



## **NORMES ET PRÉCISIONS**

### **A: RAISON D'ÊTRE**

La raison d'être des normes de Langues Canada (LC) est de veiller aux meilleurs intérêts des étudiants qui étudient ou comptent étudier le français et (ou) l'anglais au Canada.

### **B: ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

Pour devenir membre de Langues Canada, les programmes doivent se conformer à ses normes et à son Programme d'assurance de la qualité.

Si des étudiants ont des questions relativement au programme d'un membre de Langues Canada et que le programme en question n'est pas en mesure de répondre, les étudiants peuvent adresser leur demande directement à Langues Canada.

#### **Explication de la procédure**

- **B.1a** *Langues Canada vérifie à chaque année si les programmes de langues se sont conformés aux normes.*
- **B.1b** *Les programmes de langues font l'objet de visites sur place à tous les trois ans.*
- **B.1c** *Les étudiants qui ont des préoccupations doivent d'abord communiquer avec le programme de langues.*
- **B.1d** *Le rôle de Langues Canada est de défendre les intérêts de l'étudiant et d'obtenir tous les renseignements voulus pour examiner la question avec l'étudiant et le programme de langues.*
- **B.1e** *S'il n'est pas possible d'y répondre, la question de l'étudiant sera transmise au conseil d'administration de Langues Canada pour qu'il y donne suite conformément aux conditions de la politique de résolution de conflits de Langues*

*Canada. Cette politique doit être affichée et tous les étudiants doivent pouvoir en obtenir copie.*

## **C: ADMISSION DES ÉTUDIANTS**

### **C.1 Inscription**

On peut facilement obtenir des renseignements précis et à jour sur les programmes, les services et les coûts en consultant les documents imprimés et en ligne.

Nous donnons rapidement suite aux demandes de renseignements des futurs étudiants.

Avant de s'inscrire, les étudiants reçoivent un énoncé clair des politiques du programme de langues relativement aux frais et aux remboursements, ainsi qu'une copie de tout contrat requis dans le cadre de ce programme.

### **Autres précisions**

- **C.1a** *Les renseignements donnés sur le programme sont complets et couvrent toutes les options s'y rapportant.*
- **C.1b** *Il existe une procédure pour les réponses. Les programmes peuvent se reporter aux « Lignes directrices sur les meilleures façons de répondre aux questions des étudiants » qui sont établies par Langues Canada.*
- **C.1c** *Le relevé des frais comprend :*
  1. *les frais d'inscription, avec les dates correspondantes;*
  2. *la description des services compris dans les frais d'inscription;*
  3. *les modalités d'inscription et d'annulation, y compris les pénalités financières;*
  4. *des précisions sur les frais supplémentaires, avec mention de ceux qui sont obligatoires ou facultatifs.*

### **C.2 Dossiers**

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

### **Autres précisions**

- **C.2a** *Les dossiers des étudiants sont conservés dans un endroit sûr, dont l'accès est contrôlé.*

- **C.2b** *Il existe une politique écrite sur le traitement des dossiers des étudiants.*
- **C.2c** *Une procédure a été établie pour la mise à jour des dossiers et des personnes-ressources.*

### **C.3 Règlements en matière d'immigration et d'assurance**

Le programme de langues fournit aux étudiants étrangers des renseignements généraux sur les conditions à remplir pour l'immigration, en leur indiquant les services gouvernementaux appropriés ainsi que leurs coordonnées.

Le programme de langues se conforme à la politique et aux règlements de Citoyenneté et Immigration Canada pour les étudiants étrangers.

Le programme de langues s'assure que les étudiants savent qu'il leur incombe de souscrire à une assurance médicale et de la maintenir en vigueur

## **D : SERVICES AUX ÉTUDIANTS**

### **D.1 Orientation**

Dès leur arrivée, le programme de langues offre des séances d'orientation aux étudiants pour leur présenter l'établissement, ses programmes et ses services mais également pour les familiariser à leur nouveau milieu d'étude et à leur vie au Canada.

