à l’intention des étudiants de moins de 16 ans, les programmes doivent avoir recours à des professeurs de langue qui possèdent au moins un baccalauréat en éducation, de préférence avec expérience en enseignement de langue seconde, ou la qualification de niveau TESOL-I, de préférence avec expérience en enseignement d’étudiants de moins de 16 ans.  - L’embauche de tout enseignant ou d’une personne qui dirige le personnel enseignant, qui ne détient pas de qualification ELT/TESOL FLS, précisée ci-dessus et dans la classification des compétences de spécialistes de Langues Canada, doit être adéquatement justifiée. | |  | Veuillez consulter LCS02 Classification des compétences en TESOL.  Une justification valide doit être présentée et approuvée par Langues Canada. Il s’agira uniquement d’une exception et non d’une pratique courante visant à éviter d’embaucher de personnel qualifié. |  |  |  |
|  | E.1bDes copies certifiées conformes des diplômes ou certificats originaux seront exigées pour tous les enseignants et toutes les personnes qui dirigent le personnel enseignant, lors de la visite sur place. | |  | Vérifier TOUS les dossiers des enseignants et des personnes qui dirigent le personnel enseignant,qui n’ont pas été vérifiés par un vérificateur de LC auparavant.  À noter : Un modèle de lettre d’équivalence en matière de travaux pratiques est offert si la personne qui dirige le personnel enseignant choisit d’approuver l’élément des travaux pratiques.  SP : Être conscient de la confidentialité des dossiers du personnel. Ne demander de voir que les documents pertinents du dossier.  Les conventions collectives et les politiques de l’établissement peuvent interdire la divulgation de renseignements personnels à des tiers et d’autres méthodes de vérification pourraient être exigées. Une telle situation doit être déterminée tôt (avant la visite sur place) et il faut en informer le CCA. |  |  |  |
|  | **E.1c** Un processus d’orientation et de surveillance des nouveaux enseignants permet d’assurer la prestation cohérente et conforme aux normes des programmes. | |  |  |  |  |  |
| **E.2 . Compétence linguistique** | Les enseignants sont des locuteurs natifs de la langue enseignée ou peuvent démontrer qu’ils possèdent les compétences linguistiques d’un locuteur natif. | |  | Vérifier la maîtrise de la langue dans des groupes de discussion avec les enseignants. |  |  |  |
| **E.3 Sensibilité interculturelle** | Dans leurs rapports avec les étudiants, les enseignants font preuve de sensibilité aux différences interculturelles et d’un niveau de connaissances adéquat à cet égard. | |  | Vérifier la sensibilité et les connaissances interculturelles dans les groupes de discussion avec les enseignants.  Est-ce que des séances de formation particulières sont offertes à propos de la communication et des questions interculturelles? |  |  |  |
| **E.4 Évaluations du rendement** | Le programme de langues procède à une évaluation annuelle du rendement de chaque enseignant  Les étudiants ont la possibilité d’évaluer chaque cours chaque session. | |  | Consulter la fréquence des évaluations du rendement.  Vérifier si les étudiants évaluent les enseignants.  SP : Est-ce que tous les enseignants relèvent de conventions collectives ou font partie de groupes d’employés exigeant des évaluations du rendement? Dans l’affirmative, il n’y a aucun besoin d’évaluer 4 a,b,c,d.  Est-ce que l’établissement compte une politique exigeant l’évaluation d’étudiants pour chaque cours et est-ce que cette politique s’applique aux cours offerts dans le programme? Dans l’affirmative, veuillez en fournir une copie. |  |  |  |
| **Autres précisions** | **E.4a** Les enseignants sont évalués par les étudiants à la fin de chaque période d’étude. | |  | Consulter la fréquence des évaluations des étudiants. |  |  |  |
