



MBRCC

Mortgage Broker Regulators'
Council of Canada

CCARCH

Conseil canadien des autorités de
réglementation des courtiers hypothécaires

GUIDE D'UTILISATION DES NORMES EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'ACCRÉDITATION DANS LE SECTEUR HYPOTHÉCAIRE

GUIDE D'UTILISATION DES NORMES EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'ACCRÉDITATION DANS LE SECTEUR HYPOTHÉCAIRE

Table des matières

Aperçu.....	8
Comment utiliser ce guide d'utilisation?	9
Quelles sont les ressources supplémentaires à ma disposition?	10
Processus d'accréditation.....	11
Normes d'élaboration, de prestation et d'accréditation des cours.....	12
Structure d'une norme	13
Quelle documentation est nécessaire pour chaque norme?	14
INFRASTRUCTURE	15
INSTALLATIONS	15
SYSTÈMES DE GESTION DE L'APPRENTISSAGE	16
ANIMATEURS.....	17
FINANCEMENT DU COURS.....	21
ADMINISTRATION DU COURS	22
DOCUMENTS DE MARKETING DU COURS.....	22
INSCRIPTION	23
PROFIL DE L'APPRENANT	25
DOSSIERS.....	27
SERVICES À L'APPRENANT.....	31
RAPPORTS À L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION	32
CURRICULUM / PROGRAMME DE COURS.....	36
OBJECTIFS	36
ÉVALUATION D'UN COURS	39
MATÉRIEL DE COURS.....	46
PRESTATION	50
ÉVALUATION PENDANT LE COURS.....	53
EXAMENS DANS LE CADRE DES COURS	54
CONCEPTION ET ÉLABORATION	55
TENUE DE L'EXAMEN	67



NOTES, RAPPORTS ET INTERPRÉTATION	75
RÉSULTATS DE COURS	88
TAUX D'ACHÈVEMENT ET DE RÉUSSITE DES APPRENANTS.....	88
SATISFACTION DE L'APPRENANT – ÉVALUATION DE COURS	89
Annexe A : Glossaire	91
Annexe B : Conditions de prestation de cours	94
Annexe C : Activités et format d'apprentissage.....	96





APERÇU

Les membres du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) régissent le secteur du courtage hypothécaire dans nos territoires. Les particuliers et sociétés du Canada ont besoin d'un permis¹ délivré par un organisme de réglementation pour être agent hypothécaire ou pour exploiter une maison de courtage. Pour être admissibles à l'obtention d'un permis, les particuliers doivent suivre avec succès un programme de formation approuvé.

Notre mandat consiste à « améliorer et à promouvoir l'harmonisation des pratiques de réglementation applicables aux courtiers hypothécaires, dans l'ensemble du Canada, afin de servir l'intérêt public ». L'accent sur l'harmonisation comprend l'adoption de normes cohérentes pour la formation des courtiers hypothécaires dans l'ensemble des territoires en vue de la délivrance des permis.

Nous avons d'abord établi des objectifs en matière de compétence et de formation pour les cours débouchant sur la délivrance de permis aux agents et aux courtiers en hypothèques². Ces exigences sont décrites dans les documents du CCARCH sur les compétences et programmes de formation des associés hypothécaires et des courtiers directeurs. Ces compétences décrivent les sujets à inclure dans les cours menant à la délivrance du permis de courtier hypothécaire. Il est possible de consulter ces documents de compétences sur le site Web du CCARCH.

Nous avons ensuite élaboré les normes de conception pédagogique, de prestation et d'accréditation de ces cours. Les normes décrivent la manière dont le contenu est transmis aux apprenants et le processus d'accréditation des cours pour une utilisation au Canada.

Les normes présentées dans le présent guide d'utilisation fournissent des lignes directrices de base pour la conception pédagogique, l'élaboration, la prestation et l'accréditation de la formation débouchant sur la délivrance d'un permis dans le secteur hypothécaire. Aucune partie des présentes normes ne remplace des exigences législatives ou réglementaires dans les territoires pertinents.

¹ La notion de « permis » s'applique également aux territoires ayant recours à un processus d'enregistrement.

² Les termes « agent » et « courtier » sont utilisés de manière générale et ils désignent toutes les catégories de permis dans l'ensemble des provinces : courtier en hypothèques dérivées, associé hypothécaire, vendeur, agent en hypothèques et courtier en hypothèques.



Comment utiliser ce guide d'utilisation?

Le présent guide d'utilisation décrit les normes d'élaboration et de prestation de la formation en courtage hypothécaire au Canada.

Il contient également des normes d'accréditation de ces cours. Plusieurs groupes pourront tirer parti de ce guide.

Public cible	Comment utiliser le présent document
Personnes qui travaillent pour un organisme de réglementation des courtiers hypothécaires	Examiner les normes pour comprendre ce qu'elles contiennent en général. Se familiariser avec les catégories et les ressources supplémentaires afin de pouvoir répondre aux questions des fournisseurs de cours et d'autres parties intéressées.
Évaluateurs qui examinent la formation menant à la délivrance du permis de courtage hypothécaire en vue de l'accréditation	Les évaluateurs peuvent être indépendants ou travailler pour un organisme de réglementation. Dans un cas ou dans l'autre, il est nécessaire de bien comprendre les normes pour évaluer les nouveaux cours et ceux qui sont mis à jour. Examiner les normes aux pages suivantes. Consulter les ressources supplémentaires ci-après pour obtenir du soutien.
Fournisseurs de cours qui élaborent des cours et souhaitent les faire accréditer	Il est nécessaire de bien comprendre les normes pour pouvoir mettre à jour les cours afin qu'ils conservent leur accréditation. Examiner les normes aux pages suivantes. Consulter les ressources supplémentaires ci-après pour obtenir du soutien.



Quelles sont les ressources supplémentaires à ma disposition?

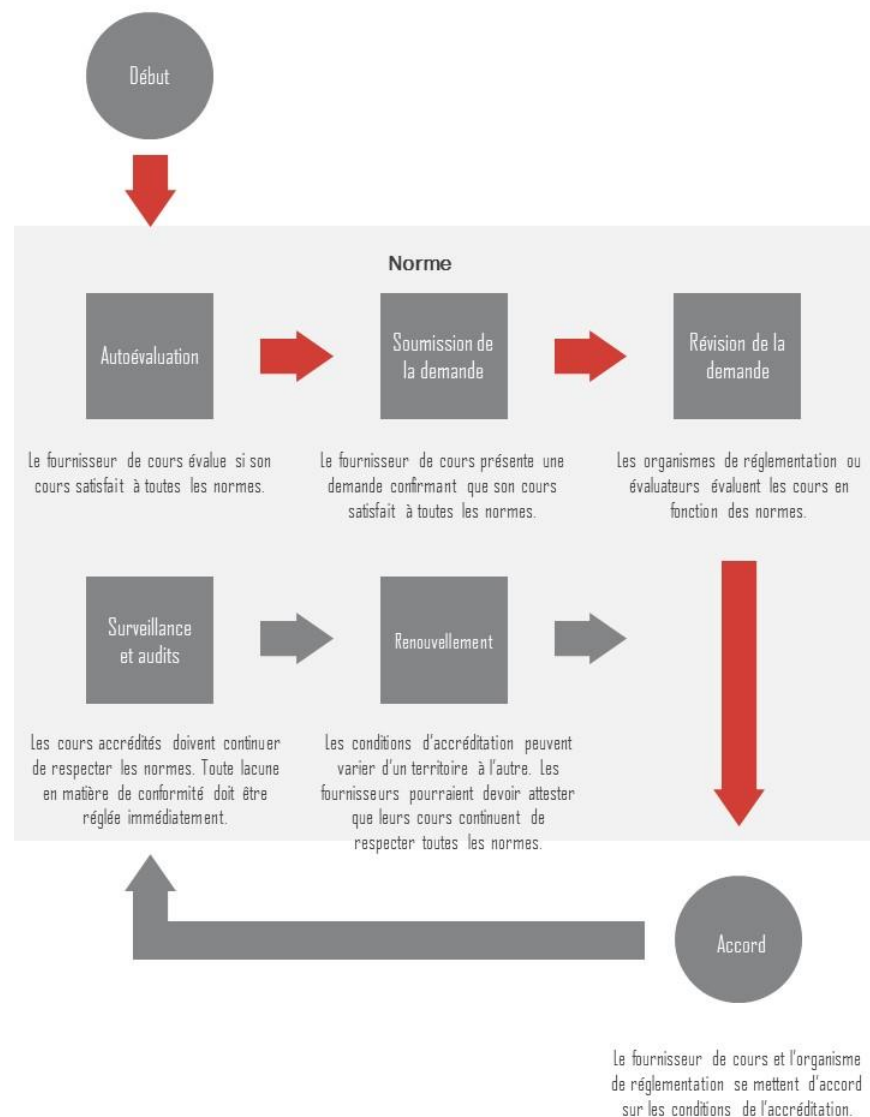
Ces ressources vous aideront à interpréter et à appliquer les normes à la formation sur le courtage hypothécaire en vue de l'obtention d'un permis au Canada.

Ressource	Description
Vidéo sur les normes de formation et d'accréditation dans le secteur hypothécaire	Cette courte vidéo donne un aperçu des normes et explique pourquoi elles ont été créées. - Évaluateurs et organismes de réglementation : accéder à la vidéo dans la section des membres du site Web du CCARCH. - Fournisseurs de cours : accéder à la vidéo sur le site Web de leur organisme de réglementation.
Liste de contrôle sur les normes en matière de formation et d'accréditation dans le secteur hypothécaire	Cette liste de contrôle résume l'ensemble des normes présentées dans le guide d'utilisation. Utiliser la liste de contrôle pour évaluer si un cours respecte les normes. Utiliser le présent guide d'utilisation avec la liste de contrôle.
Politiques et procédures d'accréditation	Ce document présente un exemple de processus d'accréditation d'un cours. Si l'organisme de réglementation du territoire ne possède pas un processus établi d'accréditation des cours, il est possible de suivre le processus décrit dans le présent document.
Formation	La formation initiale sur ces normes a été offerte aux organismes de réglementation et aux évaluateurs. Aux fins de formation ultérieure, les évaluateurs et organismes de réglementation peuvent accéder à la vidéo dans la section des membres du site Web du CCARCH.
Foire aux questions	Ce document présente les questions couramment posées au sujet des normes, les raisons pour lesquelles elles ont été créées et la manière de les mettre en œuvre. Pour accéder au document : - Évaluateurs et organismes de réglementation : accéder au document dans la section des membres du site Web du CCARCH. - Fournisseurs de cours : accéder au document sur le site Web de leur organisme de réglementation.
Personne-ressource	La personne-ressource d'un organisme de réglementation peut communiquer avec le membre du comité directeur du CCARCH qui représentait son territoire lorsque les normes ont été créées. Les évaluateurs ou fournisseurs de cours indépendants peuvent parler à leur personne-ressource au sein de l'organisme de réglementation pour en savoir davantage.
Glossaire	Se reporter à l'annexe A.



Processus d'accréditation

Il existe des étapes normalisées à suivre pour faire accréditer les cours de formation des courtiers hypothécaires. Certains territoires disposent d'un processus documenté et établi, d'autres non. Dans le but d'en venir à une compréhension commune, nous avons créé le diagramme ci-après, qui décrit un processus de haut niveau. Il indique à quel endroit les normes d'accréditation, d'élaboration, de prestation et d'examen s'appliquent et la manière dont elles pourraient être utilisées par différentes parties intéressées.



Normes de conception pédagogique, de prestation et d'accréditation des cours

Voici les normes de conception pédagogique et de prestation des cours de formation des courtiers hypothécaires au Canada et d'accréditation de ces cours. Elles s'appliquent aux cours à l'intention des agents et courtiers en hypothèques.

INFRASTRUCTURE Ressources qui soutiennent l'enseignement aux adultes 	ADMINISTRATION DES COURS Processus d'administration des cours et communication 	CURRICULUM / PROGRAMME DE COURS Élaboration d'un cours, documents et prestation 	EXAMENS DANS LE CADRE DU COURS Un examen à la fin d'un cours évalue les connaissances et les habiletés des étudiants par rapport aux compétences et aux objectifs 	RÉSULTATS DU COURS Processus de suivi et de communication des résultats d'un cours 
Installations	Documents de marketing d'un cours	Objectifs	Conception et élaboration	Taux d'achèvement et de réussite des apprenants
Système de gestion de l'apprentissage	Inscription	Élaboration d'un cours	Tenue de l'examen	
Animateurs	Profil de l'apprenant	Matériel de cours	Notes, rapports et interprétation	Évaluation de cours
Financement du cours	Dossiers	Prestation		
	Services à l'apprenant	Évaluation pendant le cours		
	Rapports à l'organisme de réglementation			



STRUCTURE D'UNE NORME

Nous avons établi la structure suivante pour les normes :

2.1		 Orientation	 Seuil	 Documents
Cet énoncé constitue la norme.	Les documents de marketing du cours désignent l'ensemble de l'information accessible publiquement sur le cours, qu'il s'agisse de documents sur papier ou de descriptions en ligne du cours.	L'information sur les cours approuvés doit être exacte, véridique et complète et comprendre des descriptions, par exemple, du public cible, des conditions préalables et des exigences de réussite.	Les aperçus de cours doivent indiquer : - le public cible - les prérequis - la durée - les exigences de réussite - la langue dans laquelle le cours est donné - les exigences de formation en vue de la délivrance du permis que le cours permet d'obtenir et celles qui sont requises pour suivre le cours Les fournisseurs doivent utiliser uniquement la terminologie approuvée par l'organisme de réglementation pour décrire le statut de cours « accrédité ».	Aperçus du cours et autres documents de publicité du cours
Ceci explique pourquoi la norme a été ajoutée.	La communication éthique est essentielle pour prendre une décision éclairée. Dans ce cas, la communication aide les apprenants potentiels à choisir un cours qui est pertinent pour l'atteinte de leurs objectifs de formation.			
RESSOURCES Le Code canadien des normes de la publicité Lignes directrices d'IAB Canada sur la publicité numérique (en anglais seulement)				
		Cette section donne plus de détails sur la norme.	Cette section décrit le paramètre permettant de mesurer chaque norme.	Cette section décrit la documentation que le fournisseur de cours doit fournir pour démontrer que la norme est respectée.



Quelle documentation est nécessaire pour chaque norme?

En présentant un cours en vue de son accréditation, le fournisseur de cours doit fournir un résumé pour chaque groupe dans la catégorie de la norme (p. ex., les instructeurs constituent un groupe dans la catégorie infrastructure). Les résumés doivent indiquer de quelle manière les normes de cette catégorie sont respectées.

De plus, chaque norme identifie la documentation nécessaire pour démontrer que la norme est respectée. Les normes obligatoires obligent les fournisseurs de cours à inclure cette documentation avec la demande.

Une norme obligatoire exige la présentation de toute la documentation.

Les autres normes exigent que la documentation soit préparée au dossier et soumise sur demande seulement.

