



L'Alliance des conseils sectoriels (ACS)

» normes D'EXCELLENCE

*Principes reconnus et pratiques
recommandées en matière de
normes professionnelles nationales,
de programmes d'accréditation et
de programmes d'agrément*

Financé par le Programme des conseils sectoriels du gouvernement du Canada

Canada

608-151, rue Slater • Ottawa, ON K1P 5H3 • Tél : (613) 565-3637 • Télécopieur : (613) 231-6853 • Courriel : info@conseils.org

www.conseils.org

Document préparé en partenariat avec :



ASSOCIATION CANADIENNE
DE NORMALISATION

Remerciements

Les présentes lignes directrices ont été élaborées en se fondant sur les principes reconnus et les pratiques recommandées en matière de planification, de conception, d'application et de maintien de normes professionnelles nationales, de programmes d'accréditation du personnel et de programmes d'agrément de cours et de programmes d'études ou de formation. Les auteurs tiennent à reconnaître les divers documents et autres organisations qui les ont aidés (voir les Références à la page 52) et à remercier les membres suivants du Groupe de travail de l'ACS sur les normes et l'accréditation pour leur contribution à la préparation de ces lignes directrices.

Donna Andrews – Ressources humaines et Développement social Canada

Chris Bolland – Ressources humaines et Développement social Canada

Charles Brimley – Conseil canadien sectoriel des plastiques

Pat Campbell – Conseil des ressources humaines de l'automobile

Andrew Cardozo – Alliance des conseils sectoriels

Diana Carter – Conseil sectoriel des ressources humaines des services de garde à l'enfance

Serge Côté – Conseil canadien de l'entretien des aéronefs

Catherine Cottingham – Conseil du secteur de l'électricité

Connie Covey – Conseil canadien des ressources humaines de l'industrie du pétrole

Patti Galbraith – Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation

Murray Gray – Conseil des fabricants de bois

Richard Green – Conseil des ressources humaines de l'industrie minière

Shelley Guilfoyle – Alliance des conseils sectoriels

Bonnie Kennedy – Association canadienne de l'évaluation des acquis

George Khoury – Alliance des conseils sectoriels

Isidore LeBlond – Conseil canadien des techniciens et technologues

Brigitte Levesque – Ressources humaines et Développement social Canada

Norman McDevitt/Derek Corneil – Conseil des technologies de l'information et des communications

Ian McRae – Ressources humaines et Développement social Canada

Philip Mondor – Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

Andrea Nelson – Conseil canadien des ressources humaines en camionnage

Lisa Rene de Cotret – Ressources humaines et Développement social Canada

Colette Rivet – BioTalent Canada

Murielle Roy – Conseil national du secteur des produits de la mer

Angela Splinter – Conseil du secteur de l'électricité

Jennifer Steeves – Service d'entretien et de réparation automobiles du Canada

Alec Stephen – Conseil canadien des ressources humaines de l'industrie du pétrole

Wendy Swedlove – Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

Grant Trump – Organisation pour les carrières en environnement

Pierre Verreault – Conseil canadien des pêcheurs professionnels

Judy White – Conseil canadien de l'entretien des aéronefs

Deborah Wolfe – Ingénieurs Canada

Préface

L'Alliance des conseils sectoriels (ACS) est un organisme de coordination d'une quarantaine de conseils sectoriels et d'organisations similaires. L'ACS rassemble des représentants du monde des affaires, du milieu syndical, de l'éducation et de groupes professionnels au sein d'une tribune neutre dans le but d'analyser sous tous leurs aspects, puis d'aborder, de concert, des enjeux sectoriels en matière de ressources humaines à l'échelle nationale.

Pour de plus amples renseignements, voir www.conseils.org.

L'Association canadienne de normalisation (ACN) est un organisme indépendant à but non lucratif constitué de membres au service des entreprises, des gouvernements et des consommateurs du Canada et du monde entier, qui a publié plus de 3 000 normes, codes et autres documents justificatifs portant sur 54 programmes de technologies différentes. Les compétences organisationnelles essentielles de l'ACN sont notamment la gestion de projet, la recherche et l'analyse, l'engagement des intervenants, la création d'un consensus, l'élaboration et la mise en œuvre de normes, ainsi que l'éducation et la formation.

Pour en savoir davantage, allez à www.csa.ca.

En s'appuyant sur les principes reconnus en vigueur, les pratiques recommandées et ses consultations des intervenants, l'ACS et l'ACN ont de concert élaboré les présentes lignes directrices destinées à appuyer la prestation de normes professionnelles nationales, de programmes d'accréditation du personnel et de programmes d'agrément des cours et des programmes d'études ou de formation. Ces lignes directrices visent à promouvoir la coopération et la cohérence parmi les conseils sectoriels, ainsi que chez d'autres organismes de normalisation et groupes préoccupés par des questions de main-d'œuvre.

Table des matières

Remerciements	i
Préface	ii
Introduction	1
Structure des lignes directrices	2
Normes professionnelles nationales	3
1.0 Principes en vue de normes professionnelles nationales	3
1.1 Planification des normes professionnelles nationales	5
1.2 Élaboration de normes professionnelles nationales	7
1.3 Application des normes professionnelles nationales	9
1.4 Maintien des normes professionnelles nationales	10
Programmes d'accréditation	12
2.0 Principes en vue de programmes d'accréditation	12
2.1 Planification des programmes d'accréditation	14
2.2 Élaboration de programmes d'accréditation	18
2.3 Application des programmes d'accréditation	24
2.4 Maintien des programmes d'accréditation	25
Programmes d'agrément	26
3.0 Principes en vue de programmes d'agrément	26
3.1 Planification des programmes d'agrément	28
3.2 Élaboration de programmes d'agrément	30
3.3 Application des programmes d'agrément	35
3.4 Maintien des programmes d'agrément	35
Annexe A – Données complémentaires et contextuelles sur les professions	36
Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public	37
Annexe C – Sélection d'un contractant	38
Annexe D – Méthodes d'analyse nationale des professions	39
Annexe E – Exemple de structure de norme professionnelle nationale	41
Annexe F – Examen et validation par les intervenants	43
Annexe G – Modalités d'approbation par un comité	44
Annexe H – Méthodologie d'évaluation	45
Annexe I – Propriétés psychométriques de l'évaluation	47
Annexe J – Reconnaissance des acquis et des titres de compétences étrangers	48
Annexe K – Traduction et adaptation dans la deuxième langue officielle	49
Glossaire	50
Acronymes	50
Références	52

Introduction

Les présentes lignes directrices sont volontaires. Elles ont été élaborées afin de donner aux conseils sectoriels, aux groupes industriels, aux associations professionnelles ainsi qu'à d'autres intervenants aux prises avec des enjeux de ressources humaines et de main-d'œuvre, des conseils utiles conformes aux pratiques d'affaires courantes. Notre but consiste à appuyer la planification, l'élaboration, la mise en œuvre et le maintien de normes professionnelles nationales, de programmes d'accréditation du personnel ainsi que d'agrément de cours et de programmes d'études ou de formation, en fournissant des protocoles communs qui maximisent la rentabilité, réduisent les coûts et optimisent les avantages d'un système harmonisé, sans pour autant faire obstacle ni à la créativité, ni à l'efficacité. En dernier ressort, ces pratiques et principes directeurs informeront les systèmes qui amélioreront la mobilité des apprenants et des travailleurs qualifiés et garantiront la compétitivité permanente de la main-d'œuvre canadienne.

Le présent document est conçu pour qu'il puisse être appliqué avec flexibilité et pour qu'il offre des conseils aux utilisateurs plutôt que des solutions prescriptives. Prenant en compte qu'une solution ne convient pas à tous les utilisateurs ni à toutes les situations, il avance des principes directeurs reconnus qui s'appliquent généralement à toutes les situations, ainsi que des pratiques recommandées qui peuvent convenir à des besoins particuliers, afin de servir de point de départ utile aux personnes qui cherchent à établir des normes professionnelles nationales, des programmes d'accréditation et des programmes d'agrément.

Normes professionnelles nationales

Les normes professionnelles identifient et regroupent les tâches associées à une profession particulière, et décrivent les connaissances et compétences qu'un travailleur devrait posséder pour être jugé qualifié dans le domaine d'une profession.

Les normes professionnelles nationales (NPN) sont volontaires. Elles sont élaborées dans une optique nationale et devraient être validées et endossées à l'échelle du pays pour que les qualifications soient reconnues partout au Canada. Des NPN de qualité élaborées dans une optique sectorielle et pour l'ensemble du marché du travail permettent de reconnaître les connaissances et les compétences des travailleurs dans l'ensemble du marché du travail canadien et de faciliter la mobilité de la main d'œuvre parmi tous les secteurs du pays. La détermination et la reconnaissance des compétences et des connaissances transférables pouvant être appliquées dans divers secteurs ou postes d'un secteur, sont particulièrement importantes pour les personnes qui changent de carrière ou qui possèdent peu d'expérience de travail. La mobilité de la main d'œuvre au Canada permet aux travailleurs de se trouver un emploi dans différentes provinces et différents territoires, leur donnant ainsi davantage de choix et offrant

également une plus vaste sélection de candidats aux employeurs. Les NPN non seulement facilitent la mobilité de la main d'œuvre à l'intérieur des frontières canadiennes, mais fournissent aussi des données essentielles pour reconnaître les titres de compétences étrangers de façon efficace et permettre ainsi aux travailleurs formés à l'étranger d'entrer sur le marché du travail canadien.

Les programmes d'accréditation

L'accréditation du personnel est un titre reconnu par l'industrie qui est accordé à un candidat par un organisme d'accréditation après que celui-ci a fait la preuve de ses compétences professionnelles. Par compétence, on entend la capacité à mettre en application des connaissances et des aptitudes telles que définies dans une norme professionnelle nationale ou un système d'accréditation. La qualification est la compétence ou l'ensemble des compétences mesurables et le niveau de connaissances nécessaires pour exécuter des tâches spécifiques à une profession.

Les programmes d'accréditation reconnaissent les réalisations des individus et s'assurent qu'ils possèdent les connaissances et les compétences nécessaires à la profession en question. L'accréditation a pour but d'identifier les personnes qui répondent à une norme précise qui définit la compétence dans une profession.

L'accréditation du personnel est volontaire. Les individus accrédités acquièrent des titres qui les suivent, leur accordant ainsi la mobilité entre des milieux professionnels et des marchés du travail.

Les programmes d'agrément

Les études ou les cours de formation peuvent être le critère ou un critère partiel d'un programme d'accréditation nationale du personnel. Le critère relatif aux études ou à la formation peut être obtenu par le fait d'avoir un diplôme d'études secondaires, un diplôme collégial ou un grade universitaire, ou bien par la réussite d'un cours ou d'un programme d'études ou de formation agréé.

L'agrément des programmes d'études ou des cours de formation est généralement volontaire. Il s'agit d'un processus d'assurance de la qualité par le biais duquel l'agrément est accordé à un cours ou un programme d'études ou de formation par l'organisme d'accréditation responsable. Ce dernier reconnaît en effet qu'un cours ou un programme répond à une série de critères qu'il a établis. Le processus d'agrément accorde la reconnaissance pour une période limitée à un cours ou un programme d'un fournisseur après vérification qu'il a bien répondu aux critères prédéterminés. Le cours ou le programme en question devrait répondre aux critères durant toute la période précisée. Les critères d'agrément peuvent inclure certaines exigences en matière de gestion administrative, d'élaboration, de prestation et d'évaluation des cours ou des programmes ainsi qu'en matière de formateurs.

Structure des lignes directrices

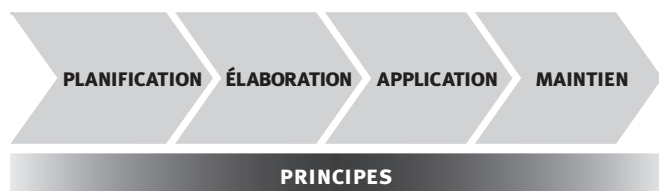
Les présentes lignes directrices forment la base à partir de laquelle établir des normes professionnelles nationales, des programmes d'accréditation et des programmes d'agrément. Cette base commence par des principes généralement acceptés et se poursuit avec des pratiques recommandées pour chacun.

Le présent document est composé de trois chapitres : 1) les normes professionnelles nationales, 2) les programmes d'accréditation et 3) les programmes d'agrément. Chaque chapitre précise de manière détaillée les principes acceptés et les pratiques recommandées en matière de planification, d'élaboration, de mise en œuvre et de maintien. Le document est structuré comme suit :

Chapitre X

X.0 PRINCIPES

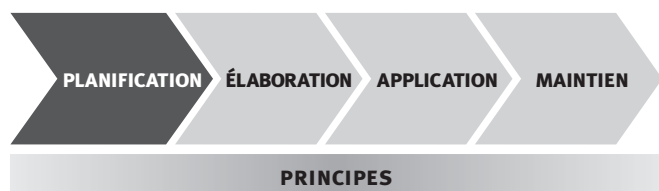
Plusieurs méthodes et approches différentes peuvent être utilisées pour arrêter des normes professionnelles nationales, des programmes d'accréditation et des programmes d'agrément. Toutefois, il n'en demeure pas moins qu'il existe certaines hypothèses fondamentales et sous-jacentes, appelées Principes, sur lesquelles ils devraient être établis. Ces principes devraient servir de guides dans diverses situations imprévues.



L'élément *Principes* de chaque chapitre met de l'avant les principes acceptés qui renforcent chacune des étapes suivantes.

X.1 PLANIFICATION

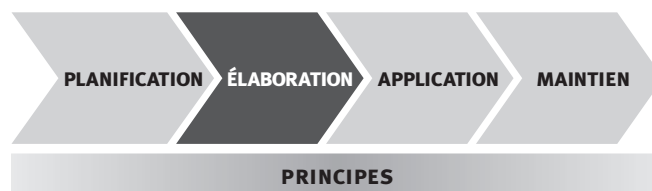
La *Planification* est la première étape de l'établissement de normes professionnelles nationales, de programmes d'accréditation et de programmes d'agrément.



L'élément *Planification* de chaque chapitre met de l'avant les pratiques recommandées pour une planification efficace et efficiente, par exemple la définition de l'objet et de la portée, et l'élaboration d'un plan de travail.

X.2 ÉLABORATION

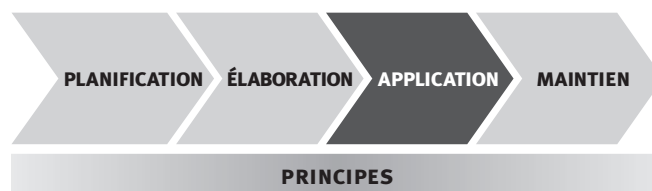
L'*Élaboration* est la deuxième étape de l'établissement de normes professionnelles nationales, de programmes d'accréditation et de programmes d'agrément.



L'élément *Élaboration* de chaque chapitre met de l'avant les pratiques recommandées pour une élaboration efficace et efficiente, tels les impératifs de gestion, les besoins en perfectionnement et les politiques et les procédures.

X.3 APPLICATION

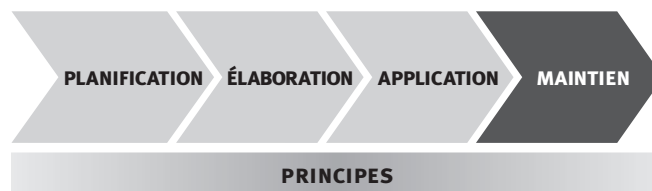
L'*Application* est la troisième étape de l'établissement de normes professionnelles nationales, de programmes d'accréditation et de programmes d'agrément.



L'élément *Application* de chaque chapitre met de l'avant les pratiques recommandées pour une mise en œuvre efficace et efficiente, tels le marketing, la détermination des opportunités et la création de partenariats.

X.4 MAINTIEN

Le *Maintien* est le processus qui consiste à continuellement améliorer les normes professionnelles nationales, les programmes d'accréditation et les programmes d'agrément.



L'élément *Maintien* de chaque chapitre met de l'avant les pratiques recommandées pour un maintien continu, efficace et efficient, tels le renouvellement de la confirmation de la validité et de l'utilisation ainsi que l'élaboration de politiques et de procédures de maintien.

1

NORMES PROFESSIONNELLES NATIONALES

1.0 Principes en vue de normes professionnelles nationales

Les normes professionnelles identifient et regroupent les tâches liées à une profession particulière et décrivent les connaissances et les compétences qu'un individu devrait posséder pour être considéré comme étant qualifié dans le domaine d'une profession.

Les normes professionnelles nationales (NPN) sont volontaires. Elles sont élaborées dans une optique nationale et devraient être validées et endossées à l'échelle du pays pour que les qualifications soient reconnues partout au Canada. Des NPN de qualité élaborées dans une optique sectorielle et pour l'ensemble du marché du travail permettent de reconnaître les connaissances et les compétences des travailleurs dans l'ensemble du marché du travail canadien et de faciliter la mobilité de la main d'œuvre parmi tous les secteurs du pays. La détermination et la reconnaissance des compétences et des connaissances transférables pouvant être appliquées dans divers secteurs ou postes d'un secteur, sont particulièrement importantes pour les personnes qui changent de carrière ou qui possèdent peu d'expérience de travail. La mobilité de la main d'œuvre au Canada permet aux travailleurs de se trouver un emploi dans différentes provinces et différents territoires, leur donnant ainsi davantage de choix et offrant également une plus vaste sélection de candidats aux employeurs. Les NPN non seulement facilitent la mobilité de la main d'œuvre à l'intérieur des frontières canadiennes, mais fournissent aussi des données essentielles pour reconnaître les titres de compétences étrangers de façon efficace et permettre ainsi aux travailleurs formés à l'étranger d'entrer sur le marché du travail canadien.

Les principes directeurs suivants s'appliquent aux NPN et devraient l'être de façon cohérente à toutes les étapes de la planification, de l'élaboration, de l'application et du maintien.

1. Accessibilité, équité et justice

Tous les individus devraient avoir également accès aux renseignements pertinents et avoir également la possibilité de participer efficacement au marché du travail.

- Les NPN devraient être accessibles à tout le monde, en tenant compte des coûts, des niveaux d'alphabétisation, de la connaissance des deux langues officielles et des besoins des personnes ayant un handicap.

- Les critères des NPN devraient être inclusifs et viables, et tenir compte du sexe, de l'âge et des besoins spéciaux.
- Les ressources et les mécanismes devraient être mis à la disposition de tous les intervenants pour qu'ils puissent participer véritablement au processus d'élaboration des NPN.

2. Cohérence et rigueur

LES RENSEIGNEMENTS DEVRAIENT ÊTRE ÉLABORÉS ET PRÉSENTÉS DE FAÇON LOGIQUE, RIGOUREUSE ET COHÉRENTE.

- Les NPN devraient être expliquées dans un langage simple, être concrètes, réalistes et faciles à comprendre par les utilisateurs.

3. Confidentialité

LES RENSEIGNEMENTS NE DEVRAIENT ÊTRE ACCESSIBLES QU'ÀUX PERSONNES AUTORISÉES.

- Des politiques et les procédures en matière de confidentialité devraient être élaborées dans le but de s'assurer que les renseignements personnels des membres des comités sont traités comme étant confidentiels, et de préciser les circonstances dans lesquelles ces renseignements pourraient être divulgués ou rendus publics (p.ex., le nom et l'affiliation publiés dans les NPN).

4. Validation consensuelle

UN PROCESSUS DÉCISIONNEL AXÉ SUR LE CONSENSUS DEVRAIT ÊTRE ADOPTÉ. PAR CONSENSUS, ON ENTEND UNE ENTENTE GÉNÉRALE, CARACTÉRISÉE PAR L'ABSENCE D'OPPOSITION SOUTENUE À DES QUESTIONS DE FOND DE LA PART D'UN INTERVENANT PERTINENT ET PAR UN PROCESSUS QUI CHERCHE À PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES POINTS DE VUE DE TOUS LES INTERVENANTS CONCERNÉS ET À RÉCONCILIER LES ARGUMENTS CONTRADICTOIRES. LE CONSENSUS NE SE LIMITE PAS À UNE SIMPLE MAJORITÉ, MAIS N'EST PAS NON PLUS SYNONYME D'UNANIMITÉ.

- Les NPN devraient être élaborées sur la base du consensus des intervenants.
- Toutes les positions des groupes d'intervenants devraient être traitées également, quel que soit le nombre d'individus inclus dans le groupe d'intervenants respectif.

5. Actualité, pertinence et validité

L'INFORMATION DEVRAIT ÊTRE CRÉDIBLE, APPLICABLE ET À JOUR.

- Pour s'assurer que les NPN sont à jour, pertinentes et valides, il faut engager les intervenants, particulièrement l'industrie et les secteurs, dès le début et de façon continue durant tout le processus d'élaboration des NPN, y compris les étapes de planification, d'application et de maintien.
- L'information utilisée pour élaborer les NPN devrait être exacte, venir de sources clairement identifiées et crédibles, et tenir compte d'un éventail de perspectives différentes.

6. Harmonisation

L'HARMONISATION DES NORMES AVEC LES POLITIQUES, LES PROCÉDURES ET LES CRITÈRES PERTINENTS AUX ÉCHELLES NATIONALE ET INTERNATIONALE PERMET D'ASSURER LEUR COHÉRENCE ET LEUR QUALITÉ. ELLE APPUIE UNE PLUS GRANDE MOBILITÉ DE LA MAIN D'ŒUVRE DANS LE MARCHÉ PANCANADIEN ET LA RECONNAISSANCE DES TITRES DE COMPÉTENCES ÉTRANGERS. UNE FOIS L'HARMONISATION ACQUISE, DES EFFORTS DEVRAIENT ÊTRE DÉPLOYÉS POUR ENTREtenir DES RELATIONS AVEC L'ORGANISATION RESPONSABLE AFIN DE LA TENIR AU COURANT DE MODIFICATIONS ÉVENTUELLES.

- Les NPN devraient être harmonisées (dans la mesure du possible) avec les normes, les politiques et les procédures internationales, régionales ou nationales existantes.

7. Impartialité et indépendance

LES DÉCISIONS DEVRAIENT REPOSER SUR DES CRITÈRES OBJECTIFS PLUTÔT QUE D'ÊTRE LE RÉSULTAT DE PARTIS PRIS, D'INFLUENCES INDUES OU DE PRÉJUGÉS.

- L'organisme et le processus d'élaboration des NPN devraient être impartiaux et indépendants des membres des comités et des groupes d'intervenants.
- Les décisions devraient reposer sur des preuves objectives et non sur l'influence induite d'autres intérêts ou parties.

8. Ouverture et transparence

LES INTERVENANTS DEVRAIENT AVOIR LA POSSIBILITÉ D'ÊTRE ENGAGÉS, ET L'INFORMATION QUI LEUR EST FOURNIE DEVRAIT ÊTRE TRANSPARENTE. UN PROCESSUS OUVERT ET TRANSPARENT PERMET À TOUS LES INDIVIDUS D'Y PARTICIPER EFFICACEMENT. DANS LE CADRE D'UN TEL PROCESSUS, LES RÔLES DES GROUPES D'INTERVENANTS SONT PARFAITEMENT DÉFINIS, LE PROCESSUS À SUIVRE EST CLAIREMENT COMMUNIQUÉ ET LES DÉTAILS SUR LA FAÇON DONT SERONT UTILISÉS LES RENSEIGNEMENTS QUI EN

RÉSULTENT SONT DIFFUSÉS À TOUTES LES PERSONNES CONCERNÉES. PAR OUVERTURE, ON ENTEND L'ACCÈS À L'INFORMATION OU SA DIVULGATION.

- Le public devrait être avisé de la tenue d'un exercice d'élaboration de NPN afin de promouvoir une plus grande sensibilisation et participation des intervenants.
- Le processus d'élaboration de NPN devrait être ouvert à toute personne qui désire présenter des observations; tous les commentaires devraient être pris en considération et, si la demande est faite, faire l'objet de réponses.
- Le processus d'élaboration de NPN devrait être transparent et le degré d'influence qu'ont les intervenants sur les résultats devrait être déclaré en toute honnêteté.
- Un processus de diligence raisonnable devrait être respecté afin de vérifier que les intervenants qui participent à l'élaboration des NPN sont à l'abri des conflits d'intérêts en assumant leurs rôles et responsabilités; tout conflit potentiel devrait être déclaré.
- Le processus d'élaboration de NPN devrait inclure un mécanisme de règlement des différends, des plaintes et des appels.

9. Représentativité

LE PROCESSUS DEVRAIT ÊTRE UN PROCESSUS D'INCLUSION ET NON D'EXCLUSION. TOUTES LES PERSONNES AYANT UN INTÉRÊT SUBSTANTIEL DANS LA QUESTION DEVRAIENT Y PARTICIPER. L'ACCEPTATION DES VALEURS, DES INTÉRÊTS ET DES CONNAISSANCES DIVERS DES INDIVIDUS CONCERNÉS EST ESSENTIELLE.

- Il faudrait prendre soin d'identifier et d'aviser les intervenants de l'élaboration et de la validation des NPN.
- Des intervenants qui représentent un grand éventail de points de vue devraient intervenir dans la planification, l'élaboration, l'application et le maintien des NPN.
- Les représentants des intervenants devraient avoir les connaissances et la capacité nécessaires pour y participer efficacement au nom de leurs mandants.
- Les groupes d'intervenants devraient avoir la possibilité de choisir leurs représentants selon leurs propres processus et mécanismes.