|  | **E.4b** Le processus d’évaluation des nouveaux enseignants et (ou) des enseignants occasionnels peut comprendre :  1. les évaluations faites par les étudiants;  2. l’examen des plans de cours;  3. les observations faites en classe ou les observations des pairs. | |  | Comment les nouveaux enseignants et les enseignants occasionnels sont-ils évalués? |  |  |  |
|  | **E.4c** Les critères d’évaluation sont mesurables et précisés par écrit. | | X |  |  |  |  |
|  | **E.4d** Les évaluations du rendement peuvent être assujetties aux conditions des conventions collectives pertinentes des établissements concernés | |  | Vérifier si l’école a une convention collective avec les enseignants. |  |  |  |
| **E.5 Perfectionne-ment professionnel** | Le programme de langues doit offrir aux enseignants une variété de perfectionnement professionnel. | | X |  |  |  |  |
| **Autres précisions** | **E.5a** Formation en cours d’emploi régulièrement offerte.  **E.5b** Les activités de perfectionnement professionnel peuvent comprendre :  1. des ateliers à l’interne;  2. examen ou accès à des publications récentes;  3. participation à des conférences;  4. présentations à des conférences;  5. participation à des organisations professionnelles. | | X  X | Demander une liste ou un registre de la formation en cours d’emploi ou s’informer du financement du perfectionnement professionnel qu’offre le programme ou l’établissement. Le perfectionnement professionnel devrait être offert de façon structurée, équitable et transparente au personnel enseignant ainsi qu’au personnel administratif. |  |  |  |
| **E.** Problèmes cernés : | | | | | | |  |
| **F : PROGRAMME D’ÉTUDES** | | | | | | |  |
| **F.1 Définition des programmes** | Les programmes de langues intensifs offerts à temps complet permettent un enseignement continu à différents niveaux ayant comme objectif l’achèvement du programme.  Les cours individuels comptent un minimum de 15 heures d’enseignement par semaine (sans compter les heures en laboratoire) sur une *période minimale de 4 semaines*.  Des cours et des programmes spécialisés offrent différentes options permettant d’atteindre les objectifs officiels du cours. | X  X  X | | SP : Tout curriculum pour la formation linguistique devrait être fourni sur demande. Les programmes de base doivent être examinés en détail. Un examen approfondi de tous les curriculums de programmes spécialisés ou personnalisés ne serait pas nécessairement possible et ils devraient donc être échantillonnés. |  |  |  |
| **F.2 Compétences** | Un programme intensif couvre toutes les compétences linguistiques, de telle sorte que les étudiants puissent acquérir des compétences adéquates en matière de communication.  D’autres cours ou programmes spécialisés peuvent se concentrer sur des compétences et objectifs spécifiques. Les résultats attendus de ces cours sont clairement énoncés. |  | | Vérifier qu’on couvre la lecture, l’écriture, l’écoute, la parole et la grammaire.  Vérifier que les options ont des objectifs clairs et des résultats attendus. |  |  |  |
| **F.3 Programme d’études** | Le programme de langues a un programme d’études qui précise par écrit les buts et objectifs à atteindre. Le programme d’études et la méthodologie tiennent compte des besoins des étudiants et de différents styles d’apprentissage. | X | |  |  |  |  |
| **Autres précisions** | **F.3a** Le programme d’études est écrit et comprend:  1. une description détaillée des options et des cours offerts;  2. des objectifs de rendement mesurables;  3. des critères pour atteindre les niveaux et terminer le programme;  4. une méthodologie et un contenu tenant compte du public-cible et des différents styles d’apprentissage;  5. une liste des textes et des documents de référence requis, avec justification;  6. d’autres ressources d’apprentissage à la disposition des enseignants. | X | |  |  |  |  |
|  | **F.3b** Le programme d’études est le reflet de recherches réputées **et actuelles** sur l’acquisition d’une langue seconde et prône l’innovation. | X | |  |  |  |  |
