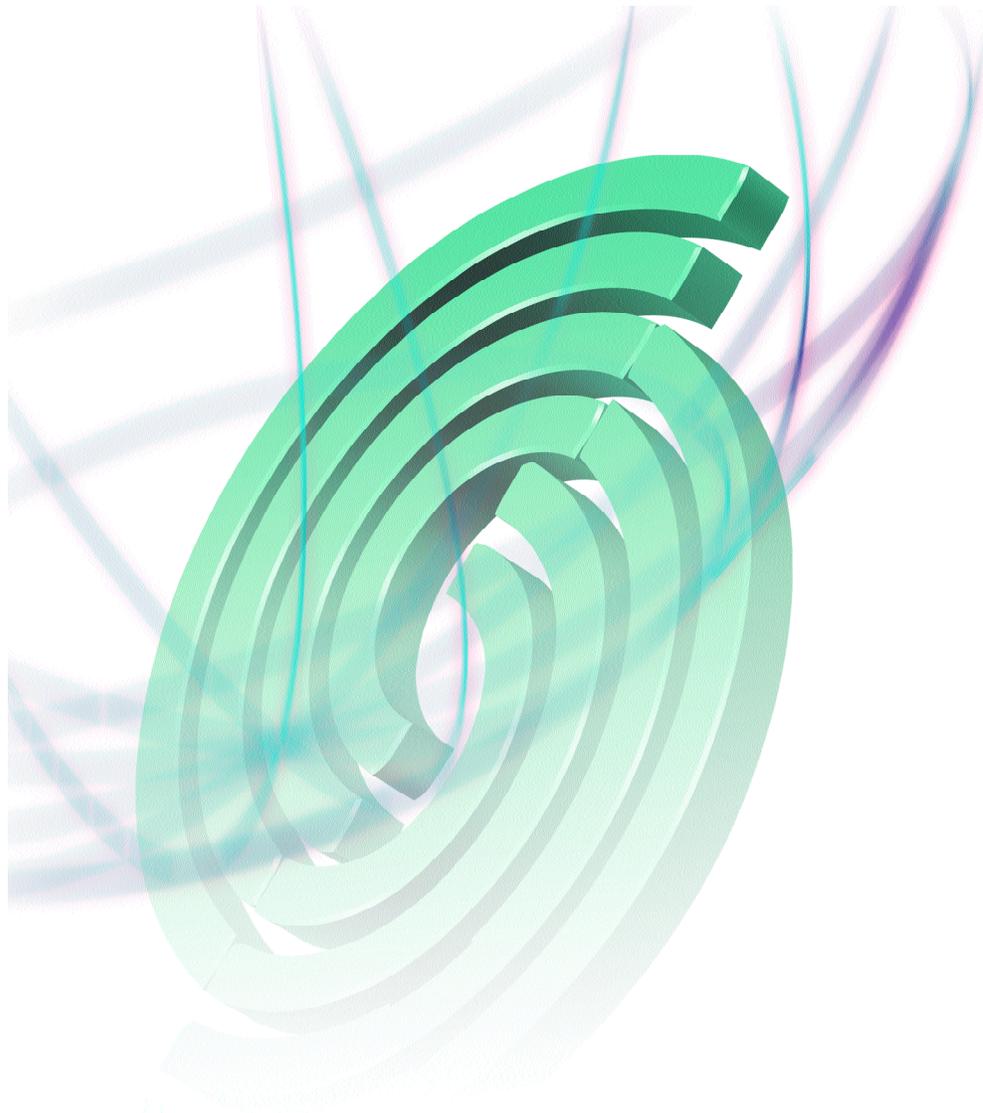




Standards Council of Canada
Conseil canadien des normes



**Exigences uniformes de prestation
de cours destinés au auditeurs de
systèmes de management de la qualité**

CAN-P-914
février 1997

EXIGENCES UNIFORMES DE PRESTATION DE COURS DESTINÉS AUX AUDITEURS DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

CAN-P-914

1997-02-01

Nota : Ce document est fondé sur tout le texte d'un document sur la question publié par l'International Auditor Training and Certification Association.

