



Guide d'accréditation

Accréditation auprès du régime d'assurance de la qualité de Langues Canada, version 2023 ou ultérieure

Table des matières

I03 À QUI S'ADRESSE CE GUIDE		
I04 INFORMATION GÉNÉRALE		
Régime de normes d'assurance de la qualité de Langues Canada	4	
Conseil consultatif de l'accréditation	4	
Orion Assessment Services	5	
Les normes	5	
Sommaire du processus	6	
I07 PREMIÈRE DEMANDE D'ACCREDITATION		
Portée de l'accréditation	7	
Exclusions de la norme	8	
Processus de demande	8	
I11 PROCESSUS DE VÉRIFICATION		
Étape 1/Examen préliminaire	11	
Vérification	17	
Le rapport	21	
	Résolution des problèmes	23
	Rapport final	24
	Examen technique	24
	Délivrance du certificat d'accréditation	24
I25 PLAINTES ET APPELS		
I28 MAINTIEN DE L'ACCREDITATION		
Examens de maintien tous les deux ans	28	
Vérification interne	30	
Visites de conformité en fonction des risques ...	31	
I32 CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES		
Résiliation ou suspension de l'accréditation	32	
Transfert de propriété	33	
I35 FRAIS		
I36 CONFIDENTIALITÉ		
I38 ANNEXES		

Les documents ci-dessous sont tous disponibles sur le site Web d'Orion à l'adresse :
<https://www.orioncan.com/fr/languages-canada-accreditations/>

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

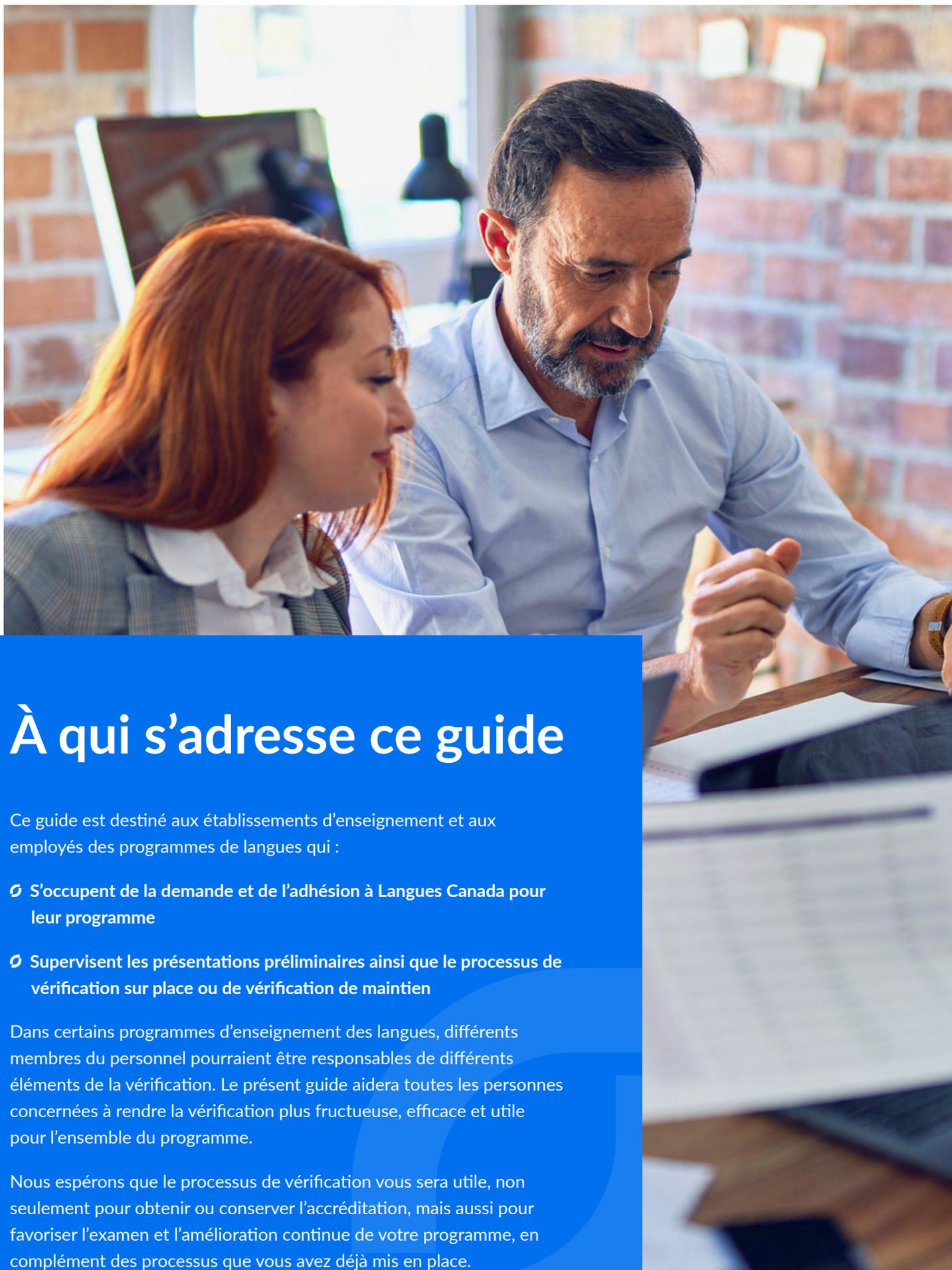
B. DOCUMENTS D'ORIENTATION À UTILISER DURANT LES VÉRIFICATIONS

- 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 mineurs
- B.7 Formulaire d'équivalence pour les travaux pratiques
- B.8 Liste du certificat TESL et des diplômes acceptés par Orion
- B.9 Lien vers l'évaluation WES gratuite

C. POLITIQUES ET PROCÉDURES

- C.1 Demande d'accréditation



À qui s'adresse ce guide

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

- ❑ S'occupent de la demande et de l'adhésion à Langues Canada pour leur programme
- ❑ 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 l'examen 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 être accrédité, confirmant ainsi qu'il se conforme 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 juniors
- 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 :



Guider Orion Assessment Services,
l'organisme accréditeur



Conseiller Langues Canada, au
besoin, sur les changements à
apporter aux normes



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.