| **F.4 Examen du programme d’études** | Le programme membre procède au moins tous les cinq ans à un examen du programme d’études en vue d’y apporter des modifications éventuelles. |  | | Confirmer, par exemple, ce qui suit :    1) quelle est la durée du cycle d’un examen complet?  2) qui est responsable de l’examen?  3) comment peut-on savoir que des modifications ont été apportées? |  |  |  |
| **Autres précisions** | **F.4a** L’examen et l’élaboration du programme d’études tient compte :  1. des commentaires des étudiants;  2. de l’évaluation des cours;  3. des besoins de la population étudiante;  4. du taux de réussite des étudiants;  5. des commentaires des enseignants et des administrateurs du programme;  6. des commentaires du personnel chargé du marketing et du recrutement;  7. des tendances dans les inscriptions des étudiants;  8. des constatations relatives aux possibilités de perfectionnement professionnel des enseignants;  9. des tendances récentes dans l’acquisition d’une langue seconde. |  | | Vérifier que l’examen des programmes comprend chacun des éléments mentionnés. |  |  |  |
| **F.5 Évaluation et placement** | Recours à des méthodes reconnues d’évaluation et de tests deplacement pour s’assurer que tous les étudiants se retrouvent dans un milieu d’enseignement et d’apprentissage efficace. |  | | Vérifier la façon dont l’école détermine le niveau approprié pour les étudiants. |  |  |  |
| **F.6 Niveaux** | Il existe différents niveaux de compétence en vue d’un placement approprié. |  | | Combien y a-t-il de niveaux?  SP : Veuillez noter que certains utilisent seulement des noms et des numéros de cours plutôt que des niveaux  p. ex. FRN 100, FRN 200, ENG 150. Les niveaux de compétence doivent néanmoins être appropriés.  Est-ce que ces niveaux ou ces cours sont bien définis?  Est-ce que l’articulation entre les cours et les niveaux est satisfaisante? |  |  |  |
| **F.7 Dossiers et rapports scolaires** | Les progrès des étudiants sont régulièrement évalués et consignés dans des dossiers précis et à jour.  À la fin de chaque session d’études, les étudiants reçoivent un rapport final de leurs résultats. |  | | Comment est-ce que l’école consigne les progrès des étudiants?  Vérifier si l’étudiant obtient un rapport final.  SP : Si le programme ou l’établissement publie une politique sur les dossiers scolaires, demander de la consulter et vérifier que les politiques de l’établissement s’appliquent au programme. |  |  |  |
| **Autres précisions** | Prière de se reporter aux précisions données en C.2  **C.2a** Les dossiers des étudiants sont conservés dans un endroit sûr, dont l’accès est contrôlé.  **C.2b** Il existe une politique écrite sur le traitement des dossiers des étudiants.    **C.2c** Une procédure a été établie pour la mise à jour des dossiers et des personnes-ressources. |  | | Vérifié à C.2 |  |  |  |
| **F.8 Ressources** | Le programme de langues doit offrir une variété de matériaux didactiques et pédagogiques qui est à jour, disponible, facilement accessible et en quantité suffisante pour le nombre d’étudiants inscrits. |  | | Vérifier les ressources offertes aux étudiants et aux enseignants, à tous les niveaux (administration et personnel enseignant). Sont‑elles à jour? En quantité suffisante?  SP : S’il y a une bibliothèque, est-ce que les étudiants, les enseignants et le personnel y ont accès? Est‑ce que la bibliothèque compte de la documentation pour les enseignants et les étudiants?  On pourrait consulter un bibliothécaire ou faire une simple recherche sur la documentation. |  |  |  |
| **Autres précisions** | Prière de se reporter aux précisions données en F.3a |  | |  |  |  |  |
| **F.9 Excursions** | Le programme d’études doit inclure des activités qui permettent aux étudiants d’acquérir des compétences linguistiques hors de la salle de classe. |  | | -Examiner les activités scolaires en dehors de la salle de classe.  -Décrire les excursions scolaires offertes.  -Examiner les politiques en vigueur pour les excursions scolaires (par exemple, registre de sortie, approbations, discussions avant et après les excursions, etc.)  -Décrire le matériel supplémentaire offert pour les excursions scolaires |  |  |  |
