

NORME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DE LANGUES CANADA

NLC110 : Assurance de la qualité — exigences

Approuvée par Langues Canada

30 mars 2022

DOCUMENT PROTÉGÉ PAR LES DROITS D'AUTEUR

La présente norme est assujettie aux revendications des droits d'auteur de Langues Canada et la revente est interdite. Aucune partie de cette publication ne doit être reproduite, sous quelque forme que ce soit, y compris par un système d'extraction électronique, sans le consentement préalable par écrit de Langues Canada.

Publié par : Langues Canada

A : INTRODUCTION

1. Norme

La raison d'être des normes de Langues Canada (LC) est de veiller au respect des intérêts des étudiants qui étudient ou comptent étudier le français ou l'anglais au Canada ou par apprentissage à distance. Cette norme précise les exigences auxquelles les membres de LC doivent se conformer pour s'assurer qu'ils ont des professeurs compétents, des installations d'apprentissage bien pourvues et des programmes qui offrent une expérience d'apprentissage efficace aux étudiants. La norme est l'un des éléments du cadre d'assurance de la qualité et du régime d'accréditation de Langues Canada.

La norme a été élaborée en consultation avec des experts du domaine de l'apprentissage des langues, y compris des représentants des secteurs public et privé.

2. Langues Canada

Créée en 2008, Langues Canada est une association dirigée par ses membres, dont l'objectif principal est d'être la voix du secteur canadien de l'enseignement des langues. Compte tenu de sa mission de promouvoir un apprentissage de haute qualité et accrédité de l'anglais et du français au Canada, Langues Canada est reconnue sur les scènes nationale et internationale comme un symbole d'excellence, représentant le Canada en tant que première destination pour une éducation de qualité en anglais et en français.

3. Accréditation en fonction de la présente norme

L'adhésion à Langues Canada exige le respect de sa norme d'assurance de la qualité.

Explication de la procédure

- Langues Canada examine et met à jour la norme au besoin.
- Des vérifications complètes des membres de LC sont effectuées une fois tous les quatre ans. Des examens de maintien auront lieu deux ans après chaque vérification complète de l'accréditation.
- Afin d'assurer un examen sans lien de dépendance du membre de LC, la surveillance de la conformité sera faite par une entreprise indépendante. À l'heure actuelle, Orion Assessment Services of Canada Inc. gère le processus de façon contractuelle. Consultez le site Web www.orioncan.com.

Portée de l'accréditation

La portée de l'accréditation est définie par trois critères : le nom légal, l'adresse et l'énoncé de la portée du membre de LC. Tous les membres de LC doivent inclure tous les programmes de langues qu'ils offrent dans leur énoncé de la portée.

Exclusions de la norme

Les membres de LC doivent se conformer à toutes les exigences de la norme, à moins qu'ils ne soient visés par l'une des exclusions admissibles suivantes :

- D.3 Activités – si le membre de LC est distant, cette clause peut constituer une exclusion.
- D.4 Hébergement – si le membre de LC n'offre pas de services d'hébergement, cette clause peut être une exclusion. Si le membre de LC est distant, cette clause peut faire fonction d'exclusion. Si le membre de LC recommande un fournisseur tiers et dispose de tout genre de services d'aiguillage, il ne peut exclure D.4.
- D.5 Services aux étudiants âgés de 15 ans ou moins – si le membre de LC n'offre pas ses programmes aux étudiants âgés de 15 ans ou moins, il peut s'agir d'une exclusion.
- H.7 Installations – si le membre de LC est entièrement distant, cette clause peut représenter une exclusion.

Toutes les exclusions doivent être documentées et tout matériel promotionnel ne peut faire référence à des activités énumérées comme exclusions. Par exemple, un membre de LC ne peut annoncer des services d'hébergement en famille d'accueil s'il n'offre pas le service.

4. Résolution de problèmes avec des membres de LC

- Les étudiants qui ont des préoccupations doivent d'abord communiquer avec le personnel du membre de LC.
- Le rôle de Langues Canada est de défendre les intérêts des étudiants et d'obtenir tous les renseignements voulus pour examiner la question avec l'étudiant et le membre de LC.
- Si une résolution n'est pas possible, la question est renvoyée au conseil d'administration de Langues Canada pour qu'il y donne suite, conformément aux modalités de la politique de résolution de conflits de Langues Canada. Si le membre accrédité de LC est un établissement du secteur public, la question peut être résolue conformément à une politique de résolution interne, le cas échéant. Cette politique de résolution de conflits doit être documentée et affichée et tous les étudiants doivent pouvoir en obtenir copie.