1.2 OBLIGATOIRE	 Orientation	 Seuil	 Documents
Les fournisseurs doivent avoir un système de gestion de l'administration et de la prestation des cours. Le système doit être à jour, sécurisé, fiable et extensible. Il peut s'agir d'un système de gestion de l'apprentissage (SGA) ou d'un système équivalent. Un SGA ou un système équivalent offre un système efficace et sécurisé pour : - la prestation de la formation à toutes les personnes qui répondent aux exigences de participation au cours - la mise à jour, la recherche et la transmission d'information sur l'apprenant ou le cours	En général, les systèmes permettant de gérer de manière efficace et sécurisée la prestation de la formation contiennent des fonctions d'administration des cours (p. ex., l'inscription), d'élaboration, de prestation, de mise à jour, de tenue de dossiers et de rapports. Plus particulièrement, un SGA ou un système équivalent devrait appuyer : la distribution géographique du public cible, le caractère convivial de l'interaction pour les apprenants et les animateurs, un accès pratique et fiable (en tout temps), et la collecte, la mise à jour et la recherche sécurisées de l'information.	Les fournisseurs ont recours à un SGA ou à un système équivalent pour gérer les cours offerts, y compris des cours en personne et en ligne. Le SGA ou le système équivalent devrait comprendre des fonctions permettant aux fournisseurs de faire ce qui suit : - inscrire des apprenants - consigner les coordonnées des apprenants et l'information démographique les concernant - suivre la progression des apprenants au fil du cours et des programmes - consigner les notes des apprenants aux examens	Documentation obligatoire : description détaillée des fonctions du SGA ou du système équivalent du fournisseur et de la manière dont il répond aux exigences minimales et contribue à un apprentissage efficace.

1.5	 Orientation	 Seuil	 Documents
Les animateurs doivent connaître en profondeur le sujet du cours et être qualifiés pour l'enseigner à des adultes, particulièrement en matière d'enseignement et d'animation. Les animateurs doivent être des experts sur le sujet et avoir les connaissances et compétences nécessaires pour enseigner le contenu du cours et établir leur crédibilité auprès des apprenants. Ils doivent également être en mesure de gérer l'environnement d'apprentissage pour faire participer les apprenants adultes et favoriser et évaluer l'apprentissage.	Les animateurs pourraient devoir détenir un permis de courtier hypothécaire valide ou avoir enseigné des cours similaires ailleurs. Ils doivent avoir de l'expérience ou une accréditation leur permettant d'enseigner aux adultes.	Les animateurs ont à la fois : - un permis de courtier hypothécaire valide - au moins deux ans d'expérience en courtage hypothécaire Les animateurs doivent avoir soit : - réussi un cours d'enseignement aux adultes et au moins deux ans d'expérience en enseignement ou en animation auprès d'adultes - obtenu une accréditation de Certified Training Professional (CTP) de l'Institute for Performance and Learning	- Documentation des qualifications de l'animateur en courtage hypothécaire - Documentation des qualifications de l'animateur en enseignement ou animation
RESSOURCES The Institute for Performance and Learning CTP, Certification Handbook L. PIKE, Robert W., Creative Training Techniques Handbook: Tips, Tactics, and How-Tos for Delivering Effective Training, Amherst (MA), Human Resource Development Press, 2003.			

Dans le cas des autres normes, le fournisseur de cours doit avoir la documentation dans son dossier et la mettre à la disposition de l'évaluateur s'il la demande.

Si l'évaluateur examine les résumés pour chaque catégorie de norme et juge qu'il existe des risques ou des aspects non conformes, il fera un suivi et demandera des détails. Le fournisseur de cours devra alors transmettre la documentation.

Veuillez consulter les politiques et procédures d'accréditation et le document sur le processus d'accréditation du territoire pour en savoir davantage.





INFRASTRUCTURE

INSTALLATIONS

Les environnements de formation doivent être sécuritaires, sécurisés, accessibles et de taille adéquate et ils doivent offrir la technologie nécessaire pour appuyer un enseignement efficace à l'intention de personnes adultes.

1.1



Orientation



Seuil



Documents

Les installations de formation doivent respecter les exigences législatives provinciales et fédérales pertinentes relatives à l'immeuble, à la protection contre les incendies, à l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap et en matière de santé et sécurité.

Les environnements de formation doivent être sécuritaires, accessibles et adéquats (c'est-à-dire, raisonnablement confortables) pour les animateurs et les apprenants adultes pour favoriser un apprentissage efficace.

Les installations doivent répondre aux normes de construction actuelles pour le territoire, le cas échéant. Ces normes comprennent des dispositions relatives à la protection contre les incendies et à l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap et en matière de santé et sécurité.

Les exigences législatives minimales provinciales et fédérales suivantes doivent être respectées :

- sorties de secours
- installations sanitaires
- entrées et sorties
- température, ventilation et éclairage des installations

De plus :

- il doit y avoir des sièges pour tous les apprenants

Les installations doivent être équipées de diverses technologies pour appuyer l'apprentissage.

- Homologation aux termes du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) pour le personnel responsable de la supervision des installations
- Certificat d'assurance responsabilité civile du fournisseur
- Politique sur l'accessibilité du milieu de travail du fournisseur
- Plans et affiches des sorties de secours

[SIMDUT](#) | Législation et normes provinciales en matière d'accessibilité



SYSTÈMES DE GESTION DE L'APPRENTISSAGE

Il est crucial d'avoir recours à un système de gestion de la prestation de la formation en ligne et en personne pour la prestation de cours à un public cible large et dispersé. Un tel système comprend habituellement des fonctions d'administration, d'élaboration, de prestation, de mise à jour et de tenue de dossiers relativement au cours. Il peut être simple ou complexe, selon les exigences du fournisseur. Un logiciel servant à administrer l'apprentissage est appelé un système de gestion de l'apprentissage (SGA).

1.2 OBLIGATOIRE



Orientation

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

Un SGA ou un système équivalent offre un système efficace et sécurisé pour :

- la prestation de la formation à toutes les personnes qui répondent aux exigences de participation au cours
- la mise à jour, la recherche et la transmission d'information sur l'apprenant ou le cours

En général, les systèmes permettant de gérer de manière efficace et sécurisée la prestation de la formation contiennent des fonctions d'administration des cours (p. ex., l'inscription), d'élaboration, de prestation, de mise à jour, de tenue de dossiers et de rapports.

Plus particulièrement, un SGA ou un système équivalent devrait appuyer : la distribution géographique du public cible, le caractère convivial de l'interaction pour les apprenants et les animateurs, un accès pratique et fiable (en tout temps), et la collecte, la mise à jour et la recherche sécurisées de l'information.



Seuil

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

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



Documents

Documentation obligatoire :

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



ANIMATEURS

L'animation des cours en personne constitue un élément important du cours et de la réussite des apprenants. Les animateurs doivent connaître le contenu du cours et avoir une expertise sur le sujet et posséder des compétences en enseignement et en animation afin de motiver les apprenants et de les aider à atteindre les objectifs d'apprentissage souhaités.

1.3 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Les animateurs doivent être dûment qualifiés pour la prestation d'un cours. Des lignes directrices claires et transparentes appliquées de manière cohérente relativement à la sélection, à la formation, à la supervision et à l'évaluation des animateurs permettent d'assurer un niveau minimal de qualité d'animation en tout temps. Des lignes directrices publiées, y compris la description du poste d'animateur, contribuent également à la sensibilisation accrue des compétences et habiletés requises des animateurs chez les parties intéressées (c'est-à-dire qu'elles aident les apprenants à évaluer si les animateurs respectent les exigences minimales).

La gestion de la sélection, de la formation, de la supervision et de l'évaluation des animateurs comprend généralement une définition claire des compétences précises que doivent posséder les animateurs (p. ex. une description de poste) et les méthodes d'orientation, de supervision et d'évaluation des animateurs.

Les fournisseurs doivent avoir des descriptions documentées des postes d'animateur.

Les fournisseurs doivent avoir des méthodes documentées relativement à l'orientation, à la supervision et à l'évaluation des animateurs.

Des membres du personnel du fournisseur détenant des qualifications et une expérience pertinentes en matière d'enseignement doivent superviser les animateurs.

Les fournisseurs doivent produire les horaires des animateurs et s'assurer de disposer de suffisamment d'animateurs pour donner les cours prévus, avant le début des cours.

Documentation obligatoire :

- descriptions de poste des animateurs
- politiques du fournisseur relativement à la sélection, à l'orientation, à la supervision et à l'évaluation des animateurs

Documentation secondaire supplémentaire :

- curriculums vitæ des animateurs
- résumé de la rétroaction sur les animateurs
- horaires des animateurs
- qualifications du personnel du fournisseur chargé de la supervision des animateurs

RESSOURCES [Normes de conduite du NMLS pour les fournisseurs de cours approuvés \(en anglais seulement\), 3. Ethical and Legal Standards](#)





Les fournisseurs doivent disposer d'un code de conduite des animateurs et exiger que les animateurs y consentent et le respectent.

Les codes de conduite décrivent les valeurs, les attentes et les responsabilités, faisant ainsi la promotion des comportements appropriés chez les membres d'un groupe défini.

Le code de conduite d'un animateur lui rappelle son rôle et ses obligations dans la prestation d'une formation efficace menant à la délivrance d'un permis. Le code devrait mentionner des valeurs comme la divulgation (p. ex., des conflits d'intérêts), le professionnalisme (p. ex., éviter de recruter, de solliciter ou d'encourager de faire des affaires pendant le cours, éviter le sarcasme et les critiques), l'intégrité (respect de la confidentialité) et le respect d'autrui (p. ex., ne pas faire preuve de discrimination ou de favoritisme envers les apprenants).

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

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

Les animateurs ne doivent PAS :

- donner le même cours pour plus d'un fournisseur
- recruter, solliciter ou encourager les affaires pendant l'animation d'un cours approuvé (ils peuvent mentionner l'entreprise pour laquelle ils travaillent)
- faire preuve de discrimination ou de favoritisme envers les apprenants

- Code de conduite des animateurs
- Confirmation écrite du fournisseur que tous les contrats des animateurs comprennent un code de conduite signé





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

Les animateurs doivent être des experts sur le sujet et avoir les connaissances et compétences nécessaires pour enseigner le contenu du cours et établir leur crédibilité auprès des apprenants. Ils doivent également être en mesure de gérer l'environnement d'apprentissage pour faire participer les apprenants adultes et favoriser et évaluer l'apprentissage.

Les animateurs pourraient devoir détenir un permis de courtier hypothécaire valide ou avoir enseigné des cours similaires ailleurs. Ils doivent avoir de l'expérience ou une accréditation leur permettant d'enseigner aux adultes.

Les animateurs ont à la fois :

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

Les animateurs doivent avoir soit :

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

- Documentation des qualifications de l'animateur en courtage hypothécaire
- Documentation des qualifications de l'animateur en enseignement ou animation

RESSOURCES

[The Institute for Performance and Learning CTP, Certification Handbook](#) | [PIKE, Robert W., *Creative Training Techniques Handbook: Tips, Tactics, and How-Tos for Delivering Effective Training*. Amherst \(MA\), Human Resource Development Press, 2003](#)





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

Les animateurs doivent pouvoir gérer l'enseignement et la technologie dans un contexte en ligne afin d'enseigner adéquatement aux apprenants.

Les qualifications pour l'enseignement en ligne peuvent comprendre :

- Réussir un cours sur l'animation en ligne
- Avoir au moins deux années d'expérience en animation en ligne

Les fournisseurs de cours peuvent également envisager la possibilité qu'un producteur de cours travaille avec l'animateur pendant la formation en ligne. Le producteur gère la technologie et permet ainsi à l'animateur de se concentrer sur le contenu et la participation des apprenants.

- Les animateurs doivent détenir une accréditation ou avoir réussi un cours sur l'enseignement en ligne

- Documentation sur les qualifications de l'animateur relativement à l'animation en ligne

RESSOURCES

[Cours de Langevin intitulé « The Virtual Trainer »](#) | [InSync Training, « Virtual Classroom Facilitator Certificate »](#) | [LABORIE, K. et T. Stone , *Interact and Engage*, Alexandra \(VA\), ASTD DBA The Association for Talent Development \(ATD\), 2015](#)



FINANCEMENT DU COURS

Les programmes doivent être financés adéquatement pour veiller à ce que les cours prévus à l'horaire puissent être donnés en entier.

1.7



Orientation



Seuil



Documents

Les programmes approuvés doivent être financés adéquatement.

Les apprenants qui s'inscrivent à un cours devraient pouvoir le terminer ou terminer un cours équivalent et ne pas être désavantagés parce qu'on met fin au cours en raison d'un manque de fonds du fournisseur.

Les fournisseurs devraient évaluer les prévisions relatives aux inscriptions et le coût du cours pour s'assurer de la viabilité du cours approuvé, notamment sur le plan financier. Les fournisseurs pourraient également souhaiter évaluer des solutions de rechange pour aider les apprenants inscrits à trouver un autre cours si le cours n'a pas lieu en raison d'un manque de financement ou de ressources.

- Les fournisseurs doivent démontrer qu'ils disposent de ressources suffisantes pour donner le cours pendant l'année en cours ou le cycle d'inscription

- Prévisions budgétaires sur deux ans pour le cours
- Solution de rechange pour que les apprenants puissent suivre un cours approuvé équivalent (avec le même fournisseur ou un autre) si le cours auquel ils sont inscrits n'a pas lieu





ADMINISTRATION DES COURS

DOCUMENTS DE MARKETING D'UN COURS

Les documents de marketing d'un cours sont l'ensemble de l'information accessible publiquement sur le cours, qu'il s'agisse de documents papier ou de descriptions en ligne du cours.

2.1



Orientation



Seuil



Documents

Les documents de marketing du cours désignent l'ensemble de l'information accessible publiquement sur le cours, qu'il s'agisse de documents sur papier ou de descriptions en ligne du cours.

La communication éthique est essentielle pour prendre une décision éclairée. Dans ce cas, la communication aide les apprenants potentiels à choisir un cours qui est pertinent pour l'atteinte de leurs objectifs de formation.

L'information sur les cours approuvés doit être exacte, véridique et complète et comprendre des descriptions, par exemple, du public cible, des conditions préalables et des exigences de réussite.

Les aperçus de cours doivent indiquer :

- le public cible
- les prérequis
- la durée
- les exigences de réussite
- la langue dans laquelle le cours est donné
- les exigences de formation en vue de la délivrance du permis que le cours permet d'obtenir et celles qui sont requises pour suivre le cours

Les fournisseurs doivent utiliser uniquement la terminologie approuvée par l'organisme de réglementation pour décrire le statut de cours « accrédité ».

- Aperçus du cours et autres documents de publicité du cours

RESSOURCES

[Le Code canadien des normes de la publicité](#) | [Lignes directrices d'IAB Canada sur la publicité numérique \(en anglais seulement\)](#)



INSCRIPTION

Les documents de marketing d'un cours sont l'ensemble de l'information accessible publiquement sur le cours, qu'il s'agisse de documents papier ou de descriptions en ligne du cours.