10. Viabilité

L'ENGAGEMENT ET L'AFFECTATION DE RESSOURCES SUFFISANTES SONT INDISPENSABLES POUR POURSUIVRE ET PROSPÉRER.

- L'organisme d'élaboration des NPN devrait disposer des ressources humaines et financières et de l'infrastructure nécessaires pour élaborer et maintenir les NPN.

11. Volontarité

LES INDIVIDUS CONCERNÉS OU INTÉRESSÉS PARTICIPENT VOLONTAIREMENT AU PROCESSUS, DONT LES RÉSULTATS SONT D'APPLICATION VOLONTAIRE.

- La participation à l'élaboration et à la validation des NPN devrait être volontaire; les participants ne devraient pas être rémunérés pour leur travail mais plutôt remboursés des dépenses connexes (p.ex., les frais de déplacement).
- Les NPN devraient être élaborées en fonction des besoins identifiés par l'industrie, mais leur utilisation devrait être volontaire.

1.1 Planification des normes professionnelles nationales

La planification est la première étape essentielle en vue de l'établissement de normes professionnelles nationales (NPN).

1.1.1 Détermination de l'objectif et des besoins

1.1.1.1 DÉTERMINATION DES OBJECTIFS D'AFFAIRES

La première étape de planification en vue de l'élaboration d'une norme professionnelle nationale consiste à identifier les objectifs d'affaires que la norme appuiera. Une bonne compréhension de la manière dont une NPN peut appuyer différents objectifs aide à orienter l'élaboration de la norme, à confirmer l'importance de son application cohérente et à renforcer sa valeur en tant que ressource pour le secteur. Une NPN peut appuyer divers objectifs d'affaires, notamment en matière de :

SATISFACTION DES EMPLOYÉS :

- en permettant de bien identifier des cheminements de carrière et de fournir la base d'une éducation et d'une formation adéquates grâce auxquelles les employés acquerront les connaissances et les compétences nécessaires pour atteindre leurs objectifs de carrière;
- en établissant l'étalon qui sous-tend les programmes d'évaluation et de reconnaissance;
- en promouvant la crédibilité et le professionnalisme des emplois et
- en fournissant les fondements des programmes d'accréditation du personnel.

COMPÉTITIVITÉ ACCRUE :

- en augmentant la compétitivité et la productivité ainsi que la qualité des produits et des services grâce à l'assurance que les travailleurs possèdent les connaissances et les compétences indispensables pour assumer efficacement leurs fonctions et

- en communiquant et en promouvant les connaissances et les compétences des employés qualifiés.

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES :

- en assurant que les exigences professionnelles sont équitables et raisonnables et
- en garantissant un accès égal à l'emploi en fonction de critères professionnels validés et appuyés à l'échelle nationale.

1.1.1.2 ÉVALUATION DES BESOINS

Une bonne planification en vue de l'élaboration d'une NPN passe par une évaluation approfondie du besoin d'une norme. Il faudrait disposer de preuves suffisantes justifiant le besoin d'une norme professionnelle au Canada. Par exemple, l'élaboration d'une NPN peut être nécessaire pour soutenir la création d'un programme de formation, l'agrément de programmes de formation existants ou la conception d'un instrument d'évaluation visant à déterminer les compétences des candidats dans le cadre d'un programme d'accréditation du personnel.

Une NPN devrait être élaborée en réponse aux besoins de l'industrie ou du secteur. Une bonne compréhension des besoins de l'industrie ou du secteur aide à déterminer l'ordre de priorité à accorder aux activités liées à l'élaboration de la NPN.

Pour déterminer le besoin d'une NPN, il faut consulter les intervenants pertinents. Afin de garantir l'acceptation de ces derniers lorsque la NPN est publiée, il importe de tenir compte de leurs besoins et de faire appel à leur participation dès les stades précoces du processus d'élaboration.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

1.1.2 Mise sur pied d'un Comité directeur de la norme

Les activités en vue de l'élaboration d'une NPN sont dirigées par un comité qui joue deux rôles clés : donner l'orientation stratégique et élaborer la norme (voir 1.1.2, Mise sur pied d'un Comité d'élaboration des normes).

Au chapitre de l'orientation stratégique, le Comité directeur de la norme (CDN) est mis sur pied afin qu'il assure l'orientation générale du processus d'élaboration des normes et garantisse la cohérence avec les besoins de l'industrie ou du secteur.

Le CDN a comme responsabilité spécifique de déterminer la portée de la NPN, de choisir le contractant, de superviser le budget et l'échéancier du projet, d'examiner et d'approuver les éléments livrables de projet, et de s'assurer que la NPN répond bien aux objectifs et besoins d'affaires déterminés.

Le CDN devrait être composé d'un gestionnaire de projet, de partenaires, d'un contractant ainsi que d'un nombre adéquat de représentants des intervenants, assurant ainsi que tous les points de vue pertinents à la NPN sont bien représentés et ce, dans des proportions raisonnables.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

1.1.3 Détermination de la portée

La compréhension des objectifs d'affaires et du besoin d'une norme professionnelle nationale contribuera à la détermination de la portée de la norme. Sa portée devrait être approuvée par le CDN.

Afin de déterminer la portée d'une norme professionnelle nationale, il faut tenir compte des éléments suivants :

- **Type de profession** : Les normes professionnelles peuvent être élaborées pour une profession spécifique ou un volet de professions (soit des professions qui exigent des compétences et des connaissances semblables). L'élaboration de normes pour un volet de professions accorde une certaine souplesse aux secteurs lorsque les professions changent fréquemment ou les compétences sont communes à plusieurs professions.
- **Type d'information** : Le type d'information que la norme professionnelle comprendra est fonction du secteur, de la profession et de l'utilisation prévue de la norme. Certaines normes professionnelles nationales définissent l'entrée dans la pratique ou les compétences minimales requises, alors que d'autres définissent les niveaux d'expertise ou les niveaux supérieurs de compétences. Différents types d'information dans la NPN peuvent être organisés de façon à permettre la détermination de divers niveaux de compétence professionnelle.
- **Niveau de détail** : L'utilisation prévue de la norme professionnelle déterminera le niveau de détail nécessaire. Les normes professionnelles élaborées pour appuyer la préparation d'une description de poste pourraient comprendre une définition très précise de l'emploi ainsi que des renseignements contextuels sur les tâches connexes, alors que celles qui sont préparées à l'appui d'un programme d'accréditation du personnel pourraient comprendre des tâches, des sous tâches et des compétences mesurables distinctes.

Une NPN peut aussi servir de base à une analyse plus large de la profession. Les renseignements complémentaires qu'il n'est pas jugé nécessaires d'inclure dans la portée de la norme professionnelle nationale, peuvent l'être dans des documents d'appui. Des renseignements supplémentaires sur les professions sont souvent obtenus par l'analyse de la situation, des profils de compétences essentielles ou de la terminologie professionnelle.

Voir Annexe A – DONNÉES complémentaires et contextuelles sur les professions.

1.1.4 Élaboration du plan de travail

Une fois définis le but et le besoin d'une NPN, un plan de travail devrait être élaboré. Le plan de travail devrait indiquer les ressources humaines, le budget et l'échéancier nécessaires pour élaborer, appliquer et maintenir la NPN.

1.1.4.1 DÉTERMINATION DES RESSOURCES HUMAINES

À l'étape de la planification en vue de l'élaboration d'une NPN, il convient d'envisager différentes ressources humaines et de tenir compte de la disponibilité et de l'engagement des ressources suivantes :

1. **Personnel** : L'organisme d'élaboration de la NPN devrait choisir parmi son personnel un gestionnaire de projet chargé de l'élaboration de la NPN. Le gestionnaire de projet est responsable de l'administration du comité et des activités en vue de l'élaboration de la norme.
2. **Partenaires** : À la discrétion de l'organisme d'élaboration de la NPN, des partenaires peuvent être choisis pour travailler en collaboration à l'élaboration et à la mise en œuvre de la NPN. La décision de recruter des partenaires se justifie par le besoin d'aide financière, le manque d'expérience dans l'élaboration d'une NPN, le besoin d'une plus grande expertise en la matière et la reconnaissance d'une marque. Les partenaires potentiels devraient être désignés dès les premières phases de la planification.
3. **Membres du comité** : La disponibilité de membres pour siéger au comité varie selon le secteur, le type de profession et la période de l'année. Il faut tenir compte des secteurs dont la charge de travail fluctue selon les saisons.
4. **Contractant** : À la discrétion de l'organisme d'élaboration de la NPN, un contractant pourra être choisi pour participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la norme. Bien souvent, des contractants sont embauchés pour compléter les ressources internes et participer à l'élaboration de la norme. Afin de s'assurer que le contractant approprié est choisi, il faut suivre le processus officiel de demande de proposition (DP).

Voir Annexe C – Sélection d'un contractant.

1.1.4.2 ÉLABORATION DU BUDGET ET DE L'ÉCHÉANCIER

L'échéancier et la ligne temporelle d'élaboration de la norme varient au gré des facteurs suivants :

- la disponibilité des membres du CDN et du CÉN (Comité d'élaboration de la norme) (particulièrement ceux qui viennent de l'industrie),
- l'échéancier de financement,

- les besoins de l'industrie/du secteur,
- l'expérience en élaboration d'une NPN,
- la portée du travail et
- la complexité de la méthodologie d'élaboration de la NPN choisie.

À l'étape de la préparation du budget, il faut tenir compte des dépenses et des revenus liés à l'élaboration et à la mise en œuvre de la NPN, notamment des éléments suivants :

- les ressources humaines (gestionnaire de projet, contractant),
- les frais de réunion et de déplacement,
- le coût de la révision, de la traduction, de l'adaptation et de la publication,
- la disponibilité de la documentation existants (p. ex., le temps de recherche nécessaire, le coût d'obtention des documents),
- les avantages de l'élaboration d'une nouvelle NPN par rapport à une nouvelle version d'une NPN existante,
- le coût de commercialisation de la NPN et
- le recouvrement des coûts par la vente ou la mise en œuvre.

1.1.4.3 PRÉPARATION D'UN PLAN DE COMMUNICATION

Un plan de communication bien conçu et exécuté facilite l'acceptation par les intervenants clés de la NPN dès les premières étapes de planification et d'élaboration. Le plan de communication devrait orienter toutes les personnes concernées par l'élaboration de la NPN (personnel de l'organisme d'élaboration, membres des comités) quant aux renseignements qu'ils devraient communiquer sur l'élaboration de la NPN, aux renseignements confidentiels (p. ex., les renseignements personnels concernant les membres des comités), aux messages qu'ils devraient utiliser et aux personnes auxquelles ces messages devraient être communiqués.

La préparation et la mise en œuvre précoce d'un plan de communication aident à garantir l'ouverture et la transparence du processus, à diffuser des messages cohérents sur les activités en vue de l'élaboration de la norme et à cerner et à engager les intervenants clés et à obtenir leur acceptation dès le lancement du processus. L'acceptation est cruciale pour obtenir une mise en œuvre réussie de la norme.

1.2 Élaboration de normes professionnelles nationales

Le processus en vue de l'élaboration d'une NPN comporte les étapes suivantes :

1. La mise sur pied d'un comité d'élaboration des normes
2. La diffusion d'un avis public d'intention
3. L'analyse nationale de la profession
4. La préparation du contenu
5. L'examen et la validation par les intervenants
6. L'approbation de la norme professionnelle nationale
7. La publication de la norme professionnelle nationale

Le processus a pour résultat une norme professionnelle viable, exhaustive, cohérente, mesurable, axée sur les compétences, qui a été élaborée par un groupe représentatif d'intervenants dans une démarche consensuelle et qui est validée à l'échelle nationale par l'industrie/le secteur et les autres intervenants pertinents.

1.2.1 Mise sur pied d'un Comité d'élaboration de la norme

Les activités en vue de l'élaboration d'une NPN sont dirigées par un comité qui joue deux rôles clés : donner l'orientation stratégique et élaborer la norme (voir 1.1.2, Mise sur pied d'un Comité directeur de la norme).

À l'étape de l'élaboration, un Comité d'élaboration de la norme (CÉN) est mis sur pied pour apporter l'expertise en la matière nécessaire à cette tâche.

Les responsabilités précises du CÉN comportent notamment l'élaboration et la mise à jour de la NPN.


Le CÉN comprend un président, un vice président et le nombre approprié de représentants des intervenants, afin d'assurer que tous les points de vue pertinents à la NPN sont représentés dans des proportions adéquates.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

1.2.2 Diffusion d'un avis public d'intention

L'organisme d'élaboration de la NPN pour une profession donnée devrait être bien connu dans son domaine au Canada.

Avant d'entamer le processus d'élaboration de la NPN, tout devrait être fait pour s'assurer que tous les intervenants intéressés sont mis au courant et pour obtenir la confirmation qu'aucune autre organisation au Canada n'a déjà élaboré la même norme ou est sur le point de le faire. Afin d'assurer la diligence requise, il convient de diffuser un avis public de l'intention de procéder à l'élaboration d'une NPN.



Cet avis public peut aussi renforcer le processus d'élaboration de la norme en augmentant la participation précoce des intervenants. Durant tout le processus d'avis public, les intervenants non identifiés ont la possibilité de demander d'y participer, de présenter des commentaires, d'offrir leur expertise et leur participation à la surveillance de la progression de la NPN.

L'avis d'intention devrait être diffusé pendant une durée suffisante avant de lancer le processus d'élaboration de la norme et par les moyens de communication appropriés.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

1.2.3 Analyse nationale de la profession

Le processus officiel d'analyse nationale d'une profession (ANP) consiste à recueillir et à analyser les renseignements sur une profession donnée, par la recherche (p. ex., l'analyse documentaire, l'examen de la juridiction) et par l'engagement des intervenants (p. ex., les entrevues, les groupes de consultation, les réunions, les sondages).

Selon la portée de la norme, les renseignements portant sur les domaines généraux d'activité, les tâches et les sous tâches ainsi que sur les compétences et les connaissances nécessaires liées à la profession, parmi d'autres, sont recueillis. D'autres éléments externes à la portée de la NPN peuvent aussi l'être durant le processus d'ANP (p. ex., les tendances passées et futures, le profil démographique des titulaires de poste, le milieu de travail de la profession et les conditions de travail), pour être incluses dans des documents d'appui telle une analyse situationnelle.

Voir Annexe A – DONNÉES complémentaires et contextuelles sur les professions.

Voir Annexe D – Méthodes d'analyse NATIONALE des professions.

1.2.4 Préparation du contenu

En s'inspirant des données recueillies durant l'ANP, une norme professionnelle nationale préliminaire (NPNP) est élaborée par le CÉN, avec ou sans le contractant, par étapes successives et itératives dans le processus consensuel convenu par le CÉN et le gestionnaire de projet.

Les données sont structurées et formatées de la manière approuvée par le CDN en fonction de la portée de la NPN.

Voir Annexe E – Exemple de structure de norme professionnelle nationale.

L'échéancier du projet devrait être respecté et le CDN informé de toute modification. Des dossiers pertinents devraient être préparés et tenus à jour durant toute l'étape

de l'élaboration du contenu (p. ex., les procès verbaux des réunions, les versions préliminaires, etc.).

Une fois la NPNP acceptée par le CÉN, elle est soumise à l'approbation du CDN pour être ensuite diffusée aux intervenants aux fins d'examen et de validation.

1.2.5 Examen et validation par les intervenants

La NPNP devrait être examinée et validée par un large groupe d'intervenants représentatifs et leur être soumise pendant une durée adéquate. Il faut employer à cette fin les moyens qui permettent à ces derniers de participer véritablement au processus d'élaboration de la NPN.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

Voir Annexe F – Examen et validation par les intervenants.

1.2.6 Approbation de la norme professionnelle nationale

Tous les commentaires sur la NPNP reçus durant l'étape d'examen de validation de la norme par les intervenants, devraient être réunis et transmis au CÉN pour qu'il les considère et y réponde, s'il y a lieu.

La NPN devrait être révisée en tenant compte des commentaires reçus. La version finale préliminaire de la norme professionnelle nationale (VFPNPN) devrait ensuite être soumise à l'approbation du CÉN et du CDN en tant que norme professionnelle nationale (NPN).

- Le CÉN examine la VFPNPN pour s'assurer que son contenu est exact, complet, pertinent et cohérent.
- Le CDN examine la VFPNPN pour s'assurer que les procédures appropriées ont été suivies et qu'elle répond à l'objet et aux besoins pour lesquels elle a été élaborée.

Voir Annexe G – MODALITÉS D'approbation PAR UN comité.

1.2.7 Publication de la norme professionnelle nationale

La NPN approuvée devrait ensuite être révisée, traduite ou adaptée et publiée dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais.

Afin de préparer la NPN à la publication, elle devrait être révisée pour s'assurer qu'elle est cohérente et complète, ne comporte pas de redondances, est fonctionnelle et conviviale. Le réviseur peut consulter le CÉN, le SSC, le contractant et le gestionnaire du projet afin de vérifier qu'aucune modification substantielle n'a été apportée au texte durant la révision. La révision, la traduction ou l'adaptation et le traitement de texte devraient être confiés à des spécialistes en la matière. Des services professionnels peuvent être utilisés à cette fin.

Afin de faciliter l'engagement des intervenants et d'assurer le maintien, la pertinence et la validité de la NPN, les coordonnées du gestionnaire de projet (s'il y a lieu) ou de toute autre personne-ressource devraient faire partie de la NPN publiée. La liste des collaborateurs, y compris le nom, l'affiliation et la province ou le territoire de chaque membre, devrait également figurer dans la NPN publiée; ceci ajoute à sa légitimité et facilite son acceptation et son application.

La NPN devrait être accessible au public. À cette fin il faut tenir compte de sa disponibilité dans plusieurs langues, de son prix et du format (p. ex., en version imprimée ou électronique, en gros caractères).

Un avis public de la NPN dans sa version finale devrait être diffusé en utilisant les moyens de communication pertinents.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

Voir Annexe K – Traduction et adaptation dans la deuxième langue officielle.

1.3 Application des normes professionnelles nationales

Une fois la NPN élaborée, il convient de passer à sa promotion.

1.3.1 Commercialisation de la norme professionnelle nationale

Une stratégie de marketing efficace et efficiente de la NPN est indispensable à l'adoption de la norme volontaire au sein de l'industrie par les employeurs, les employés et les éducateurs.

À l'étape de la planification des activités de marketing, il y a lieu de prendre en considération les éléments suivants :

1. **Échéancier** : Bien que les principales activités en matière de marketing puissent être planifiées pour qu'elles soient lancées après la publication de la NPN, la promotion de la NPN devrait se poursuivre durant toute l'étape de son élaboration, y compris celle de la planification. L'engagement sur une grande échelle des intervenants tout au long du processus d'élaboration non seulement augmente la validité des NPN, mais permet aussi de s'assurer que les besoins des intervenants sont comblés, en plus de faciliter l'adoption et la mise en place des normes dès qu'elles sont publiées.
2. **Détermination du prix** : Le prix de la NPN devrait être fonction de divers facteurs tels que le type de secteur, la cible visée, l'objectif, le besoin, la demande et la capacité de récupérer les coûts d'élaboration et de maintien. Afin d'augmenter l'utilisation de la NPN et son accessibilité pour toutes les parties intéressées, le

prix de la norme devrait être juste et abordable, ou elle devrait être gratuite.

3. **Public cible** : Il est important de cerner qui sont les intervenants clés et quelles sont les occasions de marketing tout au long du processus d'élaboration, y compris à l'étape de planification. La détermination précoce des publics cibles permettra d'arrêter les bonnes activités de marketing. Parmi les publics cibles mentionnés les éducateurs (p. ex., les collèges et les universités), les employeurs, les employés, les spécialistes des RH, les associations, les programmes d'apprentissage, les conseils sectoriels et les gouvernements. Les messages de promotion de la norme devraient être adaptés aux publics cibles et expliquer de façon très précise de quelle manière la norme peut leur être utile. Une démarche de marketing à plusieurs volets, incluant diverses activités, constitue un moyen efficace d'atteindre divers publics cibles.
4. **Rentabilité** : Différents types de matériaux et d'occasions de marketing peuvent être envisagés, par exemple, des brochures, des sites Web ou des présentations. Toutefois, le recours à certaines activités peut être coûteux, c'est pourquoi il est essentiel de choisir les activités les plus efficaces. L'une des plus rentables et moins chères consiste à lier le marketing de la NPN aux infrastructures et aux contextes existants (p. ex., les systèmes d'éducation ou de formation, les programmes gouvernementaux, les politiques sur les RH).

Les renseignements complémentaires et contextuels recueillis durant l'étape de l'élaboration de la norme peuvent fournir d'autres données sur la profession et les publics cibles, qui s'avéreront utiles dans la préparation de documents de promotion de qualité.

Voir Annexe A – DONNÉES complémentaires et contextuelles sur les professions.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

1.3.2 Adoption de la norme professionnelle nationale

De nombreux secteurs canadiens utilisent déjà largement des normes professionnelles nationales, de diverses façons. Dès qu'une NPN est publiée, elle peut servir à :

- Renforcer les stratégies, politiques et autres programmes en matière de ressources humaines, et à améliorer la planification des ressources humaines.
- Cerner et à bien communiquer les besoins en matière de ressources humaines.
- Définir les critères de recrutement, de perfectionnement et de maintien en poste d'une main d'œuvre qualifiée.

- Améliorer la compétitivité et la productivité en s'assurant que les employés répondent aux critères professionnels exigés.
- Augmenter la crédibilité, la reconnaissance et le professionnalisme du métier.
- Décrire et à comprendre les critères professionnels.
- Renforcer les stratégies en matière de ressources humaines, informer les politiques et les programmes et assurer une meilleure planification des ressources humaines.
- Élaborer des programmes d'enseignement et des lignes directrices d'évaluation qui sont conformes aux besoins des professionnels et des entreprises.
- Concevoir des programmes d'accréditation et d'agrément du personnel.

1.4 Maintien des normes professionnelles nationales

Il incombe à l'organisme d'élaboration de la NPN et au CÉN concerné de maintenir la norme. Le maintien comprend un examen systématique de la norme, la publication des modifications qui y sont apportées et son interprétation, en tout ou en partie.

Des politiques et des procédures en matière de maintien de la NPN devraient être élaborées et suivies. Tous les outils, les programmes et les documents pertinents devraient être examinés et tenus à jour en même temps, et ce, conformément à l'examen et au maintien de la NPN.

1.4.1 Examen et maintien systématiques

Un processus d'examen et de maintien systématiques permet de s'assurer que la NPN est périodiquement révisée pour confirmer que son contenu est toujours à jour, pertinent et valide. Ce processus évite l'actualisation constante et inutile de la NPN et des outils et des programmes connexes qui peuvent semer la confusion dans l'industrie et la faire renoncer à utiliser la norme. Le maintien de la NPN peut être coûteux et chronophage pour l'organisme d'élaboration, le CÉN et l'industrie. Un processus d'examen et d'actualisation systématiques augmente la confiance de l'industrie dans la mise en œuvre de la norme et dans l'élaboration d'outils et de programmes fondés sur l'édition en vigueur.

L'intervalle entre deux examens et mises à jour systématiques d'une NPN devrait être fonction de l'objet et du besoin de la NPN, de sa portée ainsi que de la nature de la profession pour laquelle elle a été élaborée. La NPN de professions pour lesquelles les critères en matière de connaissances et de compétences de la main d'œuvre changent fréquemment (p. ex., en raison de l'adoption de nouvelles technologies, de nouvelles méthodes ou de nouveaux outils de travail) peut faire l'objet d'un examen et d'une actualisation plus fréquents

(p.ex., tous les deux ans). Par contre, la NPN de professions pour lesquelles les tendances ou les prévisions indiquent que les critères en matière de connaissances et de compétences de la main d'œuvre ne changent pas fréquemment, n'aura pas besoin d'être révisée aussi souvent (p.ex., tous les cinq ans).

Au moment d'un examen et d'une actualisation systématiques, une ANP ainsi qu'un examen et une validation complets par les intervenants devraient avoir lieu afin de déterminer si la norme est toujours à jour, pertinente et valide.

À cette étape, le CÉN décidera si la NPN devrait être :

1. **Confirmée** : La NPN sera réputée devoir être réaffirmée si elle reste techniquement à jour, pertinente et valide, sans aucune modification.
2. **Actualisée** : L'élaboration d'une nouvelle version de la NPN sera envisagée si elle reste valide et pertinente, mais qu'elle devrait être actualisée en fonction de nouvelles tâches et compétences professionnelles.
3. **Retirée** : Le retrait de la NPN sera envisagée si elle n'est plus utilisée ou bien si l'appui financier ou des intervenants font défaut à son maintien.

Si on conclut au besoin d'une nouvelle version de la NPN, elle sera élaborée selon le processus normal d'élaboration d'une NPN.

1.4.2 Modifications et errata

Les modifications changent le contenu technique de la NPN en vigueur, y ajoutent ou en retirent des éléments. Le besoin de modification peut être signalé par n'importe quelle partie intéressée.

Une modification à une NPN devrait être élaborée conformément au processus normal d'élaboration d'une NPN.

Les modifications ne devraient être publiées qu'en cas d'urgence (p. ex., lorsqu'un critère de la NPN soulève par inadvertance un problème de santé et de sécurité des travailleurs), de conflit avec une autre norme nationale ou lorsqu'une loi est à l'étude ou bien promulguée et crée un conflit.

Le nombre de modifications distinctes et le contenu maximal d'une seule modification permise pour modifier une NPN en vigueur, devraient être limités. En cas de dépassement de cette limite, la publication d'une nouvelle version de la NPN devrait être envisagée.

