|  |  |
| --- | --- |
| ***Client :*** |  |
| ***Adresse :*** | , |
| ***Contact :*** |  |
| ***N° tél. :*** |  |
| ***Date de l’examen des documents :*** |  |
| ***Date de l’examen sur place :*** |  |
| ***Secteur public***  ***Secteur privé*** |  |
|  |  |

**Conseils sur l’utilisation de la liste de contrôle**

- Les exigences des normes se trouvent dans les deux premières colonnes intitulées « Section » et « Exigences des normes ».

- Les colonnes Oui / Non sont utilisées pour indiquer si l’exigence a été satisfaite.

- La section « Notes du vérificateur » permet au vérificateur d’ajouter des commentaires, de signaler des problèmes ou des possibilités d’amélioration.

*Remarque : Les questions ne peuvent être soulevées que par rapport à la norme qui n’est pas respectée ou à un processus qui n’est pas suivi, tel qu’il est décrit ou documenté*.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Des renseignements véridiques et exacts doivent être fournis à Orion. De faux renseignements peuvent entraîner la suspension immédiate ou la résiliation de l'accréditation. La vérification portera sur tous les renseignements depuis les examens précédents. Les programmes qui ne respectent pas les exigences, durant les intervalles entre les visites d'Orion, peuvent également être suspendus ou voir leur accréditation révoquée; par exemple, un programme qui embauche des enseignants non qualifiés, puis les retire avant l'examen d'Orion..*  **Résumé du programme :**  **Programmes offerts :**  **Nombre d'heures d'enseignement par semaine :**  **Nombre de semaines par niveau :**  **Nombre d'étudiants :**  **Nombre d'enseignants :**  ***Exclusions et justifications***  *Toutes les exclusions doivent être justifiées. Elles ne sont autorisées que si elles ne s’appliquent tout simplement pas. Par exemple, si vous n’offrez pas de programme pour les étudiants de 15 ans ou moins, la section D.5 ne peut s’appliquer.*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Exclusions possibles** |  | ***Justification de l’exclusion*** | | **D.1 Orientation**  (section non exigée si le programme ne sert pas les étudiants étrangers) |  |  | | **D.3 Activités**  (section non exigée pour les programmes « à distance ») |  |  | | **D.4 Hébergement**  (section non exigée si le programme membre de LC ne fournit ni ne recommande un seul fournisseur externe. Si le service est sous‑traité au programme, les normes doivent être respectées). |  |  | | **D.5 Placement des étudiants de 15 ans ou moins**  (section non exigée si les étudiants sont âgés de plus de 15 ans) |  |  | | **H.7 Installations**  (section non exigée si le programme offre un apprentissage « à distance ») |  |  | | **REMARQUE : « À distance » fait référence à l’enseignement et à l’apprentissage offerts qui n’exigent pas que l’étudiant soit physiquement présent dans une salle de classe (par exemple, par Zoom)** | |  | |  | |  | |

|  |
| --- |
| ***SECTION A***  ***EXAMEN PRÉLIMINAIRE DES DOCUMENTS sur les exigences des normes***  *L’école membre doit s’assurer que les* ***documents*** *soumis tiennent compte des exigences précisées dans cette section. L'examen d'Orion sera fondé sur les renseignements fournis.* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECTION** | **EXIGENCES DES NORMES DE 2023 DE LC** | **CONFIRMATION PAR LE VÉRIFICATEUR DE CE QUI SUIT** | **OUI** | | **NON** | | **NOTES DU VÉRIFICATEUR** |
|  | |
| **C**  **C.1** | 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. | - Examen approfondi du site Web et des documents imprimés pour s’assurer que les programmes, les services et les coûts sont exposés en détail et identiques. |  |  | |  | |
| Avant de s’inscrire, les étudiants reçoivent un relevé documenté des frais et la politique sur les remboursements du membre approprié de LC, ainsi que tout contrat requis par le membre de LC. | -L’étudiant reçoit-il des renseignements avant son arrivée sur tous les frais, remboursements et contrats à signer?  -Est-ce que ceux-ci énoncent les politiques sur l’hébergement? |  |  | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Autres précisions  **C.1a** Les renseignements donnés sur le programme sont complets et traitent de toutes les options s’y rapportant.  **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. | Est-ce que tous les programmes d’apprentissage de l’anglais sont inclus?  **Quels sont les programmes inclus?**  Le vérificateur a confirmé que le relevé documenté des frais comprend tout ce qui est noté. |  |  |  |
| **C.2 Dossiers** | Les dossiers des étudiants demeurent confidentiels, conformément aux lois fédérales et provinciales.  Les politiques documentées sur la protection des renseignements personnels sont clairement énoncées et respectées. | A-t-on reçu une politique par écrit sur la gestion des documents?  La politique sur la gestion des documents par écrit fait-elle référence aux lois fédérales et provinciales? |  |  |  |
|  | 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** Un procédé a été établi pour la tenue des dossiers et les coordonnées sont documentées et suivies. | .  La politique indique-t-elle où les dossiers sont conservés et que l’accès est contrôlé?  La politique fournit des détails sur le traitement des dossiers.  La politique stipule que les dossiers sont conservés pendant **5 ans**.  Il précise comment les dossiers et les coordonnées sont tenus à jour. |  |  |  |
| **C.3 Immigration et assurance** | 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. | Le vérificateur a confirmé qu’il existe une politique par écrit concernant l’assurance médicale des étudiants. |  |  |  |