Orion Assessment Services of Canada

L'accréditation des programmes d'enseignement des langues est totalement indépendante de Langues Canada. Les examens sont effectués 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 : Évaluation de la conformité – exigences qui garantissent la compétence,

la cohérence et l'impartialité du système d'Orion. 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 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'examen. 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 qui souhaitent être accrédités 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 : <https://www.orioncan.com/en/portalLC/>.

Sommaire du processus d'accréditation



1 Demande d'accréditation

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 Assessment Services. Elle est accompagnée du dépôt.



2 Étape 1/Examen préliminaire

Cette vérification permet de cerner les lacunes importantes éventuelles avant la vérification sur site/à distance. 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 réunion de vérification. Avant les réunions de vérification, le vérificateur fera parvenir un plan de vérification confirmant les renseignements sur la visite sur place/à distance, dont la date proposée et l'horaire de la journée.



3 Vérification

La vérification permet d'assurer que les processus et les documents examinés pour l'examen préliminaire et lors des discussions des réunions 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 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'accréditation/Délivrance du certificat

Les résultats de la vérification sont examinés en interne par l'équipe d'accréditation d'Orion, 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 de résilier son accréditation.



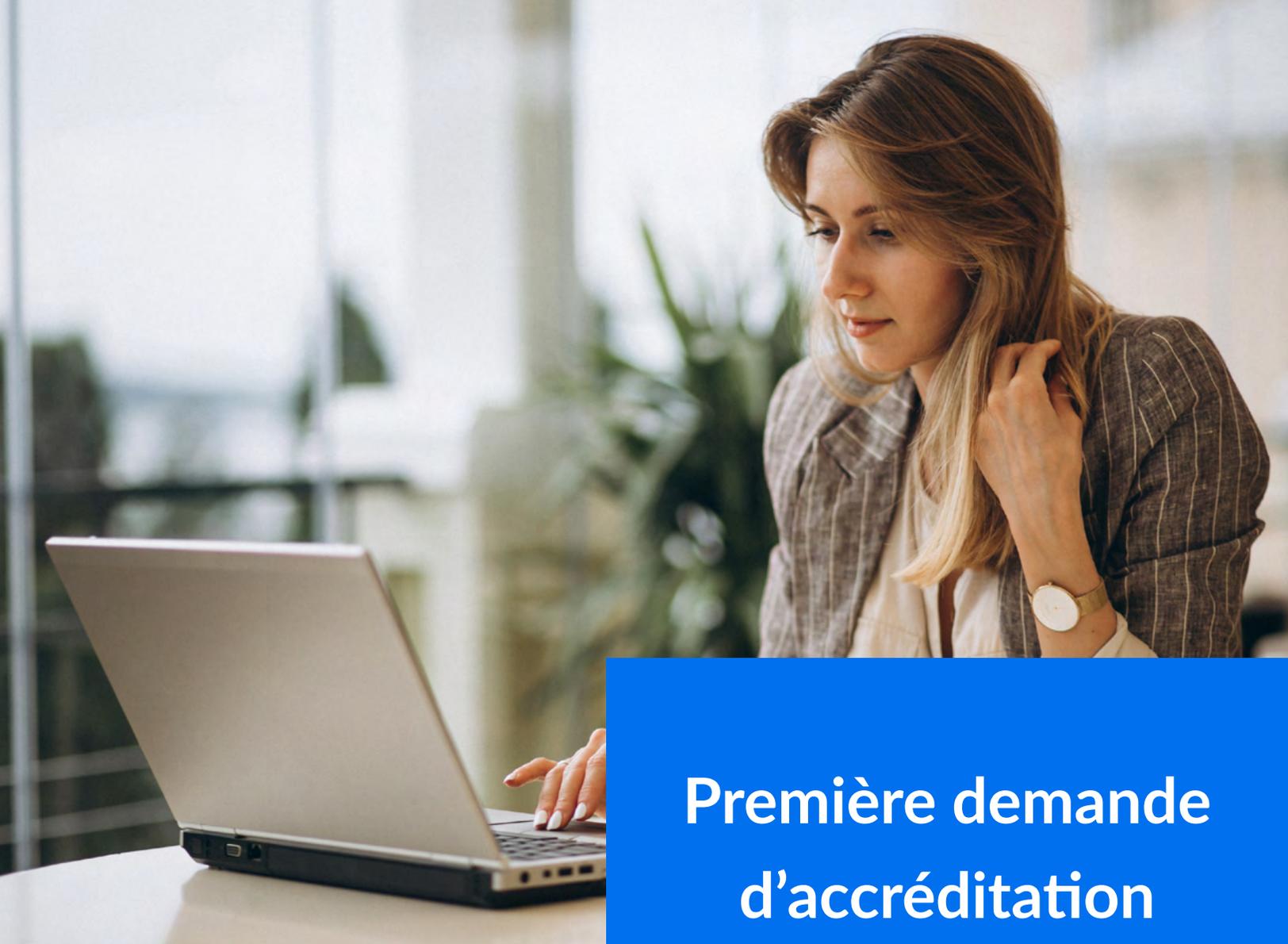
5 Évaluations de maintien

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.



6 Évaluation de la conformité aléatoire et en fonction des risques

L'objectif de ces visites est d'assurer le maintien de la conformité entre les visites régulières. Les programmes examinés seront déterminés en fonction d'une sélection aléatoire ou d'un critère fondé sur le risque. Les critères fondés sur le risque prennent en compte des éléments tels que les vérifications antérieures d'un programme, les éventuels changements de postes clés, l'ajout de nouveaux programmes, les plaintes fondées sur des faits ou les préoccupations en matière de non-conformité. Les programmes sélectionnés sont prévenus 24 heures à l'avance et une ressource doit absolument être disponible. Le refus de laisser entrer les vérificateurs d'Orion peut entraîner la suspension immédiate ou la résiliation de l'accréditation.



Première demande d'accréditation

Trois éléments déterminent la portée de l'accréditation :

1

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 de marketing doivent préciser clairement le programme accrédité et ne pas laisser entendre que tous les programmes 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).