Des errata peuvent être publiés en vue de rectifier des erreurs non techniques après la publication d'une NPN, par exemple, les erreurs typographiques, les coquilles, les fautes d'orthographe ou les omissions d'un passage approuvé. Étant donné les coûts de publication, les errata ne devraient être publiés que lorsque les erreurs sont une source de confusion ou de mauvaise interprétation de la norme. Les errata ne devraient pas être approuvés par le CÉN.



1.4.3 Interprétation

De temps à autre, des questions sur la NPN, sur certaines de ses parties et sur sa signification se posent après la publication de la norme. Un processus pour répondre à de telles questions devrait donc être mis en place, y compris une interprétation validée par le CÉN. Par une interprétation on entend la précision par écrit de la signification de la norme ou d'une de ses parties, telle que formulée par le CÉN en réponse à une demande écrite d'interprétation.

1.4.4 Avis public de l'actualisation d'une norme

Un avis public de l'activité de maintien devrait être diffusé utilisant les moyens de communication appropriés.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

2

PROGRAMMES D'ACCREDITATION

2.0 Principes en vue de programmes d'accréditation

L'accréditation du personnel consiste à décerner un titre de compétence reconnu par l'industrie à un candidat par un organisme d'accréditation après que le candidat a démontré sa qualification professionnelle. Par compétence, on entend la capacité de mettre en application les connaissances et les habiletés définies dans une norme professionnelle nationale ou un système d'accréditation. La qualification comprend l'aptitude ou l'ensemble des aptitudes mesurables et le niveau de connaissance exigés pour exécuter des tâches propres à une profession.

Les programmes d'accréditation reconnaissent les réalisations des individus et vérifient que ces derniers possèdent les connaissances et les habiletés nécessaires à la profession. L'accréditation a pour objet de désigner les individus qui se conforment à une norme spécifique qui définit la compétence dans une profession.

L'accréditation du personnel est volontaire. Les individus agréés acquièrent des titres de compétence qui les accompagnent dans différents cadres professionnels et marchés du travail.

Les principes directeurs suivants s'appliquent aux programmes d'accréditation du personnel et devraient être suivis de façon cohérente à toutes les étapes de la planification, de l'élaboration, de l'application et du maintien.

1. Accessibilité, équité et justice

TOUS LES INDIVIDUS DEVRAIENT AVOIR ÉGALEMENT ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERTINENTS ET AVOIR ÉGALEMENT LA POSSIBILITÉ DE PARTICIPER EFFICACEMENT AU PROCESSUS.

- Tous les candidats devraient être traités de façon égale et juste.
- Tous les candidats devraient avoir un accès égal aux services d'accréditation, aux documents préparatoires connexes et aux instructions en matière d'évaluation.
- Des accommodements individuels ou des formats de rechange devraient être envisagés pour les individus ayant des besoins spéciaux.
- Les programmes d'accréditation devraient être accessibles à toutes les personnes, en tenant compte du coût, du niveau d'alphabétisation, de la connaissance des deux langues officielles et des besoins des individus ayant un handicap.

- Les critères d'accréditation devraient être inclusifs et viables, en tenant compte du sexe, de l'âge et des besoins spéciaux.
- Des ressources et méthodes qui permettent d'augmenter l'accessibilité devraient être prises en compte (p. ex., les approches novatrices telle l'accréditation en ligne).
- Les organismes d'accréditation devraient prendre en compte la loi en vigueur sur l'accès à une évaluation juste et l'égalité des chances.
- Le personnel pertinent (p. ex., les services à la clientèle, les évaluateurs de l'accréditation) devrait suivre une formation sur l'accommodement des personnes ayant des besoins spéciaux.
- Les décisions en matière d'accréditation devraient reposer sur des procédures justes et des critères objectifs.
- Les programmes d'accréditation devraient respecter la législation en matière de droits de la personne et de travail.
- Tous les candidats devraient posséder tous les renseignements requis avant l'évaluation afin de s'y préparer adéquatement.
- Le cadre dans lequel se déroule l'évaluation et les procédures suivies devraient être favorables au bon rendement.

2. Cohérence et rigueur

LES RENSEIGNEMENTS DEVRAIENT ÊTRE ÉLABORÉS ET PRÉSENTÉS DE FAÇON LOGIQUE, RIGOUREUSE ET COHÉRENTE.

- Les critères d'accréditation devraient clairement être précisés en langage simple et être concrets, réalistes et faciles à comprendre par les candidats.
- Les critères d'accréditation devraient être mesurables d'une façon pratique et pouvoir être défendables en droit.
- Le même processus d'accréditation devrait être utilisé pour évaluer tous les candidats.
- Un processus d'accréditation des individus dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada devrait être mis en place.
- L'accréditation devrait être reconnue dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

3. Confidentialité

LES RENSEIGNEMENTS NE DEVRAIENT ÊTRE ACCESSIBLES QUE PAR LES PERSONNES AUTORISÉES.

- Les politiques et les procédures élaborées en matière de confidentialité devraient assurer que les renseignements personnels, le statut de la demande et les résultats d'évaluation sont traités comme étant confidentiels et devraient préciser les circonstances dans lesquelles ces renseignements peuvent être divulgués ou rendus publics.
- Les exercices d'accréditation devraient se dérouler au sein d'une unité fonctionnelle distincte des autres services, afin de protéger la vie privée des candidats, d'assurer la confidentialité des examens et d'éviter tout conflit éventuel avec les autres services offerts.

4. Validation consensuelle

UN PROCESSUS DÉCISIONNEL AXÉ SUR LE CONSENSUS DEVRAIT ÊTRE ADOPTÉ. PAR CONSENSUS, ON ENTEND UNE ENTENTE GÉNÉRALE, CARACTÉRISÉE PAR L'ABSENCE D'OPPOSITION SOUTENUE À DES QUESTIONS DE FOND DE LA PART D'UN INTERVENANT PERTINENT ET PAR UN PROCESSUS QUI CHERCHE À PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES POINTS DE VUE DE TOUS LES INTERVENANTS CONCERNÉS ET À RÉCONCILIER LES ARGUMENTS CONTRADICTOIRES. LE CONSENSUS NE SE LIMITE PAS À UNE SIMPLE MAJORITÉ, MAIS N'EST PAS NON PLUS SYNONYME D'UNANIMITÉ.

- Les programmes d'accréditation devraient être élaborés sur la base d'un consensus entre les intervenants.
- Les positions de tous les groupes d'intervenants devraient être traitées également, quel que soit le nombre d'individus inclus dans le groupe d'intervenants respectif.

5. Actualité, pertinence et validité

L'INFORMATION DEVRAIT ÊTRE CRÉDIBLE, APPLICABLE ET À JOUR.

- Pour s'assurer que le programme d'accréditation est à jour, pertinent et valide, il faut engager dès le début et de façon constante par la suite les intervenants, particulièrement l'industrie et les secteurs et ce, tout au long du processus d'élaboration des programmes d'accréditation, y compris les étapes de planification, d'application et de maintien.
- Les critères du programme d'accréditation inclus dans le système d'accréditation devraient reposer sur une norme professionnelle nationale pertinente et être élaborés à partir de renseignements venant de sources crédibles.
- Le personnel clé et les contractants du programme d'accréditation devraient posséder les connaissances et les habiletés nécessaires pour mener les activités du programme d'accréditation.

6. Harmonisation

L'HARMONISATION DU PROGRAMME D'ACCREDITATION AVEC LES POLITIQUES, LES PROCÉDURES ET LES CRITÈRES PERTINENTS AUX ÉCHELLES NATIONALE ET INTERNATIONALE PERMET D'ASSURER LEUR COHÉRENCE ET LEUR QUALITÉ. ELLE APPUIE UNE PLUS GRANDE MOBILITÉ DE LA MAIN D'ŒUVRE DANS LE MARCHÉ PANCANADIEN ET LA RECONNAISSANCE DES TITRES DE COMPÉTENCES ÉTRANGERS. UNE FOIS L'HARMONISATION ACQUISE, DES EFFORTS DEVRAIENT ÊTRE DÉPLOYÉS POUR ENTRETENIR DES RELATIONS AVEC L'ORGANISATION RESPONSABLE AFIN DE LA TENIR AU COURANT DE MODIFICATIONS ÉVENTUELLES.

- Pour faciliter la reconnaissance des titres de compétence étrangers, les programmes d'accréditation devraient être harmonisés (dans la mesure du possible) avec les programmes internationaux, nationaux ou régionaux pertinents existants.
- L'adoption de politiques et de procédures acceptées à l'échelle internationale permettra de garantir la cohérence et la qualité des programmes d'accréditation.

7. Impartialité et indépendance

LES DÉCISIONS DEVRAIENT REPOSER SUR DES CRITÈRES OBJECTIFS PLUTÔT QUE D'ÊTRE LE RÉSULTAT DE PARTIS PRIS, D'INFLUENCES INDUES OU DE PRÉJUGÉS.

- Pour qu'un organisme d'accréditation accorde une accréditation qui inspire la confiance, il est indispensable qu'il soit impartial.
- L'impartialité et l'indépendance de l'organisme d'accréditation devraient le caractériser à tous les niveaux, y compris dans sa structure, ses politiques et ses procédures, ses méthodes d'évaluation, ses décisions, sa manière de traiter les plaintes et les appels en matière d'accréditation.
- L'organisme d'accréditation devrait faire preuve d'impartialité et d'indépendance envers les candidats, les individus accrédités, leurs employeurs et leurs clients.
- Les décisions devraient reposer sur des preuves objectives de conformité (ou de non conformité) obtenues par l'organisme d'accréditation et ne pas être indûment influencées par d'autres intérêts ou parties.
- Si l'organisme d'accréditation offre des cours ou des programmes d'études ou de formation, ou aide d'autres dans l'élaboration de cours ou de programmes d'études ou de formation, il devrait clairement démontrer l'indépendance des activités d'accréditation par rapport à celles en matière d'éducation ou de formation.

8. Ouverture et transparence

LES INTERVENANTS DEVRAIENT AVOIR LA POSSIBILITÉ D'ÊTRE ENGAGÉS, ET L'INFORMATION QUI LEUR EST FOURNIE DEVRAIT ÊTRE TRANSPARENTE. UN PROCESSUS OUVERT ET TRANSPARENT PERMET À TOUS LES INDIVIDUS D'Y PARTICIPER EFFICACEMENT. DANS LE CADRE D'UN TEL PROCESSUS, LES RÔLES DES GROUPES D'INTERVENANTS SONT PARFAITEMENT DÉFINIS, LE PROCESSUS À SUIVRE EST CLAIREMENT COMMUNIQUÉ ET LES DÉTAILS SUR LA FAÇON DONT SERONT UTILISÉS LES RENSEIGNEMENTS QUI EN RÉSULTENT SONT DIFFUSÉS À TOUTES LES PERSONNES CONCERNÉES. PAR OUVERTURE, ON ENTEND L'ACCÈS À L'INFORMATION OU SA DIVULGATION.

- Les organismes d'accréditation devraient permettre au public d'avoir accès aux renseignements appropriés et à jour et divulguer ces renseignements sur les critères et le processus d'accréditation ainsi que sur le statut d'accréditation d'une personne.
- Les politiques et les procédures en question devraient être rendues publiques, notamment celles par lesquelles les candidats peuvent contester les résultats de l'évaluation de l'admissibilité et le statut d'accréditation.
- Le programme d'accréditation devrait publier une description des instruments d'évaluation utilisés pour en arriver à des décisions en matière d'accréditation, de même que les méthodes de recherche employées pour assurer leur validité.
- Les procédures afférentes aux instruments d'évaluation devraient englober l'élaboration, la validation, les critères d'admissibilité et l'administration (p. ex., la fréquence et le lieu de livraison, les frais, la communication des résultats).
- Une procédure bien définie et transparente de traitement des plaintes et des appels devrait être élaborée; toutes les plaintes et tous les appels devraient faire l'objet d'une enquête en temps opportun.

9. Représentativité

LE PROCESSUS DEVRAIT ÊTRE UN PROCESSUS D'INCLUSION ET NON D'EXCLUSION. TOUTES LES PERSONNES AYANT UN INTÉRÊT SUBSTANTIEL DANS LA QUESTION DEVRAIENT Y PARTICIPER. L'ACCEPTATION DES VALEURS, DES INTÉRÊTS ET DES CONNAISSANCES DIVERS DES INDIVIDUS CONCERNÉS EST ESSENTIELLE.

- Il faudrait prendre soin d'identifier et d'aviser les intervenants de l'élaboration d'un programme d'accréditation.
- Des intervenants qui représentent un grand éventail de points de vue devraient intervenir dans la planification, l'élaboration, l'application et le maintien d'un programme d'accréditation.

10. Viabilité

L'ENGAGEMENT ET L'AFFECTATION DE RESSOURCES SUFFISANTES SONT INDISPENSABLES POUR POURSUIVRE ET PROSPÉRER.

- L'organisme d'accréditation devrait disposer des ressources humaines et financières et de l'infrastructure nécessaires pour exécuter efficacement les activités d'accréditation et réaccréditation.

11. Volontarité

LES INDIVIDUS CONCERNÉS OU INTÉRESSÉS PARTICIPENT VOLONTAIREMENT AU PROCESSUS, DONT LES RÉSULTATS SONT D'APPLICATION VOLONTAIRE.

- Les programmes d'accréditation du personnel sont volontaires.
- Un individu ne devrait pas être obligé d'être accrédité pour être employé dans une profession.

2.1 Planification des programmes d'accréditation

La planification constitue la première étape critique de la création de programmes d'accréditation du personnel. Un plan exhaustif oriente le programme et permet de déterminer s'il sera durable ou non.

2.1.1 Détermination du but et du besoin

2.1.1.1 DÉTERMINATION DES OBJECTIFS D'AFFAIRES

La première étape de la planification d'un programme d'accréditation du personnel consiste à préciser quels objectifs le programme peut appuyer et ses répercussions possibles au sein de l'industrie ou du secteur. Ces précisions permettront de guider l'élaboration du programme, de confirmer sa valeur pour l'industrie et d'atténuer toute préoccupation éventuelle. Puisque le soutien de l'industrie (p. ex., des employeurs et des travailleurs) est essentiel au succès d'un programme d'accréditation, l'un des éléments clés du processus de planification consiste à faire la démonstration de la valeur ajoutée qu'apporte l'accréditation. Par exemple, les programmes d'accréditation du personnel appuient les objectifs dans les domaines clés ci après :

Satisfaction des employés :

- La reconnaissance des employés est stimulée. Les employeurs et les employés reconnaissent que le personnel accrédité exécute ses fonctions à un niveau supérieur, en moyenne, à celui des travailleurs non accrédités. L'accréditation vise les individus qui travaillent déjà dans une profession et sous entend qu'une formation formelle a eu lieu et que l'employé cherche à faire reconnaître sa maîtrise qui repose sur des années d'expérience spécialisée.
- L'image de la profession est rehaussée tout comme la

crédibilité et le professionnalisme des membres de la profession.

- La mobilité des travailleurs et des apprenants est accrue.
- Les salaires sont potentiellement relevés, ce qui à son tour augmente les demandes d'employés désirant être accrédités.

Compétitivité accrue :

- La compétitivité et la productivité sont accrues tout comme la qualité des produits et des services par l'embauche de travailleurs qui ont démontré leur compétence professionnelle.
- Les profils et l'efficacité des employés sont rehaussés.
- Les connaissances et les compétences des employés accrédités sont communiquées et promues.
- La réputation du Canada en tant qu'exportateur est rehaussée, car les biens et les services produits par des employés accrédités à l'échelle nationale peuvent dépasser les normes des concurrents internationaux.

Ressources humaines :

- L'accréditation joue un rôle dans la résolution du problème national de manque de ressources humaines en favorisant la reconnaissance des titres de compétences étrangers et l'apprentissage antérieur.
- Les progrès dans la réalisation d'objectifs nationaux en matière d'éducation et de formation sont facilités; les niveaux de compétence dans la population sont rehaussés.
- La confiance de l'employeur est accrue. En recrutant des travailleurs accrédités, les employeurs s'assurent que leur personnel répond aux normes acceptées de la profession concernée.

Bien que l'accréditation soit très utile pour atteindre les objectifs d'affaires de l'industrie, elle pourrait potentiellement être perçue comme ayant des répercussions néfastes sur l'industrie si elle n'est pas planifiée comme il se doit. Avant d'adopter ou de lancer un programme d'accréditation, il importe de cerner les problèmes éventuels et de les résoudre, ce qui augmentera d'autant les chances de succès. Parmi ces problèmes éventuels, mentionnons les suivants :

- l'argent et le temps qu'y consacrent les travailleurs;
- les tensions entre travailleurs accrédités et non accrédités;
- les gains se manifestant qu'à long terme seulement et ne pouvant être facilement mesurés en termes monétaires;
- les préoccupations des employeurs quant au risque que les programmes d'accréditation gonflent les salaires;
- les répercussions que les modifications des conditions d'une profession pourraient avoir sur une autre, lorsque

des membres de deux professions travaillent étroitement ensemble et

- les sensibilités liées à la reconnaissance de l'ancienneté et des droits acquis.

2.1.1.2 ÉVALUATION DES BESOINS

Le succès de la planification d'un programme d'accréditation repose en partie sur une évaluation approfondie du besoin du programme. Cette évaluation devrait apporter des preuves justifiant le besoin d'un tel programme au Canada, et cerner les besoins du gouvernement, de l'industrie ou du marché.

Les programmes d'accréditation devraient être élaborés en réaction à une exigence précise du gouvernement, aux besoins de l'industrie ou à la demande du marché. Le besoin d'un tel programme est motivé par de nombreux facteurs, dont la taille et les caractéristiques de la main d'œuvre, la croissance prévue dans le domaine concerné et les lacunes ou la pénurie au chapitre des compétences. Dans certains cas, le nombre de personnes dans la profession peut être faible, mais le besoin peut quant à lui être énorme et l'impact important. Il convient donc de bien cerner ce qui motive les divers intervenants en vue de déterminer la portée du programme d'accréditation, par exemple, connaître les besoins des employeurs et les aspects de l'accréditation qui garantiront aux employeurs que les employés sont compétents.

Un autre facteur à prendre en compte pour déterminer le besoin d'un programme d'accréditation est celui de la disponibilité de programmes existants ou concurrentiels. Il faut donc procéder à une analyse des programmes concurrents, notamment dépister d'autres services offerts au Canada et les concurrents éventuels du programme.

Une fois déterminé le besoin de programme, la demande devrait être confirmée. De nombreux facteurs ont des répercussions sur la valeur concrète de la mise en œuvre d'un programme d'accréditation efficace et financièrement viable. Afin qu'il soit financièrement viable, le programme d'accréditation devrait s'adresser à une clientèle suffisante, continue et renouvelable. Il faut tenir compte de la taille de la clientèle et de l'acceptation de l'industrie, facteurs qui influent directement sur les prévisions de la demande des candidats et des revenus éventuels générés par le programme d'accréditation. Les travailleurs sont les clients les plus probables, sauf lorsque l'employeur exige l'accréditation et est disposé à prendre à sa charge les frais exigés de ses employés. Lors de l'analyse de la clientèle, il faut prendre en compte des facteurs tels que les caractéristiques des travailleurs (p. ex., l'âge moyen), le rapport entre le salaire moyen et le coût de participation au processus d'accréditation, le nombre de travailleurs présents dans le domaine et les estimations de la demande potentielle à court et à long terme de travailleurs. La détermination des tendances futures passera peut être par l'identification des intervenants clés qui emploient ces travailleurs et de leurs besoins.

Pour connaître le besoin et la demande d'un programme

d'accréditation, il faut consulter les intervenants pertinents.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

2.1.2 Création d'un organisme d'accréditation

Au niveau de la gouvernance, il faudrait créer un organisme d'accréditation chargé de gérer le programme en question et de s'assurer qu'il convient aux besoins de l'industrie.

Les responsabilités précises de cet organisme consisteraient notamment à établir les politiques et les procédures du programme d'accréditation, y compris les activités liées à l'admissibilité, à l'élaboration, à l'administration et à la vérification des évaluations ainsi qu'à l'examen des plaintes et des appels.

L'organisme d'accréditation devrait avoir comme membres un président, un vice président, un gestionnaire de programme, un contractant, ainsi qu'une représentation adéquate des intervenants, dans le but de garantir que tous les points de vue concernant le programme d'accréditation sont bien représentés et ce, dans des proportions raisonnables. L'organisme devrait fixer les politiques et procédures de sélection des individus qui y siègeront. Pour garantir un bon équilibre, l'organisme peut mettre en œuvre un système de roulement des représentants sur une période de temps précise.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

2.1.3 Détermination de la portée

Afin de déterminer sa portée, il faut bien cerner le but et le besoin d'un programme d'accréditation du personnel. La portée du programme devrait être approuvée par l'organisme d'accréditation.

En déterminant la portée du programme, il importe d'envisager les éléments suivants :

- **Les besoins de l'industrie.** La population à accréditer devrait être déterminée afin de justifier la pertinence des activités d'accréditation et d'assurer que la portée du programme répond aux besoins et aux demandes de la population concernée. Du point de vue d'un programme d'accréditation, ses clients potentiels sont les employés et les travailleurs. Afin de circonscrire l'approche générale à adopter, il est utile de cerner les raisons pour lesquelles l'accréditation intéresse les employeurs et les travailleurs. L'une des difficultés que soulève la détermination des exigences en vue de l'accréditation consiste à répondre aux besoins de l'industrie sans pour autant baisser la qualité de la norme professionnelle nationale sur laquelle elle repose. Cette situation peut être réglée en créant différents niveaux d'accréditation qui prévoient la

reconnaissance des divers niveaux de compétence. Il est important de se fier à l'industrie pour décider ce qu'il importe d'inclure dans la portée du programme.

- **L'utilisation prévue.** Les programmes d'accréditation du personnel sont généralement conçus en vue de reconnaître la compétence dans une profession. Dans certains cas, le but du programme peut être de reconnaître l'excellence. Bien qu'un grand nombre de concepteurs de programme réfléchissent d'abord en termes de reconnaissance de l'excellence, il ne s'agit pas pour autant d'un objectif approprié pour un programme d'accréditation. Une telle approche limiterait grandement le nombre de candidats qui se soumettraient à une évaluation.

2.1.4 Élaboration du plan de travail

Une fois définie la portée du programme d'accréditation, un plan de travail peut être élaboré. Ce dernier devrait préciser les ressources humaines et financières ainsi que le calendrier à respecter pour élaborer, adopter et maintenir efficacement le programme.

2.1.4.1 DÉTERMINATION DES RESSOURCES HUMAINES

Lors de l'établissement d'un programme d'accréditation, il faut prendre en considération différentes ressources humaines, leur disponibilité et leur engagement, notamment :

1. **Les membres du personnel.** L'organisme d'accréditation devrait avoir suffisamment d'employés (ou de contractants) possédant les compétences et les connaissances nécessaires pour établir le programme d'accréditation et entreprendre les activités du programme (le traitement des demandes, l'administration de l'instrument d'évaluation, le stockage et la conservation des dossiers, etc.). L'organisme devrait choisir un gestionnaire de programme, lequel serait responsable d'assurer la surveillance et la gestion du programme à toutes les étapes de planification, d'élaboration, d'adoption et de maintien. Une équipe de base de personnel administratif devrait être prête à apporter un soutien (p. ex., pour ce qui est des demandes de renseignements des candidats). Il sera peut être nécessaire de prévoir du personnel supplémentaire durant les étapes qui nécessitent davantage de ressources (p. ex., celles de l'élaboration et de l'administration de l'évaluation).
2. **Les partenaires.** À la discrétion de l'organisme d'accréditation, divers partenaires peuvent être sélectionnés pour travailler en collaboration à la mise sur pied du programme d'accréditation. La décision d'impliquer des partenaires peut reposer sur divers motifs, par exemple, le besoin d'aide en matière de financement, le manque d'expérience en la matière, le besoin d'une plus grande expertise dans le domaine ou la reconnaissance de la marque. Les partenaires potentiels devraient être désignés aux stades précoces de planification. Ils devraient accepter de respecter toutes

les politiques et procédures relatives aux programmes.

3. **Les membres.** La disponibilité de membres varie selon le secteur, le type de profession et la période de l'année. Il faut tenir compte des secteurs dont la charge de travail fluctue selon les saisons.
4. **Le contractant.** La conception d'un programme d'accréditation nécessite divers spécialistes, notamment de l'évaluation et des systèmes de gestion. Il ne sera peut être pas possible pour l'organisme d'accréditation de disposer du personnel nécessaire à l'interne ou de l'infrastructure nécessaire pour produire, administrer et évaluer les instruments d'évaluation. À la discrétion de l'organisme, un contractant peut être choisi pour participer à la conception ou à l'administration du programme. Le contractant devrait accepter de respecter toutes les politiques et les procédures du programme. Pour s'assurer que le contractant adéquat est choisi, un processus de demande de proposition (DP) officielle devrait être lancé.

Voir Annexe C – Sélection d'un contractant

2.1.4.2 ÉLABORATION D'UN BUDGET ET D'UN CALENDRIER

Un budget et un calendrier relativement à l'élaboration d'un programme d'accréditation devraient être préparés pour guider le processus.

L'estimation des dépenses liées à la mise sur pied d'un programme d'accréditation facilitera l'évaluation de sa faisabilité et aidera à la préparation du budget. Ces estimations profiteront des résultats de l'évaluation du besoin.

Les dépenses d'un programme d'accréditation sont liées à l'élaboration et au maintien du système d'accréditation, aux instruments d'évaluation pertinents et à la gestion continue du programme.