| **D**  **D.1. Orientation** | D.1a L’orientation générale sur les études et la vie au Canada porte, entre autres, sur l’hébergement, les conditions climatiques, les vêtements, la nourriture et les règlements d’immigration.  Des renseignements seront fournis sur les soins dentaires et médicaux, les déplacements et le transport en commun urbain, entre autres. | Le vérificateur vérifie si ces renseignements comptent parmi ceux fournis avant l’arrivée. |  |  |  |
| **D.2.2 Règlement des problèmes** | Une déclaration par écrit qui explique les procédures du membre de LC, pour la résolution des problèmes, est fournie aux étudiants dans le manuel de l’étudiant, les plans de cours ou de toute autre façon. | Le vérificateur vérifie si une politique par écrit définie sur le règlement des différends est en place. |  |  |  |
|  | **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. | Le vérificateur s’assure qu’il existe une procédure par écrit pour répondre aux plaintes et aux suggestions des étudiants.  Le vérificateur vérifie si les plaintes sont documentées. |  |  |  |
| **D.3 Activités** | Le membre de LC offre aux étudiants des occasions d’apprécier la diversité culturelle canadienne en participant à des activités culturelles, sociales et récréatives dans leur milieu selon la langue d’apprentissage. | Le vérificateur a vérifié qu’un calendrier des activités a été soumis. |  |  |  |
| **D.4 Hébergement** | Si le membre 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. | Est-ce que le membre fournit une liste par écrit de tous les types d’hébergement?  Quels renseignements sont inclus sur la liste des types d’hébergement?  Le membre indique-t-il clairement que l’hébergement est fourni par l’établissement ou à titre de renseignement seulement et non sanctionné? | ***‘*** |  |  |
|  | Au moment de confirmer les services d’hébergement pour les étudiants, le membre de LC fournira par écrit à l’étudiant, avant la prestation 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. | Le vérificateur a vérifié que les clauses indiquées dans la colonne de gauche sont incluses. |  |  |  |
| **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.  D.5.a- 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.   **D.5b** Le membre de LC identifie clairement par écrit les tâches et les responsabilités de la ou des personnes susmentionnées. | Le vérificateur confirme qu’il existe des politiques et des procédures par écrit (p. ex. manuel pour les étudiants âgés de 15 ans ou moins?)  ***Les politiques et procédures doivent inclure des renseignements sur la façon de réduire les risques concernant l’hébergement, y compris :***  Des renseignements sont fournis aux étudiants sur ce qu’ils doivent faire si toute personne dans le domicile de la famille d’accueil les met mal à l’aise;  La politique confirme qu’il sera placé ailleurs dans les 24 heures si cela se produit;  Il y a une description de travail détaillée décrivant les tâches et les responsabilités de cette personne ou de ce service. |  |  |  |
|  | **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 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; * 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. | **Les politiques et procédures pour les étudiants âgés de 15 ans ou moins doivent stipuler ce qui suit :**  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 à l’insu et sans l’approbation par écrit du surveillant du programme;  Les étudiants âgés de 15 ans ou moins sont informés de la façon de demander de l’aide s’ils ne sont pas à l’aise avec un membre du personnel travaillant dans le programme.  Les étudiants doivent recevoir une carte d’identité, dont ils doivent être munis en tout temps et avoir leurs coordonnées de la ou des personnes qui en sont responsables.  Les politiques incluent l’intimidation actuelle ou perçue ou l’abus et cette politique est communiquée aux étudiants. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E**  **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*.* | Vérifier les normes de compétences des enseignants, afin de s’assurer que tous les enseignants ont la formation exigée par LC?  Une équivalence de WES, IQAS, ICES ou d’un organisme canadien équivalent doit figurer au dossier pour tout diplôme universitaire obtenu à l’étranger?  *Utiliser le document « Sommaire des compétences des professeurs – programmes d’anglais ».* |  |  |  |
|  | 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 l’anglais, un minimum de TESOL-Q ou une combinaison équivalente de TESOL-I avec un perfectionnement professionnel pertinent, continu et documenté, comme prescrit dans les *Paramètres de perfectionnement professionnel de Langues Canada*, est requis pour les responsables de personnel enseignant. * 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 le français, un grade en éducation ou un grade avec expérience en enseignement du français langue seconde et perfectionnement professionnel pertinent, continu et documenté, comme il est prescrit dans les Paramètres de perfectionnement professionnel de Langues Canada, est requis pour les responsables de personnel enseignant. * 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. | 1. Les enseignants **d’ALS** ont-ils un certificat de niveau TESOL-I?  2. Est-ce que les responsables de personnel enseignant détiennent la qualification de niveau TESOL-Q ou TESOL-I avec un perfectionnement professionnel documenté accepté par LC ?  3. Les enseignants de **FLS** ont-ils un diplôme d’éducation ou un diplôme et une expérience de l’enseignement du FLS?  4. Est-ce que les responsables de personnel enseignant qui enseignent le FLS ont un grade en éducation, de l’expérience en enseignement du FLS et un perfectionnement professionnel comme il est prescrit par LC?  5. Les enseignants des programmes **à l’intention d’étudiants âgés de 15 ans** ou moins ont-ils un baccalauréat en éducation, de préférence avec expérience en enseignement de langue seconde **OU** la qualification de niveau TESOL‑I, avec une expérience en enseignement d’étudiants âgés de 15 ans ou moins ?  6. LC a-t-elle fourni une justification valide pour les enseignants qui ne répondent pas à ces exigences?  NB : est-ce que les **responsables de personnel enseignant** comptent ce qui suit :  1-250 heures d’enseignement plus 5 heures d’enseignement supervisé et 10 heures d’enseignement observé  ou  2-maîtrise en TESOL  ou  3-TESOL 1 et domaines identifiés de perfectionnement professionnel de la grille électronique (voir Perfectionnement professionnel) |  |  |  |