| **Autres précisions** | Prière de se reporter aux précisions données en D.3 |  | | Vérifier si les étudiants sont couverts par une assurance durant les excursions scolaires.  Vérifier s’il ya un coût supplémentaire pour les étudiants et s’ils en sont informés d’avance.  Vérifier le nombre de surveillants par étudiants, surtout pour les mineurs. |  |  |  |
| **F.** Problèmes cernés : | | | | | | |  |
| **G : MARKETING ET RECRUTEMENT** | | | | | | |  |
| **G.1 Recrutement** | Les programmes de langues sont tenus, dans toutes leurs activités de recrutement, de respecter et de maintenir les normes que Langues Canada a établies pour ses programmes et services.  Les programmes de langues ne peuvent entreprendre des activités douteuses ou non professionnelles qui risquent de ternir la réputation de Langues Canada ou de ses membres. |  | | Demander si le personnel de marketing est au courant du code de déontologie de Langues Canada.  SP : Le recrutement peut être fait par des unités autres que le programme. |  |  |  |
| **G.2 Agents** | Lorsqu’ils traitent avec des agents, les programmes de langues sont tenus de se conformer aux Lignes directrices sur les pratiques exemplaires de Langues Canada. |  | | Examiner :  a. comment les agents sont sélectionnés et approuvés;  b. comment le rendement des agents est surveillé et les mesures prises en cas de mauvais rendement;  c. à quelle fréquence les agents sont visités;  d. comment les agents sont informés des changements à mesure qu’ils se produisent.  Comme énoncé dans les pratiques exemplaires de LC relativement aux agents, les contrats font état de ce qui suit :  • dates d’entrée en vigueur et d’expiration; • politique sur le renouvellement; • politique sur l'annulation; • mécanisme de règlement des différends, dont l’application en vertu de la loi canadienne; • politique sur la confidentialité; • modalités; • définition de rupture de contrat; • gamme de services attendus; • taux de commission pour les frais de scolarité; • précision concernant l’application de commission aux services, outre les frais de scolarité; • politique sur les commissions en ce qui concerne les annulations et les remboursements. |  |  |  |
| **G.3 Matériel publicitaire** | Le matériel publicitaire (et autres informations) donne une description claire, exacte et à jour des programmes et services offerts par l’établissement | X | |  |  |  |  |
| **Autres précisions** | **G.3a** Le matériel publicitaire reflète les programmes offerts, les services, les installations et l’emplacement géographique tels qu’ils sont au moment de l’impression.  **G.3b** Il existe une procédure de mise à jour du matériel publicitaire qui tient compte des changements. | X | | Vérifier les renseignements sur le site Web et dans la brochure pour voir s’ils sont conformes à ce qu’on voit et discute sur place.  S’informer à quelle fréquence le matériel est mis à jour. |  |  |  |
| **G.** Problèmes cernés : | | | | | | |  |
| **H : ADMINISTRATION** | | | | | | |  |
| **H.1 Aperçu** | Le programme de langues veille à ce que tous les programmes et services précisés dans son matériel publicitaire soient effectivement fournis. L’administration du programme est axée sur ses programmes et services et sur l’intérêt des étudiants qui étudient le français ou l’anglais. |  | |  |  |  |  |
| **Autres précisions** | **H.1a** Justification d’une période minimum de trois ans pour l’exécution et le fonctionnement du programme. |  | |  |  |  |  |
| **H.2 Soutien de l’établissement** | Si le programme de langues est affilié à une université, un collège ou un grand établissement, il est prévu que l’établissement mère lui assure un certain soutien |  | | Demander si l’école obtient le soutien d’un établissement mère.  SP : La position du programme dans l’établissement devrait être décrite. |  |  |  |