- **Coûts d'élaboration du programme** : Il s'agit de dépenses uniques engagées dans l'élaboration du système de gestion du programme et du système d'accréditation ainsi que des instruments d'évaluation (p. ex., les réunions du Comité du système d'accréditation, l'engagement des intervenants, les services de traduction et d'adaptation). Des bailleurs de fonds ou des parties intéressées externes peuvent être contactés pour compenser les coûts initiaux d'élaboration.
- **Coûts de maintien du programme** : Il s'agit de dépenses récurrentes principalement liées à la gestion du programme (l'élaboration de politiques et de procédures, les réponses aux demandes de renseignements, le marketing, les réponses aux appels, la tenue d'un registre des personnes accréditées, la réaccréditation, etc.), à l'administration de l'évaluation (la coordination de l'administration des évaluations, l'impression et la distribution de documents, la rémunération des sur -

veillants, la vérification des évaluations, la rétroaction donnée aux candidats, l'émission de certificats, etc.) et au maintien du système d'accréditation et des instruments d'évaluation pour s'assurer qu'ils sont à jour, pertinents et valides (les réunions du CDN, l'engagement des intervenants, etc.). Bien souvent, les coûts de maintien sont compensés par les revenus du programme.

Les revenus du programme d'accréditation sont générés par les frais d'accréditation. Au chapitre des revenus prévus, il y a lieu de considérer :

- **L'objectif financier du programme d'accréditation** : Les programmes peuvent reposer sur un modèle de subvention (p.ex., du gouvernement ou de l'industrie), de recouvrement des coûts (les frais d'accréditation financent le programme) ou de génération de revenus (les frais d'accréditation sont plus que nécessaires pour assurer la viabilité du programme).
- **Les frais d'accréditation** : Plusieurs facteurs sont à considérer pour que les frais d'accréditation soient justes. Par exemple, les frais devraient être calculés en fonction de la demande du marché ou de la capacité du marché à les absorber (par exemple, par l'augmentation des frais pour des services fournis par des travailleurs accrédités). Le marché devrait accorder une valeur à l'accréditation pour que la demande augmente. Même s'il y a un besoin bien établi, les travailleurs ne peuvent pas être convaincus du besoin impérieux d'obtenir l'accréditation s'ils n'entrevoient pas de retour sur l'investissement que cela impose. Il y a aussi d'autres facteurs à prendre en compte, dont le salaire annuel moyen des travailleurs ciblés ou les motivations de chaque travailleur, qui peuvent avoir trait à la crédibilité, à la reconnaissance, à des raisons intrinsèques ou à l'accès à des emplois auprès d'employeurs qui exigent des titres de compétence. En cas de manque de formation, de perfectionnement professionnel ou de culture privilégiant la « reconnaissance professionnelle » dans la profession (c'est-à-dire une demande tangible), les frais seront probablement moindres. Les frais imputés aux candidats auront un impact sensible sur le succès du programme. Des frais élevés pourraient réduire le nombre de candidats; des frais moindres pourraient susciter des doutes quant à la valeur du programme et réduire aussi le nombre candidats.
- **Le nombre de candidats projetés à court et à long terme** : Règle générale, le plus grand nombre de candidats se présentent dans la première année du programme et les candidatures fluctuent par la suite alors que le programme est de plus en plus connu. Éventuellement, après que la plupart des travailleurs chevronnés ont obtenu l'accréditation ou ont décidé de ne pas la rechercher, le programme ciblera les

nouveaux travailleurs dans le domaine et les revenus du programme deviennent alors plus réguliers. À court terme, il faut se préparer aux fluctuations des revenus. Durant la planification du programme et la préparation du budget il faut prévoir que les revenus élevés obtenus la première année pourront assurer la viabilité du programme durant les années où les revenus seront moindres. La viabilité à long terme du programme d'accréditation est fortement influencée par la demande envisagée pour la profession, la croissance prévue dans le domaine et la preuve que l'accréditation a apporté de la valeur aux travailleurs et aux employeurs depuis son entrée en vigueur.

Le calendrier de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme d'accréditation est un élément important à prendre en compte lors de la préparation du budget. Le fait de fixer la première date pour l'administration initiale de l'évaluation de l'accréditation permet de déterminer à quel moment des rentrées sont prévues. En fonction de cette date, l'échéancier de toutes les activités clés qui devraient être exécutées au préalable devrait être déterminé.

Tous les documents liés au programme d'accréditation devraient être disponibles dans les deux langues officielles – français et anglais. Un délai suffisant et un budget adéquat devraient aussi être prévus pour la révision, la traduction, l'adaptation et la publication de tous les documents.

Voir Annexe K – Traduction et adaptation dans la deuxième langue officielle.

2.1.4.3 PRÉPARATION D'UN PLAN DE COMMUNICATION

Un plan de communication bien conçu et exécuté favorise l'acceptation par les intervenants clés du programme d'accréditation du personnel dès les premières étapes de sa planification et de son élaboration. Le plan devrait orienter toutes les personnes concernées par l'élaboration du programme d'accréditation du personnel (notamment le personnel de l'organisme chargé de son élaboration, les membres des comités) au chapitre des renseignements à communiquer, des renseignements confidentiels à respecter (p. ex., les données personnelles des membres des comités), des messages à diffuser et des personnes auxquelles ces messages devraient être destinés.

L'élaboration et l'adoption précoces d'un plan de communication garantissent l'ouverture et la transparence du processus d'élaboration d'un programme d'accréditation du personnel, coordonnent la diffusion de messages cohérents sur les activités en matière d'élaboration de la norme et offrent la possibilité de cerner qui sont les intervenants clés, de les engager dès le début et d'obtenir leur participation. Cette participation est cruciale pour une bonne mise en œuvre de la norme.

2.2 Élaboration de programmes d'accréditation

L'élaboration d'un programme d'accréditation du personnel passe par les étapes suivantes :

1. Création d'un système de gestion du programme d'accréditation
2. Mise sur pied d'un Comité du système d'accréditation
3. Élaboration d'un système d'accréditation
4. Sélection de la méthode d'évaluation
5. Élaboration des instruments d'évaluation
6. Élaboration d'un processus d'accréditation

2.2.1 Création d'un système de gestion du programme d'accréditation

2.2.1.1 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'organisme d'accréditation devrait veiller à ce que la structure de gouvernance ainsi que les politiques et les procédures assurent l'impartialité du processus d'accréditation.

L'organisme d'accréditation peut offrir une gamme de services et d'activités en plus de l'accréditation du personnel. S'il offre d'autres services ou entreprend d'autres activités, il lui faudra analyser et documenter ses liens avec ces derniers afin d'écartier toute possibilité de conflit d'intérêts. Par exemple, si des politiques de gouvernance adéquates ont été adoptées et le principe de séparation des responsabilités est respecté, l'organisme pourrait être chargé à la fois de l'accréditation et de l'agrément.

La structure de l'organisme d'accréditation devrait permettre la participation de tous les intervenants pertinents. Pour garantir l'engagement des intervenants représentatifs, les activités entreprises dans le cadre du programme d'accréditation pourraient être le ressort de comités dont la structure appuie deux rôles clés : la gouvernance et l'élaboration du système. Un Comité d'accréditation (voir 2.1.2, Création d'un organisme d'accréditation) et un Comité du système d'accréditation (voir 2.2.2, Mise sur pied d'un Comité du système d'accréditation) devraient être mis sur pied et participer à l'élaboration, à l'adoption et au maintien du programme d'accréditation.

2.2.1.2 RESSOURCES

L'organisme d'accréditation devrait avoir suffisamment de ressources financières pour assurer le fonctionnement du programme d'accréditation et assumer les risques connexes.

L'organisme devrait disposer de ressources adéquates qui possèdent les compétences et connaissances nécessaires pour

entreprendre les activités du programme d'accréditation. Le personnel et les contractants devraient être compétents dans les domaines suivants :

- l'examen des demandes,
- l'autorisation, le choix et la formation des évaluateurs,
- la préparation, l'administration, le contrôle, la cotation des évaluations,
- le traitement d'appels et de plaintes,
- la prise de décision en matière d'accréditation et
- l'adoption et le maintien d'un système de gestion.

Les évaluateurs officiels de l'accréditation jouent un rôle fondamental dans le processus et devraient recevoir l'information, les conseils et la formation nécessaires pour faire face à leurs responsabilités. Ils devraient aussi posséder les titres de compétence et l'expertise professionnelle adéquates, avoir une bonne compréhension des systèmes d'accréditation connexes, des normes professionnelles nationales et des pratiques exemplaires en matière d'évaluation (p. ex, au chapitre du professionnalisme, de l'éthique, des aptitudes de communication, des procédures d'évaluation) et savoir les mettre en application.

Un organisme d'accréditation peut décider d'attribuer à un contractant le travail lié à des activités d'accréditation, tel que l'administration, l'élaboration des instruments d'évaluation, l'administration et la prestation des évaluations. Il devrait néanmoins assumer l'entière responsabilité du travail du contractant et s'assurer que ce dernier est compétent et respecte toutes les politiques et procédures applicables que l'organisme d'accréditation a élaborées.

2.2.1.3 POLITIQUES ET PROCÉDURES

L'organisme d'accréditation devrait élaborer des politiques et des procédures qui régissent le processus d'accréditation, notamment en matière :

- d'attribution de l'accréditation (les critères d'admissibilité, le processus d'évaluation, etc.),
- de maintien, de renouvellement, de suspension ou de retrait de l'accréditation,
- d'élaboration et de maintien des systèmes d'accréditation et des instruments d'évaluation,
- de traitement des appels et des plaintes,
- de maintien du programme d'accréditation,
- d'utilisation de contractants,
- de dispositions raisonnables pour les candidats ayant des besoins spéciaux,
- de garanties d'impartialité et
- de protection de la vie privée.

Toutes les politiques et procédures devraient être justes et

équitables pour tous les candidats, et ne pas créer d'obstacles, de quelque manière que ce soit, pour les candidats.

Tous les employés, membres des comités, partenaires et contractants sont tenus de respecter toutes les politiques et procédures applicables élaborées par l'organisme d'accréditation.

2.2.1.4 DOSSIERS

Il incombe à l'organisme d'accréditation de tenir à jour des dossiers concernant toutes les personnes qui ont été et qui sont accréditées.

Pour être en mesure de confirmer le statut d'accréditation d'un individu et répondre aux demandes de renseignements sur le statut des individus accrédités, de la part de tout membre du public sans aucune restriction ni discrimination, l'organisme d'accréditation devrait conserver les renseignements minimaux suivants :

- le titre d'accréditation conféré à l'individu concerné,
- le nom et le numéro d'accréditation de l'individu concerné et
- la date d'entrée en vigueur et d'expiration de l'accréditation.

Les dossiers devraient être accessibles, gardés de manière sécuritaire pour une période de temps raisonnable, gérés et aliénés d'une manière qui garantit la confidentialité, porter un numéro unique qui permet de les identifier.

2.2.1.5 CONFIDENTIALITÉ

L'organisme d'accréditation devrait assurer la confidentialité de toutes les renseignements obtenus dans le cadre de ses activités. L'engagement à cet égard devrait englober les employés, les membres des comités, les partenaires et les contractants.

2.2.1.6 SÉCURITÉ

L'organisme d'accréditation devrait déterminer les mesures qu'il est nécessaire de prendre pour assurer la sécurité durant tout le processus d'accréditation, y compris l'administration des instruments d'évaluation. Il est crucial que l'organisme protège l'intégrité des instruments d'évaluation. Ces derniers devraient être tenus confidentiels et gardés dans un endroit sécuritaire; des dispositions en matière de sécurité devraient être prises également pour le transport et la manutention des documents d'évaluation. Il est essentiel que les instruments d'évaluation ne soient pas vus par une personne non autorisée avant leur administration. Toute violation des dispositions en matière de sécurité rendrait l'instrument d'évaluation invalide.

2.2.2 Mise sur pied d'un Comité du système d'accréditation

À l'étape de l'élaboration, un Comité du système d'accréditation (CSA) devrait être créé, dont les membres possèdent l'expertise nécessaire pour élaborer les critères

d'accréditation.

Le CSA a, entre autres responsabilités, celles d'élaborer et de maintenir le système d'accréditation.

Le CSA est composé d'un président, d'un vice président, de représentants appropriés des intervenants, dans le but d'assurer que tous les points de vue liés au programme d'accréditation sont représentés dans des proportions raisonnables.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

2.2.3 Élaboration d'un système d'accréditation

Le CSA est chargé d'élaborer un système d'accréditation – soit le document public qui inclut les critères précis qu'un candidat doit respecter pour être accrédité. Le système identifie :

1. Les préalables, notamment en matière d'études, de formation ou d'expérience, dont un candidat doit disposer, le cas échéant, pour être admissible au processus d'accréditation.
2. Les compétences dont un candidat doit faire la démonstration lors d'une évaluation pour être accrédité.

Cet ensemble d'études, de formation, d'expérience et d'évaluation constitue généralement les conditions d'attribution de l'accréditation.

Les compétences précisées dans le système devraient reposer sur la norme professionnelle nationale connexe, lorsqu'elle est disponible. Les normes professionnelles nationales peuvent être rédigées à un niveau de précision qui ne convient pas aux fins de l'évaluation; dans ce cas, les compétences stipulées dans la NPN peuvent devoir être modifiées pour élaborer l'instrument d'évaluation. Une échelle de cotation (p. ex., de la fréquence ou de l'importance) peut être appliquée aux exigences de la NPN afin de circonscrire et de sélectionner les tâches critiques et les connaissances ou les compétences afférentes. Cette tâche peut être effectuée par le CSA ou par un sondage auprès des intervenants représentatifs.

L'analyse des renseignements à coter permettra de déterminer comment et dans quelle mesure les tâches, les connaissances et les compétences se rattachent au but du programme d'accréditation. En fonction des compétences requises qui sont indiquées dans le système d'accréditation et d'analyse de la cotation, un plan d'évaluation qui précise comment les compétences seront utilisées aux fins d'évaluation est élaboré. Bien que toutes les compétences soient jugées nécessaires, certaines pourront être considérées comme l'étant davantage que d'autres. Une analyse psychométrique de la cotation permet d'avoir une pondération justifiable, fiable et valide des tâches, des connaissances et des compétences pertinentes à inclure dans l'instrument d'évaluation.

Le système d'accréditation oriente les individus intéressés et les fournisseurs de formation qui voient à l'élaboration et à l'amélioration des cours ou des programmes d'études ou de formation. Il constitue aussi la base de l'élaboration d'une évaluation qui démontrera si un individu répond aux exigences.

L'organisme d'accréditation devrait élaborer et respecter des politiques et des procédures en matière d'élaboration et de maintien de systèmes d'accréditation qui incluent l'examen et la validation du système par le Comité du système d'accréditation.

2.2.4 Choix de la méthode d'évaluation

Le choix des méthodes et des instruments d'évaluation constitue la prochaine étape du processus d'élaboration du programme d'accréditation.

L'organisme d'accréditation jouit de la souplesse nécessaire pour choisir les méthodes et les instruments qu'il utilisera afin d'évaluer la compétence des candidats. Les politiques et les procédures nécessaires à l'élaboration initiale puis au maintien continu des méthodes et instruments choisis devraient être élaborées et respectées.

Lors de la sélection d'un instrument d'évaluation, il faut tenir compte des éléments suivants :

- **Nature des compétences** : La nature des compétences (p. ex., la prédominance des connaissances ou des compétences à évaluer) permettra d'établir une méthode ou un instrument d'évaluation convenable. Chaque instrument d'évaluation des connaissances et des compétences a ses forces et ses faiblesses.
- **Acceptation par les candidats** : Les caractéristiques du groupe cible et de la profession à certifier devraient être prises en compte lors de la sélection d'une méthode ou d'un instrument d'évaluation afin de garantir la satisfaction du candidat. Par exemple, les candidats qui utilisent régulièrement un ordinateur dans leur travail accueilleront favorablement une évaluation automatisée, alors que d'autres pour lesquels le travail n'exige pas l'utilisation d'un ordinateur, préféreront peut être un test écrit.
- **Coûts** : Les coûts d'élaboration et d'administration de méthodes d'évaluation différentes varient énormément et auront un impact direct sur les coûts d'élaboration et de maintien du programme. Pour faciliter le recouvrement des coûts, les frais d'administration de l'instrument d'évaluation devraient être pris en compte lors de la détermination des frais d'accréditation.
- **Quantité et qualité de l'information** : La quantité et la qualité de l'information que les instruments d'évaluation fournissent sur le niveau de compétence des candidats varient. La validité et la fiabilité de l'instrument devraient être examinées.

Voir Annexe H – Méthodologie d'évaluation.

2.2.5 Élaboration des instruments d'évaluation

L'organisme d'accréditation devrait élaborer et utiliser des instruments d'évaluation découlant du système d'accréditation et qui sont conformes aux principes psychométriques généralement reconnus.

2.2.5.1 ÉLABORATION

Les qualifications des experts en la matière, des spécialistes de l'élaboration d'instruments d'évaluation, des examinateurs du contenu et des autres personnes impliquées dans l'élaboration de l'évaluation devraient être adaptées au contenu ainsi qu'aux procédures d'évaluation utilisées et documentées.

D'après les critères du système et le plan d'évaluation, on procède à la rédaction d'un ensemble d'éléments à évaluer, à leur révision pour assurer la fidélité du contenu, puis à la traduction ou à l'adaptation. Le nombre d'éléments à évaluer devrait être suffisant pour qu'il assure une exposition appropriée aux critères ainsi que la sécurité et l'intégrité de l'ensemble et de l'instrument d'évaluation. Les éléments peuvent être préparés par le CSA ou d'autres spécialistes en la matière. Il est essentiel de donner une formation aux rédacteurs et aux réviseurs des éléments d'évaluation et aux autres personnes qui fournissent du contenu.

Une version initiale de l'instrument d'évaluation est préparée, puis examinée pour s'assurer qu'elle est conforme au plan d'évaluation, juste, valide et fiable.

Le processus d'évaluation peut comprendre la mise à l'essai de nouveaux éléments auprès d'un groupe d'intervenants représentatifs et leur révision en fonction d'analyses statistiques des résultats, s'il y a lieu.

Lorsque les programmes d'accréditation font appel à plus d'un mode d'administration (p. ex., un test écrit ou automatisé), il est important de démontrer que les différents modes évaluent des compétences équivalentes et que les candidats ne sont pas désavantagés par le simple fait d'avoir choisi un mode d'évaluation dont la difficulté varie par rapport à un autre.

Les instruments devraient comprendre une description détaillée du format de livraison pour chaque partie de l'évaluation et le type de réponse exigée des candidats.

Les programmes d'accréditation nationaux requièrent des instruments d'évaluation dans les deux langues officielles. Lorsque les instruments, en entier ou en partie, sont traduits ou adaptés, les organisations de reconnaissances professionnelles devraient garantir l'exactitude de la traduction ou de l'adaptation, et démontrer que les renseignements recueillis par une version traduite ou adaptée et la version originale produisent des cotes et des inférences comparables.

Voir Annexe K – Traduction et adaptation dans la deuxième langue officielle.

2.2.5.2 DÉTERMINATION DES CRITÈRES

Quelles que soient les méthodes choisies pour évaluer les compétences, il est indispensable de déterminer le critère, soit l'ensemble des réponses du candidat nécessaires pour être considéré comme compétent et, par conséquent, pour « réussir » l'évaluation. Le critère peut prendre la forme d'une seule note, par exemple une note de passage dans un cadre de simulation du travail, ou d'un profil de pointage, à savoir une série de notes minimales pour chaque grande catégorie de compétences. Certaines compétences ou catégories de compétences peuvent être considérées comme plus ou moins importantes et recevoir une pondération plus ou moins grande dans la grille de cotation. Il peut parfois être utile d'établir des catégories de notes pour des niveaux de compétence qui n'ont pas été atteints, sont atteints de manière adéquate ou ont été dépassés. Ceci permet de différencier les niveaux de compétence acceptables de ceux qui ne le sont pas et d'établir une note de passage.

L'exercice qui consiste à déterminer le critère devrait être réalisé par le CSA et faire appel à la participation d'intervenants représentatifs. Chaque élément devrait être examiné et une décision prise sur la façon dont le candidat le moins compétent y répondra correctement. L'addition de toutes ces notes pour l'ensemble de l'instrument d'évaluation, permet d'établir la note de passage qui distingue la compétence insuffisante et la compétence suffisante.

Le critère devrait être fixé à partir des renseignements contenus dans le plan d'évaluation afin d'assurer que la relation entre l'évaluation du rendement et les exigences pertinentes repose sur les exigences du système d'accréditation.

2.2.5.3 VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

L'organisme d'accréditation devrait élaborer des politiques et des procédures visant à confirmer les propriétés statistiques de l'instrument d'évaluation, lesquelles précisent les étapes auxquelles une validation psychométrique devrait être effectuée et les moyens à utiliser.

Voir Annexe I – Propriétés psychométriques de l'évaluation.

2.2.5.4 MAINTIEN

Il incombe à l'organisme d'accréditation de définir les contrôles pour la rotation des éléments d'évaluation utilisés dans les instruments d'évaluation afin d'en assurer l'objectivité et la confidentialité.

Il faut un processus continu par lequel est assuré le lien entre les instruments d'évaluation, le système d'accréditation et les normes nationales professionnelles, alors que les éléments d'évaluation sont révisés et remplacés au fil du temps.

Des politiques et des procédures pertinentes (p. ex., en matière de collecte et de tenue à jour de données statistiques) devraient être définies pour réaffirmer, au moins tous les ans, l'équité, la validité, la fiabilité et le rendement général de chaque examen et corriger les non-conformités.

2.2.6 Élaboration d'un processus d'accréditation

L'organisme d'accréditation devrait documenter et rendre disponible l'information liée au processus d'accréditation, notamment :

- les critères de compétence exigés des individus accrédités,
- les préalables, s'il y a lieu,
- les critères de demande,
- le type et la nature de l'évaluation et du processus d'évaluation,
- les conditions d'octroi, de maintien et de renouvellement de l'accréditation et
- les conditions de suspension ou de retrait de l'accréditation.

2.2.6.1 DEMANDE

Un processus de demande devrait être mis en place, exigeant que la demande d'un candidat soit présentée avant la date d'échéance déterminée et qu'un examen de ladite demande soit entrepris par l'organisme d'accréditation.

La demande devra être signée par le candidat et comprendre les renseignements suivants :

- les renseignements généraux sur le candidat (nom, adresse, date de naissance),
- le titre de l'accréditation recherchée,
- le consentement à respecter les critères relatifs à l'utilisation et au maintien de la désignation et
- la confirmation et la preuve qu'il possède les préalables requis par le système d'accréditation.

L'organisme d'accréditation devrait examiner la demande afin de tenir compte des besoins spéciaux du candidat (langue, handicaps, etc.) et de s'assurer que le candidat répond aux conditions énoncées par le système d'accréditation.

2.2.6.2 ADMINISTRATION DE L'ÉVALUATION

L'administration d'une évaluation nécessite des préparatifs et de l'organisation. Les tâches administratives devraient être précisées et planifiées (p. ex., l'impression, l'envoi des documents d'évaluation dans des conditions sécuritaires, la réservation des locaux d'évaluation).

L'organisme d'accréditation devrait élaborer et respecter une procédure normalisée pour l'administration des évaluations. À l'aide d'une méthode ou d'un instrument d'évaluation approuvé, l'organisme procède à l'évaluation de la compétence d'un candidat à partir des critères du système d'accréditation.

Dans l'administration des évaluations il faut tenir compte des éléments suivants :

- **Préparation du candidat:** Afin de se préparer comme il se doit, tous les candidats devraient disposer avant l'évaluation des renseignements qui portent sur les stratégies de préparation, les grandes lignes du contenu de l'évaluation, le format de l'évaluation, le temps accordé, la cotation, le critère de réussite et d'échec et les fournitures et l'équipement nécessaires.
- **Ressources :** Des évaluateurs et des surveillants devraient être recrutés et suivre une formation adéquate afin de bien administrer les instruments d'évaluation et de minimiser l'effet des procédures administratives sur les notes d'évaluation.
- **Locaux :** Le local où l'évaluation sera administrée et les procédures afférentes devraient permettre aux candidats d'avoir un bon rendement. Il faut tenir compte du lieu même (un éclairage adéquat, des sièges confortables, un environnement sans distractions, etc.), du personnel, de la sécurité, des documents et du matériel d'évaluation et de l'administration même. Les locaux utilisés devraient offrir des conditions semblables. Lorsqu'un examen officiel écrit est prévu, un local comportant un nombre suffisant de pupitres devrait être prévu. S'il s'agit d'un examen automatisé, les locaux devraient être équipés du matériel adéquat. Pour un examen de rendement, le local et les fournitures appropriés devraient être prévus. Il devrait y avoir de tels locaux dans un nombre suffisant de villes pour accueillir tous les candidats potentiels.
- **Mesures d'adaptation :** L'organisme d'accréditation devrait s'assurer qu'il est en mesure de procéder à l'évaluation d'individus ayant des besoins spéciaux, sauf si l'incapacité du candidat ne lui permet pas d'obtenir l'accréditation en vertu du système en vigueur. Des arrangements raisonnables (notamment des aides à la lecture, la prolongation de la durée de l'examen ou des questions en gros caractères) devraient être pris et leur disponibilité devrait être communiquée aux candidats.
- **Calendrier :** La question du calendrier est pertinente du fait que le nombre et le lieu des candidats ne sont généralement pas connus avant la date limite des demandes. Il sera peut être nécessaire, tout au moins durant la première année du programme, de prévoir au moins un endroit dans chaque province ou région et de s'organiser afin que les candidats puissent se présenter en vue de l'évaluation à l'emplacement qui leur convient. Ces emplacements devraient être situés dans les régions où l'industrie ou le secteur est concentré, ou là où les cours ou les programmes d'études ou de formation pertinents sont donnés. Il sera peut être possible d'avoir recours à des locaux fournis par les intervenants pour l'examen. Il est conseillé de prévoir au moins deux mois entre la date limite des demandes et celle de l'examen avant de prendre des dispositions finales.