2.2



Orientation



Seuil



Documents

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

Les apprenants doivent avoir de l'information claire sur la manière de s'inscrire à un cours. L'information et le processus d'inscription doivent être accessibles à tous les apprenants, y compris ceux ayant un handicap. Des accommodements doivent être possibles pour les personnes ayant un handicap, conformément aux exigences du territoire concerné, de sorte que tous les apprenants potentiels puissent prendre des décisions éclairées avant de s'inscrire à un cours.

Les politiques d'inscription doivent donner suffisamment d'information sur les remboursements et les annulations de cours ainsi que sur les droits et les obligations des apprenants et du fournisseur.

La politique d'inscription du fournisseur doit obliger les apprenants à suivre un code de conduite des apprenants (voir la norme 2.3).

Les accommodements offerts aux personnes ayant un handicap peuvent comprendre des entrées et sorties et des installations sanitaires accessibles en fauteuil roulant et la possibilité d'utiliser une police de caractères plus grande dans le cas des personnes ayant une déficience visuelle.

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

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

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

- Politiques d'inscription, y compris les politiques, droits et obligations d'annulation et de remboursements de l'apprenant et du fournisseur
- Politique sur l'accessibilité décrivant les accommodements pour les apprenants ayant un handicap

RESSOURCES

Lois et normes provinciales en matière d'accessibilité | Normes d'accessibilité pour le Web | Codes et lois provinciaux et fédéraux sur les droits de la personne



2.3 OBLIGATOIRE



Orientation

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

Les codes de conduite décrivent les valeurs, les attentes et les responsabilités afin de promouvoir des comportements appropriés chez les membres d'un groupe défini.

Le code de conduite de l'apprenant lui rappelle son rôle et ses obligations dans la satisfaction de l'exigence de formation en vue de la délivrance du permis. Ces codes devraient aborder des valeurs comme l'honnêteté, l'intégrité et le respect d'autrui (p. ex., des autres apprenants, du fournisseur et de l'organisme de réglementation).



Seuil

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

Le code de conduite des apprenants doit les obliger à :

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



Documents

Documentation obligatoire

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



		De plus, les apprenants peuvent : • aider d'autres apprenants lorsque cette aide les fait participer au processus d'apprentissage et leur permet d'acquérir de manière honnête des connaissances et compétences • l'apprenant peut reconnaître activement le code de conduite des apprenants soit par écrit, en cliquant sur la case d'acceptation en ligne ou d'une autre manière proactive
--	--	--

PROFIL DE L'APPRENANT

Le profil de l'apprenant et ses objectifs de formation peuvent avoir une incidence sur son apprentissage et ses résultats dans le cadre d'un cours approuvé. Il est donc important que seuls les apprenants qui respectent les exigences minimales d'inscription d'un cours puissent s'y inscrire.

2.4



Orientation



Seuil



Documents

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

Les exigences minimales d'inscription permettent de veiller à ce que les apprenants bénéficient de manière raisonnable de l'investissement dans leur éducation et respectent leurs objectifs de formation.

Les apprenants doivent pouvoir comprendre la langue dans laquelle le programme est donné et maîtriser suffisamment cette langue pour pouvoir faire des affaires dans le territoire pertinent.

Les fournisseurs doivent avoir des arrangements ou des ententes leur permettant de répondre aux demandes d'apprenants relativement à la prestation d'un cours ou d'un examen dans une langue officielle autre que la langue dans laquelle le cours est donné.

Les apprenants doivent :

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

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

- Document confirmant le diplôme d'études secondaires ou l'équivalent pour attester la maîtrise de la langue
Pour voir des exemples de documents acceptables confirmant les études et la maîtrise de la langue : [Reca Education Eligibility OACIQ Regulations](#) (en anglais seulement)
- Document confirmant les compétences étrangères transmis par un membre de l'Alliance canadienne des services d'évaluation de diplômes (ACSED)



		Les fournisseurs doivent être en mesure d'obtenir la traduction d'un examen dans l'autre langue officielle (c'est-à-dire la langue dans laquelle le cours n'est pas donné à ce moment).	• Description des arrangements visant à répondre aux demandes de programme ou d'examen dans l'autre langue officielle
--	--	--	---

RESSOURCES

[RECA English language proficiency](#) | [OACIQ : Connaissance de l'anglais](#) | [RECA High School equivalency](#)



DOSSIERS

Les fournisseurs doivent conserver des dossiers exacts, complets, à jour et sécurisés sur l'assiduité des apprenants et leur réussite dans tous les modes de prestation des cours. Les fournisseurs doivent également conserver des dossiers sur l'élaboration et la prestation de chaque cours approuvé par le passé (y compris les plans-cadres de cours, les demandes et conventions d'accréditation et les modifications apportées au cours). Ces dossiers devraient être conservés pendant au moins un certain nombre d'années.

2.5 OBLIGATOIRE



Orientation

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

La documentation de la participation aux cours est essentielle pour protéger le public et pour éviter la fraude relative aux compétences. Les exigences de toute la législation fédérale ou provinciale pertinente relative à la protection de la vie privée doivent être respectées pour assurer la confidentialité des renseignements personnels concernant les apprenants.



Les critères quant à l'assiduité doivent être clairement définis (p. ex., l'apprenant doit assister à tous les cours, jusqu'à la fin).

Les fournisseurs doivent prendre des mesures pour veiller à ce que les apprenants et les animateurs connaissent les politiques sur l'assiduité.

La présence en classe en personne peut être surveillée par des feuilles de présence et l'observation de la participation en classe.

La présence en ligne peut être notée à l'aide du temps d'activité en ligne, y compris la réalisation des questionnaires ou exercices d'étape, qui peut être consignée automatiquement.

Les fournisseurs doivent avoir une politique de confidentialité et la transmettre aux apprenants, aux animateurs et



Seuil

Tenue de dossiers générale :

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

Les dossiers doivent être conservés :

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



Documents

Documentation obligatoire

- Politique de tenue de dossiers écrite
- Politique de confidentialité du fournisseur

Documentation secondaire

- Feuilles de présence du cours
- Dossier d'activité en ligne



	à leur personnel pour qu'ils en prennent connaissance. Cette mesure permet d'assurer le respect de la confidentialité des renseignements sur l'apprenant. Les politiques et procédures de tenue de dossiers des fournisseurs devraient être documentées.	<u>Dossiers d'assiduité :</u> Dans le cas des cours en personne, il faut conserver la feuille de présence signée et la vérification des évaluations pendant le cours et à la fin. Dans le cas des cours en ligne, l'activité en ligne doit être vérifiée ainsi que les évaluations pendant le cours et à la fin.	
--	--	---	--

RESSOURCES

[Lois sur la protection des renseignements personnels au Canada : Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)



2.6 OBLIGATOIRE



Orientation

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

Les diplômés d'un cours ont droit à une preuve documentaire attestant qu'elles ont respecté les exigences pour réussir un cours. Cette preuve peut faire partie de leurs titres de compétences professionnelles.



Seuil

Les fournisseurs peuvent produire un certificat attestant la réussite du cours, une lettre de félicitations ou un autre document attestant la réussite du cours. Le document doit mentionner le nom de l'étudiant, le nom du cours, la date à laquelle il a été donné et le nom du fournisseur.

Tenue de dossiers générale :

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

Les dossiers doivent être conservés :

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

Dossiers sur la réussite du cours :

Les fournisseurs doivent produire un certificat attestant la réussite du cours, une lettre de félicitations ou un autre



Documents

Documentation obligatoire

- Politique de tenue de dossiers écrite, y compris les procédures de déclaration de réussite de cours
- Exemple de certificat de réussite, de lettre de félicitations ou d'un autre document de ce genre

Documentation secondaire

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



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

2.7



Orientation



Seuil



Documents

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

Les modifications ou versions d'un cours doivent être clairement suivies afin d'évaluer ou de confirmer si les compétences requises sont toujours abordées.

Une équipe d'évaluateurs qualifiés devrait examiner les cours périodiquement et les changements éventuels devraient être documentés. Il incombe d'informer les organismes de réglementation des modifications importantes apportées aux méthodes du cours ou à la couverture des compétences. Les modifications apportées au cours comprennent notamment la mise à jour du contenu et la modification du mode de prestation ou un changement d'animateur.

Toutes les modifications de cours doivent être documentées.

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

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

Les dossiers des cours doivent être conservés pendant un

- Plan-cadre initial d'un cours au moment de son élaboration
- Résumé des modifications apportées au cours
- Plan-cadre de cours mis à jour
- Matériel du cours révisé



nombre minimal d'années selon les exigences de tenue de dossiers de l'organisme de réglementation (p. ex., quatre ans).

SERVICES À L'APPRENANT

2.8



Orientation



Seuil



Documents

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

Les problèmes, par exemple pour l'inscription en ligne ou un manque de précisions au sujet des exigences de réussite du cours, qui sont faciles à régler avec l'aide du soutien technique du fournisseur ou de ses représentants du service à la clientèle, ne devraient pas constituer un obstacle à l'éducation. Le fait de fournir aux apprenants des lignes directrices sur ce type de problèmes et de régler leurs plaintes relatives au cours rend plus efficace l'expérience d'apprentissage.

Les fournisseurs pourraient attribuer à des membres du personnel précis (p. ex., des spécialistes de la formation, des représentants du service à la clientèle ou des gestionnaires des plaintes) la responsabilité de répondre aux requêtes des apprenants ou des animateurs de diverses façons (p. ex., soutien téléphonique ou en ligne).

Les fournisseurs doivent également avoir un processus de traitement des plaintes clair et public pour veiller à ce que les plaintes relatives à la prestation du cours soient réglées de manière efficace et efficiente.

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

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

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

- Politique en matière de service à la clientèle
- Descriptions de poste des représentants du service à la clientèle
- Politique et procédures relativement aux plaintes



RAPPORTS À L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION

Les organismes de réglementation peuvent surveiller la prestation des cours approuvés de plusieurs façons, notamment en révisant les statistiques du cours en question, en participant au cours approuvé et en menant un audit officiel ou non du programme.

2.9 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

La surveillance des statistiques du cours permet de veiller à ce qu'un cours approuvé continue de répondre à l'objectif énoncé et à ce que l'organisme de réglementation connaisse le nombre de cours donnés et de participants du secteur ainsi que le niveau de difficulté du cours.

Les statistiques et les rapports sur le cours à transmettre à l'organisme de réglementation peuvent comprendre :

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

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

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

Les fournisseurs doivent transmettre à l'organisme de réglementation le résumé des

Documentation obligatoire

- Résumé des statistiques du cours et les rapports requis dans la colonne Seuil
- Notes sur les modifications prévues au cours



	un cours peuvent devoir être approuvées par l'organisme de réglementation avant leur mise en œuvre. Autres renseignements sur le programme ou les inscrits demandés par l'organisme de réglementation.	modifications apportées au cours chaque année. Toutes les modifications importantes apportées à un cours doivent être approuvées par l'organisme de réglementation avant leur mise en œuvre.	
--	--	--	--

2.10



Orientation



Seuil



Documents

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

La participation de l'organisme de réglementation aux cours approuvés et les audits de l'organisme de réglementation, annoncés ou non, permettent de veiller à ce que les cours répondent à l'objectif énoncé, sur une base continue.

Les fournisseurs doivent :

- permettre au personnel de l'organisme de réglementation d'assister ou d'accéder aux cours approuvés
- collaborer avec les audits de l'organisme de réglementation et à ses demandes d'information pendant un audit officiel ou à tout autre moment
- satisfaire aux requêtes de l'organisme de réglementation relativement à des mesures correctrices au sujet de la prestation du cours

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

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

- Confirmation de l'adhésion du représentant de l'organisme de réglementation et de la participation au cours approuvé
- Documentation des réponses aux demandes d'information sur le cours de l'organisme de réglementation





Les fournisseurs doivent signaler toute infraction à leur code de conduite des apprenants et des animateurs à l'organisme de réglementation pertinent.

Les infractions au code de conduite peuvent soulever des préoccupations pour l'organisme de réglementation relativement à la pertinence du permis ou à des inconduites potentielles. Elles peuvent également signaler à l'organisme de réglementation qu'il y a un problème relativement à un examen dans le cadre d'un cours.

Les codes de conduite des apprenants et des animateurs permettent de veiller à ce qu'ils respectent toutes les exigences d'un fournisseur relativement à une formation efficace (p. ex., la présence d'un apprenant, les qualifications d'un animateur, etc.).

- Les fournisseurs doivent effectuer des examens approfondis et à des moments opportuns des infractions possibles aux codes de conduite par les apprenants et les animateurs pour s'assurer de l'intégrité de la formation réussie par les apprenants

Les fournisseurs doivent signaler les incidents suivants :
déclaration trompeuse – p. ex., une tierce partie se fait passer pour l'apprenant inscrit pour suivre le cours en ligne ou subir un examen pour l'apprenant inscrit, les documents confirmant le diplôme d'études secondaires de l'apprenant ou ses compétences linguistiques sont faux, les antécédents ou les qualifications de l'animateur sont faux;

tricherie – p. ex., une tierce partie se fait passer pour l'apprenant inscrit pour suivre le cours en ligne ou subir un examen pour l'apprenant inscrit, l'apprenant utilise des notes pour tricher pendant un examen;

manque de professionnalisme – p. ex., l'animateur recrute, sollicite ou encourage des marchés commerciaux auprès des apprenants pendant le cours, manque constamment de préparation pour le cours (en ligne ou en classe) ou compromet l'intégrité de l'examen;

- Documentation des plaintes d'un apprenant ou d'un animateur signalant des problèmes pendant la prestation d'un cours
- Autres documents confirmant des déclarations trompeuses des apprenants ou des animateurs
- Évaluation de la performance d'un animateur en matière de documentation des problèmes



		interactions irrespectueuses – p. ex., les apprenants ou les animateurs ont un comportement perturbateur ou menaçant ou ont les facultés affaiblies pendant le cours.	
--	--	--	--





CURRICULUM / PROGRAMME DE COURS

OBJECTIFS

La conception du cours et sa prestation sont établies en fonction de ce que les apprenants doivent apprendre et peuvent apprendre en suivant le cours. Ce qu'ils apprennent est décrit dans les objectifs d'apprentissage, qui constituent les fondements du cours. Ce qu'ils devraient pouvoir faire est décrit dans les résultats ou compétences attendus.

3.1



Orientation



Seuil



Documents

Les résultats attendus du cours doivent être harmonisés aux compétences exigées par le CCARCH.

Des résultats attendus harmonisés pour des cours comparables permettent de faire la promotion d'une norme de compétence adéquate et d'un certain rendement pour les associés et les courtiers hypothécaires partout au pays.

Les compétences exigées par le CCARCH pour les associés hypothécaires et les courtiers hypothécaires présentent des détails sur les connaissances et les compétences de base nécessaires pour agir à ce titre au Canada.

Les cours approuvés mentionnent les résultats attendus.

- Documentation énonçant les résultats attendus du cours et la manière dont ils correspondent aux compétences exigées par le CCARCH

RESSOURCES

[Programme d'associés hypothécaires – Compétences et programme de formation du CCARCH – Document final](#) | [Programme des courtiers directeurs – Compétences et programme de formation du CCARCH – Document final](#)



3.2 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

Les objectifs d'apprentissage sont documentés et harmonisés aux résultats attendus et aux compétences exigées par le CCARCH et ils énoncent clairement le niveau pertinent d'apprentissage.