#### **Autres précisions**

- **D.1a** *L'orientation générale sur les études et la vie au Canada porte, entre autres, sur l'hébergement, les conditions climatiques, les vêtements, la nourriture, les règlements d'immigration, les soins dentaires et médicaux, les déplacements et le transport en commun urbain.*
- **D.1b** *L'orientation scolaire porte notamment sur ce qui suit :*
  1. *les méthodes d'évaluation et de placement;*
  2. *la structure des cours et leurs niveaux;*
  3. *les exigences requises pour passer à un niveau supérieur;*
  4. *la description des cours et leurs objectifs;*
  5. *les critères d'évaluation des cours;*
  6. *les exigences requises pour les certificats et (ou) les diplômes;*
  7. *l'horaire des cours et des programmes;*
  8. *la politique et les consignes en matière d'assiduité et de participation.*
- **D.1c** *L'orientation sur l'établissement et les services compris.*

## D.2.1 Services de soutien

En plus des services d'orientation, le programme de langues offre un vaste éventail de services de soutien aux étudiants pour les aider à comprendre le fonctionnement des programmes dans leur établissement et à s'habituer à la vie au Canada.

### Autres précisions

- **D.2.1a** *Indication claire de la personne ou du département auxquels les étudiants peuvent s'adresser pour obtenir des conseils et du support.*
- **D.2.1b** *En plus des services de soutien à l'interne, il existe des services d'aiguillage pour:*
  1. *les conseils financiers;*
  2. *les conseils juridiques*
  3. *le mentorat;*
  4. *la garde d'enfants;*
  5. *les services médicaux;*
  6. *le logement.*
- **D.2.1c** *L'âge de l'étudiant, les antécédents, les circonstances spéciales et les besoins spéciaux sont pris en considération.*
- **D.2.1d** *Les étudiants peuvent également obtenir des conseils et de l'aide en ce qui concerne :*
  1. *les installations, les services et les commodités des environs;*
  2. *les services bancaires en général;*
  3. *la sécurité personnelle et la protection des objets de valeur ;*
  4. *les personnes avec lesquelles communiquer en cas de problèmes ou de plaintes;*
  5. *les services médicaux et l'assurance individuelle;*
  6. *les lieux du culte;*
  7. *l'application de la loi, notamment en ce qui concerne l'usage de l'alcool, du tabac et des drogues;*
  8. *l'orientation scolaire et la formation ultérieure;*
  9. *des conseils généraux sur l'immigration et les personnes-ressources.*

## D.2.2 Règlement des problèmes

Le programme de langues met à la disposition des étudiants un document sur la marche à suivre pour résoudre les problèmes.

## Autres précisions

- **D.2.2a** *On peut facilement obtenir des exemplaires des politiques relatives à la résolution de problèmes.*
- **D.2.2b** *Il existe une procédure pour répondre aux commentaires, suggestions et plaintes des étudiants.*

## D.3 Activités

Le programme de langues permet aux étudiants d'apprécier la diversité culturelle canadienne en participant à des activités culturelles, sociales et récréatives dans leur milieu selon la langue d'apprentissage.

## Autres précisions

- **D.3a** *Communication régulière du calendrier des événements envisagés.*
- **D.3b** *Précisions sur les frais supplémentaires éventuels pour les activités.*
- **D.3c** *Planification et supervision attentive des activités parrainées par le programme ou l'établissement.*
- **D.3d** *Assurance responsabilité pour les activités du programme. Conditions de supervision et d'assurance responsabilité pour les mineurs.*

## D.4 Hébergement

Si le programme de langues offre des services d'hébergement, ceux-ci font l'objet de directives écrites claires énonçant les règles et modalités d'accueil ou de séjour en résidence.

## Autres précisions

- **D.4a** *Inspection de tous les types d'hébergement disponibles.*
- **D.4b** *Liste des types d'hébergement disponibles fournie sur demande.*
- **D.4c** *La confirmation de l'hébergement comprend :*
  1. *précisions sur le type d'hébergement;*
  2. *description des services fournis;*
  3. *adresse et modes de transport;*
  4. *frais et modalités de paiement;*
  5. *conditions d'annulation, y compris les pénalités;*
  6. *règlement des différends.*

## D.5 Services aux moins de 16 ans

Tout programme de langues qui offre des programmes à des étudiants de 15 ans ou moins doit compter un ensemble complet de politiques et de procédures visant à assurer, en tout temps pendant la durée du programme, la surveillance de ces étudiants ainsi que leur sécurité et leur bien-être.