2.2.6.3 EXCEPTIONS ET ACCOMMODEMENTS EN MATIÈRE D'ÉVALUATION

L'accréditation peut tenir compte du travail effectué par un autre organisme. Dans ce cas, tous les rapports et les dossiers pertinents qui démontrent qu'il répond aux exigences de l'organisme d'accréditation devraient être fournis par le candidat.

L'organisme d'accréditation devrait élaborer et suivre des politiques et des procédures en matière de :

- **Droits acquis** : Par droits acquis on entend que de longs états de service dans un domaine spécialisé permettent à un employé d'être accrédité sans qu'il réponde à tous les critères d'évaluation.
- **Évaluation et reconnaissance des acquis (ÉRA)** : L'ÉRA est un processus systématique qui permet de déterminer, d'évaluer, d'organiser, de décrire et de documenter les connaissances et les compétences d'un individu acquises par une éducation ou une formation formelle ou informelle acquise en cours d'emploi, grâce à des lectures et des études indépendantes, des cours, du travail bénévole et d'importantes expériences de vie.
- **Évaluation et reconnaissance des titres de compétences étrangers** : L'organisme d'accréditation devrait déterminer s'il existe suffisamment de similitudes entre les titres et les diplômes étrangers et nationaux pour accorder la reconnaissance. Les détenteurs de titres de compétences étrangers devraient jouir d'un accès adéquat, sur demande, à une évaluation de leurs qualifications. Des critères d'évaluation des titres et des diplômes étrangers ont été élaborés dans le but d'être cohérents et de traiter les cas semblables de façon raisonnablement équivalente partout au Canada. Il est néanmoins reconnu qu'une certaine marge de souplesse dans la prise des décisions est essentielle.

Voir Annexe J – Reconnaissance des Acquis et des titres de compétences étrangers.

2.2.6.4 DÉCISIONS RELATIVES À L'ACCREDITATION

Une fois l'évaluation administrée, les évaluations sont cotées et les notes sont communiquées aux candidats. L'organisme d'accréditation est responsable des décisions en la matière.

L'accréditation est octroyée aux candidats qui réussissent l'évaluation. L'organisme d'accréditation devrait remettre un certificat à tous les individus accrédités et peut aussi ajouter le nom des individus accrédités dans un registre public.

Les certificats d'accréditation devraient comprendre les renseignements suivants :

- le nom de l'individu accrédité,
- un numéro d'accréditation unique,
- le nom de l'organisme d'accréditation,

- des références aux documents pertinents sur lesquels l'accréditation est fondée et
- les dates d'entrée en vigueur et d'expiration de l'accréditation.

Les candidats qui ne réussissent pas l'évaluation en sont avisés et ont droit à des conseils de la part de l'organisme d'accréditation en vue de se représenter.

L'accréditation ne devrait pas être accordée tant que tous les critères d'accréditation ne seront pas respectés et vérifiés par l'organisme d'accréditation.

2.2.6.5 SURVEILLANCE

La surveillance et la révocation de l'accréditation sont des éléments facultatifs des programmes d'accréditation. La décision d'inclure la surveillance dans le programme devrait être prise à l'étape de son élaboration par l'organisme d'accréditation en fonction des objectifs du programme et de sa faisabilité, puisque cette fonction peut être onéreuse et nécessiter beaucoup de main d'œuvre.

Par surveillance, on entend le contrôle périodique, soit entre deux périodes d'accréditation, du rendement d'un individu accrédité afin d'assurer qu'il continue à respecter les exigences.

Conformément au système d'accréditation, la surveillance par l'organisme d'accréditation peut porter sur les éléments suivants :

- l'évaluation (p. ex., sur les lieux, par un examen, par des entrevues structurées),
- les renseignements provenant des organismes d'accréditation,
- le perfectionnement professionnel comportant un élément « évaluation »,
- les plaintes et les renseignements provenant de parties intéressées,
- les actions en justice concernant l'individu accrédité,
- la confirmation par une fiche de travail et d'expérience professionnelle continuellement satisfaisante et
- la vérification de la capacité physique.

Les organismes d'accréditation devraient avoir des procédures précisant les circonstances dans lesquelles les certificats seront retirés si la compétence n'est pas confirmée durant la surveillance. Les méthodes et la fréquence des activités de surveillance sont déterminées par le CSA et l'organisme d'accréditation.

2.2.6.6 RÉACCREDITATION

L'organisme d'accréditation devrait élaborer des procédures et des critères de réaccréditation périodique des individus accrédités, conformément au système d'accréditation. Pour déterminer la fréquence de la réaccréditation, l'organisme peut s'appuyer sur la maturité de l'industrie ou du secteur,

l'évolution du bloc de connaissances, la rétroaction des intervenants et les opinions des experts et les exigences réglementaires.

Les critères de réaccréditation devraient mesurer ou rehausser le maintien de la compétence des personnes accréditées et être élaborés lors de la conception initiale du programme puisqu'ils sont étroitement liés aux critères d'accréditation initiaux. Les critères de réaccréditation sont souvent moins sévères que les critères d'accréditation initiaux. Par exemple, la réaccréditation peut exiger des preuves d'emploi continu dans la profession accréditée et d'heures d'études/de formation continue ou bien l'administration d'un instrument d'évaluation conçu spécifiquement pour la réaccréditation.

Les méthodes et la fréquence de la réaccréditation devraient être déterminées par le CSA et l'organisme d'accréditation.

2.2.6.7 RÈGLEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES

Tous les appels et toutes les plaintes devraient faire l'objet d'un examen de la part de l'organisme d'accréditation et être réglés de façon constructive, opportune et équitable. L'organisme d'accréditation devrait adopter des politiques et des procédures en matière de traitement des appels et des plaintes de candidats, d'individus accrédités et de leurs employeurs ainsi que d'autres parties, portant sur le processus et les critères d'accréditation.

2.3 Application des programmes d'accréditation

2.3.1 Promotion du programme d'accréditation

Une stratégie de promotion efficace et rentable du programme d'accréditation favorise l'adoption de l'accréditation volontaire au sein de l'industrie. L'évaluation des besoins permettra d'orienter l'élaboration et la fourniture de documents promotionnels, y compris les modes de distribution.


Lors de la planification des activités de promotion, envisagez :

1. **L'échéancier** : La promotion du programme d'accréditation tout au long de son élaboration, y compris à l'étape de la planification, est importante. La large participation des intervenants durant ce processus non seulement augmente la validité du programme d'accréditation et garantit que les besoins de l'industrie sont bien respectés, mais favorise aussi l'acceptation et l'adoption du programme dès qu'il est disponible.
2. **Le prix** : Le prix du programme d'accréditation est fonction de divers facteurs tels que le type d'industrie/ de secteur, le public cible, le but, le besoin, la demande et la capacité de récupérer les coûts d'élaboration et de maintien. L'adoption du programme et son accessibilité pour tous les intéressés sont rehaussées par un prix juste et abordable.

3. **Le public cible** : Il est important de cerner la clientèle et les possibilités de promotion tout au long de l'élaboration du programme, y compris au stade de la planification. Le public cible des programmes d'accréditation sont principalement les travailleurs et les employeurs. Les messages promotionnels devraient parler directement aux clients et insister sur la valeur de l'accréditation volontaire. Il est donc essentiel de déterminer ce qui motive les clients ciblés et d'élaborer une stratégie de marketing efficace axée sur ces facteurs de motivation. Une approche à plusieurs volets, incorporant une diversité d'activités de marketing, constitue un moyen efficace d'atteindre une clientèle diverse.
4. **La rentabilité** : Différents types de matériaux et d'occasions de marketing existent, tels que les brochures, les sites Web et les présentations. Toutefois, l'utilisation d'un éventail d'activités de marketing peut être coûteuse, c'est pourquoi il est essentiel de choisir celles qui sont les plus efficaces. L'une des approches les plus efficaces et les moins coûteuses consiste à rattacher le marketing du programme d'accréditation aux infrastructures existantes et aux contextes qui ciblent les publics spécialisés les plus susceptibles de rechercher l'accréditation (les conseils sectoriels, les associations de l'industrie, les publications spécialisées et professionnelles, le système d'éducation, les programmes d'apprentissage, les programmes gouvernementaux, les syndicats, etc.).
5. **L'image et le positionnement de la marque** : Des renseignements appropriés devraient être communiqués à tous les groupes concernés, et non pas uniquement aux personnes qui font une demande d'accréditation. Il faut susciter l'intérêt et l'enthousiasme de tous les groupes concernés (p. ex., ceux qui ont besoin des services d'individus accrédités) afin d'augmenter la demande de travailleurs accrédités.
6. **Les ententes de reconnaissance** : Ces ententes constituent une proposition de valeur importante pour les clients des programmes d'accréditation du personnel. La reconnaissance officielle du programme par les intervenants clés (p. ex., les associations d'industries) peut constituer un outil précieux pour attirer des clients, voire même obtenir l'assurance d'une équivalence transfrontalière. La poursuite d'ententes de reconnaissance mutuelle peut également faciliter la reconnaissance des acquis et des titres de compétences étrangers.

2.3.2 Détermination des possibilités d'études et de formation

Le système d'accréditation est énoncé dans un document public, qui peut orienter les fournisseurs de cours d'études/ de formation dans l'élaboration et l'enrichissement de cours et de programmes d'études et de formation connexes. Les études ou la formation peuvent être des préalables à l'obtention de l'accréditation ou peuvent être volontairement poursuivis par les candidats afin de se préparer au processus d'accréditation ou bien d'enrichir leurs connaissances et aptitudes professionnelles.



Si un des critères ou le critère d'un programme d'accréditation du personnel est d'avoir suivi avec succès un cours ou un programme d'études ou de formation, la publicité et la documentation portant sur ces derniers devraient préciser dans quelle mesure le certificat de « réussite » décerné répond aux exigences du programme d'accréditation du personnel.

Un organisme d'accréditation peut lui aussi offrir des cours d'études et de formation, pourvu que des politiques de gouvernance et de séparation des responsabilités aient été adoptées.

2.4 Maintien des programmes d'accréditation

Il incombe à l'organisme d'accréditation, au comité d'accréditation et au CSA qui ont contribué à la mise en place du programme d'accréditation du personnel de maintenir ce dernier. L'actualisation périodique est d'autant plus importante qu'elle permet de confirmer la validité et d'assurer l'utilisation continue du programme d'accréditation et de veiller à ce qu'il réponde aux besoins et à la demande des intervenants.

Le maintien devrait inclure un examen systématique du programme d'accréditation, les modifications requises à tous les documents connexes (dont les instruments d'évaluation et les documents promotionnels) et un avis public de l'actualisation du programme.

2.4.1 Examen et maintien systématiques

Il y a lieu d'adopter des politiques et des procédures de maintien des programmes d'accréditation en vue de l'examen et de l'évaluation périodiques du processus d'accréditation, du système d'accréditation et des méthodes et des instruments d'évaluation.

L'évaluation du programme peut porter sur les éléments suivants :

- les méthodes et les instruments d'évaluation afin de vérifier s'ils sont toujours justes, valides et fiables;
- le suivi du niveau de rendement des individus accrédités afin de vérifier s'il répond toujours aux attentes de la profession et de l'industrie ou du secteur et
- la durabilité financière du programme d'accréditation afin de cerner les domaines où des économies peuvent être réalisées.

2.4.2 Avis public de maintien

Un avis public de l'actualisation du programme d'accréditation devrait être diffusé par les moyens de communication appropriés.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

3 PROGRAMMES D'AGRÉMENT

3.0 Principes en vue de programmes d'agrément

Une éducation ou une formation peuvent être exigées à titre de critère partiel ou entier d'un programme national d'accréditation du personnel. Ce critère peut être satisfait par l'obtention d'un diplôme d'études secondaires, collégiales ou universitaires ou par la réussite d'un cours ou d'un programme d'études ou de formation agréé.

L'agrément d'un cours ou d'un programmes d'études ou de formation est généralement obtenu de manière volontaire. Il s'agit d'un processus d'assurance de la qualité par lequel l'agrément est octroyé à un cours ou un programme d'études ou de formation par l'organisme d'agrément responsable, qui reconnaît qu'un cours ou programme répond à une série de critères qu'il a établis. Il accorde une reconnaissance limitée dans le temps au cours ou au programme du fournisseur concerné, après que l'on a vérifié qu'il répond aux critères établis. Le cours ou le programme devrait répondre aux critères durant toute la période précisée. Les critères d'agrément peuvent porter sur les systèmes de gestion administrative, l'élaboration et la prestation, l'évaluation et les chargés de cours ou les formateurs des programmes.

Les principes directeurs suivants s'appliquent aux programmes d'accréditation et devraient être appliqués de manière cohérente à toutes les étapes de planification, d'élaboration, d'adoption et de maintien.

1. Accessibilité, équité et justice

TOUS LES INDIVIDUS DEVRAIENT AVOIR ÉGALEMENT ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERTINENTS ET AVOIR ÉGALEMENT LA POSSIBILITÉ DE PARTICIPER EFFICACEMENT AU PROCESSUS.

- Tous les candidats devraient être traités de façon égale et juste.
- Tous les candidats devraient avoir un accès égal aux services d'agrément, aux documents préparatoires connexes et aux instructions en matière d'évaluation.
- Les décisions d'agrément devraient reposer sur des procédures équitables et des critères objectifs.

2. Cohérence et rigueur

LES RENSEIGNEMENTS DEVRAIENT ÊTRE ÉLABORÉS ET PRÉSENTÉS DE FAÇON LOGIQUE, RIGOUREUSE ET COHÉRENTE.

- Les critères d'agrément devraient clairement être précisés en langage simple et être concrets, réalistes et faciles à comprendre par les candidats.
- Les critères d'agrément devraient être mesurables d'une façon pratique et pouvoir être défendables en droit.
- Le même processus d'agrément devrait être utilisé pour évaluer tous les candidats.
- Un processus d'agrément des candidats dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada devrait être mis en place.
- L'agrément devrait être reconnu dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

3. Confidentialité

LES RENSEIGNEMENTS NE DEVRAIENT ÊTRE ACCESSIBLES QUE PAR LES PERSONNES AUTORISÉES.

- Les politiques et les procédures élaborées en matière de confidentialité devraient assurer que les renseignements personnels, le statut de la demande et les résultats de l'évaluation sont traités comme étant confidentiels et devraient préciser les circonstances dans lesquelles ces renseignements peuvent être divulgués ou rendus publics.

4. Validation consensuelle

UN PROCESSUS DÉCISIONNEL AXÉ SUR LE CONSENSUS DEVRAIT ÊTRE ADOPTÉ. PAR CONSENSUS, ON ENTEND UNE ENTENTE GÉNÉRALE, CARACTÉRISÉE PAR L'ABSENCE D'OPPOSITION SOUTENUE À DES QUESTIONS DE FOND DE LA PART D'UN INTERVENANT PERTINENT ET PAR UN PROCESSUS QUI CHERCHE À PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES POINTS DE VUE DE TOUS LES INTERVENANTS CONCERNÉS ET À RÉCONCILIER LES ARGUMENTS CONTRADICTOIRES. LE CONSENSUS NE SE LIMITE PAS À UNE SIMPLE MAJORITÉ, MAIS N'EST PAS NON PLUS SYNONYME D'UNANIMITÉ.

- Les programmes d'agrément devraient être élaborés sur la base d'un consensus entre les intervenants.
- Les positions de tous les groupes d'intervenants devraient être traitées également, quel que soit le nombre d'individus inclus dans le groupe d'intervenants respectif.

5. Actualité, pertinence et validité

L'INFORMATION DEVRAIT ÊTRE CRÉDIBLE, APPLICABLE ET À JOUR.

- Pour s'assurer que le programme d'agrément est à jour, pertinent et valide, il faut engager les intervenants, particulièrement l'industrie et les secteurs, dès le début et de façon permanente par la suite dès le début et de façon permanente par la suite tout au long du processus d'élaboration des programmes d'agrément, y compris les étapes de planification, d'application et de maintien.
- Les critères du programme d'agrément inclus dans le système d'accréditation devraient reposer sur une norme professionnelle nationale pertinente et être élaborés à partir de renseignements venant de sources crédibles.
- Le personnel clé et les contractants devraient posséder les connaissances et les habiletés nécessaires pour mener les activités du programme d'agrément.

6. Harmonisation

L'HARMONISATION DU PROGRAMME D'AGRÈMENT AVEC LES POLITIQUES, LES PROCÉDURES ET LES CRITÈRES PERTINENTS AUX ÉCHELLES NATIONALE ET INTERNATIONALE PERMET D'ASSURER LEUR COHÉRENCE ET LEUR QUALITÉ. ELLE APPUIE UNE PLUS GRANDE MOBILITÉ DE LA MAIN D'ŒUVRE DANS LE MARCHÉ PANCANADIEN ET LA RECONNAISSANCE DES TITRES DE COMPÉTENCES ÉTRANGERS. UNE FOIS L'HARMONISATION ACQUISE, DES EFFORTS DEVRAIENT ÊTRE DÉPLOYÉS POUR ENTRETENIR DES RELATIONS AVEC L'ORGANISATION RESPONSABLE AFIN DE LA TENIR AU COURANT DE MODIFICATIONS ÉVENTUELLES.

- Pour faciliter la reconnaissance des titres de compétence étrangers, les programmes d'agrément devraient être harmonisés (dans la mesure du possible) avec les programmes internationaux, nationaux ou régionaux pertinents existants.
- L'adoption de politiques et de procédures acceptées à l'échelle internationale permettra de garantir la cohérence et la qualité des programmes d'agrément.

7. Impartialité et indépendance

LES DÉCISIONS DEVRAIENT REPOSER SUR DES CRITÈRES OBJECTIFS PLUTÔT QUE D'ÊTRE LE RÉSULTAT DE PARTIS PRIS, D'INFLUENCES INDUES OU DE PRÉJUGÉS.

- Pour qu'un organisme d'agrément accorde un agrément qui inspire la confiance, il est indispensable qu'il soit impartial.
- L'impartialité et l'indépendance de l'organisme d'agrément devraient le caractériser à tous les niveaux, y compris dans sa structure, ses politiques et ses

procédures, ses méthodes d'évaluation, ses décisions, sa manière de traiter les plaintes et les appels en matière d'agrément.

- L'organisme d'agrément devrait faire preuve d'impartialité et d'indépendance envers les candidats (les établissements d'éducation et de formation) et leurs clients (les personnes qui suivent les cours ou les programmes de formation).
- Les décisions devraient reposer sur des preuves objectives de conformité (ou de non conformité) obtenues par l'organisme d'agrément et ne pas être indûment influencées par d'autres intérêts ou parties.

8. Ouverture et transparence

LES INTERVENANTS DEVRAIENT AVOIR LA POSSIBILITÉ D'ÊTRE ENGAGÉS, ET L'INFORMATION QUI LEUR EST FOURNIE DEVRAIT ÊTRE TRANSPARENTE. UN PROCESSUS OUVERT ET TRANSPARENT PERMET À TOUS LES INDIVIDUS D'Y PARTICIPER EFFICACEMENT. DANS LE CADRE D'UN TEL PROCESSUS, LES RÔLES DES GROUPES D'INTERVENANTS SONT PARFAITEMENT DÉFINIS, LE PROCESSUS À SUIVRE EST CLAIREMENT COMMUNIQUÉ ET LES DÉTAILS SUR LA FAÇON DONT SERONT UTILISÉS LES RENSEIGNEMENTS QUI EN RÉSULTENT SONT DIFFUSÉS À TOUTES LES PERSONNES CONCERNÉES. PAR OUVERTURE, ON ENTEND L'ACCÈS À L'INFORMATION OU SA DIVULGATION.

- Les organismes d'agrément devraient permettre au public d'accéder aux renseignements appropriés et à jour et divulguer ces renseignements sur les critères et le processus d'agrément ainsi que sur le statut d'agrément de cours ou de programmes de formation.
- Les politiques et les procédures en question devraient être rendues publiques, notamment celles par lesquelles les candidats peuvent contester les résultats de l'évaluation de l'admissibilité et le statut d'agrément.
- Une procédure bien définie et transparente de traitement des plaintes et des appels devrait être élaborée; toutes les plaintes et tous les appels devraient faire l'objet d'une enquête en temps opportun.

9. Représentativité

LE PROCESSUS DEVRAIT ÊTRE UN PROCESSUS D'INCLUSION ET NON D'EXCLUSION. TOUTES LES PERSONNES AYANT UN INTÉRÊT SUBSTANTIEL DANS LA QUESTION DEVRAIENT Y PARTICIPER. L'ACCEPTATION DES VALEURS, DES INTÉRÊTS ET DES CONNAISSANCES DIVERS DES INDIVIDUS CONCERNÉS EST ESSENTIELLE.

- Il faudrait prendre soin d'identifier et d'aviser les intervenants de l'élaboration d'un programme d'agrément.

- Des intervenants qui représentent un grand éventail de points de vue devraient intervenir dans la planification, l'élaboration, l'application et le maintien d'un programme d'agrément.

10. Viabilité

L'ENGAGEMENT ET L'AFFECTATION DE RESSOURCES SUFFISANTES SONT INDISPENSABLES POUR POURSUIVRE ET PROSPÉRER.

- L'organisme d'agrément devrait disposer des ressources humaines et financières et de l'infrastructure nécessaires pour exécuter efficacement les activités d'agrément et réagrément.

11. Volontarité

LES INDIVIDUS CONCERNÉS OU INTÉRESSÉS PARTICIPENT VOLONTAIREMENT AU PROCESSUS, DONT LES RÉSULTATS SONT D'APPLICATION VOLONTAIRE.

- La participation à un programme d'agrément est volontaire.
- Un cours ou un programme de cours ou de formation agréé ne devrait pas être exigé dans le cadre d'un programme d'accréditation du personnel.

3.1 Planification des programmes d'agrément

La planification constitue la première étape critique de l'établissement d'un programme d'agrément de cours et de programmes d'études ou de formation.

3.1.1 Définition du but et du besoin

La première étape consiste à cerner le besoin d'un programme et les objectifs d'affaires que le programme appuiera.

Le besoin d'un cours ou d'un programme d'études ou de formation agréé peut être lié aux critères d'un programme d'accréditation du personnel. Un programme d'agrément peut aussi être élaboré afin de favoriser l'enrichissement ou l'assurance de la qualité continue de programmes ou de cours d'études ou de formation là où il n'existe pas de programme d'agrément. L'agrément peut être exigé si le cours ou le programme d'études ou de formation constitue un critère partiel ou entier d'un programme d'accréditation du personnel.

Les différences au niveau de la qualité de l'éducation et de la formation que les travailleurs reçoivent peuvent entraîner des fluctuations de leurs compétences professionnelles. L'agrément de cours et de programmes a pour but d'assurer qu'ils sont de qualité égale et répondent aux critères précisés dans le programme d'accréditation.

3.1.2 Mise sur pied d'un Comité d'agrément

Un Comité d'agrément devrait être mis sur pied avec le mandat d'assurer la gouvernance du programme d'agrément.

Parmi les responsabilités précises du Comité d'agrément figurent l'élaboration des politiques et des procédures d'agrément, notamment en matière d'admissibilité, de conception, d'administration et de contrôle des évaluations ainsi que d'examen des plaintes et des appels.

Le Comité d'agrément est composé d'un président, d'un vice président, d'un gestionnaire de programme, de contractants et d'une représentation adéquate des intervenants, afin que tous les points de vue pertinents au programme d'agrément soient représentés de manière raisonnablement proportionnelle. Il incombe au Comité d'agrément d'arrêter les politiques et les procédures relativement à la sélection des individus qui y siègeront. Pour garantir un juste équilibre en son sein, le comité pourra mettre en place un système de roulement à intervalle fixe des représentants qui y siègeront.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public

3.1.3 Détermination de la portée

La portée du programme d'agrément consiste à agréer les cours et les programmes d'études ou de formation que devraient avoir suivi les travailleurs en vue de leur accréditation.

3.1.4 Élaboration d'un plan de travail

Il importe de préparer un plan de travail pour y préciser les ressources humaines, le budget et le calendrier indispensables à la mise sur pied et au maintien efficace du programme d'agrément.

3.1.4.1 DÉTERMINATION DES RESSOURCES HUMAINES

La disponibilité et l'engagement de diverses ressources humaines devraient être pris en considération lors de l'établissement d'un programme d'agrément, notamment :

1. **Personnel** : Le Comité d'agrément devrait disposer de membres du personnel (ou de contractants) en nombre suffisant qui possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour concevoir le programme d'agrément et diriger les activités du programme. Le comité devrait être chargé du contrôle et de la gestion du programme à toutes les étapes de planification, d'élaboration, d'adoption et de maintien. Un noyau d'administrateurs devrait être disponible pour soutenir le programme (p. ex., traiter les demandes de renseignements des candidats).
2. **Partenaires** : À la discrétion du Comité d'agrément, des partenaires peuvent être sélectionnés pour travailler en collaboration à la création du programme. La décision d'engager des partenaires peut être motivée par exemple, par le besoin d'aide financière, le manque d'expérience

dans la création de programmes d'agrément, le besoin d'une plus grande expertise spécialisée en la matière ou la reconnaissance de la marque. Les partenaires potentiels devraient être désignés aux stades précoces de la planification. Ils devraient respecter toutes les politiques et les procédures du programme.