E xclusions de la norme

Les membres de LC doivent se conformer à toutes les exigences de la norme, sauf s'ils relèvent de l'une des exclusions autorisées suivantes :

- Si le membre de LC est entièrement à distance, les points D.3 Activités, D.4 Hébergement et H.7 Locaux peuvent être des exclusions.
- Si le membre de LC n'offre pas de services d'hébergement, D.4 est une exclusion. Toutefois, si le membre de LC recommande un fournisseur tiers et dispose de tout type de services d'orientation, le membre de LC est toujours responsable de s'assurer que toutes les exigences de base sont respectées.
- D.5 La prise en charge d'étudiants juniors est une exclusion si le membre de LC ne s'occupe pas d'étudiants juniors.

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

P rocessus de demande

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/langue étrangère) qui font une demande d'adhésion à Langues Canada doivent soumettre :

- Une demande d'adhésion à Langues Canada
- Deux (2) références de membres actuels de Langues Canada
- Leur brochure la plus récente en format PDF ou imprimée
- 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.

Veillez vous référer à Langues Canada pour connaître le processus le plus récent d'obtention du statut de membre.

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, tous les locaux, 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 :

- Offrent un programme de français langue seconde (FLS) ou d'anglais langue seconde (ALS) depuis au moins trois ans;
- Disposent d'un programme d'anglais langue seconde (ALS) ou d'anglais langue étrangère (ALE);
- Acquittent tous les frais de demande, d'accréditation et autres qui sont prescrits par le conseil;
- 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;
- Suivent avec succès le processus d'accréditation.



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 :

- Nombre d'étudiants pour l'année insuffisant;
- Caractère saisonnier des activités;
- Avoir des activités à distance; et/ou
- Pour 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 novices :

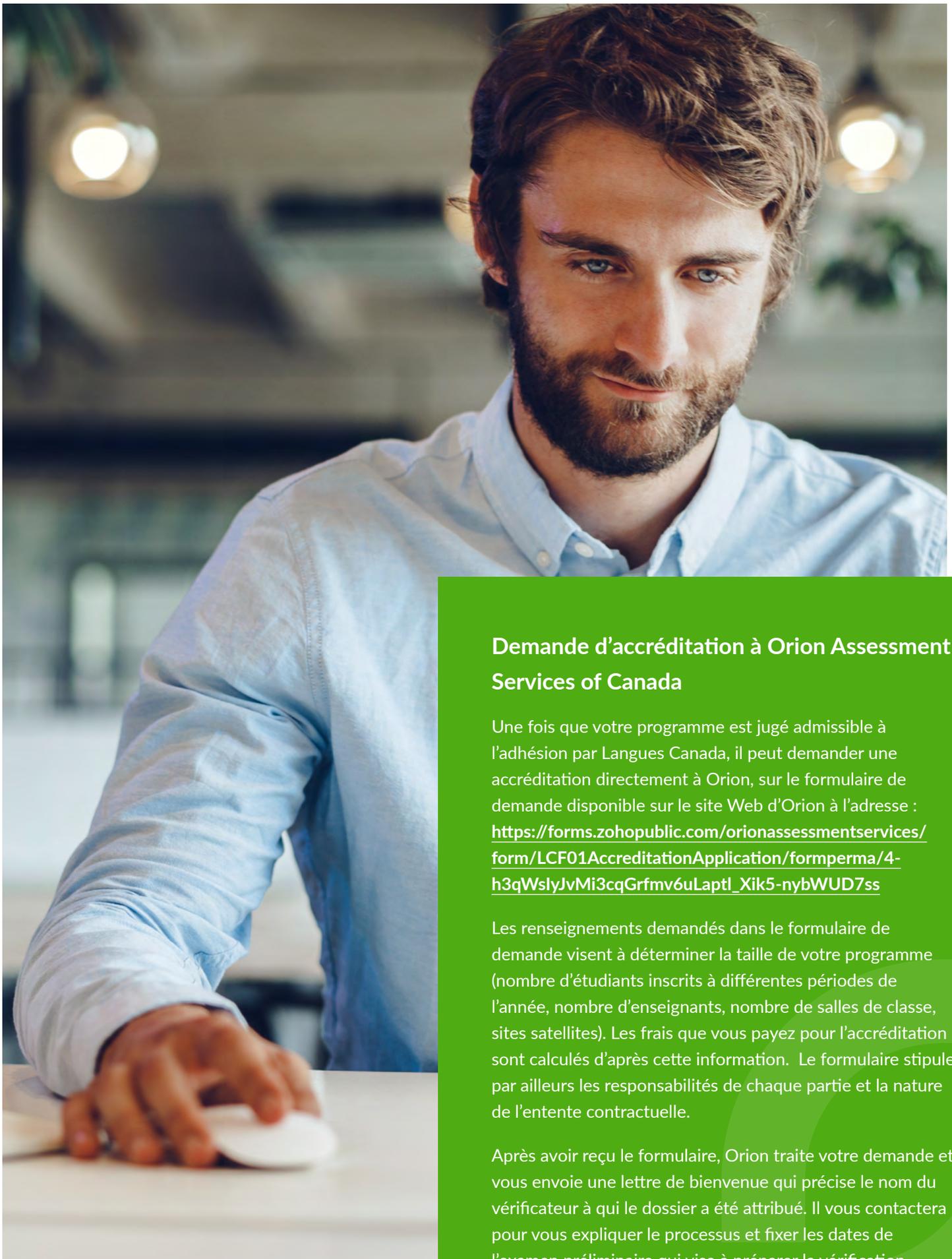
- Offrent un programme de français langue seconde (FLS) ou d'anglais langue seconde (ALS) depuis un à trois ans;
- Respectent les exigences énoncées dans les modalités d'adhésion;
- S'acquittent de tous les frais de demande, d'accréditation et autres qui sont prescrits par le conseil;
- Suivent avec succès le processus d'accréditation; et
- 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 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.



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 : https://forms.zohopublic.com/orionassessmentservices/form/LCF01AccreditationApplication/formperma/4-h3qWslYJvMi3cqGrfmv6uLaptl_Xik5-nybWUD7ss

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.

Le processus de vérification

Étape 1 - 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 ces documents sont également disponibles sur le site Web d'Orion Canada au : <https://www.orioncan.com/fr/langues-canada-accreditations/>

1 Examen de la documentation - Exigences en matière de soumission

Veillez examiner attentivement cette liste. Il s'agit d'une liste de vérification destinée à vous faciliter la tâche. Vous pouvez soumettre vos documents ou les références de votre site Web au moyen d'un lien de téléchargement fourni par Orion ou soumettre les documents directement à votre vérificateur par courriel.