|  | **E.1b** Des copies certifiées conformes des diplômes ou certificats originaux seront exigées pour tout membre du corps enseignant, avant la visite sur place. | Vérification de TOUS les dossiers des membres du corps enseignant qui n’ont pas été vérifiés par un vérificateur LC auparavant.  Remarque : Un modèle de lettre d’équivalence en matière de travaux pratiques est offert si la personne qui dirige le personnel enseignant choisit d’approuver l’élément des travaux pratiques.  Une convention collective ou une politique institutionnelle interdit-elle l’échange de renseignements personnels? Dans l’affirmative, a-t-il été identifié avant la visite sur place?  A-t-il été soumis au CCA? |  |  |  |
| **E.4 Évaluations du rendement** |  |  |  |  |  |
|  | *Les critères d’évaluation sont mesurables et précisés par écrit. Les résultats de l’évaluation doivent identifier les possibilités de perfectionnement professionnel.* | Les critères d’évaluation sont-ils mesurables et par écrit?  Les résultats aident-ils à déterminer les possibilités de perfectionnement professionnel? |  |  |  |
| **E.5 Perfectionnement professionnel** | Le membre de LC doit offrir aux enseignants diverses possibilités de perfectionnement professionnel. | On a vérifié si des options de perfectionnement professionnel sont offertes et une liste a été fournie. |  |  |  |
|  | 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. | Le programme ou l’établissement a-t-il fourni une liste ou un registre du financement de la formation en cours d’emploi ou du perfectionnement professionnel?  Comprenait-elle 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; 6. occasions de mentorat; 7. recherche et élaboration de documentation.     N.B. : il doit y avoir une preuve documentée de participation du responsable de personnel enseignant à certains des éléments susmentionnés. |  |  |  |
| **F**  **F.1 Définition des programmes** | Les programmes de langues 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. | Un programme d’études par écrit pour chaque niveau a-t-il été fourni?  Chaque cours/niveau offre‑t-il 15 heures d’enseignement par semaine pendant au moins 4 semaines?  Y a-t-il une succession de niveaux? |  |  |  |
| **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. | Vérifier que la lecture, l’écriture, l’écoute, l’expression orale et la grammaire sont couvertes.  Le programme d’études offre-t-il une approche intégrée des compétences?  Le programme d’études offre-t-il des cours de compétences spécialisées?  Existe-t-il diverses options de prestation? |  |  |  |
| **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, dont 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, maximisant le temps passé en classe pour l’interaction avec les étudiants et la collaboration avec eux et utilisant 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. | Le programme d’études est rédigé 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?  F3b. Le programme d’études prévoit-il l’utilisation de technologie en classe? (p. ex. l’apprentissage automatisé des langues, les tableaux intelligents, les appareils mobiles et les médias sociaux)  Est-ce que la pensée critique est promue en classe, ainsi que l’apprentissage en dehors de la salle de classe (bénévolat, etc.)  Le programme d’études combine-t-il l’enseignement de la langue et du contenu?  Le programme encourage-t-il l’interaction et la collaboration avec les étudiants et utilise-t-il une approche de classe inversée?  Est-ce que l’enseignement des langues montre comment il a intégré la recherche à jour à l’apprentissage des langues dans le 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. | Confirmez les éléments tels que :    Y a-t-il une révision complète du programme d’études tous les 5 ans?  Existe-t-il un processus pour s’assurer que les changements ont été mis en œuvre? |  |  |  |
|  | 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. | Vérifié pour voir que si l’examen du programme d’études inclut chacun des éléments ci-dessous :   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. |  |  |  |
| **G**  **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. | Comme énoncé dans les pratiques exemplaires de LC relativement aux agents, les contrats font état de ce qui suit :   * dates d’entrée en vigueur et d’expiration; * politique sur le renouvellement * politique sur l'annulation; * mécanisme de règlement des différends, dont l’application en vertu de la loi canadienne; * politique sur la confidentialité; * modalités; * définition de rupture de contrat; * gamme de services attendus; * taux de commission pour les frais de scolarité; * précision concernant l’application de commission aux services, outre les frais de scolarité; * politique sur les commissions en ce qui concerne les annulations et les remboursements. |  |  | Notez si certaines des clauses sont manquantes et identifiez-les en tant que problèmes) |
| **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 le membre de LC. | | | | |
|  | Autres précisions  G.3.a Le matériel publicitaire présente les programmes offerts, les services, les installations et l’emplacement géographique tels qu’ils sont au moment de l’impression. | Le vérificateur a vérifié les renseignements sur le site Web et dans la brochure pour voir s’ils sont conformes à ce qu’on voit et discute sur place et s’ils sont clairs et exacts. |  |  |  |