B : TERMES ET DÉFINITIONS

Aux fins de la présente norme, les termes et les définitions ci-dessous seront adoptés.

Responsable du personnel enseignant : personne employée par un membre de LC qui supervise le personnel enseignant, possède une vaste expérience de l'enseignement et une formation en enseignement des langues, méthodologie et élaboration d'un programme d'études. Ce rôle peut être exercé par plusieurs personnes ou des personnes ayant d'autres titres, par exemple directeur de l'enseignement, coordonnateur de programmes ou directeur des études.

Autre hébergement : hébergement offert aux étudiants par un membre de LC, à l'exclusion des résidences ou dortoirs du membre de LC et de familles d'accueil.

Membre de Langues Canada (ou « membre de LC ») : école, établissement, département, direction ou programme privé ou public, entièrement accrédité par Langues Canada et qui se conforme à toutes les conditions de l'adhésion à LC, énoncées dans les règlements administratifs et le cadre d'assurance de la qualité.

Apprentissage à distance : tout enseignement et apprentissage formel offert par un membre de LC, en vertu duquel l'étudiant n'est pas tenu d'être physiquement présent dans un environnement de salle de classe.

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 sur le site Web du membre de LC.

Les demandes de renseignements d'étudiants potentiels sont traitées rapidement.

Avant de s'inscrire, les étudiants reçoivent un énoncé documenté de la politique sur les frais et les remboursements du membre approprié de LC, ainsi que tout contrat requis par le membre de LC.

Autres précisions

- **C.1a** Les renseignements donnés sur le programme sont complets et traitent de toutes les options s'y rapportant.
- **C.1b** Une procédure documentée porte sur le traitement des réponses. Les membres de LC peuvent consulter les « Lignes directrices sur les meilleures façons de répondre aux questions des étudiants », telles qu'elles sont énoncées par Langues Canada.
- **C.1c** Le relevé documenté des frais comprend ce qui suit :
 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.

C.2 Dossiers

Les dossiers des étudiants demeurent confidentiels, conformément aux lois fédérales et provinciales. Les politiques documentées en matière de protection des renseignements personnels sont clairement énoncées et respectées.

Autres précisions

- **C.2a** Les dossiers des étudiants sont conservés dans un endroit sûr et dont l'accès est contrôlé, qu'ils soient stockés en format électronique ou papier.

- **C.2b** La politique sur le traitement des dossiers des étudiants est documentée et respectée.
- **C.2c** Les dossiers des étudiants doivent être conservés pendant au moins cinq ans, en format électronique ou papier.
- **C.2d** Une procédure a été établie pour la tenue des dossiers et les coordonnées sont documentées et suivies.

C.3 Règlements en matière d’immigration et d’assurance

Le membre de LC fournit aux étudiants étrangers des renseignements généraux, par écrit, sur les conditions à remplir pour l’immigration, en leur indiquant les services gouvernementaux appropriés ainsi que leurs coordonnées.

Le membre de LC se conforme à la politique et aux règlements d’Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ou l’équivalent pour les étudiants étrangers.

Le membre de LC s’assure que les étudiants savent qu’il leur incombe de souscrire à une assurance médicale et de la maintenir en vigueur pour la durée de leur inscription.

D : SERVICES AUX ÉTUDIANTS

D.1 Orientation

À l’arrivée des étudiants, le membre de LC leur offre une orientation pour leur présenter l’établissement, ses programmes et ses services, ainsi que les familiariser à leur milieu d’étude et à leur vie au Canada.

Autres précisions

- **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.
- **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 ou les diplômes;
 - 7) l’horaire des cours et des programmes;
 - 8) la politique et les consignes en matière d’assiduité et de participation.
- **D.1c** L’orientation sur l’établissement et les services est comprise.