Si vous n'êtes pas sûr qu'un document que vous possédez est le bon pour répondre aux exigences, veuillez contacter votre vérificateur.

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

Il est très important, pour la réussite de votre vérification, 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 corps enseignant, y compris les leaders scolaires, respecte les normes LC dans différentes catégories.

REMARQUE :

Il est dans votre intérêt de suivre les étapes suivantes au moment de l'embauche et de disposer des copies pour les procédures de conformité.

Il vous faudra peut-être un peu de temps pour réunir les documents auprès de votre équipe scolaire, alors informez-les 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 éducatives et professionnelles de tous les leaders scolaires et 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 ou numérisez-les.

✓ Paraphez-les pour confirmer que vous avez vu les documents originaux et que cette copie est conforme.

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 au <https://www.orioncan.com/fr/langues-canada-accreditations/>

LCS02 Compétence du corps enseignant – Norme et précisions

Dans la plupart des cas, deux documents seront requis :

1

La preuve que le corps enseignant détient un baccalauréat (ou l'équivalent, s'il provient d'une université étrangère). Si un membre du corps enseignant est également titulaire d'un diplôme universitaire de premier cycle, ces documents, ainsi que le baccalauréat, doivent être collectés et ajoutés au SQP. Les documents ci-dessous sont acceptables :



Copie du document 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.



Si l'instructeur satisfait les exigences depuis peu, mais n'a pas encore reçu le diplôme, Orion acceptera **une 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.



Un relevé de notes officiel de l'établissement indiquant que les exigences du diplôme ont été satisfaites, en plus de tous les renseignements ci-dessus.



Si un diplôme a été obtenu à l'étranger, une évaluation doit avoir été effectuée pour garantir **l'équivalence avec un diplôme canadien** et celle-ci doit être jointe aux autres documents. 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

La preuve que le corps 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). Dans le cas des leaders scolaires, la preuve des qualifications TESOL-Q ou de leurs équivalences doit être documentée et soumise.



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 devra voir le certificat, le diplôme ou le relevé de notes émis par l'établissement d'enseignement.



Même si les instructeurs 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.

LCF08 Sommaire des qualifications des professeurs (SQP)

Cela prendra un certain temps, mais une fois que ce sera fait, ce document sera utilisé pour toutes les vérifications futures et vous n'aurez à le mettre à jour que périodiquement, de préférence une fois par an lorsque vous effectuerez votre examen interne. Aucun autre modèle ne sera accepté pour l'examen. Veuillez le faire.

Ne modifiez pas le formulaire dans un autre format, une autre taille ou une autre application logicielle. Ne supprimez aucune colonne. Ne supprimez pas les entrées déjà approuvées; votre vérificateur peut le faire sur la version finale au besoin.

Assurez-vous d'avoir rempli tous les champs avec tous les détails et renvoyez-le à votre vérificateur. Si les informations sont incomplètes, votre vérificateur vous les renverra avec des notes.

Exemple de tableau SQP :

NOMS	TEMPS PLEIN/PARTIEL	DATE D'EMBAUCHE	JUNIORS	DIPLÔME UNIVERSITAIRE DE PREMIER CYCLE	TESL	ÉTABL. TESL	ANNÉES D'EXP.	AUTRES QUALIFICATIONS AVANCÉES	COMMENTAIRES DU VÉRIFICATEUR	VÉRIFIÉ
LEADER(S) SCOLAIRE(S) :										
Jane Smartwell	Temps plein	Août 2014	N	a) Université ABC b) Victoria (C.-B.) c) 2005 d) Baccalauréat en linguistique appliquée	CELTA DELTA	a) Cambridge b) Région mondiale c) 2004 a) Cambridge b) Région mondiale c) 2011	16	a) Université XYZ b) Vancouver (C.-B.) c) 2008 d) MA TESOL		Vérificateur Date
ENSEIGNANTS										
Mark Special	Temps plein	Octobre 2001	N	a) Université AAA b) Toronto (Ont.) c) 1998 d) Baccalauréat en histoire	TESL Diplôme	a) Collège approuvé b) Ont. c) 2 000	20+	a) Université DEF b) Ont. c) 2010 d) Diplômé du programme d'études		Vérificateur Date

Remplir le tableau SQP :



NOMS :

Dans la première colonne, indiquez les noms et prénoms des enseignants. Pour les leaders scolaires, il s'agit du personnel qui supervise directement les professeurs de langues et qui est donc tenu de posséder au minimum le TESOL-Q (ou une combinaison équivalente de TESOL-I avec un développement professionnel pertinent et continu documenté) comme prescrit dans les spécifications de développement professionnel de Langues Canada.



À TEMPS PLEIN OU À TEMPS PARTIEL :

Dans certains programmes, ces catégories peuvent se recouper avec le statut d'emploi permanent ou occasionnel des instructeurs. Dans d'autres, tous les instructeurs sont employés sur la base de contrats à durée déterminée, quel que soit leur nombre d'heures d'enseignement par semaine. Aux fins de ce tableau, veuillez indiquer ici comme étant à temps plein (Plein) les instructeurs qui s'acquittent normalement de ce qui est considéré comme une charge d'enseignement complète dans votre programme, et à temps partiel (Part.) ceux qui s'acquittent de moins qu'une charge d'enseignement complète. Si un instructeur a le statut d'employé à temps plein, mais seulement une charge d'enseignement partielle parce qu'il accomplit d'autres tâches (développement de programme ou direction, etc.), indiquez qu'il est à temps plein.



DATE D'EMBAUCHE :

Veuillez indiquer la « date d'embauche initiale » et pas seulement la période couverte par le présent rapport. Dans les prochaines mises à jour, vous pourrez également indiquer ici la date à laquelle cette personne a quitté son emploi.



JUNIORS :

Certains programmes, surtout en été, engagent du personnel pour des programmes spéciaux destinés aux étudiants de moins de 16 ans : « Juniors ». En fonction de la nature du programme, ces instructeurs peuvent ne pas être tenus de satisfaire à toutes les normes éducatives et professionnelles de LC pour les instructeurs ALS. Dans cette colonne, veuillez simplement indiquer si oui (« O ») ou non (« N ») l'instructeur enseigne uniquement à des étudiants juniors; cela aidera le vérificateur à déterminer si ses qualifications répondent à la norme. De plus, Langues Canada exige que tout membre du personnel responsable d'étudiants âgés de 15 ans ou moins fournisse une vérification du casier judiciaire ET la déclaration concernant l'aptitude à travailler avec des mineurs dûment remplie. Veuillez noter que tous les membres du corps enseignant qui enseignent ou sont responsables d'étudiants juniors (p. ex. lors d'activités, de voyages, etc.) doivent avoir ces documents dans leur dossier.