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite, stockée dans un système électronique d'extraction ni transmise sous quelque forme que ce soit ni par aucun procédé électronique ou mécanique, y compris par photocopie, enregistrement ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'éditeur :



Le Conseil canadien des normes
45, rue O'Connor, bureau 1200
Ottawa (Ontario)
K1P 6N7
Canada
Téléphone : (613) 238-3222
Télécopieur : (613) 995-4564

EXIGENCES UNIFORMES DE PRESTATION DE COURS DESTINÉS AUX AUDITEURS DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	iii
PRÉFACE	iv
1. EXIGENCES PRÉALABLES À L'ÉGARD DES ÉLÈVES	1
2. MATIÈRE DU COURS.....	2
3. STRUCTURE ET INSTALLATIONS DU COURS	3
3.1 DUREE ET ORGANISATION	3
3.2 NOMBRE D'ELEVES ET FREQUENTATION	3
3.3 NOMBRE DE FORMATEURS	4
3.4 INSTALLATIONS.....	4
4. ÉVALUATION DES ÉLÈVES	4
4.1 EXAMEN ECRIT.....	4
4.2 ÉVALUATION CONTINUE.....	5
4.3 NOTATION ET DECISIONS DE REUSSITE OU D'ECHEC	6
4.4 REPRISE	6
5. ADMINISTRATION DU COURS	6
5.1 MATERIEL DIDACTIQUE.....	6
5.2 ÉQUIPE PEDAGOGIQUE.....	7
5.3 METHODES ADMINISTRATIVES	8
5.4 REVUE DE DIRECTION.....	8
5.5 DOSSIERS	9
5.6 CERTIFICATS ET ATTESTATIONS.....	9
5.7 PLAINTES ET APPELS	10
6. ÉVALUATION DU PRESTATAIRE DU COURS	11
6.1 LANGUE	11
6.2 ÉVALUATION INITIALE.....	11
6.3 SURVEILLANCE	12
6.4 REEVALUATION.....	12
6.5 SUSPENSION OU ANNULATION	12
6.6 APPELS.....	12

AVANT-PROPOS

Le Conseil canadien des normes («Conseil») est une société d'État qui a été constituée en vertu d'une loi adoptée par le Parlement en 1970 et modifiée en 1996 et qui vise à encourager et à promouvoir la normalisation volontaire au Canada. Bien que financé en partie par un crédit parlementaire, il est indépendant du gouvernement pour ce qui est de ses politiques et de son fonctionnement. Ses membres viennent du gouvernement et du secteur privé.

Le mandat du Conseil est d'encourager la participation des Canadiens aux activités volontaires de normalisation, de promouvoir la collaboration entre les secteurs privé et public dans ce domaine au Canada, de coordonner et de surveiller les efforts des particuliers et des organismes en relation avec le Système national de normes, de favoriser la qualité, le bon fonctionnement et l'esprit d'innovation technologique dans le secteur des biens et des services au moyen d'activités normatives, de fixer des objectifs à long terme et d'élaborer des stratégies en matière de normalisation.

Par essence, le Conseil encourage au Canada une normalisation volontaire efficace et efficiente en vue de faire progresser l'économie nationale, de contribuer à une croissance durable, d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs et du public, d'aider et de protéger les consommateurs, de favoriser le commerce intérieur et extérieur et de développer la coopération internationale en matière de normalisation.

En outre, le Conseil sert au gouvernement de foyer à la normalisation volontaire et représente notre pays dans le cadre d'activités internationales de normalisation. Il établit également les politiques et les méthodes nécessaires à l'élaboration des Normes nationales du Canada et à l'accréditation des organismes d'élaboration de normes, des organismes de certification, des laboratoires d'essais et d'étalonnage et des organismes d'enregistrement de systèmes de management de la qualité et de management environnemental. Enfin, il favorise et défend le principe de reconnaissance de l'accréditation ou de systèmes équivalents en tant que moyen de réduire le nombre d'évaluations et d'audits multiples, au Canada et aussi entre notre pays et ses partenaires commerciaux.

Le présent document fait partie d'une série publiée par le Conseil canadien des normes en vue de définir les politiques, les projets et les méthodes qu'il a établis pour mieux remplir son mandat.

