

Liste de contrôle de la demande d'accréditation en matière de formation en vue de la délivrance du permis dans le secteur du courtage hypothécaire et de l'administration de prêts hypothécaires

Veillez utiliser cette liste de contrôle pour vous assurer que l'ensemble des normes et des documents sont inclus dans le dossier de présentation.

Remarque : Les normes essentielles sont indiquées et elles nécessitent que des documents précis soient présentés.

Infrastructure

	OUI?	NOTES
1.1		
<p>Les installations de formation doivent respecter les exigences législatives provinciales et fédérales pertinentes relatives à l'immeuble, à la protection contre les incendies, à l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap et en matière de santé et de sécurité.</p> <p>Seuil</p> <p>Les exigences législatives minimales provinciales et fédérales suivantes doivent être respectées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sorties de secours • installations sanitaires • entrées et sorties • température, ventilation et éclairage des installations 	<input type="checkbox"/>	

De plus :

- Il doit y avoir des sièges pour tous les apprenants.
- Les installations doivent être équipées de diverses technologies pour appuyer l'apprentissage.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

1.2 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les fournisseurs doivent avoir un système de gestion de l'administration et de la prestation des cours. Le système doit être à jour, sécurisé, fiable et extensible. Il peut s'agir d'un système de gestion de l'apprentissage (SGA) ou d'un système équivalent.

Seuil

Les fournisseurs ont recours à un SGA ou à un système équivalent pour gérer les cours offerts, y compris des cours en personne et en ligne. Le SGA ou le système équivalent devrait comprendre des fonctions permettant aux fournisseurs de faire ce qui suit :

- inscrire des apprenants;
- consigner les coordonnées des apprenants et l'information démographique les concernant;
- suivre la progression des apprenants au fil du cours et des programmes;
- consigner les notes des apprenants aux examens.

Documentation



Description détaillée des fonctions du SGA ou du système équivalent du fournisseur et de la manière dont il répond aux exigences minimales et contribue à un apprentissage efficace.

1.3 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les fournisseurs doivent appliquer des lignes directrices claires et transparentes relativement à la sélection, à la formation, à la supervision et à l'évaluation des animateurs.



Seuil

- Les fournisseurs doivent avoir des descriptions documentées des postes d'animateur.
- Les fournisseurs doivent avoir des méthodes documentées relativement à l'orientation, à la supervision et à l'évaluation des animateurs.
- Des membres du personnel du fournisseur détenant des qualifications et une expérience pertinentes en matière d'enseignement doivent superviser les animateurs.
- Les fournisseurs doivent produire les horaires des animateurs et s'assurer de disposer de suffisamment d'animateurs pour donner les cours prévus, avant le début des cours.

Documentation

Descriptions de poste des animateurs.



- | | |
|--|--------------------------|
| Politiques du fournisseur relativement à la sélection, à l'orientation, à la supervision et à l'évaluation des animateurs. | <input type="checkbox"/> |
| Curriculum vitae des animateurs. | <input type="checkbox"/> |
| Résumé de la rétroaction sur les animateurs. | <input type="checkbox"/> |
| Horaires des animateurs. | <input type="checkbox"/> |
| Qualifications du personnel du fournisseur chargé de la supervision des animateurs. | <input type="checkbox"/> |

1.4

- | | |
|--|--------------------------|
| Les fournisseurs doivent disposer d'un code de conduite des animateurs et exiger que les animateurs y consentent et le respectent. | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|

Seuil

Les animateurs doivent accepter le code de conduite des animateurs du fournisseur de cours et :

- divulguer tout conflit d'intérêts réel ou perçu et retirer les conflits déclarés ou y mettre fin;
- prendre des mesures raisonnables pour assurer la confidentialité des renseignements sur les apprenants ou le fournisseur;
- agir de manière cordiale et professionnelle (p. ex., éviter le sarcasme, les critiques, les commentaires désobligeants);
- signaler toute conduite inappropriée des apprenants.

Les animateurs ne doivent PAS :

- donner le même cours pour plus d'un fournisseur;
- procéder à du recrutement ou encore solliciter ou encourager des activités commerciales pendant l'animation d'un cours approuvé (ils peuvent mentionner l'entreprise pour laquelle ils travaillent);
- faire preuve de discrimination ou de favoritisme envers les apprenants.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

1.5

Les instructeurs doivent connaître en profondeur le sujet du cours et être qualifiés pour l'enseigner à des adultes, particulièrement en matière d'enseignement et d'animation.

Seuil

Les instructeurs doivent :

- détenir un permis de courtier hypothécaire valide;
- posséder au moins deux ans d'expérience en courtage hypothécaire.

Les instructeurs doivent avoir :

- réussi un cours d'enseignement aux adultes et au moins deux ans d'expérience en enseignement ou en animation auprès d'adultes;
- obtenu une accréditation de Certified Training Professional (CTP) de l'Institute for Performance and Learning.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

1.6

Dans le cas des cours de groupe en ligne, les instructeurs doivent être qualifiés pour l'animation de ces cours.