3. **Membres du comité** : La disponibilité de membres peut varier selon le type de profession ou le moment de l'année; il faut tenir compte de la disponibilité lorsque la charge de travail dans le secteur fluctue selon les saisons.
4. **Contractant** : L'élaboration d'un programme d'agrément fait appel à divers experts, notamment dans le domaine des systèmes d'évaluation et de gestion. Le Comité d'agrément ne sera peut être pas en mesure de maintenir le personnel interne ou l'infrastructure nécessaire pour exécuter des activités d'agrément. À sa discrétion, un contractant pourra être choisi pour participer à l'établissement et à l'administration du programme d'agrément. Les contractants devraient respecter toutes les politiques et procédures du programme. Afin de choisir le contractant qui convient, il faut procéder par une demande de proposition (DP).

Voir Annexe C – Sélection d'un contractant

3.1.4.2 ÉLABORATION DU BUDGET ET DU CALENDRIER

Un budget et un calendrier relativement à l'élaboration du programme d'agrément devraient être préparés pour guider l'ensemble du processus.

L'estimation des dépenses et des recettes liées à l'établissement d'un programme d'agrément permettra d'évaluer s'il est faisable d'envisager un programme; les dépenses et les recettes devraient être prises en compte lors de l'élaboration du budget.

Les coûts du programme d'agrément sont principalement liés à la conception et au maintien du programme.

- **Coûts d'élaboration du programme** : Par coûts d'élaboration, on entend les frais uniques liés à l'élaboration du système de gestion et des critères d'évaluation du programme (p. ex., les réunions, l'engagement des intervenants, la traduction et l'adaptation). Des bailleurs de fonds ou des parties intéressées externes peuvent être contactés pour compenser les coûts initiaux d'élaboration.
- **Coûts de maintien du programme** : Il s'agit de dépenses récurrentes principalement liées à la gestion du programme (l'élaboration de politiques et procédures, les réponses aux demandes de renseignements, le marketing, les réponses aux appels, la tenue d'un registre des cours et des programmes agréés, etc.), à l'administration de l'évaluation et au maintien du système d'agrément et des instruments d'évaluation.

Bien souvent, les coûts de maintien sont compensés par les revenus du programme.

Les revenus du programme d'accréditation sont générés par les frais d'agrément. Les programmes peuvent reposer sur un modèle de subventionnement (p. ex., par le gouvernement ou l'industrie), de recouvrement des coûts (les frais d'agrément soutiennent le programme) ou de génération de revenus (les frais d'agrément sont plus que suffisants pour assurer la viabilité du programme).

Le calendrier d'élaboration et d'application du programme d'agrément constitue un élément important à prendre en compte lors de la planification du budget. La date cible fixée pour les premières évaluations permet de déterminer le moment auquel on pourra s'attendre à recevoir des revenus du programme. En fonction de cette date, il faut échelonner les activités clés qui devraient se dérouler au préalable et être inscrites au calendrier. Le calendrier peut être considérablement influencé par celui d'un programme d'accréditation connexe et par le besoin qu'ont les candidats de suivre des cours ou des programmes d'études ou de formation agréés qui sont des préalables pour participer au processus d'accréditation.

Tous les documents liés au programme d'agrément devraient être fournis dans les deux langues officielles — le français et l'anglais. Par ailleurs, des délais et un budget suffisants devraient être prévus pour la révision, la traduction, l'adaptation et la publication des documents.

Voir Annexe K – Traduction et adaptation dans la deuxième langue officielle

3.1.4.3 PRÉPARATION D'UN PLAN DE COMMUNICATION

Un plan de communication bien conçu et exécuté favorise l'acceptation par les intervenants clés du programme d'agrément dès les premières étapes de sa planification et de son élaboration. Ce plan devrait orienter toutes les personnes concernées par la conception du programme d'agrément (le personnel et les membres du Comité d'agrément) quant aux renseignements qu'elles devraient diffuser sur l'élaboration du programme d'agrément, aux renseignements confidentiels (les renseignements personnels des membres des comités), aux messages à communiquer, et à qui les communiquer.

L'élaboration et l'application précoce d'un plan de communication aident à garantir l'ouverture et la transparence du processus d'élaboration du programme d'agrément, permettent de diffuser des messages cohérents sur les activités entreprises et offrent l'occasion d'engager les intervenants clés et de renforcer leur acceptation du programme. Cette dernière est cruciale pour le succès du programme.

3.2 Élaboration de programmes d'agrément

L'élaboration d'un programme d'agrément passe par les étapes suivantes :

1. La création d'un système de gestion administrative du programme d'agrément
2. La création d'un Conseil d'agrément
3. L'élaboration des critères d'agrément
4. Le choix du modèle d'évaluation
5. L'élaboration d'un processus d'agrément

3.2.1 Création d'un système de gestion administrative du programme d'agrément

3.2.1.1 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Il incombe à l'organisme d'agrément de s'assurer que la structure, les politiques et les procédures de gouvernance adoptées protègent l'impartialité du processus.

La structure de l'organisme d'agrément devrait permettre la participation de tous les intervenants pertinents. Afin d'assurer l'engagement des intervenants, un comité d'agrément (voir 3.1.2, Mise sur pied d'un Comité d'agrément) devrait être créé pour appuyer l'élaboration, l'application et le maintien du programme d'agrément.

L'organisme d'agrément peut aussi être un organisme d'accréditation ou un établissement éducatif ou de formation. Si l'organisme d'agrément offre d'autres services ou entreprend d'autres activités, il y a lieu d'analyser et de documenter ses relations dans le but de déterminer les risques de conflit d'intérêts. Pourvu qu'il existe des politiques de gouvernance et une séparation des responsabilités appropriées, un organisme peut être à la fois un organisme d'agrément et un organisme d'accréditation.

3.2.1.2 RESSOURCES

L'organisme d'agrément devrait disposer de ressources financières suffisantes pour assurer la viabilité du programme d'agrément et couvrir les risques connexes.

L'organisme d'agrément devrait disposer de ressources humaines adéquates qui possèdent les compétences et les connaissances nécessaires pour entreprendre les activités du programme d'agrément. Le personnel, les contractants et les bénévoles devraient faire preuve de leurs compétences dans les domaines suivants :

- l'examen des demandes,
- l'autorisation, le choix et la formation des évaluateurs,
- l'évaluation proprement dite,
- le traitement des appels et des plaintes,
- la prise de décision en matière d'évaluation et
- la mise sur pied et le maintien d'un système de gestion.

Les évaluateurs de l'agrément jouent un rôle fondamental dans le processus et devraient recevoir l'information, l'orientation et la formation nécessaires pour faire face à leurs responsabilités. Ils devraient posséder les titres et l'expertise professionnels appropriés, avoir une bonne compréhension des systèmes d'accréditation connexes, des normes professionnelles nationales et des pratiques exemplaires en matière d'évaluation et savoir les mettre en application de manière cohérente (soit le professionnalisme, le sens de l'éthique, les aptitudes à communiquer et la connaissance des procédures d'évaluation).

Un organisme d'agrément peut décider de confier le travail lié aux activités d'agrément (p. ex., l'administration ou les évaluations) à un contractant. Il devrait néanmoins assumer l'entière responsabilité du travail du contractant et veiller à ce que le contractant soit compétent et respecte toutes les politiques et les procédures applicables qu'il a élaborées.

3.2.1.3 POLITIQUES ET PROCÉDURES

L'organisme d'agrément devrait élaborer des politiques et des procédures qui régissent le processus d'agrément, notamment en matière :

- d'octroi de l'agrément (les critères d'admissibilité, le processus d'évaluation),
- de maintien, de renouvellement, de suspension ou de retrait de l'agrément,
- d'élaboration et de maintien de systèmes d'agrément et d'instruments d'évaluation,
- de traitement des appels et des plaintes,
- de maintien du programme d'agrément,
- d'utilisation de contractants,
- de garanties d'impartialité et
- de protection de la confidentialité des renseignements.

Toutes les politiques et les procédures devraient être justes et équitables pour tous les candidats, et ne pas faire obstacle à l'accès des candidats au programme d'agrément.

Les employés, les membres des comités, les partenaires et les contractants sont tenus de respecter toutes les politiques et les procédures applicables élaborées par l'organisme d'accréditation.

3.2.1.4 DOSSIERS

L'organisme d'agrément devrait tenir à jour des dossiers de tous les cours et programmes d'études et de formation actuellement ou anciennement agréés.

Les dossiers devraient être accessibles, gardés de manière sécuritaire pour une période de temps raisonnable, gérés et aliénés de façon à garantir la confidentialité et porter un numéro unique et identifiable.

3.2.1.5 CONFIDENTIALITÉ

L'organisme d'agrément devrait assurer la confidentialité de tous les renseignements obtenus dans le cours de ses activités. Cet engagement a trait à tous les employés, membres des comités, partenaires et contractants.

3.2.2 Création d'un Conseil d'agrément

Un conseil d'agrément, disposant de l'expertise nécessaire pour prendre des décisions en matière d'agrément, devrait être créé.

Le Conseil d'agrément devrait avoir les responsabilités précises suivantes : l'étude des rapports finals présentés par les évaluateurs (précisant les résultats de l'examen du cours ou du programme et si le cours ou le programme répond aux critères d'agrément, y compris leurs recommandations et leurs suggestions de possibilités d'amélioration) et la prise de décision en matière d'agrément.

Le Conseil d'agrément devrait se composer d'un président, d'un vice président et d'une représentation appropriée des intervenants, afin d'assurer que tous les points de vue pertinents au programme d'agrément sont représentés de façon raisonnablement proportionnelle.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public

3.2.3 Élaboration de critères d'agrément

Le Comité d'agrément devrait élaborer les critères d'agrément des cours et des programmes de cours et de formation, soit :

1. les critères portant sur le système de gestion administrative,
2. les critères d'élaboration et de prestation des cours et programmes,
3. les critères d'évaluation et
4. les critères en matière de chargés de cours et d'instructeurs.

3.2.3.1 CRITÈRES PORTANT SUR LE SYSTÈME DE GESTION ADMINISTRATIVE

Les éléments ci après devraient être pris en ligne de compte lors de l'élaboration des critères d'agrément de cours ou de programmes d'études ou de formation en ce qui a trait au système de gestion administrative du fournisseur des cours :

1. **Politiques et procédures administratives** : Le fournisseur des cours devrait élaborer et maintenir des politiques et des procédures visant l'administration efficace du cours ou du programme, notamment en matière :
 - de conception, d'élaboration, d'évaluation et de présentation du cours/programme,

- de vérification des préalables au chapitre des connaissances ou de l'expérience de l'apprenant,
- de choix de l'instructeur, de vérification des compétences, d'éducation/de formation continue et d'évaluation périodique du rendement,
- de dossier de l'apprenant,
- d'instruments d'évaluation de l'apprenant et de critères de réussite/d'échec,
- d'exécution et d'administration des évaluations et des réévaluations applicables, notamment la sécurité et la confidentialité des données,
- de délivrance et de retrait des certificats de « réussite »,
- d'entreposage et d'aliénation des dossiers,
- de méthodes pour tenir compte des évaluations par les apprenants du programme/cours et des instructeurs, et
- de plaintes et d'appels.

2. **Dossiers** : Les dossiers devraient être accessibles, entreposés de façon sécuritaire pour une période de temps raisonnable, gérés et aliénés de façon à garantir la confidentialité, et uniquement identifiables. Tous les dossiers devraient être mis à la disposition de l'organisme d'agrément. Les dossiers pour chaque cours ou programme présentés devraient inclure les renseignements suivants :

- le lieu, la date, les annonces et la publicité connexes,
- le nom du ou des formateurs,
- le numéro de la révision des documents du cours/programme et des instruments d'évaluation utilisés,
- le nom de tous les apprenants qui ont suivi le cours/programme,
- les évaluations cotées et les résultats et
- le numéro d'identification unique de chaque certificat de « réussite » et le nom de l'apprenant auquel il a été décerné.

3. **Certificats** : Un certificat de « réussite » devrait être remis à chaque apprenant qui a satisfait aux critères du fournisseur de cours d'études/de formation pour avoir terminé avec succès le cours ou programme. Si la réussite d'un cours ou d'un programme d'études ou de formation agréé est, en totalité ou en partie, le critère exigé par un programme d'accréditation du personnel, la publicité et la documentation du cours ou du programme de cours ou de formation devraient clairement préciser dans quelle mesure le certificat de « réussite » répond aux critères du programme d'accréditation du personnel. Le certificat devrait :

- préciser que le cours ou le programme est agréé par l'organisme d'agrément,

- porter un numéro d'identification unique,
 - mentionner le nom du fournisseur,
 - inclure le titre du cours ou du programme, l'identifiant unique et les dates d'offre du cours ou programme,
 - indiquer le nom de l'apprenant et
 - déclarer que l'apprenant nommé a terminé le cours ou le programme avec succès.
4. **Plaintes et appels** : Le fournisseur du cours ou du programme de cours ou de formation devrait adopter des politiques et des procédures de traitement des plaintes et des appels logés contre ses décisions. Ces politiques et procédures devraient prévoir la participation possible de l'organisme d'agrément à la résolution des plaintes ou des appels non réglés. Toutes les plaintes et tous les appels devraient être résolus de façon constructive et juste, dans des délais opportuns.
5. **Confidentialité** : Le fournisseur devrait assurer la confidentialité de tous les renseignements obtenus dans le cadre de ses activités. Cet engagement devrait être pris par tous les employés, les partenaires, les membres de l'organisme et les contractants.
6. **Révisions** : L'organisme d'agrément devrait adopter des politiques et des procédures qui régissent l'approbation des révisions importantes apportées par le fournisseur à un cours ou un programme agréé.

3.2.3.2 CRITÈRES D'ÉLABORATION ET DE PRESTATION

Lors de l'élaboration de critères d'agrément d'un cours ou d'un programme d'études ou de formation, il y a lieu d'envisager en ce qui a trait à leur conception et à leur prestation :

1. **L'analyse du contexte** : Le fournisseur devrait dans sa conception du cours ou du programme d'études ou de formation tenir compte des normes professionnelles nationales connexes, de l'analyse de la situation et de la terminologie de la profession, du profil de compétences essentielles, du système d'accréditation, du plan d'évaluation et de tout autre document pertinent.
2. **Les résultats d'apprentissage recherchés** : Pour chaque tâche définie et chaque connaissance ou compétence connexe requise dans la norme professionnelle nationale, un résultat d'apprentissage correspondant recherché devrait être abordé dans le cours. Chaque résultat escompté devrait être rattaché aux conditions dans lesquelles les tâches sont généralement exécutées, notamment par une description de la tâche, du moment auquel la tâche est accomplie, des outils, du matériel et des documents nécessaires pour l'exécuter, des documents de référence et du résultat attendu et mesurable requis pour qu'un individu soit considéré comme étant compétent pour exécuter la tâche.
3. **Le contenu** : Le contenu du cours ou programme devrait être élaboré de façon à donner suffisamment de renseignements pour appuyer et renforcer tous les résultats d'apprentissage attendus.
4. **La conception** : Le cours ou le programme devrait inclure des séances axées sur les connaissances (pour faciliter la compréhension des concepts) et des séances axées sur les compétences (pour faciliter l'application des connaissances et des compétences dans le cadre d'activités pratiques). Chaque apprenant devrait être assujéti à des pratiques et à des conditions réalistes liées aux résultats d'apprentissage recherchés. Les sujets devraient être présentés dans une séquence logique permettant l'acquisition de connaissances et de compétences à l'échelle des différentes phases d'apprentissage. Le cours ou programme devrait être adaptable aux besoins d'apprentissage individuels (p. ex., à l'âge, aux capacités et à la culture de l'apprenant) et aux besoins régionaux.
5. **L'enseignement orienté apprenant** : La conception et la prestation du cours ou du programme devrait appuyer l'enseignement orienté apprenant qui vise la participation active de chaque individu, appuie et favorise l'apprentissage autonome, permet l'intégration des expériences personnelles, garantit que les connaissances et compétences sont acquises à un rythme convenant aux apprenants individuels et met l'accent sur l'apprentissage continu.
6. **L'approche axée sur l'apprenant adulte** : La conception et la prestation du cours ou du programme devrait tenir compte des principes en matière d'apprentissage des adultes, par exemple l'utilisation d'éléments motivants particuliers, l'accent mis sur les objectifs personnels, l'utilisation d'expériences de vie, l'encouragement de l'estime de soi et le traitement des apprenants comme des participants actifs.
7. **Les préalables** : Les préalables (p. ex., les programmes/les cours connexes, l'expérience, l'entrevue) requis avant de suivre le cours ou le programme devraient être clairement communiqués. Le fournisseur du cours ou du programme d'études ou de formation devrait respecter les politiques et les procédures pertinentes de vérification des préalables exigés de l'apprenant.
8. **La validation** : Le cours devrait être validé par un groupe représentatif d'intervenants.
9. **Les révisions** : Le fournisseur devrait maintenir un processus de contrôle et de modification permettant de suivre les révisions apportées au cours ou programme. Ces derniers devraient être conçus de façon à permettre facilement l'actualisation du contenu ainsi que la suppression et l'insertion d'éléments, le cas échéant.
10. **La prestation** : Le cours ou le programme peut être donné par divers moyens combinés ou seuls (soit dirigé par un formateur en salle de classe classique, soit par des études indépendantes ou encore par l'apprentissage

en ligne). Le cours ou le programme devrait respecter les politiques sur le nombre d'heures maximales d'enseignement par jour. La durée du cours ou du programme devrait être suffisante pour qu'un apprenant ayant des capacités raisonnables puisse atteindre les résultats d'apprentissage recherchés.

11. **La rétroaction** : Une politique et une procédure devraient être élaborées pour permettre aux apprenants d'évaluer de façon anonyme le cours ou le programme ainsi que le formateur. Le fournisseur pourra se servir de la rétroaction pour apporter constamment des améliorations et vérifier la satisfaction du client.

3.2.3.3 CRITÈRES D'ÉVALUATION

Les critères d'agrément des cours ou des programmes d'études ou de formation pourraient en ce qui a trait à l'évaluation des apprenants porter sur les éléments suivants :

1. **Préparation de l'apprenant** : Chaque apprenant devrait être mis au courant du format de l'évaluation, de la méthode de notation et des critères de réussite, avant son inscription au cours ou au programme.
2. **Évaluation des résultats d'apprentissage espérés** : L'atteinte par l'apprenant des résultats d'apprentissage attendus devrait être évaluée. L'évaluation des résultats de l'apprenant pour chaque élément d'apprentissage devrait se faire dans les mêmes conditions et exiger le même rendement que celui qui est prévu pour l'élément d'apprentissage en question. Lorsqu'il n'est pas possible de reproduire les mêmes conditions, une solution de rechange convenable devrait être utilisée pour l'évaluation. L'évaluation des réalisations d'un apprenant en ce qui a trait à un élément particulier peut se faire à n'importe quel moment du cours ou du programme.
3. **Méthodes d'évaluation** : Il convient d'utiliser des méthodes d'évaluation adéquates en fonction du résultat d'apprentissage recherché (p. ex., un examen écrit, un devoir écrit, une démonstration des compétences) et

tous les instruments devraient être élaborés et maintenus de manière sécuritaire afin de garantir leur intégrité.

4. **Note finale** : Une note finale pour chaque apprenant devrait être attribuée et consignée.
5. **Réévaluation** : Un apprenant qui ne réussit pas une évaluation devrait être autorisé à subir au moins une autre évaluation.

3.2.3.4 CRITÈRES DES FORMATEURS

Les critères d'agrément des cours ou des programmes d'études ou de formation pourraient en ce qui a trait à l'évaluation des formateurs porter sur les éléments suivants :

1. **Nombre de formateurs** : Un nombre adéquat de formateurs devrait être affecté à chaque présentation de cours ou de programme.
2. **Compétences en gestion** : Les formateurs devraient faire la démonstration de leurs capacités en gestion de cours ou de programme, notamment en ce qui concerne le calendrier, le contenu, les exigences en matière de documentation connexe (p. ex., la NPN), leur comportement et les autres exigences du cours ou du programme.
3. **Compétence** : Les formateurs devraient faire la démonstration de leurs compétences au chapitre des principes et des pratiques des tâches, de leurs connaissances et habilités liées aux résultats d'apprentissage attendus du cours ou du programme et de leur aptitude à stimuler l'apprentissage et le perfectionnement des connaissances et des compétences qui correspondent aux résultats d'apprentissage attendus. L'expérience, les qualifications et le perfectionnement professionnel sont autant de critères concernant le formateur qui peuvent également être pris en considération.

3.2.4 Choix du modèle d'évaluation

Il existe divers modèles (qui ne sont pas mutuellement exclusifs), notamment les suivants :

MODÈLE D'ÉVALUATION

MODÈLE D'ÉVALUATION	DESCRIPTION
Évaluation de premier niveau	L'évaluation interne effectuée par le fournisseur du cours ou du programme d'études ou de formation, qui constitue la base de « l'auto déclaration ».
Évaluation de deuxième niveau	L'évaluation effectuée par des individus ayant un intérêt direct (p. ex., l'apprenant, un travailleur chevronné, l'organisme d'accréditation ou d'autres intervenants pertinents).
Évaluation de troisième niveau	L'évaluation effectuée par un organisme d'agrément indépendant qui peut ou non être officiellement reconnu par un organisme national ou provincial pour avoir les pouvoirs nécessaires d'évaluer le cours ou le programme d'études ou de formation.
Fondé sur la plainte	L'évaluation réactive dans le cadre de laquelle la sensibilisation du public est critique.
Système de contrôle et d'enregistrement	L'évaluation périodique effectuée en vue de renouveler l'agrément. Les organismes et agréés sont approuvés et ajoutés à un registre central que le public peut consulter.

Le Comité d'agrément devrait choisir le modèle ou la combinaison de modèles d'évaluation qui répond le mieux aux objectifs du programme, eu égard aux ressources, au budget et au calendrier et élaborer un processus d'agrément normalisé.

3.2.5 Élaboration du processus d'agrément

L'organisme d'agrément devrait documenter et rendre disponible l'information liée au processus pertinent, notamment :

- les critères d'agrément du cours ou du programme,
- les exigences de la demande,
- le type et la nature de l'évaluation et du processus d'évaluation,
- les conditions d'octroi, de maintien et de renouvellement de l'agrément et
- les conditions de suspension ou de retrait de l'agrément.

3.2.5.1 DEMANDE

Il faut à la base un processus de demande qui fixe la date limite à laquelle une demande d'un fournisseur de cours ou de programme d'études ou de formation devrait être présentée et les modalités d'examen de la demande par l'organisme d'agrément.

La demande devrait être signée par le fournisseur qui demande l'agrément pour le cours ou le programme en question et comprendre les renseignements suivants :

- les coordonnées du fournisseur (nom, adresse, date de mise en place du cours ou du programme),
- le titre du cours ou du programme pour lequel le fournisseur demande l'agrément,
- titre du programme d'accréditation du personnel afférent (s'il y a lieu) et
- une déclaration indiquant l'acceptation par le fournisseur des critères relatifs à l'utilisation et au maintien de l'agrément.

3.2.5.2 CONDUITE DE L'ÉVALUATION

L'organisme d'agrément devrait être chargé de l'élaboration et de l'application des politiques et des procédures en matière d'évaluation de cours ou de programmes d'études ou de formation en fonction du modèle d'évaluation choisi.

Le processus d'évaluation suivant devrait être envisagé :

1. **Auto évaluation** : Tout d'abord, le fournisseur qui présente une demande d'agrément procède à une auto évaluation interne visant à déterminer si son cours ou programme répond aux critères de l'organisme d'agrément. À partir des résultats, le fournisseur apporte les changements nécessaires et présente la preuve de l'auto évaluation à l'organisme d'agrément.

2. **Examen par un évaluateur** : Deuxièmement, des évaluateurs de l'organisme d'agrément procèdent à une évaluation du cours ou du programme sur place, dans le cadre de laquelle ils rencontrent les répondants clés (les apprenants, les diplômés, les cadres, etc.) et examinent les dossiers. Les évaluateurs remettent à l'organisme d'agrément un rapport détaillé indiquant les résultats de leur examen du cours ou du programme et si ce dernier répond aux critères d'agrément. Ce rapport devrait aussi inclure des recommandations et des suggestions d'amélioration. Le fournisseur reçoit le rapport préliminaire et a l'occasion de le commenter. Ses commentaires sont pris en considération lors de la préparation du rapport final qui est remis à l'organisme d'agrément pour décision.
3. **Décision d'agrément** : Le Conseil d'agrément examine le rapport final et prend la décision qui s'impose. Le fournisseur du cours ou du programme d'études ou de formation qui a présenté la demande d'agrément est avisé de la décision.

3.2.5.3 DÉCISIONS SUR L'AGRÉMENT

L'agrément est octroyé aux cours ou aux programmes d'études ou de formation qui répondent aux critères d'évaluation. L'organisme d'agrément peut ajouter le nom du fournisseur agréé à un registre public. Le fournisseur devrait avoir le droit d'utiliser le nom ou la marque de l'organisme d'agrément dans ses activités de communication et de promotion du cours ou du programme.