DIPLÔME UNIVERSITAIRE DE PREMIER CYCLE :

Ces renseignements figurent dans les originaux des documents fournis par chaque personne :

a) Université ABC **b)** Toronto (Ontario) **c)** 1996 **d)** B.A., ang/fr

Si l'instructeur ou le leader scolaire 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 en dessous.



TYPE DE TESL :

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



ÉTABLISSEMENT DE L'ACCRÉDITATION TESL :

Respectez le format pour inclure le nom de l'établissement, le lieu et la date.



ANNÉES D'EXPÉRIENCE :

Pour l'accréditation TESL nommée dans la colonne précédente, indiquez le nombre total d'années d'expérience de l'instructeur en enseignement ALS, et pas seulement dans votre programme.



AUTRES QUALIFICATIONS, ÉTUDES SUPÉRIEURES :

Toute autre qualification éducative et professionnelle pertinente peut être enregistrée dans cette colonne, y compris celles provenant d'autres juridictions, qu'une équivalence canadienne ait été accordée ou non.



COMMENTAIRES ET VÉRIFICATIONS DE L'ÉVALUATEUR :

Laissez les deux dernières colonnes vides. C'est votre vérificateur qui s'en chargera. Lors de la visite sur site/à distance, le vérificateur vérifiera les dossiers pour confirmer les renseignements fournis dans le SQP et indiquera dans la colonne « Vérifié » si les diplômes et les qualifications professionnelles de l'instructeur respectent la norme de LC. Cette version complétée du SQP vous sera renvoyée avec le rapport sur site/à distance.



3 Plan de vérification

Votre vérificateur vous fera parvenir un plan de vérification détaillant la logistique de la vérification. Le plan comprendra des suggestions d'heures pour les rencontres, les domaines ou les sujets qui seront abordés, ainsi que toutes les autres ressources nécessaires. Au cours de ces rencontres, le vérificateur posera des questions pour confirmer les différents points de la liste de vérification (voir ci-dessous) et examinera les documents pertinents.

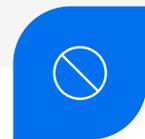
Quand vous recevrez ce document, passez-le en revue, modifiez-le comme indiqué ci-dessous et retournez-le à votre vérificateur.



Affectez les employés de votre programme, avec leur titre, aux sections 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 le repas.) Peu importe l'heure des réunions, l'important est qu'elles aient lieu.



Indiquez si certaines sections 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 programme pour les étudiants juniors (voir les exclusions).

4 Liste de vérification

Ce document détaillé servira de base pour la vérification. Votre vérificateur est tenu de vérifier les cases Oui et Non, afin d'indiquer si la norme a été respectée. Une partie de ces tâches est effectuée au cours de l'examen préliminaire des documents et sera indiquée comme telle, mais le vérificateur aura toujours besoin de voir et de discuter les preuves « tangibles » de ces sections.



La liste de vérification contient des instructions et des conseils à l'intention du vérificateur. La vérification étant un processus transparent, vous pouvez voir ce que le vérificateur doit demander et vérifier. Cela peut vous aider à préparer les preuves et les documents pertinents.

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 vérification, ou les sections pertinentes de cette liste, aux employés responsables des différents éléments des

normes, afin qu'ils puissent se préparer à la visite du vérificateur. 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.

Veillez 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



1

REMPLEZ LE SQP

et préparez les documents de la liste de vérification préliminaire

2

TÉLÉCHARGEZ ET RETOURNEZ

les documents au vérificateur

3

RÉSERVEZ

les salles nécessaires ou les plages horaires pour les groupes de discussion, l'espace de travail et de rencontre pour le vérificateur et les réunions d'ouverture et de clôture

Vous recevrez ou discuterez :

- ➔ Un rapport préliminaire précisant les aspects que la vérification sur site devrait cibler lors des rencontres de vérification
- ➔ Le plan de vérification final, c'est-à-dire l'horaire des rencontres de double vérification

Vérification

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 convient de noter que la vérification est basée sur un processus d'échantillonnage, de sorte que les recommandations ne sont fondées que sur les preuves échantillonnées. Les étapes suivantes précisent le processus de vérification. **Aspects à confirmer :**



Documents

Tous les documents mentionnés dans les diverses sections de la liste de vérification sont disponibles.



Personnel

Tout le personnel concerné est disponible et prêt à s'adresser au vérificateur.



Code de déontologie de LC

Tout le personnel a reçu et passé en revue le code de déontologie et les documents sur les pratiques exemplaires de LC pertinents pour leur secteur.

Réunion d'ouverture

Le jour de la vérification devrait commencer par une brève rencontre entre le vérificateur, le directeur du programme et, éventuellement, les personnes clés impliquées dans la vérification. Les objectifs de cette réunion sont les suivants :

- Faire les présentations
- Expliquer quels seront les objectifs du vérificateur et du 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 à propos du processus

Visite des locaux*

Le meilleur moment pour visiter (sur site ou à distance) les installations du programme est en général celui qui suit immédiatement la réunion d'ouverture. Cette visite doit permettre au vérificateur de voir les éléments suivants :

- Certaines salles de classe
- La salle des professeurs/l'aire de travail et ressources disponibles
- Les sorties d'urgence et la signalisation
- Les salles de bains
- L'emplacement des dossiers des étudiants et des dossiers confidentiels
- La bibliothèque des étudiants et enseignants/le centre de documentation

** Dans les établissements publics, les locaux peuvent être gérés et contrôlés par l'établissement de grande taille 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 :



1 Programme scolaire

(Section E : Corps enseignant et F : Programme scolaire de la liste de vérification)



2 Admissions des étudiants

(Section C de la liste de vérification)



3 Services aux étudiants (Section D de la liste de vérification)

Les personnes responsables de ce qui suit :

- ➔ Orientation (sur le programme, la communauté, la vie au Canada) D.1
- ➔ Soutien (counselling) 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 vérification. 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 juniors D.5

4

Il faut montrer au vérificateur les descriptions de poste et la Déclaration d'aptitude à travailler avec des mineurs et une vérification du casier judiciaire pour les employés responsables d'étudiants juniors (15 ans et moins)



Marketing/recrutement

5

(Section G de la liste de vérification)

Assurez-vous que toutes les dispositions indiquées pour les contrats avec les agences sont consignées dans votre contrat.