| **H**  **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. | | | | |
| **H.3 Leadership** | Le membre de LC est doté d’une structure de gestion claire et efficace. | Un organigramme a-t-il été fourni? |  |  |  |
| **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. | Y a-t-il un manuel de l’étudiant?  Existe-t-il un manuel du personnel?  Y a-t-il un manuel de l’enseignant? |  |  |  |
| **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. | | | | |
|  | **H.5c** Des critères sont documentés en cas de rendement insatisfaisant. | Le vérificateur a reçu de la documentation sur la gestion du rendement. |  |  |  |
| **H.6 Conditions d’emploi** | Autres précisions  H.6a Les descriptions de poste sont rédigées pour tous les employés, y compris leurs fonctions et responsabilités. | Le vérificateur a-t-il reçu toutes les descriptions de poste?  (Ont-elles été vérifiées par rapport à l’organigramme?) |  |  |  |
|  | H.6b Les politiques relatives au recrutement et à la nomination des employés à tous les niveaux sont rédigées et suivies. | Le vérificateur a vérifié que des politiques écrites de recrutement et d’embauche avaient été soumises. |  |  |  |
| **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);     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 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. 3. 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. | Un rapport en matière de sécurité et d’incendies a-t-il été soumis?  1. Est-ce que des conseils ou un soutien documentés sur l’apprentissage à distance ou numérique sont communiqués au personnel et aux étudiants avant la mise en œuvre?  2.  **Dans l’affirmative, comprennent-ils** :  a. les exigences minimales identifiées en matière de matériel, de logiciels, etc.  b. des lignes directrices sur la façon d’utiliser le système d’apprentissage à distance  c. des renseignements sur la façon d’accéder au soutien et à la formation pour s’assurer qu’il fonctionne efficacement? |  |  |  |
| **H.8 Examen opérationnel** | **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 :   * exigences de la présente norme; * 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 noms des 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. | Le vérificateur a reçu et examiné la vérification interne annuelle actuelle ou la plus récente.  *Le vérificateur doit vérifier que les fonctions suivantes ont été examinées.*  Des vérificateurs indépendants ont effectué la vérification interne.  Le vérificateur a vérifié et confirmé que la vérification annuelle par écrit contient ce qui suit :  - le nom du vérificateur et la date;  - les aspects examinés;  - les résultats de l’examen, y compris les aspects positifs, les lacunes et les possibilités d’améliorations.  - Preuve que les mesures à prendre ont été consignées pour cette vérification interne  - Preuve que les résultats écrits ont été communiqués à la personne responsable du programme |  |  |  |
|  | **H.8b. Examen opérationnel**  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 de 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.  *Remarque : des conseils peuvent être demandés à des organismes externes, à l’établissement mère ou à Langues Canada.* | Vérification qu’un examen opérationnel par écrit est effectué au cours d’une période de 5 ans.  *Vérification que l’examen opérationnel par écrit comprend :*  a. les résultats de l’examen du programme d’études;  b. les résultats des vérifications internes;  c. les mesures à prendre;  d. des renseignements clairs sur les autres aspects examinés  (financement, plans de marketing, hébergement, activités, etc.)  A-t-on demandé conseil à LC ou à d’autres organisations? |  |  |  |
| **H.9 Sélection et surveillance des fournisseurs externes**  **Exigences contractuelles** | 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 rétroactions.  Le membre de LC s’assurera qu’un contrat documenté 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. | Le membre contracte-t-il des services?  Le membre reconnaît qu’il conserve l’entière responsabilité de veiller à ce que les normes soient respectées.  a. Y a-t-il un processus par écrit de sélection des entrepreneurs?  b. Existe-t-il des politiques et des procédures par écrit pour surveiller et évaluer le rendement de l’entrepreneur, afin de s’assurer qu’il est en mesure de se conformer aux normes de LC.  c. Le membre vérifie-t-il le fournisseur de services?  Dans l’affirmative, le rapport a été soumis.  *Le contrat* :  - précise le service ou le produit acheté;  - décrit les exigences de la norme;  - fait état des mesures à prendre pour s’assurer que les exigences sont respectées. |  |  |  |

|  |
| --- |
| **PROBLÈMES CERNÉS PAR LE VÉRIFICATEUR, découlant de l’examen des documents** |
| **SUGGESTIONS DU VÉRIFICATEUR CONCERNANT LES POSSIBILITÉS D’AMÉLIORATIONS** |

Bottom of Form

***SECTION B***

***VÉRIFICATION SUR PLACE DES EXIGENCES DES NORMES***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Sous réserve de discussion entre le vérificateur d’Orion et le personnel de l’établissement membre, à la vérification sur place ou à distance***  ***Au début de la vérification, une visite sur place ou une vidéo permettra de démontrer si les éléments suivants sont présents :***  Bâtiment :   * enseignes de sortie; * toilettes / accessibles aux handicapés; * extincteurs d'incendie; * station de remplissage de bouteilles d'eau; * lieu de détente; * café; * station de santé et sécurité – codes QR à scanner pour le dépistage de COVID – documents de vaccination; * aire de services aux étudiants; * salles de laboratoire; * salon du personnel; * dossiers électroniques dans le système de gestion ou dossiers papier de tous les étudiants; * bibliothèque scolaire.   Salles de classe :   * tableaux blancs, tableaux de papier, projecteurs, tableaux intelligents; * enseignes d'évacuation, avis. | | | | | | | |
| **SECTION** | **EXIGENCES DES NORMES DE 2022 DE LC** | **CONFIRMATION PAR LE VÉRIFICATEUR DE CE QUI SUIT** | | **OUI** | **NON** | **NOTES DU VÉRIFICATEUR** |