Lorsque le cours ou le programme ne répond pas aux critères d'agrément, l'organisme d'agrément en informe le fournisseur et lui donne des conseils en vue de présenter une nouvelle demande. Les recommandations dans le rapport des évaluateurs aideront le fournisseur du cours ou du programme à préparer une nouvelle demande d'agrément.

3.2.5.4 SURVEILLANCE

Par surveillance, on entend le contrôle périodique effectué au cours de la période durant laquelle le cours ou le programme est agréé afin d'assurer qu'il continue à respecter les critères d'agrément. Le retrait de l'agrément peut découler de ce processus de surveillance.

La surveillance de l'agrément est un élément facultatif des programmes d'agrément. La décision d'inclure la surveillance dans le programme devrait être prise à l'étape de son élaboration par le Comité d'agrément. Cette décision repose sur les objectifs du programme et la faisabilité de la surveillance puisque celle-ci nécessite un personnel important et est très onéreuse.

Les organismes d'agrément devraient disposer de politiques et de procédures qui précisent les circonstances dans lesquelles l'agrément peut être retiré lorsque la surveillance indique que les critères ne sont pas respectés. Le Comité d'agrément devrait déterminer les méthodes et la fréquence de la surveillance.

3.2.5.5 RÉAGRÈMENT

L'organisme d'agrément devrait adopter des politiques et des procédures visant le renouvellement périodique de l'agrément du cours ou du programme agréé, conformément à des critères pertinents.

Les critères de réagrément devraient être élaborés lors de la conception initiale du programme puisqu'ils sont étroitement liés aux critères d'agrément initiaux. Les procédures en vue du réagrément peuvent être moins rigoureuses que celles de l'agrément initial. Par exemple, si les critères d'agrément n'ont pas été révisés et qu'un cours ou un programme ne l'a pas été non plus, le réagrément peut tout simplement exiger la démonstration d'une auto évaluation et d'améliorations continues.

Le Comité d'agrément devrait fixer les méthodes et la fréquence établies pour le réagrément.

3.2.5.6 TRAITEMENT DES APPELS ET PLAINTES

Tous les appels et toutes les plaintes devraient être examinés par la Comité d'agrément et être résolus de façon constructive et équitable et en temps opportun. L'organisme d'agrément devrait adopter des politiques et des procédures pour le traitement des appels qui ont été logés et des plaintes qui ont été reçues à propos des critères, du processus ou des décisions d'agrément.

3.3 Application des programmes d'agrément

3.3.1 Promotion du programme d'agrément

La publicité concernant un cours ou un programme d'études ou de formation agréé et la documentation connexe devraient préciser qu'il a été agréé par l'organisme d'agrément.

Un cours ou un programme d'études ou de formation peut être obligatoire pour obtenir l'accréditation ou bien être volontairement suivi par les candidats qui se préparent à l'accréditation sinon pour améliorer leurs connaissances et compétences professionnelles. Si un cours ou un programme agréé suivi avec succès constitue l'exigence ou une exigence partielle d'un programme d'accréditation du personnel, la publicité et la documentation connexe pour le cours ou le programme devraient préciser dans quelle mesure le certificat de « réussite » répond aux critères du système d'accréditation du personnel. Si le cours ou le programme d'études ou de formation n'est pas une exigence du programme d'accréditation, son agrément peut être publicisé puisque l'agrément indique qu'il prépare les apprenants au processus d'accréditation et à la profession et qu'il est appuyé par l'industrie ou une association.

L'organisme d'agrément est chargé d'élaborer et de maintenir un registre public, dont il publicise l'existence et dans lequel sont énumérés les cours et les programmes d'études et de formation agréés.

3.4 Maintien des programmes d'agrément

Il incombe à l'organisme d'agrément et au Comité d'agrément d'actualiser périodiquement le programme d'agrément pour qu'il soit toujours conforme aux besoins et désirs des intervenants.

Le maintien devrait comprendre l'examen et l'actualisation systématiques du programme, la modification des documents connexes et la diffusion d'un avis public de l'actualisation.

3.4.1 Examen et actualisation systématiques

Il faut adopter des politiques et des procédures de maintien du programme d'agrément permettant de procéder à l'examen et à l'évaluation périodiques du processus et des critères d'agrément et des méthodes d'évaluation.

L'évaluation du programme peut comprendre les éléments suivants :

- l'évaluation des méthodes d'évaluation pour en assurer l'égalité, la validité et la fiabilité constantes,
- le suivi des apprenants afin de vérifier que leur niveau de rendement répond aux attentes de l'industrie, du secteur et de la profession et
- la vérification des programmes d'agrément pour s'assurer qu'ils répondent à des objectifs financiers durables et pour cerner les possibilités d'économies.

3.4.2 Avis public de maintien

Un avis public de l'actualisation du programme devrait être diffusé par les moyens de communication appropriés.

Voir Annexe B – Engagement des intervenants et sensibilisation du public.

ANNEXE A: DONNÉES COMPLÉMENTAIRES ET CONTEXTUELLES SUR LES PROFESSIONS

Quelles sont les compétences essentielles?

Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail.

Les neuf compétences essentielles sont les suivantes :

1. Lecture
2. Utilisation de documents
3. Numératie
4. Rédaction
5. Communication orale
6. Travail d'équipe
7. Acquisition continue du savoir
8. Capacité de raisonnement
9. Connaissances en informatique

Les profils des compétences essentielles décrivent de quelle manière chacune des compétences est utilisée par les travailleurs dans une profession particulière.

La pratique exemplaire consiste à intégrer les compétences essentielles dans la NPN afin que les travailleurs, les employeurs, les éducateurs et les autres intervenants aient une image complète des critères d'un emploi et que soient mises de l'avant les compétences qui sont transférables à d'autres professions. Les compétences essentielles peuvent être intégrées dans une NPN en publiant un profil des compétences essentielles comme faisant partie de la NPN respective, ou en les intégrant dans les compétences indiquées dans la NPN. Lorsque la NPN comprend des données sur les compétences techniques, les profils de compétences essentielles fournissent l'information sur les capacités habilitantes nécessaires pour atteindre ces compétences techniques.

Pour de plus amples renseignements, voir :

http://srv108.services.gc.ca/english/general/home_f.shtml

www.itsessential.ca

Qu'entend-on par niveaux de compétence linguistique canadiens en analyses linguistiques des professions?

Les niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) constituent la norme nationale pour décrire, mesurer et reconnaître la maîtrise de la langue seconde des immigrants adultes et des immigrants potentiels désireux de venir vivre et travailler au Canada. Le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) encourage leur reconnaissance et leur utilisation en tant que normes nationales pratiques, justes et fiables pour mesurer la maîtrise de la langue seconde à travers le Canada dans les milieux de l'enseignement, de la formation, de la communauté et de l'emploi.

Les Analyses linguistiques des professions (ALP) sont des documents qui accompagnent à la fois les Profils des compétences essentielles et les Normes nationales des professions. Une ALP définit les niveaux de compétence linguistique canadiens exigés pour exécuter des tâches liées à des emplois spécifiques, telles que définies dans les profils des compétences essentielles et dans la NPN.

Pour plus de renseignements, voir www.language.ca.

Qu'entend-on par analyses de la situation?

Les analyses de la situation définissent le contexte global d'une profession et apportent des données précieuses à son sujet. Elles ne constituent pas des éléments obligatoires d'une NPN, mais contribuent à l'évaluation du besoin et à la détermination de la portée de la NPN. Les renseignements en vue d'une analyse de la situation peuvent être recueillis et utilisés lors des étapes de planification, d'élaboration, d'adoption et de maintien d'une NPN, selon les besoins.

Parmi les renseignements recueillis en vue d'une analyse de la situation mentionnons :

- Le profil démographique des titulaires d'un emploi
- Les rôles et les titres de l'emploi communément utilisés
- Les études, la formation et l'expérience
- Le milieu et les conditions de travail
- Les outils et l'équipement
- Les niveaux de rémunération et les avantages sociaux
- Les relations avec des professions de niveaux supérieurs et inférieurs
- L'offre et la demande
- Les tendances passées et futures
- Le nombre de personnes employées dans la profession
- Les incitatifs en vue de l'accréditation
- La terminologie communément employée dans le domaine

ANNEXE B: ENGAGEMENT DES INTERVENANTS ET SENSIBILISATION DU PUBLIC

Les principes qui suivent s'appliquent dans toute démarche d'engagement des intervenants ou du grand public :

Accessibilité, équité et justice – Tous les individus devraient avoir également accès aux renseignements pertinents et avoir également la possibilité de participer efficacement au processus.

Confidentialité – Les renseignements ne devraient être accessibles que par les personnes autorisées.

Validation consensuelle – Un processus décisionnel axé sur le consensus devrait être adopté. Par consensus, on entend une entente générale, caractérisée par l'absence d'opposition soutenue à des questions de fond de la part d'un intervenant pertinent et par un processus qui cherche à prendre en considération les points de vue de tous les intervenants concernés et à réconcilier les arguments contradictoires. Le consensus ne se limite pas à une simple majorité, mais n'est pas non plus synonyme d'unanimité.

Impartialité et indépendance – Les décisions devraient reposer sur des critères objectifs plutôt que d'être le résultat de partis pris, d'influences indues ou de préjugés.

Ouverture et transparence – Les intervenants devraient avoir la possibilité d'être engagés, et l'information qui leur est fournie devrait être transparente. Un processus ouvert et transparent permet à tous les individus d'y participer efficacement. Dans le cadre d'un tel processus, les rôles des groupes d'intervenants sont parfaitement définis, le processus à suivre est clairement communiqué et les détails sur la façon dont seront utilisés les renseignements qui en résultent sont diffusés à toutes les personnes concernées. Par ouverture, on entend l'accès à l'information ou sa divulgation.

Représentativité – Le processus devrait être un processus d'inclusion et non d'exclusion. Toutes les personnes ayant un intérêt substantiel dans la question devraient y participer. L'acceptation des valeurs, des intérêts et des connaissances divers des individus concernés est essentielle.

Volontarité – Les individus concernés ou intéressés participent volontairement au processus, dont les résultats sont d'application volontaire.

Éléments à prendre en considération pour assurer une juste représentation des intervenants :

- La diversité des milieux de travail (p. ex., ruraux et urbains, grands et petits)
- La diversité géographique
- Les associations sectorielles provinciales/territoriales et nationales
- Les instances gouvernementales et les organismes de réglementation
- Les travailleurs arrivés à la profession par des études ou une formation différentes
- Les travailleurs nouveaux et chevronnés
- Les travailleurs accrédités et non accrédités
- Les travailleurs des deux sexes
- La diversité ethnique
- Les superviseurs immédiats
- Les employeurs
- Les éducateurs et les formateurs
- Les consommateurs
- Les travailleurs de langue française et de langue anglaise

Éléments à prendre en considération en vue de l'engagement des intervenants :

- Une définition claire des rôles et des responsabilités des groupes d'intervenants.
- L'obtention du soutien et de l'engagement des intervenants envers le processus.
- La diligence requise pour vérifier que les intervenants n'ont pas de conflit d'intérêts dans l'exécution de leurs rôles et responsabilités.
- L'accès égal et la participation efficace de toutes les parties intéressées et concernées (par exemple, pour garantir l'égalité des chances, il faut déterminer les ressources requises par les groupes d'intervenants ayant besoin d'aide en vue de leur participation).
- L'engagement d'une diversité d'intervenants (âge, sexe, catégorie sociale, groupe ethnique, région géographique).
- La participation d'intervenants provenant de groupes marginalisés ou rarement écoutés (personnes vivant dans la pauvreté ou des quartiers désavantagés, personnes ayant un handicap, personnes âgées, personnes vivant dans des régions rurales éloignées, migrants journaliers).
- La sélection des moyens pertinents pour la diffusion d'avis publics (bulletins, courriels, conférences et sites Web des groupes d'intervenants concernés : gouvernements, conseils sectoriels, associations industrielles et professionnelles et programmes d'apprentissage et d'éducation).

ANNEXE C: SÉLECTION D'UN CONTRACTANT

Pour choisir un contractant qualifié, il convient de suivre les étapes suivantes :

1. **Préparation d'une DP** : Le CDN est chargé d'élaborer les lignes directrices en matière d'évaluation. La DP se fondera sur les objectifs d'affaires et les besoins de l'industrie ainsi que sur la portée de la NPN. La DP devrait inclure des renseignements de base sur le but et le besoin de la NPN et préciser la portée du travail (tâches, résultats), l'expérience et les qualifications requises, le budget, le calendrier et les modalités. Les coordonnées de l'administrateur de la DP devraient être incluses afin que les soumissionnaires puissent lui faire parvenir leurs questions.
2. **Élaboration des lignes directrices en matière d'évaluation** : À partir de la DP, le CDN devrait élaborer et approuver des lignes directrices en matière d'évaluation. L'évaluation des propositions et le choix du contractant devraient reposer sur l'un ou plusieurs des critères suivants : qualité de la proposition, méthodologie proposée, échéancier, coût des services, coût par rapport au budget prévu et expérience et qualifications du contractant.
3. **Diffusion de la DP aux parties intéressées** : La diffusion de la DP peut se faire par l'envoi d'un courriel à une liste de contractants qualifiés, par l'affichage sur un site Web de soumissions publiques (p. ex., MERX), par d'autres moyens (sites Web d'associations, bulletins d'industrie, etc.) ou encore en demandant à un seul contractant de préparer une proposition.
4. **Examen et évaluation des propositions** : À partir des lignes directrices approuvées, le comité chargé du projet examine chacune des soumissions.
5. **Choix d'un contractant** : Le CDN choisit un contractant en fonction des résultats de l'évaluation des propositions.
6. **Avis au contractant retenu** : Le contractant retenu est avisé, après quoi les modalités de son emploi sont négociées et un contrat préparé. Les soumissionnaires non retenus devraient être avisés du choix d'un contractant.

ANNEXE D: MÉTHODES D'ANALYSE NATIONALE DES PROFESSIONS

Les méthodes employées pour procéder à une analyse nationale des professions peuvent varier. Un exemple suit. Des méthodes individuelles peuvent aussi s'appliquer seules ou bien être combinées afin de tenir compte de leur faisabilité, du budget et de l'échéancier.

1. Recherche

L'une des premières étapes d'une analyse des professions consiste à relever et à examiner les documents pertinents accessibles au public.

La recherche peut comprendre :

- un examen des autorités compétentes – régionales, nationales et internationales – afin de cerner les normes existantes, les profils des compétences essentielles, l'analyse de la langue de la profession et les autres renseignements et documents pertinents et
- des entrevues formelles ou informelles avec des spécialistes du domaine.

2. Préparation d'un profil préliminaire de la profession

Le contractant, le CDN, le CÉN ou un autre expert en la matière peut préparer un profil provisoire de la profession afin d'orienter la conception de la NPN. Le profil préliminaire de la profession donne un aperçu de la profession pour laquelle la NPN est conçue. Il devrait comprendre une définition préliminaire de la profession et indiquer la portée de la NPN élaborée durant l'étape de la planification.

3. Réunion sur le profil de la profession

Une réunion portant sur le profil de la profession peut être organisée, à laquelle assistent les membres du CÉN et d'autres intervenants pertinents. La réunion a pour but de lancer des idées sur les secteurs généraux d'activité, les tâches et sous tâches ainsi que les connaissances et les compétences reliées à la profession. Diverses approches peuvent être utilisées dans la réunion telles les méthodes DACUM, AMOD et SCID.

QU'EST-CE QUE LA MÉTHODE DACUM (DEVELOPING A CURRICULUM)?

Elle part du principe que les travailleurs chevronnés peuvent décrire et définir leur emploi de façon plus exacte que n'importe qui d'autre. Les personnes dont la profession fait l'objet de l'analyse et qui exécutent bien leurs tâches sont les véritables experts de ce type d'emploi. Bien que les superviseurs et les gestionnaires de premier ordre sachent comment le travail est exécuté, la plupart du temps ils ne possèdent pas le niveau d'expertise nécessaire pour effectuer une bonne analyse.

Un des moyens efficaces en vue de définir un emploi consiste à décrire de façon précise les tâches que les travailleurs chevronnés exécutent. Pour être exécutées correctement, toutes les tâches exigent des connaissances, des compétences, des outils et des comportements.

La méthode DACUM permet de procéder rapidement et à faible coût à l'analyse d'une profession, puisqu'elle fait appel à des équipes composées de travailleurs expérimentés.

Règle générale, DACUM comprend les étapes suivantes :

1. Le facilitateur commence la réunion en expliquant le but et le besoin de la NPN à élaborer, les utilisations potentielles de la norme et le processus d'élaboration qui sera suivi.
2. Aidés par le facilitateur, les membres du CÉN réfléchissent aux principales responsabilités de la profession, préparent une définition initiale de celle-ci et cernent toutes les compétences et connaissances indispensables pour être compétents dans cette profession.
3. Aidés par le facilitateur, les membres du CÉN trient les données afin qu'elles puissent être intégrées dans un profil compréhensible de la profession en précisant les catégories principales et en répartissant les responsabilités, les connaissances et les compétences dans ces grandes catégories. Ces dernières indiquent les domaines généraux de compétence dans la profession.
4. En petits groupes dirigés par un facilitateur, les membres du CÉN analysent davantage les grandes catégories et fournissent des détails, lesquels deviennent alors très spécifiques et qui serviront plus tard à former le contenu de la NPN.
5. Le CÉN complet se réunit de nouveau pour examiner ce qui deviendra le contenu obligatoire de la NPN préliminaire. Le facilitateur intervient pour obtenir des précisions et éclaircir les ambiguïtés.
6. Le CÉN détermine les autres sources d'information ou experts qu'il faudra peut être consulter dans des domaines spécialisés ou pour lesquels le contenu est incomplet.
7. La définition initiale de la profession est révisée et modifiée, s'il y a lieu.

QU'EST CE QUE LA MÉTHODE AMOD (UN MODÈLE)?

La méthode AMOD est une variante de la méthode DACUM. La caractéristique principale de cette méthode est qu'elle établit une relation étroite entre les compétences et les sous-compétences définies dans la carte de la méthode DACUM, le processus d'apprentissage et l'évaluation de l'apprentissage.



QU'EST-CE QUE LA MÉTHODE SCID (SYSTEMATIC CURRICULUM AND INSTRUCTIONAL DEVELOPMENT)?

La méthode SCID consiste en une analyse approfondie des tâches, qui a été élaborée dans le but de faciliter la détermination des activités de formation qui sont hautement pertinentes aux besoins des travailleurs et à leur rendement. Elle peut être un complément à la méthode DACUM ou à d'autres processus productifs axés sur d'autres méthodologies (par exemple, les opinions de spécialistes ou les entrevues avec des travailleurs) qui consistent à mettre de l'ordre dans les tâches qui font partie d'un emploi.

4. Sondage sur les analyses nationales des professions

Un sondage peut être préparé à partir des tâches et des compétences qui ont été cernées. Il est alors demandé aux intervenants de classer le contenu de la NPN en cotant les compétences sur une échelle prédéterminée. Une combinaison des dimensions suivantes peut être incluse :

1. La taxonomie cognitive – l'accent est mis sur les compétences reliées à la manière dont les connaissances sont acquises.
2. La complexité – la mesure de la difficulté d'apprendre une tâche et du nombre de fois qu'elle devrait être exécutée pour que le travailleur demeure compétent.
3. Le risque – le risque de blessure ou de décès du travailleur et le danger pour la santé publique, l'environnement ou autrui si la tâche n'est pas exécutée correctement.
4. La difficulté – le niveau d'effort, de défis et de complications qu'impose l'exécution de la tâche.
5. La fréquence – la fréquence avec laquelle la tâche est exécutée.
6. L'importance – l'importance et les conséquences de la tâche par rapport à l'ensemble du travail.

Le sondage devrait aussi permettre de recueillir des données sur les circonstances qui ont des répercussions sur l'emploi, afin de faciliter la préparation de l'analyse de la situation.

ANNEXE E: EXEMPLE DE STRUCTURE DE NORME PROFESSIONNELLE NATIONALE

Pour bien comprendre la nature de la profession, le travail exécuté est divisé en diverses catégories, comme suit :

SOURCE	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Données additionnelles/ justificatives/contextuelles sur la profession
Conseil canadien des ressources humaines en tourisme	PRINCIPALE CATÉGORIE (Compétence) Précise une activité générale de la profession.	COMPÉTENCE Identifie une compétence générale en vue de l'activité générale.	SOUS- COMPÉTENCE Identifie une activité précise dans la compétence générale. Les sous- compétences sont définies comme des normes de connaissance ou de rendement.	NORMES DE CONNAIS- SANCE Incluent l'information que l'individu devrait connaître. NORMES DE RENDEMENT Indiquent que l'information non seulement devrait être connue, mais aussi appliquée pour qu'un individu soit considéré comme étant compé- tent dans la profession.	POURQUOI EST-CE IMPORTANT? Explique les raisons pour lesquelles la compétence est importante. DÉTAILS DE LA NORME Donne un aperçu de la façon dont la compétence peut être atteinte. CLASSIFICATION DES COMPÉTENCES : Fréquence – combien de fois la compétence (ou le groupe de compétences) est exécutée. Importance – importance et conséquence de la compétence (ou du groupe de compétences) relativement à l'ensemble de l'emploi. Taxonomie cognitive – accent sur les compétences liées à la façon dont les connaissances sont acquises. Difficulté – niveau d'effort, de difficulté et de complications liés à l'exécution de la compétence (ou du groupe de compétences). DONNÉES CONTEXTUELLES : Profils des compétences essentielles Aptitudes linguistiques Analyses de la situation Connaissances et compétences générales
DACUM (Developing A Curriculum)	Fonctions	Tâches			Comportement du travailleur Outils, équipement, fournitures et matériaux Tendances et préoccupations futures

suite

SOURCE	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Données additionnelles/ justificatives/contextuelles sur la profession
ECO Canada	<p>FONCTION Composée d'un groupe de grappes apparentées. Les fonctions servent à relier les grappes dans un rôle professionnel.</p>	<p>GRAPPE Composée d'un groupe-ment de compétences connexes. Les grappes servent uniquement à organiser les compétences en groupes de collections cohérentes d'une ou de plusieurs tâches.</p>	<p>COMPÉTENCE Résultat mesurable de la combinaison des connaissances et des habiletés requises que possède un individu. Les connaissances et les habiletés sont les entrants qui permettent d'acquérir les compétences</p>		<p>Cotation DCCF – Méthode qui sert à coter l'importance de chaque grappe :</p> <p>Danger – risque de blessure ou de décès si la grappe de tâches n'est pas exécutée correctement.</p> <p>Criticité – risque de danger à la santé publique ou à l'environnement si la grappe de tâches n'est pas correctement exécutée.</p> <p>Complexité – mesure de la difficulté avec laquelle une grappe de tâches est acquise et combien de fois elle devrait être exécutées pour que le travailleur demeure compétent.</p> <p>Fréquence – combien de fois la grappe de tâches est exécutée.</p>
Sceau rouge	<p>BLOC La plus grande division au sein de l'analyse, qui reflète une opération distincte pertinente à la profession.</p>	<p>TÂCHE L'activité distincte qui, combinée à d'autres, fait partie des étapes logiques et nécessaires que le travailleur devrait parcourir pour compléter une affectation précise dans un bloc.</p>	<p>SOUS-TÂCHE La plus petite division dans laquelle il est pratique de subdiviser n'importe quelle activité qui, combinée à d'autres, décrit pleinement toutes les activités qui constituent une tâche.</p>	<p>ÉLÉMENTS DE CONNAISSANCES ET D'APTITUDES ESSENTIELS Les éléments d'aptitudes et de connaissances qu'un individu devrait acquérir pour exécuter comme il se doit la sous tâche.</p>	<p>TENDANCES Tout changement à la technologie qui a des répercussions sur le bloc est précisé dans cette rubrique.</p> <p>CONTEXTE Les énoncés précisant la signification des tâches.</p> <p>ÉLÉMENTS CONNEXES Tous les éléments liés à une tâche spécifique qui est entreprise figurent dans cette rubrique.</p> <p>OUTILS ET ÉQUIPEMENT Tous les outils et l'équipement nécessaires pour exécuter une tâche figurent dans cette rubrique.</p>

ANNEXE F: EXAMEN ET VALIDATION PAR LES INTERVENANTS

Pour offrir de véritables possibilités d'examen et de validation par les intervenants, il est conseillé de suivre les étapes suivantes :

- Donner suffisamment de temps aux intervenants pour qu'ils apportent une contribution valable (p. ex., par un avis public d'au moins 90 jours).
- Choisir les intervenants appropriés afin de renforcer le processus.
- Choisir une technique adéquate et pratique (p. ex., celle des groupes de consultation, les réunions, les sondages, l'examen suivi de commentaires par écrit).