Administration (Section H de la liste de vérification)

6

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.

Groupes de discussion

L'objectif des groupes de discussion est de recueillir le point de vue des étudiants et des enseignants sur certains aspects des normes. Ils seront interrogés sur leur connaissance et leur expérience au sujet d'un éventail de politiques et de procédures du programme, le soutien qu'ils reçoivent, la résolution des problèmes, les ressources disponibles, et ils auront l'occasion d'exprimer leur point de vue sur les forces du programme 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 sur site, mais les déclarations attribuables à une personne en particulier ne sont pas incluses.

Les groupes de discussion d'étudiants et d'enseignants de bonne taille se composent de 6 à 10 personnes. Les groupes doivent être représentatifs des étudiants et des enseignants les plus « anciens » et les plus « récents », ceux des différents niveaux, et ceux à temps plein/partiel (s'il y a lieu).

De nombreux programmes trouvent pratique de prévoir les groupes de discussion pendant la pause-repas. D'autres trouvent du temps pour libérer les enseignants et/ou les étudiants de leur classe pendant le groupe de discussion d'une demi-heure.

Votre programme peut ou non choisir d'offrir le repas/des collations pour les participants des groupes de discussion. Vous devez prendre toutes les dispositions nécessaires pour faciliter la participation la plus représentative possible des étudiants et des enseignants de votre programme.



Pause-repas

Certains vérificateurs choisissent de travailler pendant la pause-repas 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. Les objectifs de cette réunion sont les suivants :

- Discuter des résultats de la vérification dans chaque domaine, notamment les forces, les possibilités d'amélioration et les 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 sur site/à distance, résolution des problèmes, rapport final, examen technique, délivrance du certificat)
- Répondre aux questions

Le rapport

À l'issue de la vérification, vous recevrez un rapport de vérification. Il ne devrait pas y avoir de surprises, puisque le vérificateur aura déjà fait part des grandes lignes de ses constatations à votre personnel à la fin de la journée de vérification. Le rapport contiendra les sections 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

Ici, 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.



OCCASIONS D'AMÉLIORATION POSSIBLES

Certaines normes précises, repérées lors de la vérification et consignées selon la numérotation de la liste de vérification 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. Si vous décidez de ne pas les traiter, votre accréditation ne sera pas compromise, mais vous pourrez améliorer vos services aux étudiants et au personnel.



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, une recommandation de suspension ou de révocation de l'accréditation peut être formulée.

2 Détails de l'évaluation

Cette section précise la date et donne d'autres renseignements sur la vérification sur site/à distance.

3 Problèmes

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





NUMÉROTATION DES PROBLÈMES :

Il s'agit simplement d'une liste numérique. Le nombre de problèmes dans cette colonne devrait correspondre au nombre de problèmes signalés dans la section 1.



DOMAINE/ÉLÉMENT :

Indique par une lettre et un chiffre, conformément à la liste de vérification, la norme et la spécification 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.



CLASSIFICATION NCM :

En fonction de la nature de vos constatations, le problème sera classé comme une non-conformité majeure (NCM) ou une non-conformité mineure.

Les non-conformités majeures se produisent lorsque :

- Une défaillance totale du système, du contrôle ou de la procédure est observée.
- Une exigence n'a pas été mise en œuvre ou respectée.
- Un problème antérieur s'est reproduit.
- La sécurité des étudiants est menacée (p. ex., absence de vérification des antécédents des familles d'accueil.)
- Le programme fait appel à du personnel ou à des enseignants non qualifiés.

Les non-conformités mineures se produisent généralement en cas de défaillance mineure d'un système, d'un contrôle ou d'une procédure.



DATE D'ÉCHÉANCE DE CLÔTURE :

Il s'agit de la date limite à laquelle le problème doit être résolu.



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.

2 Renseignements supplémentaires

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

B. Groupe de discussion des étudiants

C. Groupe de discussion des enseignants

Les groupes de discussion seront indiqués 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

Les problèmes identifiés au cours de l'évaluation préliminaire et de l'examen de la documentation doivent être résolus dans les délais spécifiés dans le rapport.

Au fur et à mesure que vous fournirez des éléments probants pour résoudre les problèmes, le vérificateur les consignera dans le tableau figurant à la section 3 du rapport. Le tableau complété sera soumis à Orion Assessment Services dans le cadre du rapport final.

Non-conformités majeures

Dans les 30 jours suivant le dernier jour de la vérification, le membre de LC doit remplir le formulaire de non-conformité d'Orion en détaillant la correction, la cause première et les mesures prises pour éviter que la situation ne se reproduise. Par la suite, les nouveaux membres de LC disposent de 120 jours pour prouver que le problème est résolu, tandis que les programmes existants disposent de 60 jours.

Les programmes qui ne remédient pas aux non-conformités dans les délais impartis auront leur statut d'accréditation suspendu ou résilié.

Non-conformités mineures

Pour les non-conformités mineures, le membre de LC a jusqu'à 30 jours pour clore le(s) problème(s).

Si elle n'est pas clôturée dans le délai imparti, la non-conformité mineure sera transformée en non-conformité majeure. Les membres n'ont pas besoin de remplir le formulaire de non-conformité d'Orion.

Aucune prolongation ne sera accordée pour résoudre toute non-conformité. Tout problème non réglé entraînera le retrait de l'accréditation du programme.



REMARQUE :

Veillez noter que, si vous avez effectué une vérification de réaccréditation, la date limite de clôture pour la résolution des problèmes sera généralement fixée jusqu'à quatre semaines avant l'expiration du certificat d'accréditation de votre programme.

Une fois la résolution des problèmes vérifiée par le vérificateur, un délai est nécessaire pour la préparation du rapport final, sa soumission aux fins d'examen technique et l'émission de la recommandation de réaccréditation.

Ne comptez pas avoir jusqu'à la date d'expiration du certificat de votre programme pour résoudre les problèmes!