Les objectifs d'apprentissage doivent couvrir une certaine gamme de niveaux d'apprentissage allant d'une approche axée sur les connaissances et les compétences à une approche axée sur les résultats attendus.

Les niveaux d'acquisition des connaissances décrits dans la taxonomie de l'apprentissage de Bloom³ comprennent la connaissance, la compréhension, l'application, l'analyse, la synthèse et l'évaluation.

Il y a au moins un résultat du niveau de l'application pour chaque résultat attendu.

Documentation obligatoire

- Liste des objectifs d'apprentissage indiquant le niveau d'acquisition des connaissances pertinent

RESSOURCES

[MAGER, R.F., Preparing Instructional Objectives: A Critical tool in the development of effective instruction, Atlanta \(GA\), Center for Effective Performance Inc., 1997](#) | [CARLINER, Saul, Training Design Basics, 2e édition, Alexandria \(VA\), ATD Press, 2015](#)

³ https://fr.wikipedia.org/wiki/Taxonomie_de_Bloom



3.3 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Pour évaluer l'apprentissage des apprenants, les objectifs comprennent une action observable décrivant le résultat.

Les objectifs sont des déclarations décrivant :

- le résultat observable pour chaque compétence ou connaissance exigée
- les conditions dans lesquelles le résultat peut être obtenu
- normes de rendement acceptable

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

Documentation obligatoire

- Liste des objectifs du cours

RESSOURCES

[MAGER, R.F., Preparing Instructional Objectives: A Critical tool in the development of effective instruction, Atlanta \(GA\), Center for Effective Performance Inc., 1997](#) | [CARLINER, Saul, Training Design Basics, 2^e édition, Alexandria \(VA\), ATD Press, 2015](#)



ÉVALUATION D'UN COURS

L'élaboration d'un cours comprend la manière dont le cours est organisé. Il décrit également les activités et la manière dont chaque activité appuie les objectifs d'apprentissage.

3.4



Orientation



Seuil



Documents

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

Les gens apprennent en intégrant de nouveaux concepts à des connaissances existantes et en y attribuant du sens. La taxonomie de Bloom⁴ présente une approche pour structurer le contenu. Lorsque les nouveaux concepts et les nouvelles tâches sont présentés d'une manière logique, les apprenants peuvent les intégrer plus facilement.

L'élaboration d'un cours présente les sujets à l'aide d'une des approches suivantes :

- les concepts ou tâches prérequis sont appris en premier
- les sujets sont ajoutés progressivement pour bâtir les connaissances dans un ordre logique, p. ex., les concepts ou tâches de base avant ceux qui sont plus complexes
- les concepts ou tâches sont présentés en ordre chronologique

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

- Plan de cours détaillé

⁴ https://fr.wikipedia.org/wiki/Taxonomie_de_Bloom





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

Des études ont démontré que les gens ont une durée d'attention optimale de 20 minutes⁵. Pour favoriser la participation continue, l'élaboration du cours doit prévoir des pauses dans l'apprentissage et varier le type d'activités d'apprentissage.

Les interactions entre les personnes sont un des facteurs qui ont une incidence importante sur la participation des apprenants. Lorsqu'ils offrent des occasions d'interaction entre les participants (p. ex., en personne dans une classe), les cours peuvent être plus longs parce que les interactions favorisent la participation. Lorsqu'ils contiennent peu d'interaction, ils doivent être plus courts ou prévoir des pauses plus fréquentes pour maintenir la participation.

En plus d'augmenter la participation, le fait de diviser les longs apprentissages en ligne en plusieurs cours ou en modules permet au fournisseur de cours de suivre précisément leur achèvement.

- Les cours en classe comprennent une pause toutes les 1,5 à 2 heures
- Les cours de groupe en ligne sont d'une durée maximale d'une heure à la fois
- L'apprentissage en ligne permet à l'apprenant de placer un « signet » pour marquer sa progression
- L'apprentissage en ligne indique la durée estimée pour permettre aux apprenants de planifier leur apprentissage
- Tous les cours présentent les délais exigés pour la réalisation du cours, p. ex. 12 mois

- Plan de cours détaillé

⁵ *Attention Span and Performance Improvement*, consulté le 14 mai 2016 (<https://www.trainingindustry.com/blog/blog-entries/attention-span-and-performance-improvement.aspx>) .

CLARK, R. et R. Mayer, *E-learning and the science of instruction: Proven guidelines for consumers and designers of multimedia learning*, San Francisco (CA), Wiley Publishing (2008).

MEDINA, H., *Brain Rules: 12 Principles for Surviving and Thriving at Work, Home and School*, Seattle (WA), Pear Press (2014).



3.6 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Les objectifs, unités et activités du cours sont classés en fonction de la taxonomie de Bloom⁶. Les unités du cours dans chaque module appuient un objectif d'apprentissage précis. Chaque activité de l'unité donne aux apprenants l'occasion de mettre en pratique la compétence identifiée dans l'objectif d'apprentissage et de démontrer qu'ils la maîtrisent. Par exemple, l'activité pour un objectif d'apprentissage commençant par le verbe « démontrer » serait un jeu de rôle.

En reliant chaque activité à un objectif d'apprentissage, il est plus probable que les cours répondent à tous les objectifs et on évite ainsi d'ajouter du contenu s'éloignant de l'apprentissage.

Se reporter à l'annexe B.

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

Documentation obligatoire

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

RESSOURCES

[CARLINER, Saul, *Training Design Basics*, 2^e édition, Alexandria \(VA\), ATD Press, 2015](#) | [MAGER, R. F., *Preparing Instructional Objectives: A Critical tool in the development of effective instruction*, Atlanta \(GA\), Center for Effective Performance Inc., 1997](#)

⁶ https://fr.wikipedia.org/wiki/Taxonomie_de_Bloom





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

Le plan de cours doit comprendre diverses activités appuyant l'apprentissage à différents niveaux et encourager la participation et l'attention des apprenants. Dans le cas de l'apprentissage en ligne, les outils de navigation doivent également empêcher les apprenants d'avancer trop vite ou de manière passive dans le cours, c'est-à-dire de contrôler leur avancée.

Les activités doivent permettre aux apprenants d'apprendre de différentes manières⁷ :

- Expérience concrète
- Observation réflexive
- Conceptualisation abstraite
- Expérimentation active

Dans le cas de l'apprentissage en ligne, il est bon d'ajouter une interaction après la présentation de chacun des concepts principaux.

Ces interactions sont par exemple une activité de glisser-déposer, la recherche d'éléments à l'écran ou des questions auxquelles répondre. Les apprenants reçoivent de la rétroaction pour renforcer les concepts et favoriser leur rétention à long terme. Lorsque cela est possible, il est bon de sélectionner les interactions au hasard pour éviter que les apprenants se souviennent des réponses s'ils doivent refaire une activité. Se reporter à l'annexe B.

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

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

- Plan de cours et de leçons détaillé ou structure de l'apprentissage en ligne

RESSOURCES

[PIKE, Robert W., *Creative Training Techniques Handbook: Tips, Tactics, and How-Tos for Delivering Effective Training*, 2003. Amherst \(MA\), Human Resource Development Press](#)

⁷ Pour en savoir davantage, se reporter au cycle de l'apprentissage de Kolb, consulté le 15 mai 2016 <http://www2.le.ac.uk/departments/gradschool/training/eresources/teaching/theories/kolb> (en anglais seulement).



3.8 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

La participation des apprenants est particulièrement difficile dans le contexte d'un cours de groupe en ligne. Les apprenants et l'animateur ne se voient pas et ne peuvent donc pas confirmer la compréhension et le niveau de participation. De plus, l'apprenant réalise le cours sur son ordinateur ou sa tablette et il peut être distrait, par exemple par ses courriels. Le plan de cours doit donc comprendre diverses activités appuyant l'apprentissage à différents niveaux et encourager la participation des apprenants.

Ces interactions peuvent comprendre des sondages, un tableau blanc, le clavardage, des salles d'atelier, une discussion par téléphone et des vidéos.

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

Documentation obligatoire

- Plans détaillés de cours en ligne et de leçons

RESSOURCES

[HUGGETT, C., *Virtual Training Basics*, Danvers \(MA\), ASTD Press, 2010](#) | [LABORIE, K. et T. Stone, *Interact and Engage*, 2015. Alexandra \(VA\), ASTD DBA The Association for Talent Development \(ATD\)](#) | [InSync Training, « Virtual Classroom Facilitator Certificate »](#)



3.9



Orientation



Seuil



Documents

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

Dans un contexte en ligne, les animateurs doivent gérer la technologie en plus d'enseigner le contenu, de gérer la dynamique du groupe et de faire participer les apprenants. Le producteur travaille avec l'animateur et se concentre sur la technologie (p. ex., en gérant les sondages, en répondant aux interventions par clavardage). Cela permet à l'animateur de se concentrer sur la formation (p. ex., enseigner le contenu, diriger les activités).

Le producteur peut être un autre animateur de cours qui connaît bien la technologie. Il peut aussi être une personne de soutien qui connaît bien la technologie et qui a reçu de l'information sur le contenu du cours.

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

Le fait d'avoir un producteur distinct est facultatif.

- Aperçu du cours désignant un animateur et un producteur qui s'occuperont du cours en ligne
- Plans de leçons indiquant les différentes responsabilités de l'animateur et du producteur



3.10



Orientation



Seuil



Documents

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

L'égalité d'accès est un principe fondamental de l'éducation et de l'emploi. En veillant à ce que la formation en courtage hypothécaire soit accessible à toutes les Canadiennes et tous les Canadiens, le secteur est en meilleure position pour desservir tous les clients du courtage hypothécaire.

Un apprentissage en ligne peut indiquer de quelle manière les « balises Alt » sont utilisées par un lecteur d'écran et comment les apprenants peuvent activer les sous-titres codés.

Le cours est conforme à la législation pertinente dans son territoire.

- Documentation sur la politique du fournisseur de cours à l'intention des personnes ayant un handicap et la manière dont l'élaboration du cours et sa prestation accommodent les personnes ayant un handicap
- Documentation sur la politique du fournisseur de cours appuyant les droits de la personne

RESSOURCES Lois provinciales, comme la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

3.11



Orientation



Seuil



Documents

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

Un élément clé de l'élaboration du cours est la capacité d'obtenir la rétroaction et d'évaluer son efficacité sur une base continue. Cela permet aux fournisseurs d'apporter des ajustements et de s'assurer que le cours respecte les exigences du secteur.

Les formulaires d'évaluation sont habituellement axés sur :

- Installations
- Contenu
- Matériel
- Animateur

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

- Formulaire d'évaluation du cours
- Résumé des formulaires d'évaluation du cours lorsque demandé



MATÉRIEL DU COURS

Le matériel du cours comprend les manuels, les études de cas, les devoirs, etc. Le matériel de l'animateur porte uniquement sur les cours donnés en personne ou en ligne et il comprend les plans de leçons, les ordres du jour détaillés et les présentations.

3.12



Orientation



Seuil



Documents

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

Une série de principes d'écriture et de graphisme pour veiller à ce que le matériel de cours initial et ultérieur soit cohérent et suive les pratiques exemplaires.

Les cours devraient suivre l'exemple des journaux qui rédigent pour un niveau de lecture correspondant à la 12^e ou à la 13^e année. Cela permet d'accommoder divers apprenants, y compris ceux dont l'anglais est une langue seconde.

- Le graphisme doit améliorer l'apprentissage en précisant le contenu ou le sens, en illustrant un processus ou un rendant le matériel plus intéressant sur le plan visuel

Le matériel est écrit dans un langage commercial clair.

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

Matériel de l'animateur (p. ex., plans de leçons, présentations)

- Matériel de l'apprenant (p. ex., études de cas, guides de références)
- Accès à l'apprentissage en ligne

RESSOURCES

[WILLIAMS, Robert. *The Non-Designer's Design Book*, Berkeley \(CA\), Peachpit Press 2005](#)



3.13 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

L'animateur doit avoir du matériel détaillé décrivant la manière dont le cours doit être animé. Cela permet de veiller à ce que le cours soit donné conformément à sa conception et permet aux apprenants de mettre en pratique les compétences et de les démontrer.

Un guide de l'animateur contient habituellement l'information détaillée dont il a besoin pour animer le cours, appuyer les apprenants et évaluer leur apprentissage. Il peut également présenter de l'information sur le contenu du cours pour le mettre en contexte.

Un guide de l'animateur comprenant :

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

Documentation obligatoire

- Guide de l'animateur

3.14



Orientation



Seuil



Documents

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

Des outils visuels bien conçus et professionnels peuvent favoriser l'apprentissage, la participation et la mémorisation.

Chaque outil visuel est facilement compris par l'apprenant et a un lien direct avec le concept ou le message. En comparaison, un outil audio, vidéo ou visuel mal conçu peut détourner l'attention des apprenants et les empêcher d'apprendre.

Tous les outils visuels appuient l'apprentissage et :

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

- Matériel de l'apprenant
- Accès au manuel, au livre ou guide électronique ou à la version finale de l'apprentissage en ligne
- Politique décrivant l'approche relativement au droit d'auteur





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

Les cours devraient se dérouler de manière fluide et offrir une expérience conviviale pour l'utilisateur. Les cours qui ne répondent pas à ce critère risquent d'afficher un taux de non-achèvement plus élevé et des notes d'examen basses et les apprenants qui les réussissent risquent d'être moins compétents.

Les apprenants peuvent faire ce qui suit sans erreur :

- Trouver un apprentissage en ligne et y accéder
- Ouvrir une session et commencer l'apprentissage en ligne dans les navigateurs et les systèmes d'exploitation couramment utilisés.
- Accéder à l'audio, au vidéo et aux graphiques
Si les apprenants ont un handicap, leurs besoins sont satisfaits différemment
- Commencer, arrêter et mettre en pause le cours, leur progression étant sauvegardée dans le cours
- Accéder au cours à partir de plusieurs appareils, y compris des ordinateurs, tablettes et téléphones
- Obtenir les résultats aux examens et la mention d'achèvement du cours

L'apprentissage en ligne peut être réalisé sans interruption.

- Accès à la version finale de l'apprentissage en ligne sur le serveur du fournisseur de cours



3.16



Orientation



Seuil



Documents

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

Une interface et une navigation intuitives et conviviales permettent aux apprenants de se concentrer sur le contenu du cours plutôt que sur les fonctions et la navigation.

La navigation intuitive nécessite peu d'instructions. Si les apprenants tentent de faire une chose qu'ils ne doivent pas faire, du texte s'affiche pour les guider.

- Au moment de la conception de l'apprentissage en ligne, il est utile de procéder tôt à des essais d'acceptation par l'utilisateur pour obtenir des commentaires et revoir la conception au besoin.

Texte d'instructions sur la navigation minime ou absent.

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

- Accès à un manuel, livre ou guide électronique ou à la version finale de l'apprentissage en ligne



PRESTATION

Pour répondre aux besoins de l'apprenant, des cours peuvent être offerts de différentes manières (p. ex., cours en classe, cours de groupe en ligne ou apprentissage en ligne). Le processus de conception de la formation comprend l'établissement du mode de prestation approprié du cours.