Les demandes d'éclaircissements et les recommandations visant à modifier le présent document ainsi que les demandes d'exemplaires supplémentaires, doivent parvenir à l'éditeur.

PRÉFACE

L'enregistrement des systèmes de management de la qualité (SMQ) est une façon de prouver que l'organisme ainsi inscrit a mis en place un SMQ répondant à des exigences particulières. La certification des auditeurs de SMQ est une preuve de plus que ceux-ci se conforment à ces exigences. L'objet du présent document est de susciter une confiance dans la façon dont sont formés les auditeurs de SMQ à l'exercice de leurs fonctions d'audit au Canada.

Le présent document énonce les critères de formation des auditeurs de SMQ dont le respect garantira que les prestataires de cours dans ce domaine exercent leur activité en toute uniformité et sûreté, facilitant ainsi l'acceptation des enregistrements de SMQ sur les plans national et international. L'harmonisation des normes et des activités d'évaluation de la conformité peut faire naître un climat de reconnaissance réciproque et favoriser les échanges commerciaux entre les pays.

Les critères exposés dans ce document sont des critères minimaux s'appliquant aux organismes fournissant des programmes de formation des auditeurs de SMQ.

Dans le document, la certification ne comporte que l'évaluation des compétences des élèves désireux de faire reconnaître des études qui satisfont aux critères officiels de formation menant à la certification d'auditeurs de SMQ. La preuve de conformité à des normes appropriées de SMQ et toute documentation supplémentaire à cet égard relèveront de la certification individuelle des auditeurs de SMQ et représentent une activité entièrement distincte.

Ce document est une traduction fidèle du document intitulé *Uniform Requirements for the Provision of Auditor Training Courses* (numéro 1, 1996) de l'International Auditor Training and Certification Association (IATCA).

Cette préface ne fait pas partie intégrante du présent document.

1. EXIGENCES PRÉALABLES À L'ÉGARD DES ÉLÈVES

Chaque élève devra posséder une connaissance appropriée des aspects suivants avant de suivre le cours :

1. Exigences précises énoncées dans la dernière version de la norme ISO 9001, ce qui comprend les éléments suivants :
 - a) principes de prévention par opposition à la détection;
 - b) engagement de la direction envers le système qualité;
 - c) revue de direction, audit interne de la qualité et surveillance du système qualité;
 - d) planification de la qualité, maîtrise de la conception, revue de contrat et évaluation des sous-traitants;
 - e) mise en oeuvre efficace des systèmes qualité;
2. Comparaison de la norme ISO 9001 aux autres normes de la série ISO 9000;
3. Historique de l'élaboration de la norme ISO 9001 et rapport avec les autres normes internationales;
4. Définition des termes usités dans la norme ISO 8402 et les normes de la série 9000 (acheteur, fournisseur, sous-traitant);
5. Exigences et finalité de la politique qualité, du manuel qualité, des procédures, des consignes de travail, des formules, de la documentation, de la maîtrise des documents, des enregistrements et de leur conservation;
6. Lignes directrices actuelles d'application par les fournisseurs de la norme ISO 9001 et de la norme ISO 9000-2.

Le prestataire de cours exigera de chaque élève qu'il comprenne bien les aspects visés par les exigences préalables avant que ne débute le cours :

1. en répondant à un questionnaire écrit fourni par lui, ou
2. en subissant un examen écrit assuré par lui ou par l'organisme d'approbation des cours destinés aux auditeurs.

2. MATIÈRE DU COURS

Voici des sujets notamment abordés dans le cours :