| **Autres précisions** | **H.2a** Le soutien dépend des relations et de la structure des rapports hiérarchiques avec l’établissement mère. |  | | Demander ***quel*** soutien est fourni par l’établissement mère.  SP : À quelle unité (faculté, département, collège) appartient le programme?  Quelle est la structure hiérarchique?  Quel est leur niveau d’indépendance ou de soutien (supervision, prise de décisions concernant le budget)? |  |  |  |
| **H.3 Leadership** | Le programme de langues est doté d’une structure de gestion claire et efficace. | X (org.) | |  |  |  |  |
| **Autres précisions** | **H.3a** Tous les employés ont accès à l’organigramme et à la structure des rapports hiérarchiques. |  | | Est-ce que l’organigramme est fourni à tous les employés? |  |  |  |
|  | **H.3b** Les principales responsabilités de la personne qui dirige le personnel enseignant sont associées au programme de langues. |  | | Voir H3.e et d. |  |  |  |
|  | **H.3c** La personne qui dirige le personnel enseignant possède une formation officielle en enseignement, méthodologie et élaboration de programmes d’enseignement des langues pour orienter et appuyer le programme. (Veuillez consulter la précision au point E. 1 a)  **H.3d** L’administration du programme comprend ce qui suit, sans pour autant s’y limiter :  - affectations du personnel enseignant;  - établissement des horaires;  - placement des étudiants et dossiers;  - arrangements pour enseignants suppléants;  - rapport étudiants-enseignant;  - politiques relatives aux présences;  - services aux étudiants;  - conception et examen des programmes d’études;  - marketing et recrutement;  - ressources matérielles;  - gestion financière. |  | | S’assurer que le directeur adjoint a un diplôme et un brevet de TESL et est principalement responsable du programme.  S’informer si le directeur adjoint est responsable de tout ce qui est en bleu dans la colonne de gauche.  Qui est responsable des quatre derniers aspects?  SP : Un gestionnaire ou un chef de file du milieu scolaire doit en traiter. |  |  |  |
| **H.4 Politiques** | Les politiques et procédures du programme sont écrites et elles peuvent être facilement consultées par tous les étudiants et employés. | X | | La section H.4 et H.5 s’applique à l’administration et au personnel enseignant. |  |  |  |
| **H.5 Orientation et évaluation** | Les programmes de langues ont un système de contrôle et de suivi du rendement de tous les employés. L’orientation est assurée par l’administration du programme. | X | | La section H.4 et H.5 s’applique à l’administration et au personnel enseignant. |  |  |  |
| **Autres précisions** | H.5a Orientation et formation à l’interne pour tous les nouveaux employés. |  | | Décrire l’orientation offerte aux nouveaux employés.  SP : Si des conventions collectives sont en vigueur, celles-ci dicteront les politiques de H5. |  |  |  |
|  | H.5b Procédure pour le contrôle du rendement du personnel. |  | | Décrire comment le rendement du personnel est surveillé. |  |  |  |
|  | H.5c Critères officiels en cas de rendement insatisfaisant. | X | | Demander de la documentation sur la gestion du rendement. |  |  |  |
|  | H.5d Orientation et soutien pour améliorer le rendement. |  | | Décrire comment une orientation est donnée pour améliorer le rendement. |  |  |  |
|  | H.5e Les politiques peuvent être assujetties aux dispositions des conventions collectives en vigueur dans les établissements. |  | | Noter si une convention collective régit les examens du rendement. |  |  |  |
| **H.6 Conditions d’emploi** | Les conditions d’emploi doivent être conformes aux règlements des gouvernements fédéraux et provinciaux.  Tous les employés se voient offrir des conditions de travail appropriées pour exécuter les tâches qui leur sont confiées. |  | | Est-ce que le gestionnaire a une copie des normes d’emploi?  Vérifier les aires de travail du personnel pour s’assurer qu’elles sont adéquates.  SP : Les établissements du secteur public font déjà l’objet d’une surveillance en ce qui concerne la conformité pour H6. Aucune vérification n’est exigée. |  |  |  |
