

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AUTO-ÉVALUATION EN VUE DE L'ACCREDITATION SMART



Votre programme est-il pertinent? Peut-il s'adapter aux changements et aux tendances dans l'industrie? Produit-il des diplômés ou des apprentis compétents et qualifiés prêts à entreprendre des carrières en tourisme?

Si vous avez répondu à ces questions par l'affirmative, votre programme pourrait bien répondre aux critères pour une accréditation SMART ou SMART+.

Utilisez cette liste de vérification pour effectuer votre propre évaluation. Si vous êtes en mesure de démontrer que votre programme répond au nombre minimum de critères requis, vous êtes prêt à soumettre votre demande pour obtenir la reconnaissance que vous méritez.

Écrivez-nous à accreditation@tourismhr.ca pour de plus amples détails ou pour toute question relative au processus de demande.

Catégorie		Critères pour un programme SMART	Critères pour un programme Ultra SMART+	Critères totaux
A	Développement et soutien	4	6	8
B	Curriculum et prestation du programme	6	9	10
C	Mesure des résultats	2	4	4
D	Amélioration et renforcement	2	3	4
	TOTAL	14	22	26

A. DÉVELOPPEMENT ET SOUTIEN

Le développement d'un programme est un procédé qui nécessite consultation avec une gamme d'intervenants pour assurer la réactivité des programmes aux besoins actuels et futurs. Des procédés officialisés, des objectifs clairement définis et un soutien approprié assurent le développement d'un programme de qualité tout en laissant la porte ouverte à l'innovation et à la flexibilité.

Pour se qualifier en tant que **Programme SMART**, les preuves doivent démontrer le respect de tous les critères marqués d'un astérisque (*).

Pour se qualifier en tant que **Programme Ultra SMART+**, les preuves doivent démontrer le respect de tous les critères marqués d'un astérisque (*) et de deux (2) critères additionnels.

Lors de la soumission de la demande en ligne, il vous faudra indiquer quels documents démontrent chaque critère. Vous aurez également l'option de fournir un lien direct menant à l'information/documentation disponible en ligne pour le programme.

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
A1	Le programme a-t-il été développé de façon à s'harmoniser aux besoins de l'industrie et à réagir aux changements? *			<p>En s'assurant que les objectifs et le curriculum d'un programme sont fondés sur les renseignements du marché du travail actuel, recueillis par le biais de consultations avec le secteur, et en développant des procédés de revue et de révision pouvant répondre aux changements, les programmes s'assurent de pouvoir répondre aux préoccupations et aux besoins précis immédiats du secteur. Ceci contribue à un apport suffisant de professionnels compétents dans le secteur du tourisme.</p> <p><i>Exemple : les données sur l'offre et la demande de main-d'œuvre sont considérées au moment de déterminer l'orientation du programme.</i></p> <p><i>Preuve possible : liste de spécialistes du secteur siégeant au comité/conseil consultatif du programme; notes/rapport découlant de séances d'engagement de l'industrie; documents de planification du programme détaillant l'engagement de l'industrie ou la recherche lors du procédé de développement.</i></p>
A2	Le programme intègre-t-il des normes occupationnelles et professionnelles? *			<p>Des normes occupationnelles ou validées par le secteur, détaillant les attentes de performance pour une profession ou un poste particulier, ainsi que les normes en matière de santé et de sécurité décrivant les compétences requises pour accomplir un travail donné de façon sécuritaire, devraient constituer la base des programmes. Utiliser des normes pour informer la conception d'un programme permet d'établir, mesurer et comparer des résultats clairs et transparents. Ceci assure que la formation est livrée et évaluée par des moyens qui correspondent aux compétences recherchées et aux attentes du secteur.</p> <p><i>Exemple : les résultats du programme sont basés sur les normes occupationnelles disponibles.</i></p> <p><i>Preuve possible : plans de cours; documents d'orientation pour le programme.</i></p>