La prestation comprend également la manière dont l'animateur dirige les cours en classe en se servant de son expertise sur le contenu et de ses compétences en animation pour créer un environnement d'apprentissage et enseigner le contenu du cours.

3.17



Orientation



Seuil



Documents

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

Chaque mode de prestation offre des avantages et des inconvénients pour l'apprentissage. Ils doivent être pris en compte pour choisir le mode de prestation.

Les cours en ligne sont souvent plus faciles d'accès pour les apprenants en région éloignée. Cependant, il peut être difficile de donner aux apprenants l'occasion de mettre en pratique les compétences et pour les animateurs, d'observer l'apprentissage. En choisissant ou établissant le mode de prestation, il faut tenir compte de ce qui suit :

- s'il permet d'atteindre l'objectif d'apprentissage (p. ex., jeu de rôle pour démontrer les compétences)
- s'il permet de répondre aux besoins des apprenants en région éloignée
- s'il permet de réduire les coûts
- sa compatibilité avec le réseau et les systèmes existants

Le mode de prestation permet de sélectionner des activités pertinentes pour atteindre les objectifs d'apprentissage.

- Le matériel de marketing du cours décrivant le format du cours et le mode de prestation



3.18 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

En animant le cours tel qu'il a été préparé, l'animateur s'assure que les apprenants atteignent les objectifs d'apprentissage. En s'écartant du plan de cours, il y a un risque que les apprenants ne soient pas compétents à la fin du cours.

Les animateurs sont équipés de différentes manières pour l'animation du cours :

- intégration – l'animateur apprend le matériel et le plan de cours
- ressources – les outils et le matériel à la disposition de l'animateur pour animer le cours
- rétroaction – observation directe et rétroaction sur le rendement de l'animateur

Se reporter à l'annexe B.

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

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

Documentation obligatoire

- Processus d'intégration
- Matériel de l'animateur
- Plan de cours détaillé et documents de préparation





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

L'animation du cours comprend le contenu de l'enseignement ainsi que la gestion de l'environnement d'apprentissage. Si l'environnement est inconfortable ou dérangement ou s'il distrait de l'apprentissage, les apprenants seront moins en mesure d'assimiler le contenu.

Les animateurs démontrent les compétences suivantes pour l'animation des cours en groupe :

- faire participer les apprenants
- favoriser l'apprentissage
- évaluer l'apprentissage

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

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

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

- Formulaires d'évaluation de cours

RESSOURCES

[PIKE, Robert W., *Creative Training Techniques Handbook: Tips, Tactics, and How-Tos for Delivering Effective Training*, 2003. Amherst \(MA\), Human Resource Development Press](#)



ÉVALUATION PENDANT LE COURS

L'évaluation désigne la manière dont l'apprentissage est évalué pendant le cours. Elle peut comprendre l'observation de l'animateur, des tests ou des activités interactives (p. ex., glisser-déposer) dans le cadre de l'apprentissage en ligne.

3.20 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Les objectifs d'apprentissage, les activités et les évaluations sont interconnectés et reliés aux différents niveaux d'acquisition des connaissances décrits dans la taxonomie de Bloom⁸. Les objectifs d'apprentissage sont créés à différents niveaux pour refléter avec exactitude le type de compétences nécessaires. Les activités appuient le type d'objectif d'apprentissage et permettent aux apprenants de mettre en pratique la compétence.

L'évaluation permet aux apprenants de démontrer leur compétence. Par conséquent, la démonstration doit appuyer directement l'objectif d'apprentissage.

En plaçant l'objectif d'apprentissage à l'avant-plan pendant l'activité pour pratiquer et évaluer la compétence, il est plus probable que l'apprenant obtienne les résultats attendus et les compétences exigées par le CCARCH.

Les niveaux d'acquisition des connaissances comprennent la connaissance, la compréhension, l'application, l'analyse, la synthèse et l'évaluation.

Un objectif d'apprentissage à un niveau d'application peut par exemple commencer par le verbe « démontrer » et comporter une activité d'appui sous forme de jeu de rôle. L'évaluation pourrait aussi être un jeu de rôle.

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

Documentation obligatoire

- Plan détaillé de cours ou de leçons

RESSOURCES [CARLINER, Saul, *Training Design Basics*, 2^e édition, Alexandria \(VA\), ATD Press, 2015](#)

⁸ https://fr.wikipedia.org/wiki/Taxonomie_de_Bloom





EXAMENS DANS LE CADRE DU COURS

4.1 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Un examen écrit constitue une preuve vérifiable de la maîtrise des compétences par l'apprenant.

Des examens écrits, en ligne ou sur papier, produisant une trace des réponses sont inclus. L'examen peut être sous forme de questions à choix multiples, d'autres questions objectives ou d'études de cas. D'autres formes d'évaluation ne sont pas exclues.

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

Documentation obligatoire

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

RESSOURCES

[*Standards for Educational and Psychological Testing \(STEP\), 2014 \(en anglais seulement\)*](#) | [Courte introduction aux pratiques exemplaires \(en anglais seulement\)](#)



CONCEPTION ET ÉLABORATION

Les normes de conception et d'élaboration s'appliquent au processus de transformation des exigences professionnelles en compétences et, en retour, de transformation des compétences en un examen qui mesure les compétences en présentant un défi adéquat en terme de longueur, de profondeur et de difficulté. Les processus utilisés devraient constituer la base pour s'assurer que l'examen est valide.

Les normes présument que le CCARCH ou la personne qu'il désigne nomme les compétences devant être évaluées à l'aide de méthodes reconnues. On présume également que les compétences sont revues et ajustées au moins une fois tous les cinq ans pour veiller à ce qu'elles soient à jour.

4.2



Orientation

Un plan de test est créé en fonction des compétences exigées par le CCARCH. Il indique la proportion de la note ou des éléments attribuée à chaque compétence.

Le lien entre les compétences exigées du programme de formation et les compétences démontrées à l'aide d'un examen constitue la base pour déterminer la validité du contenu, c'est-à-dire qu'il permet d'établir si l'examen mesure ce qu'il doit mesurer. Chaque compétence devrait être évaluée, du moins en partie, au niveau de l'apprentissage (c.-à-d., connaissance, compréhension, application) pertinent selon la grille des compétences.



Le plan de test décrit le cycle d'examens nécessaire pour couvrir toutes les compétences à évaluer. Même si chaque examen évalue toutes les compétences, plusieurs examens sont souvent nécessaires (soit un cycle d'examens) pour s'assurer que toutes les compétences détaillées sont évaluées au moins une fois. Les différentes formes d'un examen peuvent couvrir différentes compétences détaillées.



Seuil

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



Documents

- Un plan de test indiquant la répartition des notes et éléments pour chaque domaine de compétence et le niveau d'acquisition de connaissances associé (connaissances, compréhension, application, etc.)

RESSOURCES

[Normes 1.6, 3.1-3.3, 3.11, 14.8-14.10, 14.14](#) | [Exemple simplifié d'un plan d'examen \(en anglais seulement\)](#) | [Présentation de plans d'examen exhaustif rassemblés au fil des examens \(en anglais seulement\)](#)





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

Les compétences démontrées aident à établir la validité du contenu. La répartition du contenu en fonction de ces caractéristiques assure que l'examen mesure bien ce qu'il doit mesurer et que ce qu'il mesure est pertinent pour la pratique future. Cela prépare le terrain pour la validation prédictive, qu'elle soit faite ou non.

Un cycle d'examens doit couvrir toutes les compétences essentielles et importantes. Les compétences ne sont pas toutes égales. Certaines ont plus d'importance en raison des principes qu'elles enseignent, d'autres acquièrent plus d'importance parce qu'elles sont constamment utilisées, et d'autres encore ne peuvent pas être évaluées adéquatement à l'aide d'un examen écrit. Alors, si la grille des compétences du CCARCH constitue le point de départ d'un plan d'examen, il incombe de se servir de son jugement lors de la création du plan.

Les plans d'examen sont présentés régulièrement pour être évalués, de manière prospective et rétrospective. Les plans comprennent une justification de la répartition des éléments.

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

- Plans d'examen



4.4 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Une partie de la validation du contenu comprend la vérification de la suffisance de la matière couverte pendant un cycle d'examens pour que toutes les compétences importantes soient vérifiées à un niveau d'acquisition des compétences adéquat. La variation de la couverture permet de s'assurer que tous les apprenants doivent étudier toutes les compétences pour réussir l'examen.

Les compétences essentielles devraient se trouver dans plus d'examens que les compétences importantes.

Dans chaque groupe de compétences, certaines sous-compétences méritent aussi plus de couverture que d'autres. Dans un cycle de 5 à 10 examens, toutes les compétences vérifiables doivent être couvertes. Cette couverture peut être obtenue dans plusieurs versions d'un même examen et dans les cycles successifs d'un examen.

Les plans d'examen sont présentés régulièrement en vue de leur évaluation. Ils doivent indiquer prospectivement le contenu qu'on prévoit vérifier, et rétrospectivement pour indiquer ce qui s'est passé.

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

Documentation obligatoire

- Plans d'examen – prévus et réels

RESSOURCES

Un plan d'examen pour une série d'au moins cinq examens futurs indiquant l'intention derrière chaque examen. On peut utiliser un tableau de résumé pour indiquer la portée de l'évaluation de chaque compétence jusqu'à la fin du cycle d'examens



4.5 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Pour rédiger des questions d'une qualité suffisante pour se trouver dans un examen menant à l'octroi de titres de compétences, il faut avoir de bonnes connaissances sur le sujet pour s'assurer que les questions sont adéquates et mesurent la bonne compétence. Une formation sur la rédaction de questions permet d'assurer la justesse des questions.

La capacité est fondée sur l'expérience professionnelle ou la préparation académique, souvent combinée à une formation interne portant spécifiquement sur la rédaction de questions d'examens. Les titres de compétence comme le titre de conseiller hypothécaire accrédité (CHA), l'expérience documentée dans la création d'examens à ce sujet, l'expérience professionnelle connexe documentée et une attestation de la réussite d'un programme de formation sont tous des atouts.

Les curriculums vitæ des auteurs d'examen sont recueillis, évalués et conservés.

Documentation obligatoire

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

RESSOURCES

[Rapport de l'UNESCO : introduction à la rédaction d'examens et qualifications nécessaires \(en anglais seulement\)](#)



4.6



Orientation



Seuil



Documents

Les auteurs d'examens sont formés pour rédiger des questions adéquates, y compris une formation sur la manière d'éviter les pièges courants.

Les questions d'examen devraient mesurer uniquement les compétences visées. Il est nécessaire de suivre une formation pour y arriver. La connaissance du sujet est requise, mais elle ne constitue pas une préparation suffisante pour la rédaction de questions d'examen.

Il est utile de demander à plusieurs personnes de soumettre des questions et de choisir les rédacteurs futurs en fonction de la qualité des questions soumises. Au lieu de former et d'évaluer de nouveaux rédacteurs, il est également possible d'avoir recours aux services d'une société qui élabore des examens dans le cadre de ses activités commerciales.

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

Preuve de la formation et du respect du seuil, habituellement confirmée par l'évaluateur.

RESSOURCES

[Aperçu de pièges courants \(en anglais seulement\)](#) | [Rapport de l'UNESCO : introduction à la rédaction de questions \(en anglais seulement\)](#) | [Présentation sur les pratiques exemplaires \(en anglais seulement\)](#)



4.7



Orientation



Seuil



Documents

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

La correspondance entre le contenu de la question et le plan d'examen constitue le fondement de la validation du contenu. Il existe souvent un certain degré de subjectivité dans l'évaluation de la compétence évaluée par une question. L'examen indépendant aide à normaliser l'évaluation des compétences.

Un comité permanent d'évaluateurs indépendants peut être utile. Cependant, si le groupe d'apprenants est petit, un seul évaluateur indépendant suffit. Une question peut toucher plus d'une compétence. Les évaluateurs doivent être des experts sur le sujet pour évaluer les compétences examinées.

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

- Preuve de l'examen indépendant et rapport sur le taux d'accord, avant et après le règlement des désaccords

RESSOURCES

[Normes STEP 3.5 à 3.7](#)



4.8



Orientation



Seuil



Documents

<u>La qualité de la question</u> doit être examinée indépendamment. L'évaluation de la qualité porte sur la structure de la question et sur l'absence de tout biais. Lorsqu'il y a un grand nombre d'apprenants, l'évaluation de la qualité doit également porter sur l'exactitude de la réponse et la difficulté de la question. Les questions d'examen devraient mesurer uniquement les compétences visées. Cette évaluation vise à éliminer la « variance non pertinente du construct » et aide à assurer la constance d'un examen à l'autre.	Se reporter aux lignes directrices de la NOCA, du CLEAR ou d'autres organisations sur les fautes typiques dans les questions de style objectif et les appliquer aux questions rédigées. Il est plus important de bien connaître les principes de rédaction de questions que d'avoir une expertise sur le sujet évalué. Il existe des services académiques et commerciaux auxquels on peut avoir recours pour examiner la structure des questions et éviter les biais.	Au moins un évaluateur indépendant.	Documentation sur le processus d'examen indépendant
--	--	--	---

RESSOURCES

[Normes STEP 3.5 à 3.7, 7.4, 7.12](#)



4.9



Orientation



Seuil



Documents

Si un examen est traduit, il incombe de prendre les mesures adéquates pour veiller à ce que les deux versions de l'examen soient comparables.

Les principes d'équité et d'égalité des chances exigent que la langue dans laquelle l'examen est donné ne devrait pas constituer un désavantage pour les apprenants dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Une équipe d'évaluateurs bilingues dotés d'une expertise sur le sujet vérifie la traduction. S'il y a suffisamment d'apprenants, la difficulté des questions est comparée pour chaque tenue de l'examen. Quelques différences dans les résultats d'examen sont acceptables et attendues, mais l'écart ne devrait pas être trop grand.

Les évaluateurs vérifient si les deux versions de l'examen sont équivalentes pour ce qui est de la formulation et de la structure.

- Documentation de la vérification langagière avant l'examen
- Comparaison des résultats d'examens et des mesures de suivi si nécessaire

RESSOURCES

[Normes STEP 7.12, 9.1, 9.2, 9.7 et 9.9](#)





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

Il s'agit d'une dernière vérification de la qualité des questions veillant à ce qu'elles mesurent ce qu'elles sont censées mesurer. Cela permet d'assurer la fiabilité, la validité et le rendement constant d'examens successifs.

Il existe trois méthodes de base, qui peuvent être combinées ou utilisées indépendamment dans les plus grands territoires :

- Utiliser les questions d'examens antérieurs dont le niveau de difficulté est connu
- Ajouter des questions mises à l'essai dans chaque examen, lesquelles n'auront pas d'incidence sur le résultat de l'apprenant
- Demander l'aide de professionnels ayant récemment obtenu la qualification pour tester les questions de manière confidentielle

Dans le cas des territoires de plus petite taille où il peut être impossible de mettre ces méthodes en pratique, nous suggérons d'avoir recours au personnel interne ou à des courtiers hypothécaires qui pratiquent déjà pour tester ces questions.