Seuil

Les instructeurs doivent être titulaires d'une accréditation ou avoir réussi un cours sur l'enseignement en ligne.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

1.7

Les programmes approuvés doivent être financés adéquatement.

Seuil

Les fournisseurs doivent démontrer qu'ils disposent de ressources suffisantes pour assurer la prestation du cours pendant l'année ou le cycle d'inscription en cours.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

Administration des cours

	OUI?	NOTES
2.1		
<p>Les fournisseurs doivent s'assurer que les descriptions de cours sont à jour, claires, exactes, complètes et facilement accessibles et qu'elles ne contiennent pas de fausses déclarations.</p> <p>Seuil</p> <p>Les aperçus de cours doivent indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le public cible • les prérequis • la durée • les exigences de réussite • la langue dans laquelle le cours est donné • les exigences de formation en vue de la délivrance du permis que le cours permet d'obtenir et celles qui sont requises pour suivre le cours <p>Les fournisseurs doivent utiliser uniquement la terminologie approuvée par l'autorité de réglementation pour décrire le statut de cours « accrédité ».</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>Documentation</p> <p>Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.</p>	<input type="checkbox"/>	

2.2

Les fournisseurs doivent adopter des processus d'inscription qui sont clairs, transparents, justes, facilement accessibles et offrant les adaptations pertinentes aux personnes ayant un handicap.

Seuil

Les politiques et procédures du fournisseur doivent être clairement écrites en langage simple et se trouver sur son site Web.

Les politiques et procédures d'inscription doivent prévoir des adaptations pour les personnes ayant un handicap, conformément à la législation pertinente dans la province ou le territoire où le fournisseur exerce ses activités.

Les politiques d'inscription du fournisseur doivent obliger les apprenants à accepter le code de conduite des apprenants.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

2.3 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les fournisseurs doivent avoir un code de conduite des apprenants et exiger que les apprenants acceptent de s'y conformer lorsqu'ils s'inscrivent à un cours.

Seuil

Le fournisseur doit disposer d'un code de conduite des apprenants et exiger que les apprenants y consentent et le respectent.

Le code de conduite des apprenants doit les obliger à :

- participer activement à leur formation et déployer des efforts pour acquérir les connaissances et développer les compétences visées dans les résultats d'apprentissage énumérés pour ce cours ou ce programme;
- se comporter de manière honnête, intègre et respectueuse;
- se comporter d'une manière qui ne nuit pas à l'intégrité, à l'efficacité et à l'efficience de tout aspect de la formation donnée par le fournisseur ou du devoir de l'autorité de réglementation de veiller à ce que seules des personnes compétentes reçoivent un permis.

De plus, les apprenants peuvent :

- aider d'autres apprenants lorsque cette aide les fait participer au processus d'apprentissage et leur permet d'acquérir de manière honnête des connaissances et compétences.

L'apprenant peut reconnaître activement le code de conduite des apprenants soit par écrit, en cliquant sur la case d'acceptation en ligne ou d'une autre manière proactive.

Documentation

Politique d'inscription décrivant l'exigence que les apprenants respectent le code de conduite des apprenants.

Code de conduite des apprenants.

2.4 Cette norme ne s'applique pas en Ontario.

Les fournisseurs doivent uniquement accepter l'inscription à un cours approuvé d'apprenants possédant une éducation secondaire ou l'équivalent et la maîtrise suffisante de la langue dans laquelle le cours est donné (anglais ou français, selon le territoire pertinent).

Seuil

Les apprenants doivent :

- avoir un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent, maîtriser suffisamment la langue dans laquelle le cours est donné et avoir atteint l'âge de la majorité dans la province pertinente.

Le fournisseur doit recevoir les documents confirmant la formation et la preuve de maîtrise de la langue directement de l'organisme qui les délivre (p. ex., l'école secondaire, l'université, le comité d'évaluation ou une autre organisation compétente).

Les fournisseurs doivent être en mesure d'obtenir la traduction d'un examen dans « l'autre » langue officielle (non pas la langue d'enseignement courante).

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

2.5 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les fournisseurs doivent noter et consigner l'assiduité des apprenants aux cours approuvés.

Seuil

Tenue de dossiers générale :

- Les fournisseurs doivent avoir des politiques de tenue de dossiers écrites décrivant les dossiers qui doivent être conservés (p. ex., l'assiduité au cours des apprenants), pendant combien de temps, où et dans quel format ils doivent l'être.

Les dossiers doivent être conservés :

- d'une manière sécurisée (p. ex., uniquement accessibles aux personnes autorisées, conformément à la politique de confidentialité du fournisseur); pendant un nombre minimal d'années, selon ce qu'exige l'autorité de réglementation régissant le fournisseur (p. ex., quatre ans).