D.2.1 Services de soutien

En plus des services d’orientation, le membre de LC offre un vaste éventail de services de soutien aux étudiants pour les aider à comprendre le fonctionnement des programmes et à s’habituer à la vie au Canada.

Autres précisions

- **D.2.1a** Une personne ou un département clairement identifié peut donner aux étudiants des conseils pédagogiques et des conseils généraux sur la vie au Canada.

- **D.2.1b** En plus des conseils fournis à l’interne, des services d’aiguillage sont offerts pour ce qui suit :
 - des renseignements bancaires généraux;
 - des fournisseurs de services juridiques;
 - du mentorat;
 - la garde d’enfants;
 - les services médicaux (voir l’orientation);
 - le logement
 - les installations, les services et les commodités dans les environs;
 - la sécurité personnelle et la protection des objets de valeur;
 - les lieux de culte locaux;
 - le respect de la loi;
 - des conseils sur les études et la poursuite de la formation;
 - les ressources technologiques nécessaires pour un environnement d’apprentissage à distance ou en personne.

- **D.2.1c** L’âge de l’étudiant, les antécédents, les circonstances spéciales et les besoins spéciaux sont pris en considération.

- **D.2.1d** Pour les programmes dotés d’importants environnements d’apprentissage à distance, un soutien technique et des ressources appropriés et opportuns sont offerts aux étudiants et au personnel.

D.2.2 Règlement des problèmes

Une déclaration écrite qui explique les procédures du membre de LC pour la résolution des problèmes est fournie aux étudiants dans le manuel de l’étudiant, sur les plans de cours ou par toute autre façon.

Autres précisions

- **D.2.2a** On peut facilement obtenir des exemplaires des politiques relatives à la résolution de problèmes.

- **D.2.2b** Une procédure ou une politique documentée est fournie pour répondre aux commentaires, aux suggestions et aux plaintes des étudiants. Les dossiers doivent être tenus à jour comme preuves de rétroactions reçues, de réponses données et de mesures prises au besoin.

D.3 Activités

Le membre de LC 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.

Autres précisions

- **D.3a** Un calendrier régulier des événements possibles doit être documenté et communiqué.

- **D.3b** Tous les coûts supplémentaires liés aux activités sont clairement documentés.

- **D.3c** Les activités parrainées par le programme ou l’établissement sont soigneusement planifiées et supervisées.

- **D.3d** Le membre de LC maintient une assurance responsabilité pour les activités du programme, y compris les activités sur place et les excursions, à la fois scolaires et parascolaires, ou s’assure que les étudiants signent une exonération de responsabilité éclairée.

- **D.3e** Les politiques et procédures du membre de LC en matière de supervision et de responsabilité pour les âgés de 15 ans ou moins, le cas échéant, sont documentées.

D.4 Hébergement

Si le programme de LC offre des services d'hébergement, ceux-ci comprendront ce qui suit :

1. une liste des types d'hébergement disponibles, qui peuvent inclure des dortoirs, des résidences, des appartements, des familles d'accueil ou tout autre service d'hébergement fourni par le membre de LC
2. des renseignements clairs, précisant les caractéristiques, les modalités et les règles du service d'hébergement. De tels renseignements seront fournis à ceux qui pourraient profiter des services ou qui pourraient participer à leur prestation.

Au moment de confirmer les services d'hébergement pour les étudiants, le membre de LC 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.

Autres précisions

- **D.4a** Le membre de LC inspectera annuellement tous les types d'hébergement offerts à ses étudiants, qui n'ont pas été inspectés auparavant par un organisme de réglementation.

En ce qui concerne l'hébergement en familles d'accueil, quel que soit l'âge des étudiants, le membre de LC examinera le type d'hébergement avant de placer un étudiant en famille d'accueil.

Pour les nouvelles familles d'accueil, le membre de LC :

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. Voir D4b.
3. s'assurera que les vérifications du casier judiciaire ont été soumises. Dans une nouvelle famille, le chef du ménage et toutes les autres personnes âgées de 18 ans et plus, qui habitent habituellement dans le domicile de la famille d'accueil, sont tenus de remplir et de soumettre la « Déclaration d'aptitude des occupants du domicile de la famille d'accueil » et de faire une demande de vérification du casier judiciaire dans les sept jours suivants.