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
A3	Le programme dispose-t-il des ressources financières, techniques, administratives et professionnelles nécessaires pour assurer sa durabilité? *			<p>Des ressources sont nécessaires pour assurer et maintenir l'administration efficace d'un programme bien planifié. En considérant leurs besoins en ressources et en répartissant les fonds et le personnel en conséquence, les programmes peuvent planifier leurs besoins immédiats et à long terme.</p> <p>Exemple : les besoins en ressources sont examinés régulièrement pour évaluer les allocations et apporter des ajustements au besoin.</p> <p>Preuve possible : plus récent rapport de revue du programme; documents détaillant la politique de revue.</p>
A4	Le programme est-il inclusif pour différents groupes et besoins? *			<p>Être inclusif pour différents groupes d'apprenants et d'enseignants est non seulement conforme aux principes largement acceptés d'accès égal à l'éducation et de traitement équitable des travailleurs, mais contribue aussi à promouvoir le secteur comme étant inclusif et offrant des cheminements de carrière pour de nombreuses personnes.</p> <p>Exemple : des ressources linguistiques appropriées sont fournies pour ceux dont ce n'est pas la langue maternelle.</p> <p>Preuve possible : guide de l'étudiant/apprenti; lien vers la page ou le centre de ressources; documents détaillant la politique d'inclusion.</p>
A5	Le programme a-t-il démontré qu'il appuie et encourage l'innovation?			<p>Appuyer l'innovation peut donner lieu à des approches uniques de planification, d'enseignement, d'évaluation et autres qui se traduisent par des avantages, des solutions et une réactivité qui, en retour, améliorent le programme et ses résultats.</p> <p>Exemple : des centres ou des postes spécialisés sont mis en place pour planifier et atteindre des objectifs axés sur l'innovation.</p> <p>Preuve possible : reportages/prix pour l'innovation en matière d'enseignement, d'installations ou de partenariats; rapport annuel; stratégie/vision en matière d'innovation.</p>
A6	Un soutien général est-il fourni pour les activités de recherche appliquée en vue de maintenir la pertinence du programme?			<p>Le soutien organisationnel pour la recherche liée aux tendances, aux pratiques exemplaires/novatrices, et à d'autres domaines associés au programme aide à maintenir les programmes actuels, pertinents et réactifs.</p> <p>Exemple : du temps est alloué au personnel pour la recherche.</p> <p>Preuve possible : politique en matière de dégagement de cours; politique de perfectionnement professionnel.</p>

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
A7	La collaboration à l'échelle nationale ou internationale est-elle appuyée?			<p>Avoir des mécanismes et des politiques en place pour appuyer l'échange d'idées et de ressources avec ses pairs dans d'autres programmes en tourisme favorise l'établissement de partenariats officiels et contribue à uniformiser et à professionnaliser le secteur.</p> <p>Exemple : un programme de mobilité des instructeurs ou des apprenants est en place.</p> <p>Preuve possible : liste de partenaires d'échange; lien vers l'information pour des voyages d'études; politique appuyant les échanges institutionnels.</p>
A8	L'apprentissage et l'expérience antérieurs sont-ils officiellement reconnus et adéquatement appuyés?			<p>La reconnaissance de l'apprentissage et de l'expérience antérieurs non seulement ouvre les portes du programme à un plus vaste éventail d'apprenants qualifiés, assurant une capacité optimale, mais cela permet aussi de mettre en valeur l'importance des multiples voies d'apprentissage et des acquis expérimentiels associés au secteur du tourisme.</p> <p>Exemple : des ententes de transfert des crédits à l'interne et entre les établissements sont en place.</p> <p>Preuve possible : lien vers la page d'information relative aux transferts de crédits et au processus d'évaluation des études et de la formation antérieure (EEFA); entente ou politique en matière de transfert de crédits.</p>

B. CURRICULUM ET PRESTATION DU PROGRAMME

Le curriculum doit correspondre aux demandes du secteur pour les connaissances, compétences et attitudes propres à un emploi, de même que pour les compétences générales et transférables relatives à l'employabilité. Un solide curriculum combiné à une prestation et facilitation efficaces du programme est ce qui distingue un programme de qualité et motive l'inscription, la rétention et le succès des apprenants.

Pour se qualifier en tant que **Programme SMART**, les preuves doivent démontrer le respect de tous les critères marqués d'un astérisque (*).

Pour se qualifier en tant que **Programme Ultra SMART+**, les preuves doivent démontrer le respect de tous les critères marqués d'un astérisque (*) et de trois (3) critères additionnels.

Lors de la soumission de la demande en ligne, il vous faudra indiquer quels documents démontrent chaque critère. Vous aurez également l'option de fournir un lien direct menant à l'information/documentation disponible en ligne pour le programme.