| C  C.1 | Les demandes de renseignements d’étudiants potentiels sont traitées rapidement. | Combien de temps faut-il pour traiter les demandes des renseignements des étudiants et des agents?  (On devrait viser 24 heures pour le traitement des demandes, conformément aux pratiques exemplaires de LC).  . |  | |  |  |
| **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. | Le client doit connaître les lois concernant la gestion des dossiers des étudiants, les expliquer et préciser comment il s’y conforme. |  | |  |  |
|  | Autres précisions  **C.2a** Les dossiers des étudiants sont conservés dans un endroit sûr 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. | Vérifier l’emplacement, le confirmer visuellement, etc.  Existe-t-il un processus écrit pour documenter et tenir à jour les dossiers?  Vérifier la procédure.  Combien de temps les dossiers des étudiants sont-ils conservés? |  | |  |  |
| **C.3 Immigration et 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. | Les programmes de langues informent les étudiants des services gouvernementaux (CIC) appropriés, ainsi que de leurs coordonnées.  Ou les adresse à un consultant en immigration inscrit. |  | |  |  |
| 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. | Est-ce que l’établissement est désigné par l’autorité provinciale dont il relève?  Dans l’affirmative, l’exigence satisfaite.  . |  | |  |  |
| 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. | Existe-t-il une police concernant la couverture médicale des étudiants?  Qu’est-ce que c’est? |  | |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **D**  **D.1.** | | | | | |
| **Orientation** | D.1a L’orientation générale sur les études et la vie au Canada porte, entre autres, sur l’hébergement, les conditions climatiques, les vêtements, la nourriture, les règlements d’immigration, les soins dentaires et médicaux, les déplacements et le transport en commun urbain. | | | | |
|  | Autres précisions  **D**.**1b** L’orientation scolaire porte notamment sur ce qui suit :   1. les méthodes d’évaluation et de placement; 2. la structure des cours et leurs niveaux; 3. les exigences requises pour passer à un niveau supérieur; 4. la description des cours et leurs objectifs; 5. les critères d’évaluation des cours; 6. les exigences requises pour les certificats ou les diplômes; 7. l’horaire des cours et des programmes; 8. la politique et les consignes en matière d’assiduité et de participation. | Vérifier les points avec le directeur de l’école ou le directeur.  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. | Une orientation est-elle faite au début du programme?  Qui aide à cet égard?  Qu’est-ce qui est inclus? |  |  |  |
| **D.2. 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. | Des services de soutien sont-ils offerts aux étudiants à l’école?  Si les étudiants ont accès à des services à une grande gamme de soutien, est-ce que ceux-ci sont offerts aux étudiants inscrits aux programmes de langues? |  |  |  |
|  | Autres précisions  **D.2.1a** Une personne ou un service clairement identifié peut donner aux étudiants des conseils pédagogiques et des conseils généraux sur la vie au Canada. | Une personne désignée est-elle responsable des services aux étudiants?  Quels sont les services offerts aux étudiants? |  |  |  |
|  | **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. | Veuillez vérifier lequel des services à droite peut être fourni aux étudiants. |  |  | Mettez une coche à côté de chacun |
|  | **D.2.1c** L’âge de l’étudiant, les antécédents, les circonstances spéciales et les besoins spéciaux sont pris en considération. | Pouvez-vous répondre à des besoins spéciaux, p. ex. âge, antécédents ou besoins spéciaux? |  |  |  |
|  | **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. | Offrez-vous un soutien technique approprié au personnel et aux étudiants pour l’apprentissage à distance? |  |  |  |
| **D.2.2 Règlement des problèmes** | Autres précisions  **D.2.2a** On peut facilement obtenir des exemplaires des politiques relatives à la résolution de problèmes. | Fournissez-vous la politique de résolution de problèmes au personnel et aux étudiants? |  |  |  |
| **D.3 Activités** | Le membre de LC donne aux étudiants des occasions d’apprécier la diversité culturelle canadienne, en participant à des activités culturelles, sociales et récréatives dans leur milieu, selon la langue d’apprentissage. | Des activités sont-elles offertes aux étudiants? |  |  |  |
|  | 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 étudiants âgés de 15 ans ou moins, le cas échéant, sont documentées. | Y a-t-il un horaire régulier?  Y a-t-il des coûts supplémentaires?  Les activités sont-elles soigneusement planifiées et supervisées?  L’école a-t-elle une assurance responsabilité civile pour les activités et les excursions scolaires sur le campus et en dehors?  L’assurance responsabilité civile englobe-t-elle des conditions particulières pour les étudiants âgés de moins de 15 ans? |  |  |  |