Dans le cadre de son inspection continue de l'hébergement en familles d'accueil, le membre de LC :

1. fournira aux étudiants placés en familles d'accueil des outils adéquats pour donner des rétroactions au membre de LC;
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 et fournira des renseignements documentés sur les résultats de l'inspection;
4. s'assurera que les vérifications du casier judiciaire sont mises à jour au moins tous les cinq ans pour tous les membres de LC âgés de 18 ans et plus;
5. aura un processus établi pour assurer le suivi et veiller à ce que l'inspection des familles d'accueil et les vérifications du casier judiciaire sont faites.

Les membres de LC 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.

- **D4b** Le membre de LC tiendra à jour les dossiers des familles d'accueil contenant, au moins, pour chaque famille ce qui suit :
 1. les dossiers des inspections, y compris la date, l'inspecteur, la liste de vérification de l'inspection et le résultat, ainsi que les critères d'acceptation ou de rejet de l'hébergement;
 2. des vérifications à jour du casier judiciaire pour chaque occupant du domicile de la famille d'accueil âgé de 18 ans ou plus;
 3. des formulaires de déclaration d'aptitude des occupants du domicile de la famille d'accueil pour tout intervalle entre l'inspection et l'approbation de la résidence d'accueil et la réception des vérifications du casier judiciaire;
 4. des formulaires d'évaluation ou de rétroactions des étudiants ou un résumé de ceux-ci;
 5. des dossiers de toutes les plaintes ou questions des étudiants et de la façon dont ces plaintes ou questions ont été traitées par le membre de LC.

- **D.5 Services aux étudiants âgés de 15 ans ou moins**

Tout membre de LC qui offre des programmes à des étudiants âgés 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.

Les membres de LC 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 ou le comportement 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 ou le comportement de n'importe quel occupant du domicile le mettent mal à l'aise.

Autres précisions

- **D.5a** Le membre de LC identifie clairement une personne ou un département responsable des étudiants âgés de 15 ans ou moins.
- **D.5b** Le membre de LC identifie clairement les tâches et les responsabilités de la ou des personnes susmentionnées par écrit.
- **D.5c** Le membre de LC s'assure que les employés qui travaillent avec des étudiants de 15 ans ou moins ont signé une déclaration selon laquelle ils sont aptes à travailler avec ces étudiants et ont subi un contrôle une vérification du casier judiciaire. Un dossier de la vérification sera conservé dans le dossier de l'employé.
- **D.5d** Le membre de LC s'assure que les règles et les stratégies de gestion suivantes sont mises en œuvre :
 - un employé ne peut emmener des étudiants âgés de 15 ans ou moins à un endroit ou une destination autre que l'emplacement habituel du programme sans l'autorisation préalable par écrit du surveillant du programme;
 - un employé ne peut être seul, en privé, avec un étudiant âgé de 15 ans ou moins ou moins à l'insu et sans l'approbation par écrit du surveillant du programme;
 - des consignes claires sont données aux étudiants âgés 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.

- **D.5e** La supervision des étudiants âgés de 15 ans ou moins est maintenue au niveau minimum de 1:15.
- **D.5f** Les étudiants âgés de 15 ans ou moins reçoivent une carte d'identité qui comprend les coordonnées de l'étudiant et dont ils doivent toujours se munir. Les coordonnées du ou des responsables de l'étudiant sont incluses.
- **D.5g** La politique du membre de LC sur l'intimidation actuelle ou perçue ou l'abus est clairement documentée et communiquée aux étudiants

E : CORPS ENSEIGNANT

E.1 Éducation et formation

Tous les enseignants et tous les responsables du 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 de Langues Canada sur la classification des compétences en TESOL.

Autres précisions

- **E.1a**
 - Pour les membres de LC qui enseignent l'anglais, tout membre du corps enseignant doit détenir au moins la qualification de niveau TESOL-I.
 - Pour les membres de LC qui enseignent le français, un grade en éducation ou un grade avec expérience en enseignement du français langue seconde est exigé.
 - Pour les membres de LC qui enseignent l'anglais langue seconde à l'intention d'étudiants âgés de 15 ans ou moins, 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 âgés de 15 ans ou moins.
 - L'embauche de tout enseignant ou d'un responsable du 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.
- **E.1b** Des copies certifiées conformes des diplômes ou certificats originaux seront exigées pour tout membre du corps enseignant, lors de la visite sur place.
- **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 en mesure de démontrer leur maîtrise de la langue enseignée.