Dossiers d'assiduité :

- Dans le cas des cours en personne, il faut conserver la feuille de présence signée et la vérification des évaluations pendant le cours et à la fin.

Dans le cas des cours en ligne, il faut vérifier le temps d'activité en ligne ainsi que les évaluations pendant le cours et à la fin.

Documentation

- Politique de tenue de dossiers écrite.
- Politique de confidentialité du fournisseur.
- Feuilles de présence du cours.
- Dossier d'activité en ligne.

2.6 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les fournisseurs doivent remettre aux personnes qui ont réussi le cours la confirmation de cette réussite dans les plus brefs délais.

Seuil

Tenue de dossiers générale :

- Les fournisseurs doivent avoir une politique de tenue de dossiers écrite décrivant les dossiers qui doivent être conservés (p. ex., la réussite du cours par les apprenants), pendant combien de temps, où et dans quel format ils doivent l'être. La politique doit comprendre des lignes directrices sur la déclaration de la réussite du cours conformément à la politique de confidentialité du fournisseur.

Les dossiers doivent être conservés :

- d'une manière sécurisée (p. ex., uniquement accessibles aux personnes autorisées, conformément à la politique de confidentialité du fournisseur) pendant un nombre minimal d'années, selon ce qui est exigé dans le territoire où le fournisseur exerce ses activités (p. ex., quatre ans).

Dossiers sur la réussite du cours :

- Les fournisseurs doivent produire un certificat attestant la réussite du cours, une lettre de félicitations ou un autre document. Peu importe sa forme, le document doit mentionner le nom du diplômé, du fournisseur et du cours, la date à laquelle le cours a été réussi et le lieu où le cours a été donné (le cas échéant).
- Les fournisseurs doivent transmettre la confirmation de la réussite du cours dans les 10 jours ouvrables de cette réussite (au diplômé et à l'autorité de réglementation).

Documentation

Politique de tenue de dossiers écrite, y compris les procédures de déclaration de réussite de cours.

Exemple de certificat de réussite, de lettre de félicitations ou d'un autre document de ce genre.

Acceptation écrite que le fournisseur transmettra à l'autorité de réglementation les dossiers demandés dans les plus brefs délais (si cette exigence ne se trouve pas dans la lettre ou la demande d'accréditation).

Politique de confidentialité du fournisseur.

2.7

Les fournisseurs doivent conserver des dossiers exacts, à jour et complets au sujet de l'élaboration et de la prestation d'un cours approuvé (y compris les documents d'élaboration détaillée initiaux et les mises à jour ou modifications apportées par la suite au cours).

Seuil

Toutes les modifications de cours doivent être documentées.

Les modifications visant les exigences réglementaires qui ont une incidence sur les activités de courtage hypothécaire doivent être prises en compte immédiatement dans les cours approuvés.

L'autorité de réglementation doit approuver toutes les modifications majeures apportées aux cours avant leur mise en œuvre. La modification et l'approbation réglementaire doivent être consignées dans le dossier du cours.

Les dossiers des cours doivent être conservés pendant un nombre minimal d'années selon les exigences de tenue de dossiers de l'autorité de réglementation (p. ex., quatre ans).

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

2.8

Les fournisseurs doivent répondre dans les plus brefs délais aux demandes d'aide des apprenants en cas de problèmes techniques, aux questions des apprenants sur le sujet du cours et aux plaintes relativement à la prestation du cours.



Seuil

Les coordonnées du fournisseur, notamment un numéro de téléphone et une adresse courriel, doivent être faciles à trouver sur son site Web et dans les documents de marketing du cours (p. ex., page « Nous joindre » ou coordonnées du service à la clientèle).

La description du processus de traitement des plaintes du fournisseur doit être facilement accessible.

Le fournisseur doit documenter toutes les plaintes d'apprenants (et d'animateurs) et leur règlement. Cette documentation doit être conservée pendant le nombre d'années minimal exigé pour la tenue de dossiers dans le territoire où le fournisseur exerce ses activités (p. ex., quatre ans). Voir la norme 2.4.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.



2.9 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les fournisseurs doivent transmettre des statistiques et des rapports sur le cours pour chaque prestation d'un cours approuvé à l'autorité de réglementation pertinente.

Seuil

Pour chaque prestation d'un cours, les fournisseurs doivent transmettre l'information suivante au cours des 30 jours ouvrables après la fin du cours :

- les données démographiques sur les apprenants;
- la liste des apprenants qui ont suivi le cours et leur note;
- le taux d'achèvement du cours (c.-à-d. le nombre d'apprenants qui terminent le cours par rapport au nombre total d'apprenants inscrits au cours);
- le taux de réussite de l'examen (c.-à-d. le nombre d'apprenants qui réussissent l'examen par rapport au nombre total d'apprenants qui l'ont subi);
- le nombre de reprises de l'examen;
- le résumé des évaluations du cours.