| **D.4 Hébergement** | Autres précisions  D.4.a En ce qui concerne l’hébergement en famille 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 du ménage d’accueil et interviewera le chef du ménage. Voir D4b; 3. s’assurera que les vérifications du casier judiciaire (VCJ) ont été soumises par le chef du ménage et toutes les autres personnes âgées de 18 ans et plus qui résident habituellement dans la famille d'accueil.   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 VCJ sont faites.   Les membres de LC feront part aux étudiants et aux familles d’accueil d’une marche à suivre pour traiter immédiatement toute préoccupation urgente, par exemple au moyen d’un numéro qui peut être composé 24 heures sur 24 ou de toute autre procédure appropriée. | **Fournissez-vous à l’interne l’hébergement en famille d’accueil?**  **Le programme de famille d’accueil est-il sous-traité à un tiers?**  **LES POLITIQUES ÉCRITES RELATIVES À L’HÉBERGEMENT EN FAMILLE D’ACCUEIL COMPRENNENT CE QUI SUIT :**  1. Les formulaires de demande doivent être soumis.  2. Les maisons familiales d’accueil sont inspectées avant d’y placer un étudiant.  3. La famille d’accueil doit être réinspectée au moins tous les 3 ans.  4. Les formulaires de demande doivent être soumis.  5. Le chef du ménage doit être interviewé.  6. Les VCJ doivent être faites pour tous les adultes qui résident habituellement dans le foyer.  7. Les VCJ doivent être mises à jour tous les 5 ans pour tous les adultes dans la maison.  7. Il faut fournir aux étudiants un formulaire d’évaluation par écrit à remplir pour l’expérience de famille d’accueil.  8. On doit exiger que les familles soumettent une mise à jour annuelle des renseignements sur le domicile.  9. Il faut mettre en place un système de suivi, pour s’assurer que les VCJ, les inspections des maisons et les rapports annuels sont mis en œuvre.  10. Les étudiants et les familles ont un moyen de contacter le membre pour une intervention immédiate en cas d’urgence.  11. La politique sur les familles d’accueil énonce clairement la conséquence de ne pas avoir toutes les politiques en place.  12. Le membre doit compter une politique concernant le suivi des plaintes ou des problèmes et la façon dont ils ont été traités.  13. Un contact est disponible 24 heures sur 24 pour les urgences. |  |  |  |
|  | D.4.b. Le membre de LC tiendra à jour les dossiers des familles d’accueil contenant, au moins, pour chaque famille ce qui suit.  les dossiers des inspections :  - la date;  - l’inspecteur;  - la liste de vérification de l’inspection;  - le résultat, ainsi que les critères d’acceptation ou de rejet de l’hébergement.   1. des vérifications à jour du casier judiciaire pour chaque occupant, du domicile de la famille d’accueil, âgé de 18 ans ou plus; 2. des formulaires d’évaluation ou de rétroactions des étudiants ou un résumé de ceux-ci; 3. 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. | Avez-vous des dossiers de familles d’accueil pour l’enregistrement des inspections de la famille, afin de prendre en note :  - la date,  - le nom de la personne qui a interviewé la famille;  - la raison pour laquelle ils ont été acceptés ou rejetés?  - tenez-vous des registres des plaintes et de leur règlement?  - commentaires des étudiants et évaluations de la famille. |  |  |  |
| **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. | Avez-vous un programme et un manuel de politique pour les étudiants de 15 ans ou moins? |  |  |  |
|  | Autres précisions  **D.5a** Le membre de LC identifie clairement une personne ou un service responsable des étudiants âgés de 15 ans ou moins. | Y a-t-il une personne en particulier qui est responsable des étudiants de 15 ans ou moins?  Qui est-ce? |  |  |  |
|  | **D.5b** Le membre de LC identifie clairement les tâches et les responsabilités de la ou des personnes susmentionnées par écrit. | Y a-t-il une description de travail pour la personne responsable des étudiants de 15 ans ou moins? |  |  |  |
|  | **D.5c** Le membre de LC s’assure que les employés qui travaillent avec des étudiants de 15 ans ou moins ont subi une vérification du casier judiciaire. Un dossier de la vérification sera conservé dans le dossier de l’employé et doit être mis à jour tous les 5 ans. | Vérifier les dossiers des employés pour les VCJ et s'assurer qu'ils ont été mis à jour au cours des cinq dernières années.  Vous assurez-vous que les politiques écrites concernant les étudiants de 15 ans ou moins sont connues du membre du personnel qui en est responsable?  De quelle façon? |  |  |  |
|  | **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. | Les personnes responsables des étudiants de 15 ans ou moins sont‑elles informées de ces trois règles et stratégies énoncées?  De quelle façon?  Examiner la feuille de présence en salle de classe ou de participation aux excursions et activités approuvées pour s’assurer qu’il y a au moins 1 enseignant pour 15 étudiants. |  |  |  |
|  | **D.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.  Les coordonnées du tuteur responsable sont incluses.  **5G. La politique du membre de LC sur l’intimidation actuelle ou perçue ou l’abus est clairement documentée et communiquée aux étudiants.** | Demander de voir la carte d’identité des étudiants.  Quels sont les renseignements sur la pièce d’identité?  Mis à part la politique par écrit sur l’intimidation et l’abus, cette politique est-elle communiquée verbalement aux étudiants? |  |  |  |
| E  **E.1 Éducation et formation** | **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. | Vérifier les normes de compétences de TOUS enseignants et du personnel de l’école, qui n’ont pas été vérifiées antérieurement par un vérificateur de LC et n’ont pas été soumises par courriel au vérificateur avant la vérification.  Savez-vous qu’il existe un « modèle de lettre d’équivalence de stage » si votre enseignant ne compte pas un stage de 20 heures. |  |  |  |
|  | **E.1c** Un processus d’orientation et de surveillance des nouveaux enseignants permet d’assurer la prestation cohérente et conforme aux normes des programmes. | Avez-vous un processus d’orientation et de surveillance des nouveaux enseignants?  Veuillez le décrire. |  |  |  |