	Question	Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
B1	Est-ce que le programme/matériel de cours tend à décrire, promouvoir et transmettre les compétences essentielles relatives à l'employabilité? *			<p>Pour que les apprenants soient aptes à s'adapter à des responsabilités nouvelles et changeantes, à tirer le meilleur parti de leur cheminement de carrière et à réussir dans des environnements variés, ils doivent avoir des occasions de parfaire leurs compétences essentielles transférables et avancées, y compris, mais sans y être limité, les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail d'équipe • Esprit critique • Communication • Planification stratégique • Aptitude interculturelle • Professionnalisme <p>Exemple : des présentations ou d'autres tâches axées sur les compétences de communication font partie du programme/curriculum.</p> <p>Preuve possible : plan de cours; documents de compétence.</p>

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
B2	Est-ce que le curriculum incorpore des perspectives sectorielles et culturelles diversifiées? *			<p>Incorporer des perspectives sectorielles et culturelles diversifiées dans le programme favorise un apprentissage contextualisé qui permet aux apprenants de mieux s'adapter à différents postes, environnements et styles de gestion.</p> <p>Exemple : les programmes non destinés aux gestionnaires comprennent des cours initiant les étudiants à l'éthique des affaires et à des domaines de responsabilité de gestion comme les ressources humaines, le marketing et les ventes.</p> <p>Preuve possible : plans de cours particuliers; lien vers des témoignages de l'industrie ou d'apprenants.</p>
B3	Des procédés de revue officiels sont-ils en place pour assurer une prestation efficace du programme? *			<p>Les évaluations officielles des instructeurs, des ressources, des sites et des procédés essentiels au succès du programme permettent de vérifier que le programme est sur la bonne voie pour atteindre les résultats souhaités et, lorsqu'elles sont effectuées sur une base régulière, permettent des ajustements et améliorations qui se répercutent sur les résultats.</p> <p>Exemple : les rétroactions des instructeurs sur les ressources requises (c.-à-d. ont-ils tout ce dont ils ont besoin pour faire leur travail?) sont recueillies régulièrement.</p> <p>Preuve possible : sondages menés auprès du personnel ou des apprenants; politique ou rapport d'amélioration continue</p>
B4	Les instructeurs responsables du contenu propre au tourisme disposent-ils d'une expérience pratique pertinente accumulée au cours des cinq dernières années? *			<p>Les instructeurs qui disposent d'une expérience récente du secteur peuvent fournir des renseignements pratiques sur les fonctions, les responsabilités et les tâches qui pourront aider les apprenants et qui contribuent à assurer que le programme reflète la réalité du secteur.</p> <p>Exemple : instructeur ayant une expérience récente de bénévolat ou d'emploi à son actif dans le secteur du tourisme.</p> <p>Preuve possible : CV de certains instructeurs; lien vers le profil ou la biographie en ligne d'instructeurs.</p>
B5	Les méthodes de prestation du programme sont-elles variées pour répondre aux besoins d'apprentissage des étudiants et inclure l'ensemble des apprenants? *			<p>Utiliser des méthodes de prestation variées augmente la probabilité de réussite et d'accomplissement pour un éventail d'apprenants avec des styles et besoins d'apprentissage différents.</p> <p>Exemple : des vidéos, des sorties pédagogiques, des modules d'apprentissage en ligne autodirigés et des discussions en groupe sont utilisés dans un même cours.</p> <p>Preuve possible : exemples de devoirs; matériel de soutien pour les instructeurs, témoignages d'apprenants.</p>

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
B6	Le programme/ contenu du cours simule-t-il des scénarios du milieu de travail en tourisme?			<p>Inclure des exemples authentiques liés au tourisme et des applications pratiques dans le curriculum contribue à inciter la participation des apprenants et à les motiver, en plus de promouvoir la pratique, ce qui mène à un plus haut niveau de compétence et d'aptitude.</p> <p>Exemple : les apprenants sont tenus de compléter des stages en entreprise.</p> <p>Preuve possible : lien vers la liste ou les profils d'organismes hôtes de stages; plans de cours.</p>
B7	Le curriculum est-il axé sur l'apprenant?			<p>Un curriculum axé sur l'apprenant motive les apprenants à assumer la responsabilité de leur apprentissage et donne lieu à de meilleurs résultats. Pour être considéré « axé sur l'apprenant », le programme/ contenu du cours devrait activement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • encourager la participation des apprenants; • appuyer et faciliter l'apprentissage autodirigé; • permettre l'intégration des expériences personnelles; • s'assurer que les connaissances et compétences sont acquises à un rythme approprié pour les apprenants individuels; et • mettre l'accent sur l'importance de l'apprentissage continu tout au long de la vie. <p>Exemple : les évaluations encouragent la réflexion sur l'expérience personnelle.</p> <p>Preuve possible : exemples de devoirs/projets; plans de cours choisis.</p>
B8	Le curriculum est-il prévisionnel?			<p>Un curriculum qui tient compte des tendances actuelles et dominantes favorise une programmation durable qui reflète les concepts, pratiques et sujets pertinents et peut continuer à fournir des travailleurs compétents et qualifiés au secteur.</p> <p>Exemple : le programme offre un choix de cours flexibles qui traitent des tendances et préoccupations émergentes.</p> <p>Preuve possible : résumé des récents changements au programme; témoignages d'employeurs; sondages menés auprès de l'industrie.</p>