Les fournisseurs doivent transmettre à l'autorité de réglementation le résumé des modifications apportées au cours chaque année.

Toutes les modifications importantes apportées à un cours doivent être approuvées par l'autorité de réglementation avant leur mise en œuvre.

Documentation

Résumé des statistiques du cours et les rapports requis dans la colonne Seuil.

Notes sur les modifications prévues au cours.

2.10

Les fournisseurs doivent permettre aux représentants de l'autorité de réglementation d'accéder aux cours approuvés, et accéder aux requêtes de l'autorité de réglementation de faire des audits sur la prestation du cours.

Seuil

Les fournisseurs doivent permettre aux représentants de l'autorité de réglementation de participer au cours approuvé, sans frais.

Les fournisseurs doivent répondre aux demandes de l'autorité de réglementation aussitôt que possible.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

2.11

Les fournisseurs doivent signaler toute infraction à leur code de conduite par les apprenants et les animateurs à l'autorité de réglementation pertinente.

Seuil

Les fournisseurs doivent signaler les incidents suivants :

- déclaration trompeuse – p. ex., une tierce partie se fait passer pour l'apprenant inscrit pour suivre le cours en ligne ou subir un examen pour l'apprenant inscrit, les documents confirmant le diplôme d'études secondaires de l'apprenant ou ses compétences linguistiques sont faux, les antécédents ou les qualifications de l'animateur sont faux;
- tricherie – p. ex., une tierce partie se fait passer pour l'apprenant inscrit pour suivre le cours en ligne ou subir un examen pour l'apprenant inscrit, l'apprenant utilise des notes pour tricher pendant un examen;

Seuil

Les fournisseurs doivent signaler les incidents suivants :

- déclaration trompeuse – p. ex., une tierce partie se fait passer pour l'apprenant inscrit pour suivre le cours en ligne ou subir un examen pour l'apprenant inscrit, les documents confirmant le diplôme d'études secondaires de l'apprenant ou ses compétences linguistiques sont faux, les antécédents ou les qualifications de l'animateur sont faux;
- tricherie – p. ex., une tierce partie se fait passer pour l'apprenant inscrit pour suivre le cours en ligne ou subir un examen pour l'apprenant inscrit, l'apprenant utilise des notes pour tricher pendant un examen;
- manque de professionnalisme – p. ex., l'animateur procède à du recrutement ou encore sollicite ou encourage des activités commerciales auprès des apprenants pendant la prestation du cours, manque constamment de préparation pour le cours (en ligne ou en classe) ou compromet l'intégrité de l'examen;
- interactions irrespectueuses – p. ex., les apprenants ou les animateurs ont un comportement perturbateur ou menaçant ou ont les facultés affaiblies pendant le cours.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

Curriculum / programme de cours

	Oui?	NOTES
3.1		
<p>Les résultats attendus du cours doivent être harmonisés aux compétences exigées par le CCARCH.</p> <p>Seuil</p> <p>Les cours approuvés mentionnent les résultats attendus.</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>Documentation</p> <p>Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.</p>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Cette norme exige la présentation de tous les documents.		
<p>Les objectifs d'apprentissage sont documentés et harmonisés aux résultats attendus et aux compétences exigées par le CCARCH et ils énoncent clairement le niveau pertinent d'apprentissage.</p> <p>Seuil</p> <p>Il y a au moins un résultat du niveau de l'application pour chaque résultat attendu.</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>Documentation</p> <p>Liste des objectifs d'apprentissage indiquant le niveau d'acquisition des connaissances pertinent.</p>	<input type="checkbox"/>	

3.3 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les objectifs d'apprentissage sont décrits d'une manière à pouvoir être démontrés et mesurés.

Seuil

Les objectifs d'apprentissage comprennent un résultat observable, une condition et une norme pour chaque objectif au niveau de l'analyse, de la synthèse ou de l'évaluation.

Documentation

Liste des objectifs du cours.

3.4

Les sujets des cours sont organisés de manière logique en fonction des résultats attendus et des objectifs d'apprentissage associés correspondant à des modules et à des unités pour faciliter l'apprentissage.

Seuil

La description du cours suit la taxonomie de Bloom et illustre la progression du cours et la logique sous-jacente.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.5

Les divisions du cours et sa durée favorisent la participation des apprenants.

Seuil

- Les cours en classe comprennent une pause toutes les 1,5 à 2 heures.
- Les cours de groupe en ligne sont d'une durée maximale d'une heure à la fois.
- L'apprentissage en ligne permet à l'apprenant de placer un « signet » pour marquer sa progression.
- L'apprentissage en ligne indique la durée estimée pour permettre aux apprenants de planifier leur apprentissage.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.6 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

L'élaboration et les activités du cours appuient l'achèvement et l'évaluation des objectifs d'apprentissage.