| **E.2 Compétence linguistique** | Les enseignants sont en mesure de démontrer leur maîtrise de la langue enseignée. | Vérifier la maîtrise de la langue dans des groupes de discussion avec les enseignants. Soyez conscient de différentes compétences telles que parler, écouter, ainsi que la précision et la fluidité. |  |  |  |
| **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. | Vérifier la sensibilité et les connaissances interculturelles dans les groupes de discussion avec les enseignants.  Est-ce que des séances de formation particulières sont offertes à propos de la communication et des questions interculturelles? |  |  |  |
| **E.4 Évaluations du rendement** | Le 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. | À quelle fréquence les évaluations du rendement sont-elles effectuées?  Des sondages pour les étudiants à propos des enseignants sont-ils requis et mis en œuvre? |  |  |  |
|  | Autres précisions  **E.4a** Les enseignants sont évalués par les étudiants à la fin de chaque période d’étude et les dossiers sont tenus à jour sur les résultats de l’évaluation. | Vérifier la fréquence des évaluations des étudiants. |  |  |  |
|  | ***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.* | Comment les nouveaux enseignants et les enseignants occasionnels sont-ils évalués? |  |  |  |
| **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. | Avez-vous accès à des occasions de perfectionnement professionnel par l’entremise de l’école?  Qu’est-ce qui est offert? |  |  |  |
| **F**  **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 au besoin.  . | Avez-vous participé à une révision du programme d’études?  Quel a été le processus? |  |  |  |
| **F.5 Évaluation et placement** | Des méthodes reconnues d’évaluation et des tests de placement sont employés pour s’assurer que tous les étudiants se retrouvent dans un milieu d’enseignement et d’apprentissage efficace. | Faites-vous un test de classement à l’école pour déterminer les niveaux des étudiants? |  |  |  |
| **F.6 Niveaux** | Il existe différents niveaux de compétence utilisés en vue d’un placement approprié. | Combien y a-t-il de niveaux?  Trouvez-vous que ces niveaux ou cours sont bien définis?  Est-ce que l’articulation entre les cours et les niveaux est satisfaisante? |  |  |  |
| **F.7 Dossiers et rapports scolaires** | Les progrès des étudiants sont régulièrement évalués et consignés dans des dossiers exacts et à jour.  À la fin de chaque session d’études, les étudiants reçoivent un rapport final de leurs résultats. | Des rapports de progrès des étudiants sont-ils produits?  L’étudiant obtient-il un rapport final? |  |  |  |
| **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.  . | Pensez-vous qu’il y a suffisamment de ressources à jour pour les étudiants et les enseignants?  Avez-vous une bibliothèque accessible aux étudiants et aux enseignants? |  |  |  |
|  | Autres précisions   * Voir la précision au point F.3a |  |  |  |  |
| **F.9 Excursions** | Le programme d’études inclut 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. | Y a-t-il des activités ou des projets scolaires offerts à l’extérieur de la salle de classe?  Si ce n’est pas le cas, pourquoi?  Décrire ce qui pourrait être inclus dans les excursions scolaires.  Y a-t-il des politiques établies pour les excursions scolaires (p, ex., la signature du registre de sortie, les approbations, les discussions avant et après l’excursion, etc.)?  - Décrire le matériel supplémentaire disponible pour les excursions scolaires. |  |  |  |
|  | Autres précisions   * Voir la précision au point D.3 | Les étudiants sont-ils couverts par une assurance lors d’excursions scolaires?  Y a-t-il un coût supplémentaire pour les étudiants et en sont-ils informés à l’avance?  Des ratios de surveillance sont-ils en place, en particulier pour les étudiants âgés de 15 ans ou moins. |  |  |  |
| **G**  **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. | Le personnel de marketing et les agents de recrutement (qu’ils soient employés ou contractuels) connaissent-ils le Code de conduite de Langues Canada?  . |  |  |  |
| **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. | Passez en revue comment :  a. les agents sont sélectionnés/ approuvés;  b. le rendement de l’agent est surveillé et le mauvais rendement est traité;  c. à quelle fréquence les agents sont-ils visités;  d. les agents sont informés des changements à mesure qu’ils se produisent. |  |  |  |
| **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 le membre de LC. | | | | |
|  | Autres précisions  G.3.a 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.3.b Il existe une procédure de mise à jour du matériel publicitaire qui tient compte des changements à mesure qu’ils se produisent. | Y a-t-il des programmes ou des services décrits dans la brochure qui ne sont pas actuellement offerts? Veuillez les décrire.  Comment les documents sont-ils mis à jour? À quelle fréquence? |  |  |  |
| **H**  **H.1 Aperçu** | Le membre de LC veille à ce que tous les programmes et services précisés dans son matériel publicitaire soient efficacement 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. | Êtes-vous un membre à part entière de LC?  Depuis combien de temps fonctionnez-vous en tant qu’école de langues?  Faites-vous une demande d’adhésion comme membre débutant?  Depuis combien de temps êtes-vous en activité? |  |  |  |
| 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. | Obtenez-vous du soutien d’un établissement mère?  Dans l’affirmative, où vous situez-vous dans l’établissement et à qui rendez-vous compte?  ***Quel*** soutien est fourni par un établissement mère. |  |  |  |
| **H.3 Leadership** | Le programme de langues 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. | L’organigramme est-il à la disposition de tout le personnel? |  |  |  |