| **Autres précisions** | **H.6a** Les descriptions de poste sont écrites pour tous les employés, y compris leurs fonctions et responsabilités. | X | |  |  |  |  |
|  | **H.6b** Les politiques relatives au recrutement et à la nomination des employés à tous les niveaux sont écrites et suivies. | X | |  |  |  |  |
|  | **H.6c** Les règlements fédéraux et provinciaux se rapportant aux normes de travail sont respectés. |  | | Est-ce que les gestionnaires connaissent les règlements fédéraux et provinciaux sur le travail? |  |  |  |
|  | **H.6d** Les politiques peuvent être assujetties aux dispositions des conventions collectives en vigueur dans les établissements. | X | |  |  |  |  |
| **H.7 Installations** | Les ressources matérielles du programme de langues sont propices à la réalisation des objectifs du programme et permettent de répondre aux besoins du personnel et des étudiants |  | | Vérifier les salles de classe, les salles des professeurs et les aires d’administration pour s’assurer qu’elles sont adéquates.  SP : Est-ce que les ressources matérielles utilisées par le programme membre sont administrées par l’établissement? O/N  Dans l’affirmative, les inspections de H7 peuvent être omises. |  |  |  |
| **Autres précisions** | **H.7a** Les ressources matérielles utilisées par tous les employés :  1. sont conformes à tous les règlements pertinents en matière de sécurité et d’incendies (s’assurer que tout le personnel est au courant de ceux-ci);  2. sont régulièrement nettoyées et entretenues;  3. sont bien éclairées, chauffées et ventilées;  4. tiennent compte de l’espace et des exigences pour le nombre d’étudiants et d’employés;  5. tiennent compte des besoins spéciaux des employés et des étudiants;  6. sont assorties de signalisation bien en vue. |  | | S’informer auprès des enseignants (dans les groupes de discussion avec les enseignants) et de l’administration des règlements en matière de sécurité et d’incendies.  Faire une inspection pour vérifier tous ces points.  SP : Tous les établissements publics sont tenus de respecter les codes de prévention des incendies et de faire l’objet d’inspections régulières.  On doit néanmoins s’informer auprès des membres du personnel de sa connaissance des règlements relatifs aux incendies et à la sécurité. Aucune inspection n’est exigée s’ils ont répondu oui à ce qui précède. |  |  |  |
| **H.8 Examen du programme** | Le programme de langues procède régulièrement à un examen des programmes et services en vue d’y apporter des modifications au besoin. |  | | Vérifier si on procède régulièrement à un examen des programmes et des services. |  |  |  |
| **Autres précisions** | **H.8a** Prière de se reporter au processus décrit en F.4a |  | | F.4.a- porte sur l’examen du programme d’études et précise où on peut obtenir les renseignements – ceci pourrait aussi concerner l’examen du programme. |  |  |  |
|  | **H.8b** L’objet de l’examen peut dépendre de l’intention: considérations financières, utilisation du personnel, installations, plans de marketing, examen du programme d’études, etc. |  | | Vérifier à quelle fréquence l’examen est fait. Est-ce qu’on examine tous les secteurs à la fois ou à tour de rôle? |  |  |  |
|  | **H.8c** Il est possible d’obtenir des conseils d’autres organismes, de l’établissement mère ou de Langues Canada. |  | | Vérifier si d’autres organismes participent à l’examen. Est-ce qu’un conseil assure la surveillance? |  |  |  |
| **H.** Problèmes cernés : | | | | | | |  |

|  |
| --- |
| **RÉSUMÉ POUR ORION SEULEMENT :** |
| **PROBLÈMES CERNÉS PAR L’ÉVALUATEUR :** |
| **POINTS FORTS RECONNUS PAR L’ÉVALUATEUR :** |
| **SUGGESTIONS DE L’ÉVALUATEUR À PROPOS DES AMÉLIORATIONS POSSIBLES :** |