Seuil

Chaque activité d'apprentissage appuie directement un objectif d'apprentissage.

Documentation

Plan de cours démontrant les modules et unités liés à des objectifs d'apprentissage précis.

3.7

Le plan de cours comprend des activités favorisant la participation des apprenants et leur donnant l'occasion de maîtriser les concepts appris.

Seuil

Dans le cas des cours en classe, environ 30 % du temps est consacré à la présentation du contenu par l'animateur et environ 70 %, aux activités d'apprentissage.

L'apprentissage en ligne comprend des interactions avec l'apprenant pour chaque concept appris.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.8 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Dans le contexte d'un cours de groupe en ligne, le plan de cours comprend diverses activités favorisant la participation des apprenants et leur donnant l'occasion de maîtriser les concepts appris.

Seuil

Au moins trois outils technologiques doivent être utilisés dans chaque session (p. ex., fenêtre de clavardage, tableau blanc, salle d'atelier et sondage).

Documentation

Plans détaillés de cours en ligne et de leçons.

3.9

Dans le cas des cours de groupe en ligne, le plan de cours prévoit la présence d'un animateur et d'un producteur pour animer le cours.

Seuil

Une personne agissant à titre d'animateur et un producteur pour les cours de groupe en ligne.

Le fait d'avoir un producteur distinct est facultatif.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.10

Les cours doivent respecter les droits de la personne et accommoder les personnes ayant un handicap, conformément aux lois pertinentes de chaque territoire.

Seuil

Le cours est conforme aux lois applicables de la province ou du territoire.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.11

L'évaluation du cours ou les formulaires de rétroaction sont donnés aux apprenants à la fin de chaque cours.

Seuil

Formulaires d'évaluation remis aux apprenants à la fin de tous les cours dans la semaine suivant la fin du cours.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.12

Le matériel du cours doit suivre les principes d’instruction écrite et de graphisme axés sur les pratiques exemplaires du secteur.

Seuil

Le matériel est écrit dans un langage commercial clair.

Les principes de graphisme respectent l’image du fournisseur et son guide de style et tirent parti des graphiques et de la conception visuelle.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.13 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Le matériel de l’animateur indique comment favoriser la réussite et l’évaluation des objectifs d’apprentissage.

Seuil

Un guide de l’animateur comprenant :

- des estimations du temps consacré aux activités;
- des instructions sur la préparation des grandes activités;
- des exemples de questions de discussion et les réponses possibles dans le cadre des grandes activités.
- Un script pour faciliter les liens et transitions.

Documentation

Guide de l'animateur

3.14

Outils audio, vidéo et visuels appuyant les objectifs d'apprentissage.

Seuil

Tous les outils visuels favorisent l'apprentissage, et :

- l'audio est clair et facile à entendre;
- les images vidéo sont claires et l'audio est facile à entendre;
- les outils visuels, comme les images et les graphiques, ne sont pas flous et respectent les principes de graphisme;
- les outils visuels ne contreviennent pas aux lois sur le droit d'auteur.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.15

Dans le cas de l'apprentissage en ligne et des cours de groupe en ligne, la technologie fonctionne sans interruption et sans problème de réseau.

Seuil

L'apprentissage en ligne peut être réalisé sans interruption.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.16

Dans le cas de l'apprentissage en ligne, la navigation est intuitive et appuie les principes de conception pédagogique.

Seuil

Texte d'instructions sur la navigation minimale ou absent.

Instructions ou commentaires informant les apprenants lorsqu'ils tentent une action qui ne peut être effectuée.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.17

Le mode de prestation du cours favorise l'atteinte des objectifs d'apprentissage.

Seuil

Le mode de prestation permet la réalisation d'activités qui respectent les objectifs d'apprentissage.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.18 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Dans le cas des cours de groupe (en personne et en ligne), l'animateur anime le cours de la manière dont il a été préparé.

Seuil

- Processus d'intégration des animateurs.
- Matériel détaillé de l'animateur, comme un guide de l'animateur.

Un audit initial non annoncé au cours des six premiers mois et, si le premier audit ne révèle pas de problème, des audits non annoncés tous les deux ans par la suite. Si l'animateur reçoit des plaintes des apprenants avant le premier audit, un autre audit pourrait devoir être mené pendant cette période de deux ans.

Documentation

Processus d'intégration.

Matériel de l'animateur.

Plan de cours détaillé et documents de préparation.

3.19

Dans le cas des cours de groupe (en personne et en ligne), l'animateur crée un environnement favorisant l'apprentissage.

Seuil

Des formulaires d'évaluation du cours comprenant des questions sur l'animateur :

- connaissances et crédibilité;
- capacité de gérer les dynamiques avec les apprenants et le groupe;
- équilibre entre la présentation de l'information et le temps accordé pour la pratique.