E.3 Sensibilité interculturelle

Les enseignants possèdent des connaissances interculturelles et font preuve de sensibilité et de sensibilisation à ces égards dans leurs interactions avec les étudiants.

E.4 Évaluations du rendement

Le membre de LC procède à une évaluation du rendement de chaque enseignant. Le but de l'évaluation est d'agir comme outil d'épanouissement professionnel pour aider les enseignants à déterminer comment ils peuvent améliorer leur capacité d'offrir des programmes efficaces.

Les étudiants ont la possibilité d'évaluer chaque cours, chaque session, et de faire des commentaires pour améliorer le cours ou le programme offert.

Autres précisions

- **E.4a** Les enseignants sont évalués par les étudiants à la fin de chaque période d'étude et des dossiers sont tenus à jour sur les résultats de l'évaluation.
- **E.4b** Un processus d'évaluation des nouveaux enseignants 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;
 4. les observations des pairs.
- **E.4c** Les critères d'évaluation sont mesurables et précisés par écrit. Les résultats de l'évaluation doivent identifier les possibilités de perfectionnement professionnel. Voir la section E.5.
- **E.4d** Les évaluations du rendement peuvent être assujetties aux conditions des conventions collectives pertinentes des établissements concernés.

E.5 Perfectionnement professionnel

Le membre de LC doit offrir aux enseignants diverses possibilités de perfectionnement professionnel.

Autres précisions

- **E.5a** Des occasions de formation et de perfectionnement en cours d'emploi sont offertes de façon continue.
- **E.5b** Les activités de perfectionnement professionnel sont documentées et peuvent comprendre ce qui suit :
 - 1) ateliers à l'interne;
 - 2) examen de publications récentes ou accès à de telles publications;
 - 3) participation à des conférences;
 - 4) présentations à des conférences;
 - 5) participation à des organisations professionnelles

F : PROGRAMME D'ÉTUDES

F.1 Définition des programmes

Les programmes de langues intensifs offerts par les membres de LC permettent un enseignement continu, à différents niveaux ayant comme objectif l'achèvement du programme. Les cours individuels offerts sur place 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, ainsi que des modules à distance, offrent différentes options permettant d'atteindre les objectifs énoncés du cours.

F.2 Compétences

Les programmes de langues offerts par les membres de LC englobent toutes les compétences linguistiques, afin que les étudiants puissent acquérir des compétences adéquates en communication.

D'autres cours ou programmes spécialisés peuvent se concentrer sur des compétences et objectifs particuliers. Les résultats attendus de ces cours sont clairement énoncés.

F.3 Programme d'études

Le membre de LC a un programme d'études documenté qui précise par écrit les buts et objectifs à atteindre.

Autres précisions

- **F.3a** Le programme d'études est présenté par écrit et comprend ce qui suit :
 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.
- **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. Par exemple, selon le cas, les buts des étudiants et les objectifs du programme d'études :
 - prévoient et encouragent l'utilisation de technologie et de médias éducatifs actuels en classe, y compris, mais sans s'y limiter, l'apprentissage automatisé des langues, les tableaux intelligents, les appareils mobiles et les médias sociaux;
 - favorisent la pensée critique dans les activités et les projets en classe, avec une application possible à l'apprentissage en dehors de la salle de classe, par exemple par l'appui d'associations locales de bénévolat;
 - allient l'enseignement de la langue au contenu;
 - maximisent le temps passé en classe pour l'interaction avec les étudiants et la collaboration avec eux et utilisent les médias de manière créative pour la transmission de l'information, par exemple en utilisant une approche de « classe inversée »;
 - démontrent comment des recherches et des approches à jour en matière d'enseignement des langues ont été intégrées dans son programme.

F.4 Examen du programme d'études

Le membre de LC procède, au moins tous les cinq ans, à un examen du programme d'études en vue d'y apporter des modifications éventuelles.

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.