1. Forme du cours, exigences à l'égard des élèves et mode d'évaluation de ceux-ci;
2. Exigences particulières de la dernière version de la norme ISO 10011;
3. Types d'audits (systèmes, processus ou produits; audits internes ou externes; première, seconde ou tierce partie; conformité; préévaluation; certification ou enregistrement; surveillance; autres) avec une insistance sur la nécessité pour l'auditeur d'être indépendant de celui faisant l'objet de l'audit;
4. Processus d'enregistrement des systèmes qualité du fournisseur;
5. Processus d'audit avec les aspects de la planification, de la structure, des périodes, de la revue de documents, des listes de contrôle, des réunions de début et de fin, de la communication de rapports et de la tenue d'enregistrements;
6. Qualifications et conduite individuelles des auditeurs avec les qualités personnelles, l'aptitude au management, le comportement et l'application du code de déontologie de l'IATCA à l'intention des auditeurs;
7. Techniques et méthodes d'audit avec les sondages, les rapports de non-conformité, les relations avec le personnel de l'entreprise faisant l'objet de l'audit, les preuves tangibles, la communication et la documentation des observations et des constats de non-conformité, les réunions de l'équipe d'audit, le classement des non-conformités, la prise de notes et la direction des entretiens;
8. Suivi en post-audit des non-conformités et «clôture» des actions correctives;
9. Rôles respectifs des membres de l'équipe d'audit et des autres personnes associées à l'équipe et à l'audit, ce qui comprend le responsable d'audit, l'auditeur, l'observateur, l'auditeur en formation, le responsable d'équipe en formation, le témoin, l'expert, le guide et les entreprises constituant l'objet de l'audit;
10. Encouragement des élèves à employer la terminologie de la norme ISO 8402 comme elle se retrouve dans les normes de la série ISO 9000;
11. Critères de l'IATCA de certification des auditeurs de systèmes de management, programmes nationaux et autres de certification et transférabilité des certifications de l'IATCA;
12. Exigences, culture, pratiques ou méthodes locales en ce qui concerne les audits ou l'application de la norme ISO 9001.

3. STRUCTURE ET INSTALLATIONS DU COURS

3.1 Durée et organisation

Avec le temps consacré à l'enseignement et aux activités collectives et individuelles assignées, le cours durera au moins 36 heures. S'il se donne avec le concours d'interprètes, sa durée augmentera du quart en interprétation simultanée et de 40 % en interprétation consécutive. (S'il s'agit d'un cours conçu pour durer le temps minimum de 36 heures, cette durée sera de 45 heures en interprétation simultanée et de 51 en interprétation consécutive.)

Dans le calcul de cette durée, on ne tient pas compte du temps consacré aux examens, aux repas, aux pauses et autres périodes de relâche.

Dans le cadre des activités structurées en classe, chaque élève prendra une part active aux ateliers, aux études de cas et aux jeux de rôles. On affectera au moins 30 % de toute la durée du cours à de telles activités.

Jusqu'au tiers de tout le temps alloué peut aller à des activités collectives et individuelles s'exerçant hors du cadre structuré de la classe. Il pourra notamment s'agir de travaux en petit groupe (de 3 à 5 personnes) ou de rédaction de rapports officiels.

On organisera et mènera chaque cours pour que chaque élève soit exposé à des pratiques et à des conditions réalistes d'audit.

Si les élèves participent à des situations réelles d'audit, les deux tiers du temps consacré à ces audits compteront dans la durée totale du cours. On ne doit pas tenir compte de la durée des déplacements à destination et en provenance du lieu des audits, ni d'ailleurs des retards.

On pourra compléter la formation donnée par les formateurs par des moyens didactiques présentant un intérêt direct comme les vidéos. Il pourra s'agir de vidéos didactiques sur le marché ou de vidéos réalisées pendant le cours en vue de noter et d'examiner le rendement des élèves. On ne pourra consacrer plus de 10 % de toute la durée du cours aux moyens didactiques commerciaux.

3.2 Nombre d'élèves et fréquentation

Une classe doit compter pas plus de vingt élèves et pas moins de six.

Ce n'est que dans des circonstances rares ou exceptionnelles qu'un prestataire de cours se verra accorder la permission de donner un cours destiné à moins de six élèves.

Les élèves seront tenus d'être présents pendant toute la durée du cours. Le défaut d'agir ainsi influera sur l'évaluation continue et finale de l'élève.

3.3 Nombre de formateurs

Chaque cours destiné à neuf élèves et plus sera donné par deux formateurs qui prendront une part active soit à l'enseignement soit à l'évaluation tant que durera le cours. On peut recourir à des personnes-ressources ou à des formateurs en stage pour des matières ou des activités en particulier, mais les deux formateurs principaux demeurent responsables de tout le cours.