En moyenne, les animateurs obtiennent des notes de 80 % ou plus pour quatre cours.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

3.20 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les modes d'évaluation pendant le cours sont pertinents pour le niveau des objectifs d'apprentissage.

Seuil

Il y a au moins un objectif d'apprentissage et une évaluation du niveau de l'application pour chaque résultat attendu.

Documentation

Plan détaillé de cours ou de leçons.

Examen portant sur le cours

OUI? NOTES

4.1 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Tous les cours doivent comporter un examen final écrit respectant les normes présentées dans ce document.

Seuil

Le fournisseur doit présenter un examen dont la longueur et la qualité sont suffisantes pour répondre aux normes décrites dans le présent document.

Documentation

Le fournisseur soumet toute la documentation nommée dans le présent document en vue de l'examen de l'autorité de réglementation ou de l'évaluateur qu'il désigne.

4.2

Un plan de test est créé en fonction des compétences exigées par le CCARCH.

Seuil

Plan démontrant la manière dont toutes les compétences sont évaluées au fil du temps.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.3

La répartition des notes de l'examen et du contenu dans un domaine de compétence est fondée sur l'importance relative d'une compétence, la fréquence à laquelle elle est utilisée dans la pratique et la capacité d'évaluer la compétence à l'aide d'un examen écrit.

Seuil

Les compétences essentielles et importantes sont vérifiées à chaque examen et on accorde de manière proportionnelle plus de poids aux compétences essentielles.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.4 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Un cycle d'examens défini vérifie toutes les compétences essentielles et importantes. Un « cycle d'examens » est une série d'examens comportant des questions différentes sur une période définie.

Seuil

Preuve que toutes les compétences vérifiables seront et ont été évaluées.

Documentation

Plans d'examen – prévus et réels.

4.5 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les auteurs de chaque élément ont des titres de compétence démontrant qu'ils sont en mesure de rédiger des examens significatifs.

Seuil

Les curriculum vitae des auteurs des éléments sont recueillis, évalués et conservés.

Documentation

Preuve de la capacité (p. ex., preuve d'expérience professionnelle et de préparation académique).

4.6

Les auteurs des éléments sont formés à la rédaction de questions appropriées, notamment une formation sur la manière d'éviter les erreurs les plus fréquentes.

Seuil

Création d'au moins trois, et idéalement de cinq questions d'examen sans faute, selon le jugement d'un évaluateur indépendant.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.7

Les questions sont élaborées en fonction du plan d'examen. Une partie indépendante qualifiée examine les questions et **indique le domaine de compétence** sans connaître à l'avance l'intention de l'auteur de la question. Il existe un processus normalisé pour régler les désaccords.

Seuil

Accord d'au moins 75 % relativement à la classification des compétences fondamentales et d'au moins 60 % dans le cas des compétences secondaires.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.8

La **qualité de la question** doit être examinée indépendamment. L'évaluation de la qualité porte sur :

- la structure de la question et l'absence de tout biais. Lorsqu'il y a un grand nombre d'apprenants, l'évaluation de la qualité doit également porter sur l'exactitude de la réponse et la difficulté de la question.

Seuil

Au moins un évaluateur indépendant.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.9

Si le contenu d'un examen est traduit, des mesures appropriées sont prises pour veiller à ce que les deux versions de l'examen soient comparables.

Seuil

Les évaluateurs vérifient si les deux versions de l'examen sont équivalentes en ce qui a trait à la langue et à la structure.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.10

Les questions sont testées avant d'être utilisées dans un examen.

Seuil

Utiliser une méthode approuvée pour vérifier l'examen à l'avance.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.11 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les examens offrent suffisamment d'occasions de notation pour bien évaluer la compétence. Une période de temps adéquate doit être accordée pour répondre aux questions.



Seuil

Examen comportant au moins 50 éléments pendant une période minimale de deux heures. Si l'examen comporte plus de questions ou d'éléments, accorder deux minutes supplémentaires par élément au délai accordé pour terminer l'examen.

Documentation

Plan d'examen et instructions relatives à sa tenue.



4.12

Les examens comportent des questions diversifiées évaluant l'apprentissage et l'assimilation du contenu du cours à différents niveaux.



Seuil

Document décrivant la structure de l'examen dans le plan après l'examen. Le plan après l'examen devrait comprendre le nombre d'éléments fondés sur des cas et le nombre d'éléments exigeant l'assimilation des connaissances liées à plusieurs compétences.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.13

Toutes les personnes qui ont accès aux questions de l'examen ont signé des ententes de confidentialité.

Seuil

Toutes les personnes signent au moins une entente de confidentialité générale.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.14

Des procédures officielles sont en place pour veiller à ce que le contenu de l'examen soit en sécurité avant l'examen.

Seuil

L'accès au contenu de l'examen doit être accordé uniquement aux personnes qui ont vraiment besoin d'y avoir accès.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.15

Des procédures officielles sont en place pour veiller à ce que les réponses des apprenants soient en sécurité après l'examen et jusqu'à la fin du délai accordé pour déposer un appel.