F.5 Évaluation et placement

Des méthodes reconnues d'évaluation et des tests de placement sont employées pour s'assurer que tous les étudiants se retrouvent dans un milieu d'enseignement et d'apprentissage efficace.

F.6 Niveaux

Il existe différents niveaux de compétence utilisés en vue d'un placement approprié.

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.

Autres précisions

- Voir la précision au point C.2

F.8 Ressources

Le membre de LC doit offrir du matériel d'apprentissage et des ressources pédagogiques qui sont à jour, disponibles, facilement accessibles et en quantité suffisante pour le nombre d'étudiants inscrits.

Autres précisions

- Voir la précision au point 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. Ceci peut inclure des excursions ou des devoirs nécessitant des activités parascolaires, pour l'utilisation de compétences linguistiques dans un environnement non scolaire.

Autres précisions

- Voir la précision au point D.3

G : MARKETING ET RECRUTEMENT

G.1 Recrutement

Les membres de LC 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 membres de LC ne peuvent entreprendre des activités douteuses ou non professionnelles qui risquent de ternir la réputation de Langues Canada ou des membres de LC.

G.2 Agents

Lorsqu'ils traitent avec des agents, les membres de LC sont tenus de se conformer aux Lignes directrices sur les pratiques exemplaires de Langues Canada.

G.3 Matériel publicitaire

Le matériel publicitaire et les autres renseignements donnent une description claire, exacte et à jour des choix et des services offerts par l'établissement par le membre de LC.

Autres précisions

- **G.3a** Le matériel publicitaire présente 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.

H : ADMINISTRATION

H.1 Aperçu

Le membre de LC 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** Les membres à part entière de LC doivent avoir exploité et présenté leur programme pendant une période minimale documentée de trois ans. Ceux qui font une demande à titre de membres débutants peuvent faire leur demande avec une justification d'une période minimum d'un an pour l'exécution et le fonctionnement du programme.

H.2 Soutien de l'établissement

Si le membre de LC est affilié à une université, un collège ou un grand établissement, il est prévu que l'établissement mère lui assure un certain soutien.

Autres précisions

- **H.2a** Le soutien dépend des relations et de la structure des rapports hiérarchiques avec l'établissement mère.

H.3 Leadership:

Le membre de LC est doté d'une structure de gestion claire et efficace.

Autres précisions

- **H.3a** Tous les employés ont accès à l'organigramme et à la structure des rapports hiérarchiques.
- **H.3b** Les principales responsabilités du responsable du personnel enseignant concernent le bon fonctionnement du programme de langues.
- **H.3c** Le responsable du personnel enseignant possède une formation officielle en enseignement, méthodologie et élaboration de programmes d'enseignement des langues pour orienter et appuyer le programme.
 - Voir la précision au point E. 1 a

- **H.3d** L'administration du programme comprend ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :
 1. affectations du personnel enseignant;
 2. établissement des horaires;
 3. placement des étudiants et dossiers;
 4. arrangements pour enseignants suppléants;
 5. rapport étudiants-enseignant;
 6. politiques relatives aux présences;
 7. services aux étudiants et soutien non scolaire;
 8. conception et examen des programmes d'études;
 9. marketing et recrutement;
 10. ressources matérielles;
 11. gestion financière.

H.4 Politiques

Les politiques et les procédures pertinentes des programmes, telles qu'elles sont énoncées dans la présente norme, sont facilement accessibles par tous les employés et les étudiants. Veuillez noter que certaines politiques et procédures internes peuvent ne pas être pertinentes pour les étudiants.

H.5 Orientation et évaluation

Le membre de LC a un système de contrôle et de suivi du rendement de tous les employés. L'orientation est assurée par l'administration du programme.

Autres précisions

- **H.5a** Une orientation et une formation à l'interne sont fournies à tous les nouveaux employés des membres de LC.
- **H.5b** Une procédure est établie pour le contrôle du rendement du personnel.
- **H.5c** Des critères sont documentés en cas de rendement insatisfaisant.
- **H.5d** Une orientation et un soutien sont offerts pour améliorer le rendement.
- **H.5e** Les politiques peuvent être assujetties aux dispositions des conventions collectives en vigueur dans les établissements.

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.