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
B9	Des occasions additionnelles d'apprentissage sont-elles offertes aux apprenants pour compléter l'enseignement du programme et pour faire progresser leur cheminement de carrière?			<p>Offrir aux apprenants des occasions de développer et faire avancer leur carrière contribue à promouvoir l'importance du perfectionnement professionnel et donne aux apprenants des compétences et réseaux additionnels pour les préparer au travail et les soutenir durant leur carrière.</p> <p>Exemple : des voies menant à des attestations reconnues par l'industrie et des accréditations professionnelles sont offertes conjointement avec le programme; des événements commandités par l'industrie, comme des salons de l'emploi, sont organisés.</p> <p>Preuve possible : lien vers des activités bénévoles ou des groupes d'étudiants; liste de doubles titres de compétence officialisés intégrés au programme.</p>
B10	Les instructeurs responsables du contenu propre au tourisme maintiennent-ils un lien continu avec le secteur?			<p>Les instructeurs qui sont actifs dans le secteur par leurs engagements professionnels, leurs activités bénévoles ou d'autres efforts de perfectionnement professionnel disposent d'exemples pratiques et actuels pour mieux contextualiser leur enseignement et préparer les apprenants aux réalités du secteur.</p> <p>Exemple : des instructeurs exploitent une entreprise en tourisme à temps partiel.</p> <p>Preuve possible : liste des affiliations des instructeurs; rapports de perfectionnement professionnel.</p>

C. MESURE DES RÉSULTATS

Les résultats sont des variables mesurables liés aux objectifs de l'établissement et du programme. Ils permettent d'évaluer l'atteinte de ces objectifs. Développer une stratégie de mesure des résultats implique des efforts collaboratifs pour définir les résultats souhaités pour le programme et les apprenants, développer des indicateurs quantifiables qui mesurent ces résultats et mettre en place des méthodes pour évaluer dans quelle mesure ces résultats sont atteints. Le processus permet d'évaluer l'efficacité du programme du point de vue du secteur, de l'établissement et des étudiants (externe et interne). Les résultats et les méthodes utilisées pour les mesurer ne seront pas les mêmes pour tous les programmes, mais devraient au moins inclure l'engagement du secteur, l'adaptabilité, la durabilité et les normes de compétence.

Pour se qualifier en tant que **Programme SMART**, les preuves doivent démontrer le respect de tous les critères marqués d'un astérisque (*).

Pour se qualifier en tant que **Programme Ultra SMART+**, les preuves doivent démontrer le respect de tous les critères inclus dans cette catégorie.

Lors de la soumission de la demande en ligne, il vous faudra indiquer quels documents démontrent chaque critère. Vous aurez également l'option de fournir un lien direct menant à l'information/documentation disponible en ligne pour le programme.

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
C1	Les résultats d'apprentissage du programme et du cours sont-ils harmonisés? *			<p>Harmoniser les résultats d'apprentissage du programme et du cours est nécessaire pour répondre aux attentes sur le plan de l'acquisition de compétences et connaissances et permet de promouvoir le programme avec transparence et d'atteindre les résultats identifiés.</p> <p>Exemple : des exercices de modélisation stratégique informent le développement et la revue des résultats du programme et du cours.</p> <p>Preuve possible : diagramme des résultats</p>
C2	Les évaluations des apprenants sont-elles harmonisées avec les résultats des cours et du programme? *			<p>Les stratégies d'évaluation et les outils utilisés par les instructeurs doivent être axés sur les attentes définies dans les résultats d'apprentissage ciblés afin d'évaluer la progression vers ces attentes de façon juste et constante.</p> <p>Exemple : des évaluations basées sur des scénarios pratiques sont utilisées pour mesurer la compétence dans les fonctions de première ligne (p. ex. préposé au bar, préposé à la réception).</p> <p>Preuve possible : matrice d'évaluation; évaluations choisies avec résultats du cours.</p>