Seuil

L'accès au contenu de l'examen doit être accordé uniquement aux personnes qui ont vraiment besoin d'y avoir accès.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.16 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Des mesures strictes sont en place pour contrer la malhonnêteté et protéger l'intégrité des questions d'examen.

Seuil

Le site devrait être sécurisé pendant les heures précédant la tenue de l'examen. Les apprenants ne savent pas exactement où ils seront assis au moment de leur arrivée. Au moins deux versions de l'examen sont données.

Documentation

Les autorités de réglementation devraient être informées à l'avance des documents et outils, en format papier et électronique, qui seront mis à la disposition des apprenants pendant l'examen.

Document officiel indiquant les procédures utilisées pour contrer la tricherie.

4.17 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

L'identité des apprenants qui se présentent à l'examen à la fin du cours est vérifiée à l'aide d'une pièce d'identité appropriée.

Seuil

L'apprenant doit présenter la preuve de son identité.

Documentation

Idéalement, au moins une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement pour prouver l'identité (p. ex., un passeport ou un permis de conduire), mais la preuve est au gré de l'autorité de réglementation [si les examens ont lieu en personne].

On utilise souvent une procédure comparable, ce qui oblige l'apprenant à avoir une caméra opérationnelle sur son ordinateur [pour les examens en ligne ayant lieu hors des installations du fournisseur de cours].

4.18

Les examens sont tenus dans des lieux tranquilles, bien éclairés et sans distraction.

Seuil

Les lieux où se tiennent les examens font l'objet d'une vérification préalable à des fins de conformité, notamment pour s'assurer que des travaux de construction ou d'autres perturbations ne sont pas prévus au moment où les examens ont lieu.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.19

Des adaptations pertinentes sont offertes aux apprenants ayant des besoins particuliers.

Seuil

Preuve d'un processus raisonnable et de son application.
Liste des documents qu'un apprenant devra présenter pour évaluer son admissibilité à des adaptations.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.20

Des instructions claires sont données avant les examens au sujet des délais, de l'interdiction d'utilisation d'appareils électroniques personnels, des visites aux toilettes, etc.

Seuil

Le guide du surveillant contient des instructions appropriées pour assurer la cohérence du processus.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.21

Les apprenants peuvent poser des questions sur la procédure avant le début de l'examen.

Seuil

Le guide du surveillant contient des instructions appropriées pour assurer la cohérence du processus.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.22

Les irrégularités qui se présentent avant, pendant et immédiatement après la tenue de l'examen sont consignées et signalées. Cela comprend les interruptions causées par l'environnement, la tricherie et toute autre irrégularité.

Seuil

Preuve d'un processus raisonnable et de son application, y compris une politique écrite sur la tricherie remise aux apprenants. Toute irrégularité devrait aussi être signalée immédiatement à l'autorité de réglementation.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.23 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Un processus rigoureux et dûment documenté est en place pour établir la note de passage de l'examen et pour chaque catégorie du contenu.

Seuil

Preuve d'un processus justifiable et uniforme, et justification du choix du seuil de passage.

Documentation

Documentation de la méthode prévue pour fixer le seuil de passage pour l'examen et, si désiré, de chaque grand domaine de compétence.

4.24

Pour les questions à choix multiple et d'autres questions objectives, une procédure est en place pour détecter et rejeter les questions qui ne répondent pas à l'objectif.

Seuil

Statistiques sur les questions indiquant la proportion de bonnes réponses et la proportion pour chaque piège.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.25

Dans le cas des examens où des correcteurs formés doivent évaluer les réponses, des procédures sont en place pour veiller à ce qu'ils soient qualifiés et formés pour accorder des notes similaires à des réponses similaires.

Seuil

Preuve d'un processus efficace et de son application.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.26

Dans le cas des examens devant être corrigés par des correcteurs formés, un échantillon d'examens est corrigé indépendamment par un deuxième correcteur pour assurer la cohérence de la correction. Une procédure est en place pour détecter les « écarts » de correction et pour régler les désaccords.

Seuil

Preuve d'un processus efficace et de son application.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.27

Tous les examens dont la note se trouve près du seuil de passage sont automatiquement corrigés de nouveau pour assurer l'exactitude de la note. Dans le cas de la correction par une machine, cela signifie qu'il faut veiller à ce qu'aucune cause externe n'ait fait en sorte que l'apprenant a échoué ou réussi l'examen.

Seuil

Toutes les sources potentielles raisonnables d'erreurs de notation devraient être éliminées.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.28

Des statistiques descriptives sont évaluées pour chaque question d'examen pour veiller à ce que la question améliore l'exactitude de l'évaluation de la compétence.