Ceux-ci n'ont pas à être présents si des activités (réponse à des questionnaires écrits, par exemple) ne comportent ni enseignement ni évaluation et n'exigent pas qu'ils soient là pour donner des explications, des éclaircissements ni des conseils.

Si un cours est suivi par six à huit élèves, il peut être assuré par un seul formateur.

3.4 Installations

Le prestataire du cours voit à ce que soient fournis des aménagements convenables de formation, et notamment du matériel didactique de classe, audiovisuel et autre et des installations destinées aux activités collectives.

Le prestataire incitera les élèves à se loger au lieu du cours ou à proximité, car cela améliore la participation aux activités collectives et le contact des élèves avec les formateurs hors du cadre structuré de la classe.

4. ÉVALUATION DES ÉLÈVES

On évaluera chaque élève par deux épreuves indépendantes que celui-ci devra subir avec succès pour réussir au cours :

- examen écrit portant sur l'application des principes et des pratiques d'audit à la norme ISO 9001, et
- évaluation continue et indépendante par tous les formateurs de l'attitude, de l'aptitude à l'audit, de l'aptitude à communiquer de vive voix et par écrit et du rendement comme membre d'une équipe et exécutant de jeux de rôles.

4.1 Examen écrit

L'examen écrit vérifie la compréhension qu'a l'élève du processus d'audit et de l'application de la norme ISO 9001, ainsi que sa capacité de justifier ses évaluations par écrit.

L'élève devra faire l'examen en deux heures au moins s'il comprend suffisamment la matière du cours et atteint les objectifs d'apprentissage. Cette durée de l'épreuve écrite pour le bon élève est celle qui sera allouée pour l'examen. On doit s'en tenir rigoureusement à ce délai.

Dans le cas des élèves dont la langue première n'est pas celle du cours, le prestataire a le loisir d'allouer jusqu'au quart du temps de plus pour l'examen écrit. L'élève peut consulter un dictionnaire bilingue approprié.

Au moins les trois quarts de la note à l'examen viendront de questions ouvertes à réponses longues.

Le reste sera tiré de questions à choix multiple, par vrai ou faux ou à réponses courtes.

L'organisme qui conçoit l'examen en établit la note de passage.

Le seul document de référence permis à la séance d'examen est un exemplaire de la norme ISO 9001 avec les notes de cours du fournisseur et toute note prise par les élèves pendant le cours.

L'organisme d'approbation du cours peut, s'il le désire, demander que l'examen soit donné :

- par le fournisseur du cours ou un autre responsable désigné;
- au terme du cours ou par la suite.

4.2 Évaluation continue

L'évaluation continue :

1. permet d'apprécier la contribution de chaque élève aux discussions, les questions posées au formateur, les communications à la classe, la précision de la description des situations et l'efficacité de la participation aux activités collectives et aux jeux de rôles;
2. permet d'apprécier la clarté et la justesse technique des devoirs écrits de l'élève;
3. permet d'apprécier les qualités personnelles, les capacités et l'aptitude au management;
4. permet d'apprécier l'attitude, les manières et l'aptitude générale de l'élève comme futur auditeur et responsable d'équipe d'audit;
5. permet d'apprécier l'assiduité et la ponctualité de l'élève et sa participation à l'ensemble des activités de la classe;
6. est effectuée (avec une notation individuelle des élèves) par le formateur qui n'est pas en train d'enseigner si deux formateurs sont présents en classe;
7. est revue par le (les) formateur(s) à la fin de chaque journée, une note quotidienne étant attribuée à chaque élève;
8. sert à repérer les élèves qui semblent ne pas comprendre la matière ni participer aux activités en classe pour qu'on leur fasse ensuite part en privé des observations du formateur;
9. doit être simple mais efficace dans l'évaluation recherchée des compétences des élèves.

4.3 Notation et décisions de réussite ou d'échec

Deux formateurs compareront leur notation indépendante des examens écrits et des évaluations continues, trancheront les divergences et arrêteront des notes finales avec une décision de réussite ou d'échec. Dans toutes ces décisions, il faut que deux personnes notent indépendamment chaque copie. Si une leçon a été donnée par un seul formateur, le fournisseur du cours demandera à un autre formateur de noter lui aussi les épreuves écrites.