Autres précisions

- **H.6a** Les descriptions de poste sont écrites pour tous les employés, y compris leurs fonctions et responsabilités.
- **H.6b** Les politiques relatives au recrutement et à la nomination des employés à tous les niveaux sont écrites et suivies.
- **H.6c** Les règlements fédéraux et provinciaux se rapportant aux normes de travail sont respectés.
- **H.6d** Les politiques peuvent être assujetties aux dispositions des conventions collectives en vigueur dans les établissements.

H.7 Installations

Les ressources matérielles du membre de LC sont propices à la réalisation des objectifs du programme et permettent de répondre aux besoins du personnel et des étudiants.

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.
- **H.7b Ressources pour l'apprentissage à distance**
 1. Les exigences minimales en matière de matériel, de logiciels ou autres doivent être déterminées, documentées et communiquées aux étudiants et aux fournisseurs d'enseignement à distance, afin de réduire au minimum les problèmes technologiques.
 2. Les membres de LC qui offrent un apprentissage à distance auront en place un système de gestion de l'apprentissage approprié ou un environnement d'apprentissage numérique similaire adapté à l'objectif.
 3. Les lignes directrices sur la façon d'interagir dans l'environnement d'apprentissage à distance doivent être communiquées au début du cours ou du programme et être facilement accessibles à tous les étudiants.
 4. Un soutien et une formation pour le fonctionnement et la gestion efficaces de l'enseignement et de l'apprentissage à distance devraient être en place.

H.8 Examens internes et amélioration

Le membre de LC établira des procédures pour examiner les processus internes.

Autres précisions

- **H.8a. Vérification interne** : le membre de LC doit effectuer une vérification interne, au moins une fois au cours de chaque année civile, pour s'assurer que le programme est effectivement mis en œuvre, maintenu et conforme aux :
 - aux exigences de la présente norme;
 - aux exigences du programme même.

Les critères d'exécution de la vérification doivent être planifiés et exécutés par des vérificateurs compétents, indépendamment des activités examinées. Les dossiers de la vérification doivent être tenus à jour, y compris ce qui suit :

- la date de la vérification;
- les vérificateurs;
- les aspects examinés;
- les résultats des vérifications (aspects positifs / lacunes et possibilités d'améliorations).

Les résultats de la vérification doivent être communiqués à la personne responsable du programme et servir à l'examen opérationnel.

Les mesures prises pour corriger toute lacune doivent être consignées.

- **H.8b. Examen du programme** : le membre de LC procède régulièrement à un examen des programmes et services, en vue d’y apporter des modifications au besoin. Cet examen doit être effectué au moins tous les cinq ans.

Les commentaires à cet examen doivent comprendre :

- les résultats de tout examen du programme d’études;
- les résultats des vérifications internes.

L’examen opérationnel doit être documenté, y compris les résultats et les mesures requises.

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.

Des conseils peuvent être demandés à des organismes externes, à l’établissement mère ou à Langues Canada.

H.9 Sélection et surveillance des fournisseurs externes

Un membre de LC peut choisir d’offrir de façon contractuelle des parties de ses offres de services (par exemple, familles d’accueil / excursions). Dans ces cas, le membre de LC conserve l’entière responsabilité de s’assurer que les exigences de la norme ont été respectées.

Le membre de LC déterminera et documentera les critères pour ce qui suit :

1. la sélection;
2. la surveillance et l’évaluation du rendement;
3. la réévaluation des fournisseurs externes, en fonction de leur capacité de fonctionner conformément aux exigences des normes.

Les dossiers de sélection, de suivi et d’évaluation doivent être documentés. Les efforts de surveillance peuvent comprendre une vérification du fournisseur, des examens des dossiers pour confirmer que les exigences ont été respectées ou d’autres formes de rétroaction.

Exigences contractuelles

Le membre de LC s’assurera qu’un contrat documenté établi décrit clairement au moins ce qui suit :

- le ou les services ou le ou les produits achetés;
- une description des exigences de la norme;
- la vérification ou d’autres activités nécessaires pour s’assurer que les exigences de la norme sont respectées.

I : MODIFICATIONS

Le conseil d’administration de Langues Canada peut modifier, de temps à autre, le régime d’assurance de la qualité à sa seule discrétion et sans préavis. Tous les membres de LC seront informés des modifications apportées.