Seuil

À tout le moins, cela devrait inclure la proportion des apprenants qui choisissent chaque option de la question ainsi que la proportion des apprenants qui ont donné la bonne réponse.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.29

La fiabilité des notes est déclarée en fonction des meilleures statistiques disponibles et malgré les difficultés liées aux petits échantillons. Pour un examen objectif, il s'agit probablement de la fiabilité en fonction de la constance interne. Dans le cas d'un examen exigeant des correcteurs, cela peut être un accord entre les correcteurs.

Seuil

Toute mesure raisonnable de la fiabilité.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.30

Un processus dûment documenté est en place (p. ex., des questions d'ancrage) pour veiller à ce que les notes soient comparables d'une tenue d'examen à une autre.

Seuil

Preuve d'un processus efficace et de son application.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.31

Si un examen est préparé dans plus d'une langue, un processus doit être en place pour veiller à ce que les questions obtiennent des résultats équivalents dans les deux langues.

Seuil

Preuve d'un processus raisonnable et de son application.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.32

Il existe une preuve de la validité du contenu en fonction de l'élaboration des questions et du processus d'examen.

Seuil

Des éléments probants démontrant que les questions de l'examen correspondent au plan d'examen.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.33 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Une revue périodique est menée pour veiller à ce qu'aucun facteur ne nuise à la réussite de l'examen, par exemple un temps de lecture insuffisant pour les apprenants qui passent l'examen dans leur langue seconde, des interruptions physiques dans certains lieux, etc.



Seuil

Une revue en profondeur est menée régulièrement, conformément aux exigences de l'autorité de réglementation. Il ne devrait pas s'écouler plus de trois ans entre ces revues.

Documentation

Documentation des plans de revue, des revues effectuées, des constatations et des mesures correctives.



4.34

Chaque apprenant reçoit dans les plus brefs délais un avis l'informant s'il a réussi ou raté l'examen. L'avis aux apprenants doit leur expliquer comment interpréter leur note. Lorsqu'ils ont échoué, l'avis doit leur indiquer les recours qui s'offrent à eux.



Seuil

L'avis aux apprenants devrait être transmis au plus tard un mois après la tenue de l'examen. Si l'examen est donné en ligne, l'avis doit être transmis beaucoup plus rapidement. Le fournisseur devrait s'efforcer d'envoyer l'avis aussitôt que possible.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.35

Un processus est en place pour que les apprenants qui ont échoué puissent déposer un appel. Leur rendement est alors revu par une partie impartiale s'il ne s'agit pas d'un examen objectif.

Seuil

Preuve de l'équité et de l'impartialité du processus de revue en théorie et en pratique.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

4.36 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Le fournisseur de l'examen crée et tient à jour une documentation indiquant qu'il respecte les présentes lignes directrices relativement aux processus et aux résultats.

Seuil

Création d'un guide d'examen virtuel comprenant la documentation exigée aux termes des présentes normes. Ce guide peut être en format électronique et utiliser des liens hypertextes pour éviter les dédoublements. La documentation complète devrait pouvoir être consultée pendant une période fixée par l'autorité de réglementation.

Documentation

Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.

Résultats du cours

	OUI?	NOTES
5.1		
<p>Les fournisseurs doivent examiner les taux d'achèvement et de réussite pour chaque prestation d'un cours d'un programme approuvé.</p> <p>Seuil</p> <p>Pour chaque prestation d'un cours approuvé, les fournisseurs doivent conserver un dossier sur les inscriptions et les taux d'achèvement et de réussite des apprenants.</p> <p>Les plans visant à régler les écarts notés par rapport aux taux d'achèvement et de réussite doivent être documentés.</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>Documentation</p> <p>Résumé concernant la manière dont le cours respecte la norme.</p>	<input type="checkbox"/>	

5.2 Cette norme exige la présentation de tous les documents.

Les fournisseurs, et non les animateurs, doivent recueillir, analyser et traiter la rétroaction des apprenants sur le cours.

Seuil

Le fournisseur doit :

- utiliser un formulaire normalisé pour recueillir l'information pour l'évaluation du cours pour chaque prestation du cours;
- demander une évaluation du cours à chaque apprenant, à chaque prestation du cours, obtenir les formulaires d'évaluation d'au moins 30 % des apprenants ou 10 formulaires (si ce nombre est plus élevé) pour chaque cours;
- obtenir la rétroaction des apprenants avant de leur donner la note de leur examen. Les sondages en ligne comprennent un rappel de remplir le sondage dans les trois jours qui suivent. À la fin de la période de trois jours, les notes d'examen peuvent être publiées;
- résumer et conserver un dossier des résultats de l'évaluation pour chaque prestation du cours;
- décrire la manière dont la rétroaction sera prise en compte ou intégrée dans le cours.

Documentation

Copie du ou des formulaires d'évaluation.

Résumé des évaluations pour chaque cours approuvé.

Notes sur les mesures prises ou planifiées du fournisseur en réponse à la rétroaction sur le cours.