Si le cours se donne avec interprétation, les traducteurs ou les interprètes aux examens écrits seront choisis par le fournisseur du cours de manière que celui-ci ait l'assurance que l'interprétation se fait avec impartialité, compétence et précision.

4.4 Reprise

On accorde une reprise à l'élève qui échoue à l'examen écrit, mais non pas à l'évaluation continue.

Le prestataire du cours où l'élève a échoué à l'examen se charge de la reprise.

Si l'organisme d'approbation du cours y consent, un autre prestataire de cours peut s'occuper de la reprise. Cet organisme aura une procédure permettant de délimiter les responsabilités des deux prestataires, ce qui comprend la délivrance d'un certificat ou d'une attestation de «réussite».

On se sert d'une copie d'examen différente pour la reprise.

Celle-ci se fait en présence d'un formateur autorisé ou d'un autre représentant du fournisseur du cours (selon les procédures de ce fournisseur).

Si l'élève échoue à la reprise, il doit refaire tout le cours avant d'être admis à un autre examen.

5. ADMINISTRATION DU COURS

5.1 Matériel didactique

Chaque élève se voit remettre des notes de cours complètes en complément de son programme de formation.

Les documents en question doivent eux-mêmes témoigner de l'existence de bonnes pratiques d'organisation, de disposition et de gestion des documents; on doit donc notamment prévoir des mentions de révision des documents et une pagination appropriée.

On prévoira en outre une table des matières et une page descriptive donnant le nom du prestataire et la référence écrite du cours.

Les notes doivent porter sur chaque leçon et en faire ressortir tous les points importants.

On doit citer des exemples de rapports, de formules et autres documents types.

Les notes peuvent présenter des questions types d'examen pourvu que ces questions ne figurent dans aucune des épreuves pendant le cours ou après.

Chaque élève sera tenu de disposer d'un exemplaire de la dernière version de la norme ISO 9001. Si cette norme n'est pas fournie au départ, chacun devra se la procurer en prévision du cours. Les élèves pourront en emprunter un exemplaire s'ils ne peuvent trouver la norme avant de se présenter au cours.

5.2 Équipe pédagogique

Tous les formateurs seront rompus aux principes et aux pratiques d'audit de systèmes de management et capables de transmettre leur savoir aux élèves.

Dans chaque cours, un formateur devra avoir la certification d'auditeur supérieur de l'IATCA.

Le formateur qui :

- a été certifié à titre de responsable d'audit avant le 1^{er} février 1996,
- maintient cette certification,
- a donné de la formation dans un cours approuvé à l'intention des auditeurs pendant au moins 12 mois en date du 1^{er} février 1997, et
- continue à donner le cours autorisé en question,
- est considéré comme satisfaisant à cette exigence.

Chaque cours sera donné par les formateurs dans la langue des élèves. Toutefois, si on doit recourir à des interprètes, ceux-ci doivent connaître la discipline de l'audit pour pouvoir interpréter avec précision.

On adjoindra un interprète à chaque formateur ne parlant pas la langue des élèves.

Au moins un formateur devra jouir d'une expérience appréciable en audit dans le pays et la culture où se donne le cours. Si au moins un formateur n'a pas une telle expérience, une autre personne connaissant bien les exigences, la culture et les pratiques locales devra faire partie de l'équipe pédagogique en vue de renseigner et de conseiller les formateurs. Elle sera présente tant que durera le cours et pendant toutes les activités où un formateur enseigne ou où élèves et formateurs ont des échanges.

Le prestataire du cours devra disposer de procédures écrites pour s'assurer que les formateurs satisfont à ses critères de qualification et conservent un rendement satisfaisant. Ces procédures doivent notamment prévoir l'examen, au moins tous les ans, du rendement de chaque formateur. Le fournisseur du cours tient des enregistrements sur de telles revues.