Une deuxième visite du vérificateur peut être nécessaire pour vérifier la résolution de certains problèmes. Orion vous informera des frais supplémentaires qui peuvent s'appliquer dans ce cas.

Rapport final

Une fois que tous les problèmes ont été réglés, le vérificateur l'indiquera dans la section 3 du rapport, ramènera le nombre de problèmes à « 0 », fera passer la Recommandation d'accréditation dans la section 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. À ce stade, une copie du rapport final vous sera envoyée par courriel.

01

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.

02

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.

Une deuxième visite du vérificateur peut être nécessaire pour vérifier la résolution de certains problèmes. Orion vous informera des frais supplémentaires qui peuvent s'appliquer dans ce cas.

Plaintes et appels

Vérification :

1



SI VOTRE PROGRAMME N'EST PAS ACCRÉDITÉ :

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.

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

2



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. 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 différend 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

AVIS ÉCRIT

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 statut de la part d'Orion. Pour déposer un appel, vous pouvez soit contacter Langues Canada, soit déposer votre appel par le biais du processus de demande de résolution des différends sur www.orioncan.com



2

EXAMEN DE L'APPEL

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

PROGRAMME ET FRAIS

Les membres 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

ÉVALUATION

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 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

EXAMEN DES DOCUMENTS

Dans le cadre de l'examen du dossier, les évaluateurs se pencheront sur les copies envoyées par courriel des documents suivants :

- ➔ La demande et les documents connexes soumis initialement pour l'examen préliminaire
- ➔ Les commentaires écrits du ou des évaluateur(s) responsable(s) de la visite sur site
- ➔ Le rapport d'examen sur site/à distance et le rapport final
- ➔ Tout document connexe soumis par le programme qui fait appel
- ➔ Tout autre document pertinent

À noter : Les rapports d'autres organismes d'accréditation ne seront pas considérés.



6

EXAMEN PAR LE CONSEIL CONSULTATIF

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

DÉCISION

Le conseil consultatif de l'accréditation vous communiquera la décision, par écrit, dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception du rapport écrit de l'évaluateur.



REMARQUE :

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'accréditation

Examens de maintien tous les deux ans

Pour assurer que les programmes accrédités restent conformes aux normes, chacun d'eux est soumis à un examen de maintien deux ans après la première visite sur site/à distance 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 site n'est généralement pas

nécessaire pour l'examen 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 :



Aperçu des modifications au programme

1

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 juniors). Il peut s'agir, par exemple, de programmes de préparation à des tests, de programmes à vocation particulière, comme l'anglais académique, l'alphabetisation ALS ou des programmes d'été spéciaux.



Inscriptions

2

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.



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.

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

Indiquez quels employés du corps enseignant 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. Développement 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



Rapport d'examen interne annuel, examens du programme d'études et/ou des activités

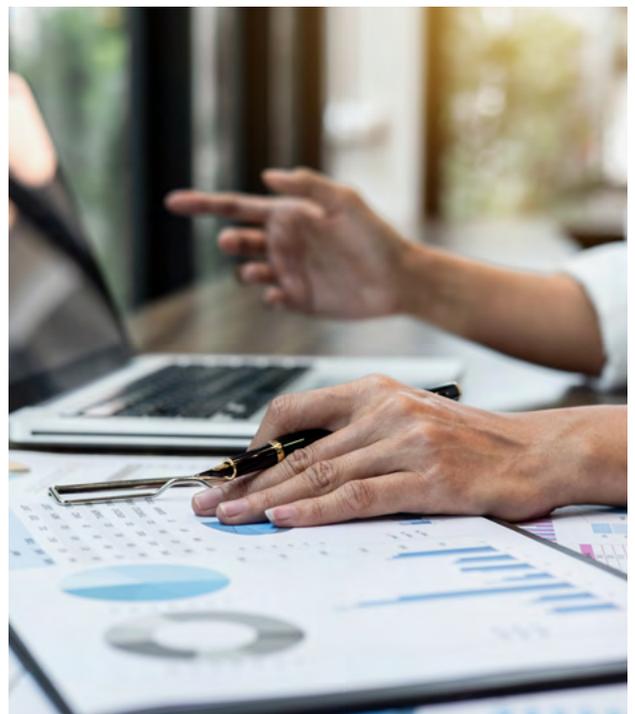
Résumez brièvement, en précisant les dates, le dernier examen interne annuel, ou la dernière évaluation du programme d'études ou de l'organisation effectuée par votre programme.

5



Suivi

Si des possibilités ont été signalées en vue d'un examen supplémentaire après la vérification visant votre accréditation ou votre réaccréditation, elles pourraient figurer ici.





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'examen 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 site pour l'examen de maintien après deux ans :

- ➔ Des éléments provenant du rapport d'examen 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)
- ➔ Incapacité de confirmer qu'une exigence a été satisfaite lors de l'examen à distance

Vérification interne

En tant que membre de Langues Canada, vous devez effectuer votre propre vérification interne chaque année. L'objectif de cette vérification est de s'assurer que le programme est effectivement mis en œuvre, maintenu et conforme aux exigences des normes de la LC ainsi qu'aux exigences propres à votre programme.

Les critères de réalisation de la vérification doivent être planifiés et appliqués par des vérificateurs compétents et indépendants des activités examinées.

Les dossiers des vérifications doivent comprendre :

- ➔ Date de la vérification
- ➔ Vérificateurs
- ➔ Sujets examinés
- ➔ Résultats des vérifications (aspects positifs/déficiences et sujets d'amélioration)

Les résultats de la vérification doivent être communiqués à la personne responsable du programme et servir de base à l'examen opérationnel. Une approche suggérée pour votre vérification interne est de suivre les conseils pour la « préparation d'une vérification ».



Visites de conformité en fonction des risques (contrôles ponctuels)

Des visites de vérification de la conformité aléatoires en fonction des risques permettent de vérifier que l'intégrité des exigences d'assurance de la qualité est maintenue entre les cycles de vérification.

Ces visites ont pour objectif :

De s'assurer que la conformité est maintenue en procédant à des contrôles ponctuels à la suite de la sélection aléatoire de programmes membres;



De faire une 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);



De 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;



De s'assurer que la conformité est maintenue lorsque des changements importants ont été apportés aux ressources, aux installations ou aux programmes;



De suivre la conformité en fonction de normes précises, appuyer les mécanismes de conformité des gouvernements et soutenir l'amélioration continue de la qualité.