### Autres précisions

- **D.5a** *Coordonnées de la personne ou du département responsable des étudiants de moins de 16 ans.*
- **D.5b** *Devoirs et responsabilités de la ou des personnes concernées, par écrit.*
- **D.5c** Les employés du programme membre doivent se conformer aux conditions précisées au paragraphe 1 ou 2 ci-dessous et le programme membre doit appliquer le paragraphe 3 :
  1. Les employés qui travaillent avec des étudiants de 15 ans ou moins ont signé une déclaration selon laquelle ils sont aptes à travailler avec de tels étudiants.
  2. Les employés qui travaillent avec des étudiants de 15 ans ou moins ont été soumis à un contrôle de sécurité effectué par la police.
  3. Les règles et stratégies de gestion suivantes :
    - un employé ne peut emmener des étudiants de 15 ans ou moins à un endroit ou une destination autre que l'emplacement habituel du programme sans l'autorisation préalable du surveillant du programme;
    - un employé ne peut être seul, en privé, avec un étudiant de 15 ans ou moins à l'insu et sans l'approbation du surveillant du programme;
    - des consignes claires sont données aux étudiants de 15 ans ou moins sur la façon d'obtenir de l'aide si un membre du personnel du programme les met mal à l'aise.
- **D.5d** *Supervision minimale au niveau 1:15.*
- **D.5e** *Les étudiants de moins de 16 ans reçoivent une carte d'identité dont ils doivent toujours se munir. Les coordonnées de leur protecteur sont incluses.*
- **D.5f** *Il existe une politique sur le taxage et les abus.*

## E : CORPS ENSEIGNANT

## E.1 Éducation et formation

Les enseignants ont des diplômes universitaires, une formation spécialisée et une expérience pertinente dans l'enseignement du français ou de l'anglais langue seconde.

Les enseignants ont reçu une formation exhaustive sur les approches, méthodes et techniques utilisées pour l'enseignement et l'apprentissage d'une langue seconde.

### Autres précisions

- **E.1a** Voici la définition de formation spécialisée :
  - pour les programmes d'anglais, au moins l'accréditation TESL Canada niveau I ou l'équivalent. Une maîtrise d'un programme linguistique appliquée OU une formation spécialisée avec TESL peut être considéré l'équivalent si le diplôme comprend une formation pratique d'une durée minimale de 20 heures dûment indiqué sur le relevé de notes OU une observation directe effectuée au sein du programme où ils sont embauchés.
  - pour les programmes de français, un grade en éducation ou en enseignement du français langue seconde ou un grade avec expérience en enseignement du français langue seconde.
  - pour les programmes d'anglais langue seconde à l'intention des étudiants de moins de 16 ans, les programmes doivent avoir recours à des professeurs de langue qui possèdent une des qualifications minimales suivantes : baccalauréat en éducation, de préférence avec expérience en enseignement de langue seconde ou TESL Canada niveau I (qui exige un grade de premier cycle ou l'équivalent), de préférence avec expérience en enseignement d'étudiants de moins de 16 ans.
- **E.1b** Tous les enseignants ainsi que la personne qui dirige le personnel enseignant doivent satisfaire aux critères minimums de LC en matière de scolarité et de formation. Les copies originales des diplômes/certificats seront requis lors de la visite du programme.
- **E.1c** Noyau d'enseignants régulièrement recrutés.
- **E.1d** Il existe un processus d'orientation et d'encadrement des nouveaux enseignants, afin que les programmes soient exécutés de façon uniforme et conformément aux normes.

## E.2 Compétence linguistique

Les enseignants sont des locuteurs natifs de la langue enseignée ou peuvent démontrer qu'ils possèdent les compétences linguistiques d'un locuteur natif.

### **E.3 Sensibilité interculturelle**

Dans leurs rapports avec les étudiants, les enseignants font preuve de sensibilité aux différences interculturelles et d'un niveau de connaissances adéquat à cet égard.

### **E.4 Évaluations du rendement**

Le programme de langues procède à une évaluation annuelle du rendement de chaque enseignant.

Les étudiants ont la possibilité d'évaluer chaque cours à chaque session.