5.3 Méthodes administratives

Le prestataire du cours conçoit et maintient des méthodes écrites pour l'administration efficace de son cours. Celles-ci portent notamment sur les aspects suivants :

1. présentation du cours;
2. système de contrôle des documents pour le maintien et la mise à jour des méthodes et des notes de cours;
3. formation pédagogique, évaluation du rendement des formateurs et tenue d'enregistrements à ce sujet;
4. revues de direction du cours;
5. enregistrements individuels sur les élèves et les présentations du cours avec analyse des statistiques;
6. procédure d'évaluation des compétences des élèves et de décision de réussite ou d'échec;
7. exécution des examens et des reprises, ce qui comprend la sécurité et la confidentialité des questions et réponses des épreuves et des copies notées;
8. délivrance de certificats;
9. rangement et élimination éventuelle des copies notées et des enregistrements d'évaluation continue;
10. critères de sélection des formateurs du cours et méthodes d'évaluation de la façon dont ils ont donné celui-ci;
11. méthodes comme les techniques statistiques servant à mesurer les évaluations des élèves, le rendement des formateurs et les résultats globaux du cours;
12. notification à l'organisme d'approbation du cours des modifications apportées à celui-ci ou au personnel pédagogique;
13. Plaintes et appels.

5.4 Revue de direction

La direction de l'organisme prestataire du cours examinera au moins tous les ans ses méthodes administratives et conservera au moins cinq ans les dossiers de ces revues.

Elle examinera la conception et l'exécution du cours au moins tous les ans pour être sûre que, dans son fond et sa forme, celui-ci convient toujours et demeure efficace.

Les revues de direction porteront notamment sur les aspects suivants :

modifications apportées au cours, évaluation des formateurs, pratiques de «mesurage», taux de réussite ou d'échec, normes, exigences de l'organisme d'approbation du cours, plaintes, appels, etc.

5.5 Dossiers

Le prestataire du cours doit tenir des dossiers qui démontrent la conformité aux exigences énoncées dans ce document de l'IATCA.

On tient les dossiers ou leur traduction dans une langue convenant à l'organisme d'approbation du cours.

Les dossiers peuvent se faire sur divers types de support (papier, support électronique, etc.).

On les conserve pendant au moins cinq ans sauf avis contraire.

On les met à la disposition de l'organisme d'approbation du cours.

Pour chaque cours, les dossiers doivent livrer les indications suivantes (s'il y a lieu) :

1. Lieu, dates et documents de publicité et de promotion employés;
2. Nom des membres de l'équipe pédagogique (avec celui des remplaçants), des formateurs en stage et des observateurs avec leur «état de certification à titre d'auditeur» quand a lieu le cours;
3. Numéro de la version (révision) des notes de cours utilisées;
4. Nom de tous les élèves qui suivent le cours ou se trouvent en reprise;
5. Toutes les copies d'examen notées, les formules d'évaluation continue et les résumés s'y rapportant (enregistrements devant être conservés pendant au moins deux ans);
6. Note finale de chaque élève;
7. Nom de chaque élève qui a réussi au cours ou à la reprise;
8. Proportion des élèves qui ont réussi au cours.

5.6 Certificats et attestations

Un certificat ou une attestation de réussite ira à chaque élève qui aura réussi à l'examen écrit et à l'évaluation continue.

Le certificat en question :

1. Indiquera clairement que le cours est homologué par l'organisme d'approbation des cours;
2. Indiquera la marque distinctive (s'il y en a une) de l'organisme d'approbation du cours, ainsi que celle de l'IATCA;
3. Portera un numéro d'identification unique;
4. Indiquera nettement le nom du prestataire du cours comme il est enregistré auprès de l'organisme d'approbation des cours;
5. Fera mention du cours par son titre, son numéro (s'il y en a un) et les dates de sa présentation;
6. Portera le nom de l'élève comme il figurerait dans une demande produite aux fins d'un programme de certification des auditeurs;
7. Indiquera que l'élève nommément désigné a réussi au cours;
8. Portera toutes ces indications sur un seul côté du document.

À la façon dont sera libellée toute attestation de présence ou de fréquentation, on verra nettement que l'élève n'a fait que suivre le cours sans y réussir.

Les élèves seront avisés par le prestataire du cours que les attestations de présence ne seront pas recevables comme preuve documentaire de formation par les organismes de certification des auditeurs.