Les programmes sélectionnés pour l'examen seront basés sur une combinaison d'échantillonnage aléatoire et d'une méthodologie basée sur le risque pour déterminer les priorités. Par exemple, un programme présentant une preuve formelle et vérifiée de non-conformité, des antécédents de problèmes récurrents ou des programmes plus récents peut être considéré comme présentant un risque plus élevé et faire l'objet d'une vérification potentielle.

Le contrôle ponctuel n'est pas une vérification complète et les vérificateurs n'examineront pas tous les aspects couverts par les critères, mais se concentreront sur des aspects spécifiques sur la base de l'évaluation des risques ou les antécédents de vérification. Un préavis de vingt-quatre heures est donné afin de s'assurer que les ressources appropriées sont mises à la disposition du vérificateur. À son arrivée sur site, le vérificateur organise une réunion d'ouverture avec la personne responsable du programme, explique l'objet de l'examen ainsi que les ressources et les documents à examiner. Une fois l'examen terminé, un aperçu détaillant les constatations, les aspects positifs ou les aspects à améliorer sera fourni.

Cela sera également documenté dans un rapport de vérification sommaire. Ensuite, les résultats de la vérification seront envoyés à l'équipe de direction d'Orion pour examen et afin de déterminer les mesures à prendre, le cas échéant. En cas de problèmes majeurs, le programme peut être suspendu jusqu'à ce que les problèmes aient été résolus ou éliminés. 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 frais encourus.



Circonstances particulières

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 :

- Ne pas avoir résolu des problèmes identifiés lors de la vérification sur site, 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;
- Appel infructueux d'une décision de refuser la réaccréditation;
- Atteinte aux conditions générales de l'accréditation;
- Comportement contraire à l'éthique ou toute situation susceptible de compromettre la sécurité des étudiants;
- 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 statut d'accréditation (p. ex. 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.

T ransfer de propriété

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

Le statut d'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.

Le transfert de propriété comporte deux étapes : l'examen de l'accréditation et l'examen financier. Pour entamer le processus, vous devez informer Orion de ce transfert, en indiquant notamment le nom et l'adresse du ou des programmes, 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.

Un examen de transfert est nécessaire pour s'assurer que :



La nouvelle direction s'engage en faveur de Langues Canada et de son régime d'accréditation;



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;



Les employés clés sont conscients de leurs obligations.

Examen 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 de tout processus
- ➔ Calendrier de 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 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 :



Rapport d'examen sur site précisant les points forts, les problèmes et les occasions d'amélioration.



Les recommandations 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 précisant les problèmes éventuels et une recommandation sera fourni.

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



01

De l'acquéreur

02

Du programme
qui est acquis

03

De Langues
Canada

01. De l'acquéreur

- ➔ États financiers préparés à l'externe les plus récents
- ➔ États financiers préparés à l'interne pour la période en cours
- ➔ Bilan après acquisition
- ➔ Flux de trésorerie, projections financières
- ➔ Plan d'affaires

02. Du programme qui est acquis :

- ➔ États financiers préparés à l'externe les plus récents
- ➔ États financiers préparés à l'interne pour la période en cours

- ➔ Flux de trésorerie et projections financières
- ➔ Liste des inscrits actuels et prévus
- ➔ 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).

03. De 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 les documents de demande, sur le site Web d'Orion Canada au : <http://www.orioncan.com/langues-canada>, ou en présentant une demande à : 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. Afin de garantir la confidentialité de votre vérification et l'absence de tout conflit d'intérêts, les équipes d'Orion, y compris les sous-traitants, sont liées non seulement par les exigences de confidentialité de nos accords de non-divulgence conclus avec l'ensemble du personnel, mais aussi par notre [Politique de confidentialité](#), notre [Politique en matière de cadeaux](#) et notre [Déclaration d'impartialité](#).

Les détails sont les suivants :

L'information considérée confidentielle et exclusive comprend :

- Les données de la vérification (p. ex. les 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 potentiels)
- Données sur les clients/partenaires/fournisseurs
- Secrets commerciaux
- Information financière non publiée
- Processus, méthodes et savoir-faire
- Processus, brevets, formules ou technologies nouvelles
- Tarification/marketing et autres stratégies et tactiques non divulguées
- Objectifs, prévisions ou initiatives non publiés et marqués comme confidentiels
- Données confiées à l'entreprise par des tierces parties
- Documents, processus 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 :

- Les renseignements ne doivent être communiqués à personne en dehors de l'organisation
- La divulgation des renseignements sera limitée aux personnes bénéficiant d'un accès autorisé et ayant une raison légitime de consulter ces renseignements
- Les renseignements ne seront pas utilisés pour le bénéfice personnel de l'employé, ou de qui que ce soit d'autre, à l'exception de l'entreprise
- L'employé aura accès uniquement à la quantité et au type de renseignements 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 bureau
- Pour parcourir ou communiquer des renseignements 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.

Orion fera le nécessaire pour assurer la protection des renseignements confidentiels. Ces mesures comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- Les données électroniques seront chiffrées
- Les ordinateurs ou appareils portatifs 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 disponibles
- Les documents papier seront conservés en toute sécurité et mis sous clé (le cas échéant)
- Les autorisations d'accès seront contrôlées avec soin, habituellement par la haute direction
- Les employés et les sous-traitants doivent signer un accord de non-divulgence, comme condition d'emploi
- 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 renseignements pertinents seulement, 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 de renseignements ou la divulgation illégale de données sensibles, donneront lieu au congédiement 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...

Les documents ci-dessous sont tous disponibles sur le site Web d'Orion à l'adresse : <https://www.orioncan.com/fr/languages-canada-accreditations/>

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 mineurs
- B.8 Liste du certificat TESL et des diplômes acceptés par Orion
- B.9 Lien vers l'évaluation WES gratuite

C. Politiques et procédures

- C.1 Demande d'accréditation
- C.2 Conseil consultatif de l'accréditation – Politique et procédures d'appel

ORIONCAN.COM

Soyez l'entreprise supérieure

 1201 Dundas Street East, bur. 209. Toronto (Ontario) M4M 1S2

 1 877 494-0477

 info@orioncan.com

 orioncan.com