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
C3	La participation du secteur est-elle engagée pour aider à mesurer les résultats du programme?			<p>Avoir des mécanismes en place pour recueillir des rétroactions sur le programme et ses diplômés de la part d'intervenants du secteur aide à mesurer l'efficacité du programme à préparer ses diplômés pour le marché du travail dans le secteur et à identifier les forces et les faiblesses du programme.</p> <p>Exemple : des sondages sur la satisfaction des employeurs ou des superviseurs (leur satisfaction à l'égard des connaissances et des compétences des diplômés) sont effectués.</p> <p>Preuve possible : formulaire de rétroaction du superviseur de stage; questionnaire destiné à l'industrie.</p>
C4	Les résultats sont-ils mesurés et analysés pour aider à déterminer la faisabilité du programme et la validité de l'exposé en faveur du programme?			<p>Les résultats mesurables du programme sont des indicateurs importants de la durabilité du programme et peuvent aider à répondre à la question : « Ce programme pourra-t-il être maintenu à long terme? »</p> <p>Exemple : valider l'exposé en faveur du programme (c.-à-d. avons-nous besoin de ce programme?) est un des objectifs des activités de consultation auprès des intervenants.</p> <p>Preuve possible : compte-rendu/ordre du jour de réunions avec les intervenants; document de recommandations/analyses pour le programme.</p>

D. AMÉLIORATION ET RENFORCEMENT

La revue et l'analyse des résultats mesurés, de même que la consultation, sont essentielles pour déterminer les modifications et améliorations requises au programme afin d'assurer son amélioration continue et sa conformité aux besoins du secteur. Un éventail de contributions des parties prenantes est indispensable pour pouvoir réviser, améliorer et renforcer le programme.

Pour se qualifier en tant que **Programme SMART**, les preuves doivent démontrer le respect de tous les critères marqués d'un astérisque (*).

Pour se qualifier en tant que **Programme Ultra SMART+**, les preuves doivent démontrer le respect de tous les critères marqués d'un astérisque (*) et d'un (1) critère additionnel.

Lors de la soumission de la demande en ligne, il vous faudra indiquer quels documents démontrent chaque critère. Vous aurez également l'option de fournir un lien direct menant à l'information/documentation disponible en ligne pour le programme.

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
D1	Le programme peut-il répondre et s'adapter aux demandes et exigences changeantes dans un délai convenable? *			<p>Formaliser les procédés de revue et d'analyse du programme et exécuter ces procédés régulièrement avec des intervenants variés permet de s'assurer que le contenu, les méthodes et la structure du programme sont d'actualité, répondent aux besoins des apprenants et de l'industrie et s'harmonisent à l'évolution des contextes institutionnels, régionaux et internationaux.</p> <p><i>Exemple : des groupes de discussion pour étudiants/apprenants sont organisés annuellement/régulièrement pour recueillir des rétroactions.</i></p> <p><i>Preuve possible : évaluations antérieures du programme; documents à propos de la politique d'évaluation.</i></p>
D2	Les efforts d'amélioration et de renforcement du programme tiennent-ils compte de l'employabilité dans différentes professions et fonctions au sein du secteur? *			<p>En vue de promouvoir efficacement le tourisme comme choix de carrière viable et de professionnaliser ce secteur, l'employabilité dans l'ensemble du secteur devrait être considérée dans le cadre des efforts d'amélioration et de renforcement du programme.</p> <p><i>Exemple : des événements et initiatives ciblant l'ensemble du secteur sont organisés et publicisés.</i></p> <p><i>Preuve possible : lien vers la page d'événements récents; rapport annuel.</i></p>

Question		Oui	Non	Raison d'être : pourquoi ceci a-t-il de l'importance?
D3	Des approches variées sont-elles utilisées pour améliorer ou renforcer le programme?			<p>Utiliser différentes méthodes pour améliorer et renforcer la qualité du programme peut donner lieu à des programmes de qualité plus à propos, pertinents et réactifs.</p> <p>Exemple : des espaces de collaboration entre le secteur et les étudiants sont prévus pour aborder les préoccupations propres au tourisme.</p> <p>Preuve possible : rapport annuel; documents à propos de la politique de revue; liste de réseaux, conférences et initiatives.</p>
D4	Le programme a-t-il été officiellement reconnu pour son excellence?			<p>La reconnaissance de l'excellence d'un programme par un tiers est une attestation crédible de succès antérieur au niveau de l'amélioration et du renforcement de la qualité.</p> <p>Preuve possible : lien avec des annonces de prix; certificat de reconnaissance.</p>