#### **Autres précisions**

- **E.4a** *Les enseignants sont évalués par les étudiants à la fin de chaque période d'étude.*
- **E.4b** *Le processus d'évaluation des nouveaux enseignants et (ou) des enseignants occasionnels peut comprendre :*
  1. *les évaluations faites par les étudiants;*
  2. *l'examen des plans de cours;*
  3. *les observations faites en classe;*
  4. *les observations des pairs.*
- **E.4c** *Les critères d'évaluation sont mesurables et précisés par écrit.*
- **E.4d** *Les évaluations du rendement peuvent être assujetties aux conditions des conventions collectives pertinentes des établissements concernés.*

### **E.5 Perfectionnement professionnel**

Le programme de langues doit offrir aux enseignants une variété de perfectionnement professionnel.

#### **Autres précisions**

- **E.5a** *Formation en cours d'emploi régulièrement offerte.*
- **E.5b** *Les activités de perfectionnement professionnel peuvent comprendre :*
  1. *des ateliers à l'interne;*
  2. *examen ou accès à des publications récentes;*

3. *participation à des conférences;*
4. *présentations à des conférences;*
5. *participation à des organisations professionnelles.*

## **F : PROGRAMME D'ÉTUDES**

### **F.1 Définition des programmes**

Les programmes de langues intensifs offerts à temps complet permettent un enseignement continu à différents niveaux ayant comme objectif l'achèvement du programme. Les cours individuels comptent un minimum de 15 heures d'enseignement par semaine (sans compter les heures en laboratoire) sur une période minimale de 4 semaines.

Des cours et des programmes spécialisés offrent différentes options permettant d'atteindre les objectifs officiels du cours.

### **F.2 Compétences**

Un programme intensif couvre toutes les compétences linguistiques, de telle sorte que les étudiants puissent acquérir des compétences adéquates en matière de communication.

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

### **F.3 Programme d'études**

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

Le programme d'études et la méthodologie tiennent compte des besoins des étudiants et de différents styles d'apprentissage.

### **Autres précisions**

- ***F.3a Le programme d'études est écrit et comprend:***
  1. *une description détaillée des options et des cours offerts;*
  2. *des objectifs de rendement mesurables;*
  3. *des critères pour atteindre les niveaux et terminer le programme;*
  4. *une méthodologie et un contenu tenant compte du public-cible et des différents styles d'apprentissage;*
  5. *une liste des textes et des documents de référence requis, avec justification;*

6. *d'autres ressources d'apprentissage à la disposition des enseignants.*

- **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.*

#### **F.4 Examen du programme d'études**

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

#### **Autres précisions**

- **F.4a** *L'examen et l'élaboration du programme d'études tient compte :*
  1. *des commentaires des étudiants;*
  2. *de l'évaluation des cours;*
  3. *des besoins de la population étudiante;*
  4. *du taux de réussite des étudiants;*
  5. *des commentaires des enseignants et des administrateurs du programme;*
  6. *des commentaires du personnel chargé du marketing et du recrutement;*
  7. *des tendances dans les inscriptions des étudiants;*
  8. *des constatations relatives aux possibilités de perfectionnement professionnel des enseignants;*
  9. *des tendances récentes dans l'acquisition d'une langue seconde.*

#### **F.5 Évaluation et placement**

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

#### **F.6 Niveaux**

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

#### **F.7 Dossiers et rapports scolaires**

Les progrès des étudiants sont régulièrement évalués et consignés dans des dossiers précis et à jour.

À la fin de chaque session d'études, les étudiants reçoivent un rapport final de leurs résultats.

#### **Autres précisions**

- *Prière de se reporter aux précisions données en C.2*

## **F.8 Ressources**

Le programme de langues doit offrir une variété de matériaux didactiques et pédagogiques qui est à jour, disponible, facilement accessible et en quantité suffisante pour le nombre d'étudiants inscrits.

### **Autres précisions**

- *Prière de se reporter aux précisions données en F.3a*

## **F.9 Excursions**

Le programme d'études **doit inclure** des activités qui permettent aux étudiants d'acquérir des compétences linguistiques hors de la salle de classe.

### **Autres précisions**

- *Prière de se reporter aux précisions données en D.3*

## **G : MARKETING et RECRUTEMENT**

### **G.1 Recrutement**

Les programmes de langues sont tenus, dans toutes leurs activités de recrutement, de respecter et de maintenir les normes que Langues Canada a établies pour ses programmes et services.