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

- Documentation du processus de vérification et des résultats de l'examen avant son utilisation



	Il est également possible de demander à un évaluateur indépendant de à l'ensemble des questions (difficulté moindre, moyenne ou élevée).		
--	--	--	--

RESSOURCES

[Normes STEP 3.7 à 3.9](#) | [Pratiques exemplaires et processus de test d'un examen avant son utilisation \(en anglais seulement\)](#)



4.11 OBLIGATOIRE



Orientation

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

Le nombre de questions dans un examen impose des limites sur sa fiabilité. Afin d'assurer une fiabilité adéquate dans l'ensemble, l'examen doit comporter suffisamment de questions.

L'examen devrait comporter au moins 50 questions ou occasions de notation distinctes. Il est souhaitable qu'il comporte plus de questions pour en améliorer la fiabilité. Si plusieurs examens notés séparément sont donnés pour différents domaines de compétence, il devrait y avoir au moins 50 questions au total et aucun sous-examen ne devrait comporter moins de 25 éléments à noter. Si un examen contient une rédaction ou un autre élément complexe, les occasions de notation devraient être comptabilisées plutôt que les questions. Une période de deux heures pour répondre à 50 questions est suffisante dans la plupart des cas, mais il est pertinent de vérifier le nombre de questions incomplètes vers la fin de la période d'examen pour vérifier si le délai accordé suffit.



Seuil

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



Documents

Documentation obligatoire

- Plan d'examen et instructions relatives à sa tenue





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

Pour qu'un examen constitue une bonne incidence de la compétence professionnelle, il devrait comporter des éléments réalistes, évaluer l'apprentissage au-delà de la mémorisation et démontrer l'assimilation de la matière nécessaire pour le travail. Il devrait également comporter des éléments de différents niveaux de difficulté afin de mieux différencier les apprenants.

En plus des questions à choix multiples distinctes, il est souhaitable d'ajouter des cas réalistes auxquels se rattachent plusieurs questions à choix multiple ou à courtes réponses. Ces cas permettent de démontrer l'assimilation des connaissances. Au moins 10 % des questions devraient amener l'apprenant à mettre en pratique l'information sur plus d'une compétence détaillée afin de trouver la bonne réponse. Ces questions offrent également l'occasion d'augmenter la couverture de l'examen sans augmenter le nombre de questions. Si des calculs sont effectués dans le cadre du travail, cela doit se refléter dans l'examen.

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

- Plan après l'examen, y compris la répartition des notes par type de questions et par compétence

RESSOURCES

[Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#) | [Norme STEP 5.7](#)



TENUE DE L'EXAMEN

Les normes sur la tenue de l'examen s'appliquent à la production et à la distribution des examens, ainsi qu'aux pratiques entourant l'administration des examens, y compris l'environnement physique. Ces procédures aident à assurer l'intégrité de l'examen et à veiller à ce que des facteurs non pertinents (comme l'éclairage, la fraude ou la non-compréhension des consignes) n'aient pas d'incidence sur les résultats de l'examen.

4.13



Orientation



Seuil



Documents

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

Pour qu'un examen soit juste et valide, aucun participant ne doit en connaître le contenu à l'avance. Les « fuites » ou « indices accidentels » du personnel constituent une source bien connue de biais dans les tests.

Il est crucial de veiller à ce que le personnel soit conscient du fait que la confidentialité est primordiale.

L'objectif premier est de sensibiliser le personnel. Il est donc crucial d'expliquer pourquoi l'entente est nécessaire. Cette exigence vise entre autres : les auteurs de questions, les éditeurs, les évaluateurs, le personnel de production de l'examen, le personnel distribuant l'examen, les surveillants et leurs superviseurs, les correcteurs et les membres de tout groupe de travail lié à l'examen.

Toutes les personnes signent une entente de confidentialité, de base ou plus stricte.

- Présentation de l'entente de confidentialité sur demande
- Affidavit attestant la conformité avant l'examen

RESSOURCES

[Exemple d'entente de confidentialité pour les avocats \(en anglais seulement\)](#)



4.14



Orientation



Seuil



Documents

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

Les principes d'équité exigent que le contenu de l'examen soit en sécurité avant l'examen, surtout si les résultats de l'examen sont particulièrement importants pour certaines personnes.

En principe, seule la personne qui a élaboré l'examen devrait en connaître le contenu.

Le principe du « besoin de savoir » doit être appliqué pour déterminer qui peut voir les questions à l'avance.

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

- Document décrivant le processus utilisé pour protéger les questions d'examen des apprenants et du personnel qui n'a pas « besoin de savoir » à l'avance

RESSOURCES

[Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#) | [Norme STEP 5.7](#)

4.15



Orientation



Seuil



Documents

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

La protection de la vie privée est un droit fondamental de l'apprenant. La protection des réponses permet aussi de veiller à ce que le contenu de l'examen soit moins susceptible d'être divulgué.

La pratique doit être adaptée en fonction des méthodes d'archivage des documents papier ou en ligne d'une manière qui rend l'accès non autorisé difficile.

L'accès au contenu de l'examen est uniquement accordé aux personnes qui en ont vraiment besoin.

- Document décrivant le processus utilisé pour protéger les résultats d'examen des parties qui n'ont pas « besoin de connaître » les résultats
- Document présentant le processus de destruction des résultats après la date limite d'appel

RESSOURCES

[Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#) | [Norme STEP 5.7](#)



4.16 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Ces pratiques sont toutes conçues pour contrer la tricherie et assurer l'équité. Le risque le plus important est géré par la vérification de l'identité de la personne qui subit l'examen. Le deuxième risque en importance est la tricherie « physique » (p. ex., écrire sur ses poignets, cacher des aide-mémoire, etc.), qu'elle vienne d'une personne seule ou en collusion avec d'autres apprenants.

Il devrait y avoir une série de procédures normalisées à l'intention des surveillants et des administrateurs du site afin de réduire le plus possible les occasions de tricher. De plus, selon les pratiques exemplaires, les animateurs de cours ne devraient jamais surveiller l'examen. Dans le cas des examens en ligne, les fournisseurs de cours doivent élaborer des stratégies de surveillance en ligne. On devrait donner au moins deux versions de l'examen pour rendre la tricherie plus difficile.

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

Documentation obligatoire

- Les organismes de réglementation devraient être informés à l'avance des documents et outils, en format papier et électronique, qui seront mis à la disposition des apprenants pendant l'examen
- Document officiel indiquant les procédures utilisées pour contrer la tricherie

RESSOURCES

[Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#) | [Norme STEP 5.7](#)



4.17 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Pour assurer la protection du public, il est nécessaire que la personne qui subit l'examen soit la personne qui pratiquera le courtage hypothécaire. La fraude liée à l'identité est l'un des types de fraude les plus courants relativement aux examens. Elle se produit lorsqu'une personne qui possède déjà les connaissances fait l'examen pour le compte de l'apprenant.

On recommande de vérifier deux pièces d'identité sur le lieu de l'examen. Au moins une d'entre elles doit être une pièce avec photo délivrée par un gouvernement. Souvent, une pièce d'identité est vérifiée au moment de l'inscription et la même pièce d'identité et une autre pièce sont montrées au moment de l'examen.

L'apprenant doit présenter la preuve de son identité.

Documentation obligatoire si les examens sont donnés en personne

- Idéalement, au moins une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement pour prouver l'identité (p. ex., un passeport ou un permis de conduire), mais la preuve est au gré de l'organisme de réglementation

Documentation obligatoire dans le cas des examens en ligne donnés hors site

- on utilise souvent une procédure comparable, ce qui oblige l'apprenant à avoir une caméra sur son ordinateur

RESSOURCES

[Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#) | [Norme STEP 8.7](#)



4.18



Orientation



Seuil



Documents

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

Les examens doivent mesurer uniquement ce qu'ils sont conçus pour mesurer et ne pas comporter de « variance non pertinente du construct ». Le bruit, un mauvais éclairage et d'autres facteurs environnementaux sont clairement de telles variances et ils nuisent au caractère équitable de l'examen.

Un processus devrait être en place pour éviter ou détecter à l'avance de tels problèmes et il incombe de déclarer par la suite les problèmes qui ont été rencontrés et de trouver une manière de les régler.

Le lieu de l'examen est vérifié à l'avance pour en assurer la conformité, notamment pour s'assurer qu'aucuns travaux de construction ou autres perturbations ne sont prévus lorsque l'examen aura lieu.

- Procédures documentées visant à éviter les problèmes et processus normalisé de déclaration des problèmes
- Processus documenté de recours

RESSOURCES

[Normes STEP 5.2 et 5.4](#)

4.19



Orientation



Seuil



Documents

Des accommodements pertinents sont offerts aux apprenants ayant des besoins particuliers.

Les lois touchant les personnes ayant un handicap dans l'ensemble du Canada prévoient un accès égal aux possibilités. Dans le cas des apprenants ayant des besoins particuliers, cela peut exiger des modifications à la procédure d'examen.

Toute loi provinciale portant sur l'accessibilité devrait guider les décisions et les mesures prises.

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

- Document décrivant la volonté du fournisseur de cours d'offrir des services aux apprenants ayant des besoins particuliers, y compris la documentation requise pour prouver les besoins particuliers d'un apprenant
- Documents présentant la politique sur l'accessibilité aux examens

RESSOURCES

[Norme STEP 5.3](#) | Lois provinciales, comme la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*





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

Lorsque les apprenants sont au courant des délais, ils peuvent planifier la gestion de leur temps. Par exemple, la permission d'aller à la toilette permet de s'assurer que les apprenants pourront faire l'examen sans se trouver en situation inconfortable.

On devrait également demander aux apprenants de laisser leurs appareils électroniques personnels à un endroit auquel ils n'auront pas accès pendant l'examen. Une politique cohérente assure l'équité dans tous les lieux et à toutes les sessions d'examen.

Les instructions préparent les apprenants à faire l'examen. On devrait par exemple informer les apprenants si un avertissement de temps restant sera donné. Les directives sur les visites aux toilettes permettent de gérer les interruptions inutiles, et si ces visites sont accompagnées, les surveillants peuvent ainsi prévenir certains types de tricherie. De même, l'utilisation d'appareils électroniques non autorisés devrait être explicitement interdite. Les sanctions en cas de tricherie devraient être annoncées clairement à l'avance.

Le guide du surveillant contient des instructions adéquates pour assurer un processus cohérent.

- Guide du surveillant énonçant les enjeux à régler avant l'examen

RESSOURCES [Normes STEP 3.20 et 5.5](#) | [Information sur la surveillance et la tenue d'examens en ligne et sur papier \(en anglais seulement\)](#) | [Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#)



4.21



Orientation



Seuil



Documents

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

Cette stratégie permet aux apprenants de se concentrer sur l'examen sans distraction inutile.

Les questions devraient porter uniquement sur la procédure. Aucune question ne doit être posée sur le contenu.

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

- Guide du surveillant présentant les réponses aux questions courantes

RESSOURCES

[Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#) | [Normes STEP 5.7 et 3.20](#)





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

Équité et réduction des « variances non pertinentes du construct ».

Il faut obtenir suffisamment d'information pour permettre une réponse. Particulièrement en cas de tricherie, l'événement doit être bien consigné et les documents potentiellement compromettants doivent être énumérés. Cette procédure peut aussi servir à détecter les problèmes dans le processus d'examen.

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

- Document présentant la politique, y compris celle sur la tricherie et ses conséquences. La politique sur la tricherie devrait mentionner des enjeux comme un conflit d'intérêts du surveillant et l'utilisation apparente de ressources inappropriées, comme d'autres apprenants, les surveillants, des notes et des appareils électroniques interdits
- Procédures documentées pour le signalement des irrégularités ou des problèmes à l'organisme de réglementation
- Processus de suivi bien défini

RESSOURCES

[Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#) | [Normes STEP 5.7 et 5.6](#)



NOTES, RAPPORTS ET INTERPRÉTATION

Les normes sur les notes, les rapports et l'interprétation veillent à ce que, chaque fois que l'examen est tenu, il mesure de manière cohérente les compétences pertinentes de la bonne manière. Elles assurent également que les apprenants qui constituent un risque potentiel pour le public en raison d'un manque de connaissances échouent l'examen. Afin que l'apprenant puisse prendre des mesures de suivi adéquates, l'avis les informant de leur résultat devrait aussi leur indiquer les prochaines étapes pertinentes.

4.23 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Le seuil de passage (c.-à-d. la note qui détermine la réussite ou l'échec d'un examen) doit être cohérent et il doit constituer un équilibre entre la protection du public et l'équité pour les apprenants. Il devrait être établi en se fondant sur le principe que la note de passage correspond au niveau de compétence d'un apprenant minimalement compétent.

Le seuil de passage doit être fondé sur une note obtenue grâce aux questions auxquelles l'apprenant a bien répondu. Il existe un certain nombre de méthodes reconnues de fixer le seuil de passage, la plus populaire était la méthode Angoff modifiée.

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

Documentation obligatoire

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

RESSOURCES

[Normes STEP 4.19 à 4.21](#) | [Norme STEP 5.8](#) | [Exemple de normes de tenue d'un examen \(en anglais seulement\)](#)





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

Pour qu'un examen soit fiable, les questions doivent réellement mesurer ce qui doit l'être.

Les questions qui semblent adéquates pour son auteur peuvent être perçues bien différemment par d'autres personnes. Lorsque les mauvaises réponses sont sélectionnées plus souvent que la bonne réponse ou que les pièges sont rarement sélectionnés, cela indique que certaines parties de la question ne fonctionnent pas adéquatement. Si l'examen est fait par un grand nombre d'apprenants (idéalement 50 ou plus), un indice de discrimination des questions devrait aussi être utilisé pour trouver les questions fautives.

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

- Statistiques sur les questions indiquant la proportion des apprenants qui ont choisi chaque réponse et, si possible, l'indice de discrimination pour chaque élément. Indiquer la mesure de suivi pour la question avant de la réutiliser si les questions d'examen sont mises en réserve

RESSOURCES

[Norme STEP 3.9](#)





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

La correction des rédactions et des réponses courtes comporte une certaine subjectivité. Des correcteurs qualifiés et formés peuvent réduire cette subjectivité et améliorer la fiabilité de l'examen.

Une formation officielle, la correction commune d'exemples d'examen, le recours à plusieurs correcteurs et l'application d'une norme sont autant de méthodes utilisées pour réduire la subjectivité. Dans le cas d'épreuves de rédaction plus particulièrement, le correcteur doit aussi avoir démontré qu'il possède l'expertise nécessaire sur le sujet pour évaluer le contenu.

Preuve d'un processus efficace et de son application.

- Matériel de formation décrivant le processus utilisé pour normaliser la correction des réponses à l'examen
- Preuve du fait que les correcteurs s'entendent sur la correction des exemples d'examen

RESSOURCES [Normes STEP 3.14, 3.23, 3.24 et 5.8 à 5.9](#) | [Chapitre 15 du rapport de l'UNESCO \(en anglais seulement\)](#)





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

Pour assurer l'équité et la fiabilité de l'évaluation, il est crucial que des correcteurs différents accordent la même note à une réponse donnée.