ANNEXE G: MODALITÉS D'APPROBATION PAR UN COMITÉ

Voici un exemple :

1. Un avis est publié au moins trois semaines avant la date de la réunion afin de prévenir les membres du comité du scrutin. L'avis en question est accompagné de la version préliminaire du texte à approuver.
2. Tous les membres votants du comité sont tenus de voter. Les votes suivants peuvent être exprimés :
 - a. Un vote affirmatif – le contenu technique de la version préliminaire est acceptable telle que présentée.
 - b. Un vote affirmatif avec commentaires – le contenu technique de la version préliminaire du texte est fondamentalement acceptable, aucune modification de fond n'est nécessaire, mais des modifications du libellé ou des précisions sont proposées.
 - c. Un vote négatif avec justification – le contenu technique de la version préliminaire est jugé inacceptable, erroné ou incomplet. Un vote négatif devrait être justifié. Dans la mesure du possible, un vote négatif devrait proposer des solutions de rechange qui permettraient au votant de renverser son vote négatif.
3. Eu égard aux exigences numériques requises pour une approbation, les votes affirmatifs devraient représenter 75 % des votes exprimés.
4. Tous les commentaires devraient être pris en considération.
5. Tous les votes négatifs devraient être pris en compte et les personnes qui ont exprimé un vote négatif devraient être avisées des mesures prises en conséquence. Le comité peut décider ainsi :
 - a. Le vote négatif est convaincant et devrait être accepté. Dans ce cas, la modification à la version préliminaire est approuvée par le comité.
 - b. Le vote négatif est convaincant, mais devrait faire l'objet d'un examen ultérieur. Dans ce cas, avec l'accord du votant, le vote est reclassifié comme étant affirmatif.
 - c. La version préliminaire devrait être suspendue pour étude supplémentaire.
 - d. Le vote négatif n'est pas convaincant. Dans ce cas, les motifs de la décision du comité devraient être documentés.

ANNEXE H: MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION

La présente annexe donne divers exemples de méthodologies d'évaluation des connaissances et des compétences d'un individu précisant leur utilité et leurs limites.

1. **Évaluation du dossier du candidat.** Largement utilisée dans le milieu de l'éducation elle semble convenir à l'évaluation de certains aspects de la compétence professionnelle. Un dossier du candidat est structuré et composé de documents qui précisent et confirment les réalisations d'un individu en matière d'apprentissage et font le lien avec les exigences d'études ou de formation, la norme du travail ou la qualification professionnelle. Le candidat prépare un dossier personnel qui inclut divers éléments tels ses objectifs de carrière et d'éducation, ses antécédents professionnels, ses expériences d'apprentissage informel documentées, ses études, la preuve de son éducation continue ainsi que celle de sa pratique professionnelle continue. Les preuves exigées sont diverses et peuvent comprendre notamment les relevés de notes, les lettres de répondants, les textes écrits et les questionnaires remplis. C'est au candidat qu'il incombe d'avancer des preuves qui démontrent sans ambiguïté qu'il possède les compétences exigées, et ces renseignements doivent pouvoir être vérifiés. Le processus offre une possibilité bien structurée d'examiner et d'évaluer les expériences antécédentes et l'apprentissage qui en découle. Une fois complété, le dossier du candidat contient des renseignements à jour et des preuves de l'apprentissage.
2. **Rétroaction.** La rétroaction directe d'anciens employeurs, de références personnelles, de pairs ou de clients peut être un indicateur des connaissances et des compétences, mais il est toutefois important de noter que les individus en question peuvent parfois intentionnellement exclure certains renseignements.
3. **Entrevue.** Les entrevues peuvent être un moyen utile d'obtenir des renseignements sur les connaissances et les compétences d'un individu. Il est possible d'obtenir des preuves directes des compétences en procédant à une entrevue structurée en fonction de certains critères de compétences. Dans le cas d'une telle entrevue, une série préétablie de questions ou de scénarios est présentée au candidat dans une réunion en personne avec un ou plusieurs intervieweurs. Tous les candidats sont assujettis à la même entrevue. Une entrevue structurée constitue un bon moyen d'évaluer les connaissances et les aptitudes à communiquer et peut aider à cerner certains problèmes potentiels.
4. **Observation.** L'observation d'un individu qui exécute une tâche peut offrir une preuve directe de ses compétences démontrées par la mise en application de connaissances et d'habiletés.


Ces dernières années, il a beaucoup été fait usage de simulations de travail. Lorsque celles-ci sont bien conçues, elles peuvent imiter de très près des expériences

professionnelles réelles et, par conséquent permettre une évaluation directe des capacités. Règle générale, le candidat est confronté à une expérience en milieu de travail normalisée et est tenu d'exécuter les interventions ou les autres actions jugées nécessaires. Dans certaines simulations, des acteurs jouent les rôles de clients, d'employeurs ou de collègues de travail. Au moins une personne évalue le rendement en fonction d'une série préétablie de critères. La rencontre est souvent suivie d'une série de questions destinées à évaluer de façon plus exhaustive les processus de réflexion qui ont mené aux gestes posés. Les simulations de travail conviennent particulièrement bien à l'évaluation directe du rendement en milieu de travail, de la réflexion critique, de la souplesse de la réflexion et de l'aptitude à communiquer.

5. **Examens (écrits, oraux, pratiques).** Les examens écrits peuvent fournir de bonnes preuves des connaissances et des compétences. Les examens oraux quant à eux peuvent donner de bonnes preuves des connaissances (dépendamment de la compétence de l'examineur), mais des résultats limités quant aux compétences. Les examens pratiques peuvent donner un résultat équilibré au niveau des connaissances et des compétences, en fonction du processus d'examen et de la compétence de l'examineur. Diverses techniques peuvent être employées, telles que les jeux de rôle, les études de cas, les simulations de stress ou les situations en milieu de travail. Les principes de l'apprentissage des adultes devraient être soigneusement appliqués dans l'élaboration et la prestation des examens, car un processus d'examen formel pourrait intimider les apprenants adultes qui n'ont pas récemment pris part à un tel processus.

Les examens à choix multiples constituent l'outil d'évaluation des compétences le plus populaire. Ils sont considérés comme étant le moyen le plus rentable d'évaluer un grand nombre de candidats sur une multitude de compétences. La plupart des gens connaissent ce format. Règle générale, une question est posée ou un énoncé est avancé auquel le candidat répond. Celui-ci dispose de trois à cinq réponses possibles et doit choisir celle qui répond le mieux à la question ou à l'énoncé initial. Une autre version de l'examen à choix multiples consiste à présenter aux candidats un problème et à leur demander de choisir la ou les options qui conviennent le mieux à partir d'un menu de choix plus long. Les questions utilisées dans l'examen à choix multiples peuvent être indépendantes du reste de l'examen, ou peuvent être liées par un texte ou un graphique commun, par exemple une situation en milieu de travail ou un modèle d'ingénierie.

L'instrument d'évaluation des caractéristiques principales est devenu particulièrement populaire ces dernières années comme moyen adéquat d'évaluer des professionnels et d'autres individus dans des situations



où la réflexion critique et la capacité d'application des connaissances constituent des critères clés. Il s'agit d'une certaine façon d'une version écrite d'une simulation de travail, faisant appel à des études de cas ou à de brèves réponses à des questions écrites. Une description écrite d'une étude de cas ou de l'évolution d'une situation est utilisée pour simuler une situation de travail réelle. Chaque cas comprend une description détaillée de la situation, puis il est demandé aux candidats d'indiquer comment ils traiteraient le cas. Leurs réponses peuvent être sous la forme de courtes déclarations, ou bien prises à partir d'une longue liste d'options. Un système d'évaluation normalisé donne des points pour les éléments exacts de la réponse idéale ou pour les choix appropriés faits à partir des listes fournies. La plupart des commentaires donnés ici concernant les examens à caractéristiques principales s'appliquent également à d'autres évaluations axées sur la génération de réponses par le candidat. Par exemple, les questions à réponse courte et à compléter peuvent être considérées comme étant semblables aux caractéristiques principales et constituent aussi des types d'évaluation viables. Les questions à réponse élaborée soulèvent d'autres enjeux. Elles conviennent mieux à des tests de connaissances et ne sont généralement faisables seulement lorsqu'il y a peu de répondants.

6. **Auto-évaluation.** Une technique efficace d'évaluation des compétences professionnelles qui consiste à demander aux candidats de répondre à des questions directes sur leurs compétences. L'évaluation peut se réaliser rapidement et à faible coût. La forme typique utilisée est celle d'un questionnaire dans lequel un candidat évalue son niveau d'habileté dans chaque domaine de compétence sur une échelle de trois à cinq points. La technique de l'auto évaluation a pour avantage de couvrir tous les domaines de compétence souhaités devant être évalués. Lors de la préparation de l'auto évaluation, le candidat peut envisager de préparer un dossier. La préparation du dossier constitue un produit de valeur, car en le préparant le candidat analyse, cerne et explique ce qu'il sait et peut faire et aussi ce qu'il devrait encore apprendre.
7. **Évaluation par un superviseur.** Cette technique d'évaluation est semblable à l'auto évaluation, à l'exception du fait que les cotes sont accordées par le superviseur ou, dans certains cas, par les pairs. Chaque compétence est cotée. En outre, il y a la plupart du temps des notes globales de rendement dans plusieurs domaines de compétence clés. Cette technique convient bien pour évaluer les aptitudes à communiquer et les compétences axées sur le rendement.

ANNEXE I : PROPRIÉTÉS PSYCHOMÉTRIQUES DE L'ÉVALUATION

Deux propriétés psychométriques fondamentales devraient être prises en considération : la fiabilité et la validité.

Autrement dit, il est crucial de s'assurer qu'un instrument d'évaluation donne des notes cohérentes et mesure ce que l'on entend mesurer.

Les professionnels de l'administration de tests mettent à juste titre l'accent sur la fiabilité et la validité. Mais cela peut néanmoins créer la perception que ce sont les seuls éléments importants – ou à tout le moins les éléments dominants. La fiabilité et la validité constituent des mesures du résultat d'un processus correctement exécuté.

La fiabilité et la validité influent sur la qualité des inférences qui peuvent être tirées de la note obtenue par un candidat à son examen. Un test fiable et valide permet de prédire la compétence d'un candidat avec un taux de confiance élevé. Lorsque la fiabilité et la validité sont faibles, le niveau de capacité réel du candidat n'a pas grand chose à voir avec ce que sa note d'examen avait laissé entrevoir.

Par fiabilité, on entend la probabilité avec laquelle un candidat donné obtiendra environ le même résultat lors d'un deuxième examen semblable. Si la fiabilité est faible, peu de signification peut être accordée à la note d'un examen et, par conséquent, à la validité de la décision en matière de réussite ou d'échec. La recherche a démontré qu'un test à choix multiples bien conçu est davantage susceptible d'être fiable qu'une simulation en milieu de travail bien conçue. Il est possible de créer des simulations fiables, mais elles posent plus de défis et sont plus coûteuses. La fiabilité des auto-évaluations est difficile à évaluer, c'est pourquoi il peut être plus difficile de défendre leur utilisation.

Par validité, on entend la mesure dans laquelle une décision de réussite ou d'échec à l'issue d'un examen est liée au rendement réel dans l'emploi. Si les candidats qui réussissent l'examen ne sont ni plus productifs ni plus compétents que ceux qui ne réussissent pas, nous avons alors une preuve de faible validité. Le but de l'examen est de mesurer la compétence en milieu de travail, c'est pourquoi il faut des preuves de ce lien. Il est difficile d'obtenir de bonnes données sur la validité. La validité perçue, ou ce qui est appelé la validité apparente, est généralement plus élevée lors de simulations en milieu de travail du fait que celles-ci ont une relation directe avec les activités en milieu de travail du candidat. Une autre forme de validité est celle du contenu qui a trait à la mesure dans laquelle l'évaluation couvre bien l'intégralité des normes et des compétences. La validité du contenu est généralement supérieure lors d'examens à choix multiples puisqu'il est possible de poser davantage de questions que lors d'une simulation.

ANNEXE J: RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES TITRES DE COMPÉTENCES ÉTRANGERS

Qu'est-ce que la reconnaissance des acquis (RDA)

La RDA est un processus systématique visant à identifier, évaluer, organiser, décrire et documenter les connaissances et les compétences qu'un individu a acquises par des études institutionnelles et une formation régulière ainsi que la formation sur le tas en cours d'emploi, par des lectures et des études indépendantes, par des cours suivis, par des travaux bénévoles ou encore grâce à un grand nombre d'autres expériences de la vie pertinentes.

Le principe qui sous-tend la RDA est que l'apprentissage se déroule dans différents milieux d'enseignement et au moyen d'expériences vécues en dehors de la salle de classe. Les expériences d'apprentissage sont importantes, mais il est essentiel de comprendre que l'apprentissage ne vient pas automatiquement avec l'expérience et qu'il diffère d'un individu à l'autre.

Dans la RDA, c'est l'apprentissage et non l'expérience qui est pris en considération. Un crédit et une reconnaissance sont accordés lorsqu'un individu fait la démonstration de l'apprentissage acquis à l'issue d'expériences, et non pas pour les expériences elles-mêmes. Qui plus est, les compétences et les connaissances devraient être liées aux normes en milieu de travail, aux habiletés professionnelles et aux compétences déterminées par les organismes professionnels, ou aux résultats d'apprentissage décrits dans les plans de cours des établissements d'enseignement postsecondaire.

La démarche qui consiste à examiner les expériences passées et à réfléchir à ce qu'un individu a appris peut faciliter l'évaluation de ses compétences et capacités actuelles et aider à déterminer ses objectifs de carrière et d'études. La RDA permet à des établissements d'enseignement, au milieu de travail, aux organismes professionnels et à d'autres d'évaluer les connaissances et les compétences d'un individu pour lui décerner des crédits de cours, lui accorder le statut professionnel ou faire progresser sa carrière. La RDA est un processus qui aide les adultes à obtenir la reconnaissance des acquis obtenus en milieu extra-scolaire, ce qui peut économiser du temps et de l'argent, en comblant les lacunes de l'apprentissage sans pour autant exiger des individus concernés qu'ils répètent leurs études ou formation.

Pour de plus amples renseignements, voir :

www.capla.ca

www.recognitionforlearning.ca

www.cicic.ca

Qu'est-ce que la reconnaissance des titres de compétences étrangers?

Pour répondre aux besoins de l'économie du 21^e siècle, le Canada requiert une main d'œuvre hautement qualifiée. Notre capacité à être concurrentiels dans l'économie mondiale du savoir dépend des compétences de nos citoyens. Les villes et les communautés qui sont en mesure d'attirer les meilleurs talents, y compris des immigrants hautement qualifiés, créent des occasions d'investissement et contribuent à garder forte l'économie du Canada.

Nombreux sont les immigrants qualifiés qui ne peuvent se trouver un emploi dans leur domaine bien qu'ils soient venus au Canada munis de qualifications bien supérieures à ce qui était le cas par le passé. Il leur faut beaucoup plus de temps pour rejoindre les Canadiens qui possèdent des niveaux d'études et d'expertise similaires. Entre temps, nombre d'employeurs sont confrontés à des pénuries de main d'œuvre qualifiée dans des domaines précis et un nombre encore plus grand savent que les changements démographiques créeront des pénuries à l'avenir.

La reconnaissance des titres de compétences étrangers est le processus qui permet de vérifier si les études et la formation suivies dans un autre pays sont équivalentes aux normes établies pour les travailleurs canadiens.

L'évaluation des titres de compétences devrait s'effectuer sans aucune forme de discrimination raciale, religieuse, politique ou sexuelle, et les titulaires de titres et de qualités étrangers devraient avoir un accès adéquat, sur demande, à une évaluation de ces derniers.

Les critères d'évaluation des titres de compétences étrangers ont été fixés dans le but d'accroître la cohérence et de traiter les cas semblables d'une façon raisonnablement identique, partout au Canada. Il est néanmoins reconnu qu'il est essentiel d'avoir une certaine marge de souplesse dans la prise de décisions et que ces décisions peuvent varier selon le système d'éducation des provinces/territoires.

Pour en savoir davantage, voir :

www.rhdsc.gc.ca

www.cicic.ca

ANNEXE K: TRADUCTION ET ADAPTATION DANS LA DEUXIÈME LANGUE OFFICIELLE

Les normes professionnelles nationales, les programmes d'agrément et d'accréditation, y compris tous les documents connexes (le système d'accréditation, les directives pour les demandes, les éléments sur lesquels porte l'évaluation, les instruments d'évaluation, etc.) devraient être disponibles dans les deux langues officielles du Canada. Le processus de traduction comprend l'adaptation des textes afin d'assurer que les caractéristiques linguistiques et culturelles et le jargon d'une profession ou d'une industrie sont représentés avec précision. Dans la mesure du possible, le programme devrait être élaboré dans les deux langues officielles, l'une après l'autre.

Les documents traduits devraient être validés par un groupe représentatif d'intervenants dont la première langue est la même que celle dans laquelle les documents sont traduits. Les intervenants devraient recommander et approuver la terminologie propre à une industrie ainsi que le contexte dans lequel les termes et les concepts sont utilisés.

L'adaptation des documents est particulièrement importante lorsqu'il s'agit d'instruments d'évaluation des programmes d'accréditation, puisque que les critères psychométriques devraient être examinés afin d'assurer que les programmes en français et en anglais sont équivalents. Les programmes d'accréditation devraient être adaptés, révisés et traduits dans le but de respecter l'intégrité de la norme professionnelle nationale et du système d'accréditation. Outre la validation par les intervenants, la validation des documents du programme d'accréditation traduits peut inclure l'examen par un psychométricien et la mise à l'essai de l'instrument d'évaluation adapté en vue de comparer et de valider les analyses statistiques.

accréditation

Titre de compétence reconnu par l'industrie qui est accordé à un candidat par un organisme d'accréditation après qu'il a fait la démonstration de ses compétences professionnelles.

agrément

Mécanisme d'assurance de la qualité par l'intermédiaire duquel l'agrément est octroyé à un programme ou un cours d'études ou de formation par l'organisme d'agrément responsable.

candidat

Individu qui a satisfait aux préalables exigés, lui permettant de participer au processus d'accréditation.

compétence

Capacité manifeste à mettre en application, efficacement, les connaissances et les compétences requises.

évaluation

Processus par lequel l'on mesure la réalisation des exigences exigées.

normes professionnelles

Normes qui identifient et regroupent les tâches reliées à une profession particulière et qui décrivent les connaissances et les compétences qu'un individu devrait posséder pour être considéré comme étant compétent dans cette profession.

organisme d'accréditation

Entité qui octroie l'accréditation.

organisme d'agrément

Entité qui octroie l'agrément.

organisme d'élaboration de la NPN

Entité qui élabore et maintient la NPN.

système d'accréditation

Document précisant les exigences d'accréditation spécifiques auxquelles un candidat devrait répondre afin d'être accrédité.

ACRONYMES

ALP

Analyse de la langue professionnelle

AMOD

(A Model) Un modèle

APN

Analyse de profession nationale

CDN

Comité directeur de la norme

CÉN

Comité d'élaboration de la norme

CSA

Comité du système d'accréditation

DACUM

(Developing a Curriculum) Élaboration d'un programme d'études

DP

Demande de proposition

NCLC

Niveaux de compétence linguistique canadiens

NPN

Norme professionnelle nationale

NPNP

Norme professionnelle nationale préliminaire

SCID

(Systematic Curriculum and Instructional Development)
Élaboration systématique d'un programme d'études
et de développement pédagogique

VFNP

Version finale de la norme professionnelle nationale

RÉFÉRENCES

Les présentes lignes directrices ont été conçues en s'appuyant sur les principes reconnus et les pratiques recommandées en vue de la planification, de l'élaboration, de l'adoption et du maintien de normes professionnelles nationales, de programmes

d'accréditation du personnel et de programmes d'agrément des cours et des programmes d'études et de formation. Les auteurs tiennent à mentionner les documents et les organisations suivants dont ils se sont inspirés dans la préparation des lignes directrices.

- [1] *40 Questions on Labour Competency*. CINTERFOR/ILO, 2004. <http://www.ilo.org/public/english/region/ampro/cinterfor/publ/papel/13/index.htm>
- [2] *A Curriculum Guide*. Saskatchewan Education. <http://www.sasklearning.gov.sk.ca/docs/cethics/approach.html>
- [3] *AS 3806-2006 Compliance Programs*. Standards Australia. Janvier 2006. www.standards.com.au
- [4] *Guide de sélection des outils d'évaluation*. Ressources humaines et Développement social Canada. 1999. www.hrsdc.gc.ca
- [5] *Australian Quality Training Framework 2007: Standards for Accredited Courses*. Commonwealth of Australia. Octobre 2007. http://www.training.com.au/documents/aqt2k7_standards_accrediting_courses.pdf
- [6] *CAN-P-2F, Critères et méthodes de préparation et d'approbation des Normes nationales du Canada*. Conseil canadien des normes. Mai 2006. www.scc.ca
- [7] *CAN-P-15, Programmes d'accréditation : Exigences et procédures relatives à la suspension et aux retraits, aux plaintes, aux appels et aux audiences*. Conseil canadien des normes. Mars 2000. www.scc.ca
- [8] *Guide d'élaboration de programme de certification*. Ressources humaines et Développement social Canada. 1999. www.rhdsc.gc.ca
- [9] *Programme d'accréditation – Manuel de politiques et de procédures*. Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. Août 2007. www.cthrc.ca
- [10] *CSA-SDP-2.1-98, Directives et lignes directrices de la CSA régissant la normalisation, Partie 1 : Participants et structure organisationnelle*. Association canadienne de normalisation. Février 1999. www.csa.ca
- [11] *CSA-SDP-2.2-98, Directives et lignes directrices de la CSA régissant la normalisation, Partie 2 : Processus d'élaboration*. Association canadienne de normalisation. Août 1998. www.csa.ca
- [12] *CSA-Z764-96, Guide sur la participation publique*. Association canadienne de normalisation. 1998. www.csa.ca
- [13] *IAF Guidance on the Application of ISO/IEC 17024:2003*. International Accreditation Forum, Inc. Février 2004. www.scc.ca
- [14] *ISO/IEC 17021:2006, Évaluation de la conformité : Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management*. ISO/IEC. 2006. www.iso.org
- [15] *ISO/IEC 17021-2, (Élaboration en comité) Évaluation de la conformité : Exigences pour la certification par un tiers de l'audit des systèmes de gestion*. ISO/IEC CASCO. Février 2008. www.iso.org
- [16] *ISO/IEC 17024:2003, Évaluation de la conformité : Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à la certification de personnes*. ISO/IEC. 2003. www.iso.org
- [17] *ISO/IEC Directives, Partie 1 : Procédures pour le travail technique*. ISO/IEC. 2008. www.iso.org
- [18] *Évaluation de la conformité des principes nationaux pour le Canada*. Conseil canadien des normes. www.scc.ca
- [19] *Principes directeurs professionnels nationaux de 2005 pour le personnel de traitement de l'eau potable et d'assainissement des eaux usées au Canada. Rapport final*. ECO Canada. 2005. https://www.eco.ca/pdf/wwns_fr.pdf

- [20] *NVQ Code of Practice*. Qualifications and Curriculum Authority. Londres, R. U. 2006. http://www.qca.org.uk/libraryAssets/media/qca-06-2888_nvq_code_of_practice_r06.pdf
- [21] *Processus d'élaboration de normes professionnelles*. Ressources humaines et Développement social Canada. Janvier 2000. <http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/pip/prh/corporatif/nos/toc.shtml>
- [22] *Guide du PAOCP – Critères, procédures et conditions d'accréditation des organismes de certification des personnes candidats ou accrédités*. Conseil canadien des normes. Décembre 2003. www.scc.ca
- [23] *Recherche préliminaire sur les approches des conseils sectoriels aux normes et à l'accréditation*. Alliance des conseils sectoriels. Mars 2004.
- [24] *Preparing Standards: Standardization Guide No. 1*. Standards Australia. Juillet 2005. www.standards.com.au
- [25] *Principles of Fairness: An Examination Guide for Credentialing Boards*. CLEAR/NOCA. 2002. www.clearhq.org/principles_of_fairness.pdf
- [26] *Principes de bonnes pratiques*. Association des agences d'agrément du Canada. www.aaac.ca
- [27] *Project Cycle Overview Quality Process*. Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. Septembre 2006. www.cthrc.ca
- [28] *Publications of Lower Level Transparency and Consensus: Standardization Guide No. 13*. Standards Australia. Juillet 2005. www.standards.com.au
- [29] *RABQSA International Certification Scheme*. RABQSA. Janvier 2007. www.rabqsa.com
- [30] *RABQSA Training Course Certification: Training Provider Administration Requirements (Edition 1)*. RABQSA. www.rabqsa.com
- [31] *Standards for the Accreditation of Certification Programs*. National Organization for Competency Assurance, National Commission for Certifying Agencies. Décembre 2007. www.noca.org
- [32] *Technical Governance of the Standards Development Process: Standardization Guide No. 5*. Standards Australia. Juillet 2005. www.standards.com.au
- [33] *UNESCO Guidelines for Quality Provision of Cross-border Higher Education*. Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture. 2005. www.oecd.org/dataoecd/27/51/35779480.pdf
- [34] Association canadienne pour la reconnaissance des acquis (CAPLA). www.capla.ca
- [35] Conseil canadien des techniciens et technologues (CCTT). www.cctt.ca
- [36] Bureau canadien de reconnaissance professionnelle des spécialistes de l'environnement (BCRPSE). www.cecab.org
- [37] Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux (CICDI). www.cicic.ca
- [38] Niveaux de compétence linguistique canadiens et compétences essentielles en milieu de travail. www.itsessential.ca
- [39] Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC). www.language.ca
- [40] Council for Higher Education Accreditation (CHEA). www.chea.org
- [41] Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSO). www.hrsdc.gc.ca
- [42] Organisation internationale de normalisation (OIN). www.iso.org
- [43] Programme des normes interprovinciales Sceau rouge. www.red-seal.ca
- [44] Ohio State University, Centre on Education and Training for Employment. www.dacumohiostate.com

L'Alliance des conseils sectoriels
608-151, rue Slater
Ottawa, ON K1P 5H3

Tél : (613) 565-3637
Télécopieur : (613) 231-6853

www.conseils.org