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

### **G.2 Agents**

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

### **G.3 Matériel publicitaire**

Le matériel publicitaire (et autres informations) donnent une description claire, exacte et à jour des programmes et services offerts par l'établissement.

### **Autres précisions**

- **G.3a** *Le matériel publicitaire reflète les programmes offerts, les services, les installations et l'emplacement géographique tels qu'ils sont au moment de l'impression.*
- **G.3b** *Il existe une procédure de mise à jour du matériel publicitaire qui tient compte des changements.*

## **H : ADMINISTRATION**

### **H.1 Aperçu**

Le programme de langues veille à ce que tous les programmes et services précisés dans son matériel publicitaire soient effectivement fournis. L'administration du programme est axée sur ses programmes et services et sur l'intérêt des étudiants qui étudient le français ou l'anglais.

#### **Autres précisions**

- **H.1a** *Justification d'une période minimum de trois ans pour l'exécution et le fonctionnement du programme.*

### **H.2 Soutien de l'établissement**

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

#### **Autres précisions**

- **H.2a** *Le soutien dépend des relations et de la structure des rapports hiérarchiques avec l'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.*
- **H.3b** *Les principales responsabilités de la personne qui dirige le personnel enseignant sont associées au programme de langues.*

- **H.3c** *La personne qui dirige le personnel enseignant a une formation officielle en enseignement, méthodologie et élaboration de programmes d'enseignement des langues pour orienter et soutenir le programme. (Référence aux normes au point E. 1 b)*
- **H.3d** *L'administration du programme comprend ce qui suit, sans pour autant s'y limiter :*
  1. *affectations du personnel enseignant;*
  2. *établissement des horaires;*
  3. *placement des étudiants et dossiers;*
  4. *arrangements pour enseignants suppléants;*
  5. *rapport élèves-enseignant;*
  6. *politiques relatives aux présences;*
  7. *services aux étudiants;*
  8. *conception et examen des programmes d'études;*
  9. *marketing et recrutement;*
  10. *ressources matérielles;*
  11. *gestion financière.*

#### **H.4 Politiques**

Les politiques et procédures du programme sont écrites et elles peuvent être facilement consultées par tous les étudiants et employés.

#### **H.5 Orientation et évaluation**

Les programmes de langues ont un système de contrôle et de suivi du rendement de tous les employés. L'orientation est assurée par l'administration du programme.

#### **Autres précisions**

- **H.5a** *Orientation et formation à l'interne pour tous les nouveaux employés.*
- **H.5b** *Procédure pour le contrôle du rendement du personnel.*
- **H.5c** *Critères officiels en cas de rendement insatisfaisant.*
- **H.5d** *Orientation et soutien pour améliorer le rendement.*
- **H.5e** *Les politiques peuvent être assujetties aux dispositions des conventions collectives en vigueur dans les établissements.*

#### **H.6 Conditions d'emploi**

Les conditions d'emploi doivent être conformes aux règlements des gouvernements fédéraux et provinciaux.

Tous les employés se voient offrir des conditions de travail appropriées pour exécuter les tâches qui leur sont confiées.

### **Autres précisions**

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

### **H.7 Installations**

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

### **Autres précisions**

- **H.7a** *Les ressources matérielles utilisées par tous les employés :*
  1. *sont conformes à tous les règlements pertinents en matière de sécurité et d'incendies (s'assurer que tout le personnel est au courant de ceux-ci);*
  2. *sont régulièrement nettoyées et entretenues;*
  3. *sont bien éclairées, chauffées et ventilées;*
  4. *tiennent compte de l'espace et des exigences pour le nombre d'étudiants et d'employés;*
  5. *tiennent compte des besoins spéciaux des employés et des étudiants;*
  6. *sont assorties de signalisation bien en vue.*

### **H.8 Examen du programme**

Le programme de langues procède régulièrement à un examen des programmes et services en vue d'y apporter des modifications au besoin.

### **Autres précisions**

- **H.8a** Prière de se reporter au processus décrit en F.4a
- **H.8b** L'objet de l'examen peut dépendre de l'intention: considérations financières, utilisation du personnel, installations, plans de marketing, examen du programme d'études, etc.
- **H.8c** Il est possible d'obtenir des conseils de d'autres organismes, de l'établissement mère ou de Langues Canada.