Il existe un certain nombre de stratégies pour assurer la cohérence de la correction des réponses d'examen, y compris le recours à des plusieurs correcteurs indépendants ou la revue des examens par un correcteur superviseur qui a aidé à établir la norme.

Il est souhaitable d'établir à l'avance les limites de tolérance afin de réduire les désaccords entre les correcteurs et d'adopter des procédures pour régler les écarts.

Preuve d'un processus efficace et de son application.

- Documentation du processus utilisé pour assurer la normalisation des notes d'un correcteur à un autre et, au fil du temps, une preuve statistique sur la normalisation et le règlement de différends

RESSOURCES

[Normes STEP 2.10 et 5.8 à 5.9](#) | [Article sur la notation automatisée et humaine des rédactions \(en anglais seulement\)](#)





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

Les principes d'équité exigent que le fournisseur de l'examen s'assure que les échecs ou réussites près du seuil de passage ne sont pas causés par des erreurs de jugement ou des défaillances techniques.

Dans le cas d'épreuves de rédaction, la procédure habituelle comprend une lecture indépendante et la correction des examens par un correcteur superviseur. L'incidence de cette correction supplémentaire devrait être consignée pour veiller à ce qu'il n'y ait pas de biais dans la correction initiale ni dans la nouvelle correction. Dans le cas des examens corrigés par une machine, les feuilles de réponse devraient être revues pour repérer les problèmes techniques potentiels, comme une série de réponses décalées d'une case, des cases remplies souvent trop pâles, des marques de crayon indésirables et autres. Dans le cas de réponses données en ligne, le fournisseur d'examen devrait entrer des examens factices avec échec ou réussite et vérifier si les notes sont bien celles attendues.

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

- Document décrivant les procédures sur les examens près du seuil de passage et les modifications apportées aux notes





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

Les principes sous-jacents sont que les questions d'examen doivent démontrer que le rendement de l'examen est stable au fil du temps (fiabilité) et que les questions mesurent bien ce qu'elles doivent mesurer (validité).

Lorsqu'un nombre suffisant d'apprenants passent un examen (idéalement 50 ou plus), la relation entre le rendement d'une question et l'ensemble de l'examen devrait être évaluée (p. ex. à l'aide de l'indice de discrimination de la question). On devrait adopter des critères prédéfinis pour exclure une question de la note de l'examen.

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

- Document démontrant la qualité des questions de l'examen à l'aide de méthodes statistiques (après l'examen)

RESSOURCES

[Normes STEP 1.13 et 3.4 \(en anglais seulement\)](#)

| [Site Web sur l'analyse des questions \(en anglais seulement\)](#)

| [Site Web sur l'analyse des questions \(en anglais seulement\)](#)





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

Les questions d'examen devraient mesurer le rendement de manière constante et précise au fil du temps et mesurer de façon évidente ce qu'elles doivent mesurer.

Il est possible de gérer un certain nombre de mesures de fiabilité à l'aide d'échantillons de petite taille, mais bien adaptés. Il est crucial de surveiller et d'assurer la fiabilité pour pouvoir défendre sur le plan juridique les décisions relatives à l'examen. L'accent devrait particulièrement être mis sur l'exactitude des notes près du seuil de passage.

Les erreurs normales de mesure des notes près du seuil de passage devraient être documentées ainsi que l'incidence de ce seuil particulier.

Toute mesure raisonnable de la fiabilité.

- Document décrivant les méthodes, les résultats et les mesures jugées pertinentes en fonction des constatations

RESSOURCES

[Article sur la fiabilité des examens \(en anglais seulement\)](#) | [Article sur l'utilisation d'Excel pour l'analyse statistique \(en anglais seulement\)](#) | [Normes STEP 2.1 à 2.6](#)





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

Les principes d'équité exigent que l'examen respecte une norme constante de difficulté au fil du temps, de sorte que le moment où un apprenant fait l'examen n'ait pas d'incidence sur l'évaluation de sa compétence sous-jacente.

La procédure la plus courante est de réutiliser plusieurs questions d'examens antérieurs et de surveiller leur rendement. Si ces questions obtiennent un rendement similaire, cela indique que la préparation à l'examen est constante. Un écart de rendement devrait amener une modification du seuil de passage. La difficulté générale d'une question devrait aussi être évaluée pour en vérifier la constance. Une fourchette de difficulté prédéfinie pourrait faciliter ce processus.

Preuve d'un processus efficace et de son application.

- Documentation de la procédure utilisée pour assurer la constance et son efficacité, y compris l'incidence des questions d'ancrage sur le seuil de passage

RESSOURCES

[Normes STEP 4.10 à 4.13 et 4.17](#)





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

Cela permet de veiller à ce que l'examen mesure une norme commune de compétence dans les différents groupes linguistiques.

La comparaison de la difficulté de groupes de questions (soit un domaine de contenu) dans les deux groupes linguistiques est habituellement efficace. Les erreurs de mesure dans les petits échantillons devraient être évaluées au cours du processus. Il est également utile de comparer les mauvaises réponses données pour savoir si un certain choix de réponse dans une langue pourrait être trompeur. Dans ce cas, le problème doit être corrigé et l'apprenant ne doit pas être pénalisé. Si on découvre des différences dans la difficulté générale sans cause précise, comme la formulation d'un choix de réponse, il est bon de comparer le niveau de scolarité des deux groupes pour expliquer les écarts. Un niveau de scolarité plus élevé avant la tenue de l'examen constitue une explication acceptable. En cas d'incertitude, il faut éliminer la question et ne pas en tenir compte dans l'examen.

Preuve d'un processus raisonnable et de son application

- Documentation de la procédure utilisée pour assurer la constance et son résultat; voir la norme 1.8





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

Il est essentiel que l'examen mesure ce qu'il doit mesurer (validité), et rien d'autre.

La validité du contenu est très probablement le seul type de validité qui doit être vérifié, particulièrement dans les régions où la communauté du courtage est petite.

Dans ce processus, il est crucial de documenter la portée et la profondeur de la compétence par rapport aux compétences énoncées par le CCARCH et à leur importance relative. Voir la norme 1.6.

Preuve démontrant que les questions de l'examen correspondent au plan d'examen.

- Le processus utilisé pour élaborer et corriger l'examen démontrant que la portée et la profondeur des compétences exigées par le CCARCH sont dûment évaluées pour assurer la validité du contenu
- Document décrivant le processus et ses résultats

RESSOURCES

[Site Web sur les preuves de validité \(en anglais seulement\)](#) | [Normes STEP 1.6, 1.8, 13.3 et 14.8 à 14.10](#)



4.33 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Il est essentiel que l'examen mesure ce qu'il doit mesurer (validité), et rien d'autre. Cette norme vise à s'assurer que des facteurs non pertinents n'ont pas d'incidence sur l'évaluation de la compétence.

Compte tenu de la réalité démographique canadienne, un temps de lecture insuffisant pour les apprenants qui passent l'examen dans leur langue seconde peut faire en sorte que l'examen devienne une évaluation de la vitesse de lecture. Pour vérifier ce facteur, on peut vérifier le nombre de questions qui n'ont pas encore de réponse ou d'éléments manquants lorsqu'il reste 20 % de la période accordée pour l'examen. Il est par exemple utile d'envoyer un sondage de suivi anonyme auprès des apprenants pour leur poser des questions au sujet du temps de lecture accordé.

Puisqu'il est anonyme, le sondage permet de poser des questions sur les compétences linguistiques et le pays où l'apprenant a fait ses études secondaires et sur d'autres facteurs potentiels. Les organismes de réglementation pourraient vouloir examiner périodiquement ces revues.

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

Documentation obligatoire

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

RESSOURCES

[Lignes directrices d'ETS sur l'évaluation de l'équité des examens \(en anglais seulement\)](#) | [Normes STEP 3.18, 7.10, 12.19 et 13.18](#)



4.34



Orientation



Seuil



Documents

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

Les apprenants doivent être informés de leur état. Ils doivent également comprendre leur résultat et ce qu'il signifie.

Le résultat (réussite ou échec) doit être sans équivoque. Les prochaines étapes doivent aussi être claires.

L'avis envoyé aux apprenants qui ont échoué doit présenter un équilibre entre une interprétation excessive des notes et la nécessité de suggérer un recours en cas d'échec. Cet équilibre n'est pas facile à trouver. Il existe de bons exemples provenant d'autres organisations professionnelles.

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

- Exemple d'avis de réussite ou d'échec
- Politique au sujet du délai d'envoi de l'avis

RESSOURCES

[Explication par le CFA des résultats d'examen \(en anglais seulement\)](#) | [Normes STEP 1.10, 4.3, 4.5, 5.10 et 8.10](#)

4.35



Orientation



Seuil



Documents

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

Équité pour les apprenants.

Ces revues sont pertinentes uniquement s'il ne s'agit pas d'un examen objectif. On recommande de facturer des honoraires pour éviter

Les demandes de revues frivoles.

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

- Documentation du processus d'appel et du processus de revue connexe, le cas échéant

RESSOURCES

[Norme STEP 8.13](#)





Le fournisseur de l'examen élabore et maintient une documentation indiquant qu'il respecte les présentes lignes directrices relativement aux processus et aux résultats.

Transparence des normes et pratiques.

Le fait d'organiser la documentation conformément aux présentes normes rend l'information facile à trouver et limite la documentation à l'essentiel. Voir la norme 4.1.

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

- Document décrivant les processus d'examen du fournisseur et les résultats et la manière dont ils respectent les lignes directrices

RESSOURCES

[Normes STEP 6.1 à 6.5, 6.11, 6.13 et 11.5](#)





RÉSULTATS DU COURS

TAUX D'ACHÈVEMENT ET DE RÉUSSITE DES APPRENANTS

Les normes sur les notes, les rapports et l'interprétation veillent à ce que, chaque fois que l'examen est tenu, il mesure de manière cohérente les compétences pertinentes de la bonne manière. Elles assurent également que les apprenants qui constituent un risque potentiel pour le public en raison d'un manque de connaissances échouent l'examen. Afin que l'apprenant puisse prendre des mesures de suivi adéquates, l'avis les informant de leur résultat devrait aussi leur indiquer les prochaines étapes pertinentes.

5.1



Orientation



Seuil



Documents

Les fournisseurs doivent examiner les taux d'achèvement et de réussite pour chaque prestation d'un cours d'un programme approuvé.

Les statistiques sur le cours permettent de s'assurer qu'un cours approuvé respecte toujours le niveau minimum de qualité sur une base continue. Les écarts notés par rapport aux taux d'achèvement et de réussite peuvent alors être réglés dans les plus brefs délais.

Le taux d'achèvement du cours est le nombre d'apprenants qui terminent le cours par rapport au nombre total d'apprenants inscrits au cours.

Le taux de réussite de l'examen est le nombre d'apprenants qui réussissent l'examen par rapport au nombre total d'apprenants qui l'ont subi.

Pour chaque prestation d'un cours approuvé, les fournisseurs doivent conserver un dossier sur les inscriptions et les taux d'achèvement et de réussite.

Les plans visant à régler les écarts notés par rapport aux taux d'achèvement et de réussite doivent être documentés.

Pour chaque prestation d'un cours :

- taux d'achèvement et de réussite
- liste des apprenants inscrits et des apprenants qui terminent le cours ou non
- plans visant à régler les écarts notés par rapport aux taux d'achèvement et de réussite



SATISFACTION DE L'APPRENANT – ÉVALUATION DE COURS

Les évaluations de cours permettent d'obtenir de précieux commentaires des apprenants au sujet de la pertinence des objectifs d'apprentissage d'un cours, de l'organisation du contenu, des occasions d'appliquer l'apprentissage, de la variété des activités d'apprentissage, de la pertinence des installations (le cas échéant), de l'efficacité des animateurs (le cas échéant) et de l'efficacité globale du cours pour aider à la préparation des personnes en vue d'un travail à titre d'associés ou de courtiers hypothécaires. Cela permet aux fournisseurs de cours d'apporter des ajustements et de s'assurer que le cours respecte les exigences du secteur.

5.2 OBLIGATOIRE



Orientation



Seuil



Documents

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

Les cours approuvés doivent répondre aux objectifs énoncés sur une base continue. La surveillance et la documentation de la rétroaction des apprenants de chaque prestation d'un cours permettent d'évaluer de façon continue la qualité de la formation donnée et de trouver et de mettre en œuvre des améliorations du cours.

Les fournisseurs devraient avoir des processus pour recueillir, évaluer et intégrer les commentaires des apprenants sur le cours. Les animateurs ne devraient pas manipuler les évaluations.

La rétroaction des apprenants sur le cours doit être recueillie de la même manière d'un groupe à l'autre et d'une façon appropriée pour le mode de prestation.

Les fournisseurs devraient aussi disposer d'un processus pour transmettre la rétroaction aux personnes qui ont élaboré le cours et aux animateurs pour qu'ils la consultent et puissent agir.

Le fournisseur doit :

- utiliser un formulaire normalisé pour recueillir l'information pour l'évaluation du cours pour chaque prestation du cours
- demander une évaluation du cours à chaque apprenant, à chaque prestation du cours, obtenir les formulaires d'évaluation d'au moins 30 % des apprenants ou 10 formulaires (si ce nombre est plus élevé) pour chaque cours
- obtenir la rétroaction des apprenants avant de leur donner la note de leur examen Les sondages en ligne comprennent un rappel de remplir le sondage dans les trois jours qui suivent.

Documentation obligatoire

- Copie du ou des formulaires d'évaluation
- Résumé des évaluations pour chaque cours approuvé
- Notes sur les mesures prises ou planifiées du fournisseur en réponse à la rétroaction sur le cours



		À la fin de la période de trois jours, les notes d'examen peuvent être publiées - résumer et conserver un dossier des résultats de l'évaluation pour chaque prestation du cours - décrire la manière dont la rétroaction sera prise en compte ou intégrée dans le cours	
--	--	---	--

RESSOURCES

Le formulaire d'évaluation peut porter sur :

- la pertinence des objectifs d'apprentissage du cours
- l'organisation du contenu
- l'occasion d'appliquer l'apprentissage
- la variété des activités d'apprentissage
- la pertinence des installations (le cas échéant)
- l'efficacité des animateurs (le cas échéant)

L'efficacité globale du cours pour aider à la préparation des personnes en vue d'un travail à titre d'associés ou de courtiers hypothécaires.



ANNEXE A : GLOSSAIRE

Terme	Définition
Conceptualisation abstraite	Une des étapes d'apprentissage selon David Kolb, où l'apprenant conceptualise afin de trouver de nouvelles idées ou de modifier une idée existante.
Expérimentation active	Une des étapes d'apprentissage selon David Kolb, où l'apprenant applique ce qu'il a appris.
Balises Alt	Terme concis courant pour désigner l'attribut ALT dans une balise IMG. Les balises Alt sont utilisées pour l'apprentissage en ligne afin de définir les images à l'intention des apprenants ayant des besoins en matière d'accessibilité.
Méthode Angoff	Approche largement utilisée pour établir les normes d'élaboration des tests. Étude utilisée par ceux qui élaborent les tests pour fixer le pourcentage qui constitue le seuil de passage d'un examen. La note de passage d'un examen ne peut pas être choisie de manière arbitraire. Il faut pouvoir la justifier avec des données empiriques.
Taxonomie de l'apprentissage de Bloom	Série de trois modèles (cognitif, affectif et sensoriel) utilisés pour classer les objectifs d'apprentissage au cours d'une formation en différents niveaux de complexité et de spécificité.
Compétence	Les habiletés dont une personne a besoin pour être efficace dans son rôle.
Expérience concrète	Une des étapes d'apprentissage selon David Kolb, où l'apprenant fait une tâche ou possède de l'expérience.
Condition	Dans les objectifs d'apprentissage, la condition (le cas échéant) dans laquelle l'exécution a lieu. Par exemple, l'apprenant fait un gâteau à l'aide d'une recette.