|  | H.3b Les principales responsabilités du responsable du personnel enseignant concernent le bon fonctionnement du programme de langues. | Le responsable du personnel enseignant est-il la principale personne responsable du programme de langues? |  |  |  |
|  | **H.3c** Le responsable du personnel enseignantpossède 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 | Le directeur de l’école est titulaire d’un diplôme et d’un certificat TESL. |  |  |  |
|  | **L’administration du programme comprend ce qui suit, sans toutefois s’y limiter :**   1. affectations du personnel enseignant; 2. établissement des horaires; 3. placement et dossiers des étudiants; 4. dispositions pour les enseignants suppléants; 5. rapport étudiants-enseignant; 6. politiques relatives aux présences; 7. conception et examen des programmes d’études.   Qui est responsable de ce qui suit :   1. services aux étudiants et soutien non scolaire; 2. marketing et recrutement; 3. ressources matérielles; 4. 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.  Les sections H.4 et H.5 s’appliquent au personnel administratif et enseignant. | | | | |
| **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. | Décrire l’orientation offerte aux nouveaux employés. |  |  |  |
|  | **H.5b** Une procédure est établie pour la surveillance du rendement du personnel. | Décrire comment le rendement du personnel est surveillé.  Y a-t-il une évaluation écrite du rendement? |  |  |  |
|  | **H.5d** Une orientation et un soutien sont offerts pour améliorer le rendement. | Décrivez comment des conseils sont fournis pour améliorer le rendement et si l’examen du rendement présente des possibilités de perfectionnement professionnel. |  |  |  |
|  | **H.5e** Les politiques peuvent être assujetties aux dispositions des conventions collectives en vigueur dans les établissements. | Existe-t-il une convention collective qui régit les examens du rendement? |  |  |  |
| **H.6 Conditions d’emploi** | Les conditions d’emploi doivent être conformes aux règlements des gouvernements fédéraux et provinciaux.  Tous les employés doivent bénéficier de conditions de travail appropriées pour exécuter les tâches qui leur sont confiées. | Est-ce que le gestionnaire a une copie des normes d’emploi?  Le vérificateur vérifie les aires de travail du personnel pour s’assurer qu’elles sont adéquates.  . |  |  |  |
|  | H.6c Les règlements fédéraux et provinciaux se rapportant aux normes de travail sont respectés. | Est-ce que les gestionnaires connaissent bien les règlements fédéraux et provinciaux sur le travail? |  |  |  |
| **H.7 Installations** | Les ressources matérielles du membre de LC sont propices à l’atteinte et la réalisation des objectifs du programme et permettent de répondre aux besoins du personnel et des étudiants. | | | | |
|  | Autres précisions  H.7.a. Les ressources matérielles utilisées par tous les employés :  1. sont conformes à tous les règlements pertinents en matière de sécurité et d’incendies (s’assurer que tout le personnel est au courant de ceux-ci);  2. sont régulièrement nettoyées et entretenues;  3. sont bien éclairées, chauffées et ventilées;  4. tiennent compte de l’espace et des exigences pour le nombre d’étudiants et d’employés;  5. tiennent compte des besoins spéciaux des employés et des étudiants;  6. sont assorties de signalisation bien en vue. | S’informer auprès des enseignants (dans les groupes de discussion avec les enseignants) et de l’administration à propos des règlements en matière de sécurité et d’incendies.  À quelle fréquence le nettoyage est-il effectué?  L’espace est-il bien éclairé, chauffé, ventilé?  Y a-t-il suffisamment d’espace pour le personnel et les étudiants?  Peuvent-ils répondre aux besoins spéciaux du personnel et des étudiants?  Y a-t-il une signalisation bien en vue? |  |  |  |
|  | H.7.b Les membres de LC qui offrent un apprentissage à distance auront en place un système de gestion de l’apprentissage approprié ou un environnement numérique d’apprentissage similaire, qui est adapté à l’objectif. | Vérifier s’il y a un système de gestion de l’apprentissage ou un environnement numérique d’apprentissage en place?  Demander de voir quelques-uns des cours et du matériel auquel les étudiants pourraient avoir accès. Sont-ils adaptés à l’objectif? |  |  |  |
| **H.8 Examen opérationnel** | Le membre de LC établira des procédures pour examiner les processus internes. | Vérifier si on procède régulièrement à un examen des programmes et des services. |  |  |  |
|  | 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 efficacement mis en œuvre, maintenu et conforme aux exigences :   * de la présente norme; * du programme même.   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. | Y a-t-il des vérifications internes annuelles?  Participez-vous au processus?  Recevez-vous une copie de la vérification?  Quelles mesures sont prises pour corriger toute lacune? |  |  |  |
|  | **H.8b. Examen opérationnel**  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. | Vérifiez à quelle fréquence l’examen est effectué.  Est-ce qu’on examine tous les aspects à la fois ou à tour de rôle? |  |  |  |
| **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. | Sous-traitez-vous des parties de vos services? Lesquelles?  Qui est responsable de la préparation du contrat pour les fournisseurs?  Savez-vous que vous êtes responsable de vous assurer que l’entrepreneur doit respecter toutes les normes de LC?  Comment évaluez-vous les services fournis par l’entrepreneur pour en assurer la conformité? |  |  |  |
| **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. | | | | | |

|  |
| --- |
| **PROBLÈMES CERNÉS PAR LE VÉRIFICATEUR à la suite de l’examen sur place** |
| **SUGGESTIONS DU VÉRIFICATEUR À PROPOS DES AMÉLIORATIONS POSSIBLES à la suite de l’examen sur place** |