Dans leur forme et leur fond, les attestations de réussite et de présence recevront l'aval de l'organisme d'approbation des cours.

5.7 Plaintes et appels

Le prestataire du cours aura une procédure écrite de règlement des plaintes et des appels de ses décisions. Cette procédure prévoira la participation éventuelle de l'organisme d'approbation des cours à l'examen des plaintes ou des appels en cours.

Chaque élève sera avisé de son droit de déposer une plainte ou d'interjeter appel et se verra indiquer par écrit la marche à suivre.

Le prestataire du cours tiendra des dossiers sur toutes les plaintes et les appels et leur règlement.

6. ÉVALUATION DU PRESTATAIRE DU COURS

6.1 Langue

Les communications, la documentation et les dossiers ou leurs traductions seront énoncés dans une langue convenant à l'organisme d'approbation des cours.

6.2 Évaluation initiale

L'organisme d'approbation des cours évaluera :

1. Les méthodes documentées du prestataire du cours et leur application;
2. La matière du cours avec les sujets traités, le calendrier des diverses activités et tout le matériel à l'usage des élèves et des formateurs, qu'il s'agisse de notes de cours, de lectures des élèves, d'études de cas ou de simulations;
3. La forme des examens, les questions et réponses, le temps alloué, le mode de notation, les critères de réussite ou d'échec, la politique et les méthodes de reprise, les techniques d'évaluation continue et les méthodes de garantie de qualité des mesures effectuées;
4. Les critères de sélection des formateurs, les méthodes d'évaluation de leur rendement et une liste à jour des formateurs avec leur «état de certification à titre d'auditeur»;
5. Les documents d'administration du cours avec les politiques d'admission des élèves, les formules d'inscription, les barèmes de frais d'inscription, les certificats et attestations de cours et les documents publicitaires types.

Après examen et approbation des documents mentionnés aux points 2 et 3 plus haut, le ou les examinateurs de l'organisme d'approbation des cours assisteront à une ou plusieurs présentations complètes du cours.

Ils évalueront tous les aspects de ce cours et toutes les activités des élèves et des formateurs en vue de juger de leur conformité aux exigences énoncées.

Dans une réunion de fin de visite, ils informeront les formateurs des observations qu'ils ont faites. Ils soumettront ensuite un rapport écrit et des recommandations à l'organisme d'approbation du cours.

Si ce dernier juge acceptable le management, l'administration et le rendement de l'organisme fournisseur du cours, il avise par écrit ce dernier en conséquence.

Si l'organisme d'approbation juge que des actions correctives s'imposent, il avise par écrit le prestataire du cours en conséquence.

Si celui-ci a pris les mesures correctives nécessaires et remis la documentation appropriée, il faudra peut-être un nouvel audit de son administration et une évaluation totale ou partielle d'une présentation du cours.

Si le cours demeure insatisfaisant après la seconde visite d'évaluation, l'organisme d'approbation avise par écrit le prestataire que son cours est inacceptable. Celui-ci peut appeler de ce jugement ou encore modifier son cours et (ou) ses méthodes et pratiques administratives pour ensuite redemander une évaluation.

6.3 Surveillance

Un examinateur de l'organisme d'approbation du cours effectuera :

- une surveillance annuelle d'une journée d'une présentation du cours, et
- un audit annuel d'une journée des méthodes et pratiques administratives du fournisseur.

L'organisme d'approbation du cours pourra opter pour une surveillance plus fréquente ou plus poussée de certains prestataires de cours.

6.4 Réévaluation

L'organisme d'approbation du cours procède à une réévaluation complète - avec tous les éléments de l'évaluation initiale - au moins tous les quatre ans.

6.5 Suspension ou annulation

L'organisme d'approbation du cours peut suspendre ou annuler l'approbation d'un cours notamment pour une des raisons suivantes :

- Non-acquittement des frais;
- Non-conformité à ses exigences, d'où l'impossibilité éventuelle pour le système de formation d'assurer la formation que requiert l'IATCA ou l'organisme d'approbation;
- Demande du prestataire du cours.

6.6 Appels

On peut appeler d'une décision prise par l'organisme d'approbation du cours en s'adressant par écrit à celui-ci.