Terme	Définition
Variance non pertinente du construct	Les variables qui ont une incidence sur les résultats d'un examen. Par exemple, un test vérifie la capacité de personnes âgées de plus de 70 ans de faire une longue division. Le test a lieu dans une pièce mal éclairée. Les personnes font des erreurs parce qu'elles ont de la difficulté à voir les chiffres sous cet éclairage.
Validité du contenu	Un examen qui mesure ce qu'il doit mesurer et non autre chose.
Producteur du cours	Un particulier qui travaille avec l'animateur pour donner un cours en ligne. Le producteur gère la technologie, ce qui permet à l'animateur de gérer le contenu du cours et de s'occuper des apprenants.
Mode de prestation	La manière dont un cours est donné. Par exemple, cours en classe, cours de groupe en ligne, apprentissage en ligne.
Cours d'apprentissage en ligne	Aussi appelé « apprentissage asynchrone », il s'agit d'un cours où les apprenants apprennent de manière indépendante à l'aide de la technologie. Il n'y a aucun animateur. L'apprenant contrôle le rythme de l'apprentissage.
Fiabilité de l'examen	Examen qui mesure le rendement de manière constante au fil du temps.
Question sans faute	Question d'examen adéquate qui ne contient pas d'erreur.
Contrôler l'avancée	Fonction de l'apprentissage en ligne qui contrôle l'avancement de l'apprenant pendant le cours. Par exemple, l'apprenant ne peut pas passer à un niveau ou à un sujet ultérieur ou plus avancé avant que le niveau ou le sujet actuel soit terminé.
Accord entre les correcteurs	Entente entre les personnes qui corrigent les examens sur la manière de noter les questions pour augmenter la cohérence.
Indice de discrimination d'une question	Le degré auquel les étudiants qui ont une note d'examen élevée réussissent une question particulière. On parle aussi parfois d'efficacité d'une question, puisqu'il s'agit d'une indication de son efficacité pour séparer les personnes qui connaissent le contenu de celles qui ne le connaissent pas.
Profil de l'apprenant	Le portrait d'un apprenant typique. Il peut comprendre de l'information comme l'âge, les compétences linguistiques, l'éducation et l'expérience professionnelle.



Terme	Définition
Système de gestion de l'apprentissage	Logiciel pour l'administration, la documentation, le suivi et la prestation des cours et à la production de rapports à leur sujet.
Objectif d'apprentissage	Description de ce que l'apprenant connaîtra après le cours.
Groupe en ligne	Aussi appelé « apprentissage synchrone », il s'agit d'un cours dirigé par un animateur. Les apprenants et l'animateur se « rencontrent » au même moment de manière virtuelle grâce à la technologie. WebEx et Adobe Connect sont des plateformes courantes pour donner des cours de groupe en ligne.
Résultat attendu	Description de ce que l'apprenant pourra faire après le cours. On parle aussi des compétences.
Validation prédictive	La mesure dans laquelle une note sur une échelle ou un test prédit les notes en fonction de certains critères.
Observation réflexive	Une des étapes d'apprentissage selon David Kolb, où l'apprenant observe, examine l'information et réfléchit au sujet d'une expérience.
Lecteur d'écran	Logiciel permettant à des utilisateurs aveugles ou malvoyants de lire le texte affiché à l'écran de l'ordinateur avec un synthétiseur de parole ou un afficheur braille.



ANNEXE B : MODE DE PRESTATION D'UN COURS

Aperçu Ce tableau aide à choisir le meilleur mode de prestation d'un cours.

	Apprentissage sur demande		Apprentissage en temps réel avec des pairs	
	Apprentissage en ligne (sur ordinateur, tablette ou téléphone)	Soutien au rendement	En personne dans une classe	Groupe en ligne
Utile pour	Contenu axé sur les connaissances Pratique des systèmes (uniquement sur ordinateur) avantages lorsque les apprenants sont (mobile seulement)	Matériel nécessaire sur une base continue pour appuyer le rendement	Apprentissage par discussion entre pairs Pratique sécuritaire de synthèse et d'application de ce qui est appris	Solution de rechange raisonnable à l'expérience en classe / Contenu non sensible dispersés
Avantages				
Offre d'excellentes occasions de discussion et de pratique entre pairs	—	—	☐	☐
Accès immédiat à un expert sur le sujet pour répondre aux questions	—	—	☐	☐
Possibilité d'un grand nombre de participants au même moment		☐	—	—
Possibilité d'audience dispersée	☐	☐	—	☐
Offert en tout temps	☐	☐	—	—
Considérations pour l'élaboration				
Temps nécessaire pour l'élaboration	Moyen à long*	Court à moyen**	Moyens	Moyens
Coûts	Moyens à élevés*	Faibles à moyens**	Moyens	Moyens
Ressources requises	Faibles à moyennes*	Faibles à moyennes**	Moyennes	Moyennes
Temps nécessaire pour la mise à jour	Court à moyen*	Court à moyen**	Court	Court

* Selon l'outil et la complexité (audio, déroulement des scénarios, etc.)

** Selon le format (sur papier, document électronique avec hyperliens, vidéo, etc.)



Idées de conception

Après le choix du mode de prestation et de la méthodologie, les deux tableaux suivants présentent les pratiques exemplaires.

Apprentissage en ligne (sur ordinateur, tablette ou téléphone)

- Commencer en grand pour encourager la participation
- Créer des unités de contenu ciblées et concises dans la mesure du possible
- Utiliser des activités, des vidéos et des options motivantes au lieu d'écrans remplis de texte
- Utiliser des histoires pour motiver les apprenants sur le plan émotif
- Vérifier fréquemment les connaissances
- Utiliser des scénarios réels pour simuler des situations de travail
- S'assurer d'inclure suffisamment de mise en pratique et d'interactivité
- Offrir des options d'apprentissage aux apprenants (p. ex., « Regardez cette vidéo » OU « Lisez ce message »)
- Offrir des options d'apprentissage aux apprenants expérimentés (p. ex., « Choisissez les 5 sujets de ce module qui sont les plus pertinents pour vous »)

Dans la plateforme d'apprentissage en ligne :

- Offrir de l'interaction sociale par la discussion en ligne (p. ex., gazouillis, affichage de messages, blogues et forums) et la mise en pratique hors ligne (p. ex., entrevues avec des pairs, observation et pratique guidée)
- Donner aux apprenants l'occasion de partager leurs connaissances (p. ex., partage de ressources, questions et réponses entre pairs)
- Utiliser des écussons et des tableaux d'honneur pour récompenser l'achèvement de l'apprentissage et certains comportements (p. ex., la collaboration)
- Donner aux apprenants des occasions de conserver les connaissances (p. ex., en aimant un message affiché)

Soutien au rendement

- Aller au-delà du papier – utiliser la vidéo, les captures d'écran, l'animation d'écriture, etc.
- Inclure du contenu supplémentaire pour l'apprentissage continu (p. ex., articles, blogues, nouvelles)

Groupes en personne et en ligne

- Commencer en grand pour encourager la participation
- Offrir des articles axés sur les connaissances à l'appui à titre de préalable
- Utiliser des activités, des vidéos et des options motivantes au lieu d'écrans remplis de texte ou de présentations trop denses
- Utiliser des histoires pour motiver les apprenants sur le plan émotif
- Tirer parti de la technologie (p. ex., documents de cours en format électronique, sondages en ligne, etc.)
- Vérifier fréquemment les connaissances
- Offrir aux apprenants des occasions de penser à leur expérience et à leurs connaissances sur le sujet abordé
- S'assurer d'inclure suffisamment de mise en pratique et d'interactivité
- Créer de petites unités de contenu ciblées dans la mesure du possible
- Offrir de l'interaction sociale à l'aide d'activités en atelier, de discussions en groupe, etc.
- Offrir des options d'apprentissage aux apprenants expérimentés
- Décider si un cours de groupe en ligne deviendra une présentation enregistrée et l'élaborer en conséquence (p. ex., éviter le contenu qui deviendra rapidement obsolète)
- Inclure des activités prévues et des exercices sur les prochaines étapes tenant compte de la stratégie de maintien
- Donner aux apprenants l'occasion de partager leurs connaissances (p. ex., partage des pratiques exemplaires entre pairs)



ANNEXE C : ACTIVITÉ ET FORMAT D'APPRENTISSAGE

Aperçu Une fois le mode de prestation choisi, le tableau suivant permet de choisir les activités et formats d'apprentissage qui conviennent le mieux.

	Jeux de rôle	Études de cas	Présentations enregistrées	Aide-mémoire	Collaboration virtuelle	Articles, livres blancs et livres électroniques	Apprentissage par le jeu	Vidéos
Utile pour	Application de l'apprentissage aux problèmes du monde réel	Application de l'apprentissage aux problèmes du monde réel	Accès à des experts en la matière Archives des cours passés pour les apprenants absents Contenu stable et durable	Activités peu fréquentes ou complexes Processus ou procédures comportant plusieurs étapes et besoin accru d'exactitude et de constance	Crée une communauté entre les apprenants dispersés Encourage l'apprentissage informel – les apprenants apprennent les uns des autres	Sujets complexes et nuancés qui relèvent à la fois du domaine des arts et de la science	Application de l'apprentissage aux problèmes du monde réel	Démonstration pratique Accès à des experts en la matière Création d'un sentiment d'appartenance, particulièrement dans le cas des apprenants éloignés
Avantages								
Personnalisation de la prestation	—	—	—	—	☐	—	☐	—
Occasions pour les apprenants d'influencer le contenu	☐	—	—	—	☐	—	—	—
Utile pour appuyer le rendement	—	—	—	☐	☐	—	—	☐
Apprentissage par l'expérience	☐	☐	—	—	☐	—	☐	—
Interactivité élevée	☐	☐	—	—	☐	—	☐	—
Beaucoup de pratique	☐	☐	—	—	—	—	☐	—
Occasion de micro-apprentissage	☐	—	☐	☐	☐	—	—	☐



Considérations pour l'élaboration								
Temps nécessaire pour l'élaboration	Court à moyen*	Court à moyen*	Moyen	Court à moyen*	Court à long**	Court à moyen*	Long	Court à moyen***
Coûts	Faibles à moyens*	Faibles à moyens*	Moyens	Faibles à moyens*	Faibles à élevés**	Faibles à moyennes*	Élevé	Moyen
Ressources requises	Faibles	Faibles	Moyennes	Faibles à moyennes*	Faibles à élevées**	Faibles à moyennes*	Moyennes	Faibles à moyennes***
Temps nécessaire pour la mise à jour	Court	Court	Moyen	Court à moyen*	Court	Court	Moyen	Court à long**

* Selon la technologie intégrée (utilisation de la vidéo, Web, etc.) ** Selon le recours à une plateforme existante ou la construction d'une nouvelle plateforme *** Selon la complexité (acteurs, audio, etc.)



Idées de conception

Après le choix du mode de prestation et de la méthodologie, les deux tableaux suivants présentent les pratiques exemplaires.

Jeux de rôle et études de cas • Utiliser une approche multisensorielle pour établir le caractère (p. ex., photos, vidéos, audio) • Fournir l'information nouvelle par étape ou en fonction des décisions de l'apprenant	• Fournir de l'information privée et ciblée sur le rôle de chaque caractère (dans le cas des jeux de rôle) • Offrir l'occasion aux apprenants de se filmer en vue d'une discussion ou d'un encadrement
Présentations enregistrées • Tailler l'enregistrement pour y inclure uniquement les éléments clés • Diviser l'enregistrement en courts sujets ciblés • Transformer les activités en groupe en ligne en activités asynchrones (p. ex., demander comment répondre à un sondage, puis révéler la réponse de leurs pairs)	• Utiliser des scénarios réels pour simuler des situations de travail • Intégrer l'enregistrement à l'apprentissage en ligne, tirer parti de toutes les pratiques exemplaires en matière d'apprentissage en ligne, vérifier souvent les connaissances et activités, collaboration, tableaux d'honneur, etc.
Aide-mémoire • Aller au-delà du papier – utiliser la vidéo, les captures d'écran, l'animation d'écriture, etc.	• Compléter par des activités d'apprentissage facultatives et des occasions de collaboration et d'interaction sociale
Collaboration virtuelle • Envoyer par courriel des questions et des mises à jour du nouveau contenu aux apprenants pour augmenter les visites sur le site • Souligner ce qui est nouveau ou le plus consulté pour inciter à l'utilisation • Permettre aux apprenants de se suivre entre eux • Permettre aux apprenants de contribuer par enregistrement vidéo ou audio et par écrit • Utiliser des écussons, des tableaux d'honneur et des incitatifs (comme des cartes-cadeaux) pour récompenser l'achèvement de l'apprentissage et certains comportements (p. ex., la collaboration)	• Donner aux apprenants des occasions de conserver les connaissances • Donner aux apprenants l'occasion de partager leurs connaissances (p. ex., partage de ressources, questions et réponses entre pairs) • Permettre aux apprenants de personnaliser l'affichage en fonction de leurs préférences ou besoins • Offrir de l'interaction sociale par la discussion en ligne (p. ex., gazouillis, affichage de messages, blogues et forums) et la mise en pratique hors ligne (p. ex., entrevues avec des pairs, observation et pratique guidée)
Articles, livres blancs et livres électroniques • Utiliser les ressources trouvées lorsque cela est pertinent • Diviser le matériel en petites unités lorsque cela est pertinent (p. ex., les 10 principales pratiques exemplaires)	• Utiliser une approche multisensorielle avec des appuis visuels, vidéos et audio (selon le format)
Apprentissage par le jeu • S'assurer que le jeu appuie les objectifs d'apprentissage en plus d'être amusant • S'assurer que la mécanique du jeu est simple et facile à suivre	• Rendre les situations aussi réalistes que possible • Créer différents niveaux pour conserver l'attention des apprenants



Vidéos

- Commencer en grand pour encourager la participation
- Utiliser les ressources trouvées lorsque cela est pertinent
- Choisir un personnage principal qui est un expert en la matière ou un guide de type « Utiliser des histoires », de la musique et des témoignages pour intéresser le public
- Veiller à ce que l'audio et le texte à l'écran se complètent bien
- Compléter par des activités d'apprentissage facultatives et des occasions de collaboration et d'interaction sociale
- Rendre les vidéos disponibles hors du cours pour qu'elles puissent être utilisées lorsque l'occasion se présente
- Encourager les utilisateurs à produire des vidéos sur des sujets pertinents

