

Démontrer la qualité

Guide pour obtenir l'accréditation auprès de RH Tourisme Canada



Canada

Subventionné par le Programme d'appui aux initiatives sectorielles du gouvernement du Canada

Le Programme d'accréditation



de RH Tourisme Canada

Ce guide a pour but d'informer les fournisseurs potentiels de programmes de formation liés au tourisme qui envisagent de participer à un programme d'accréditation national administré par RH Tourisme Canada. Les établissements d'enseignement postsecondaire privés et publics, de même que les fournisseurs de formation en entreprise du secteur privé, sont invités à lire ce guide et soumettre leur demande à : smart-thrc.fluidreview.com. À partir de janvier 2018, les demandes seront acceptées de manière continue. Pour en savoir plus, contactez : accreditation@tourismhr.ca.

Table des matières

VUE D'ENSEMBLE ET RAISON D'ÊTRE	2
Qu'est-ce que l'accréditation?	2
Qu'est-ce que le Programme d'accréditation SMART ?.....	2
Pourquoi faire accréditer votre programme?	2
Que signifie l'acronyme SMART?.....	3
Comment le Programme d'accréditation SMART sera-t-il administré?	4
Que peuvent s'attendre à recevoir les programmes accrédités?.....	4
Votre programme est-il admissible à l'accréditation?	5
PRINCIPES DIRECTEURS	5
Quels sont les principes sous-jacents qui guident le Programme d'accréditation SMART?	5
PROCESSUS D'ACCRÉDITATION	6
Qu'attend-on des candidats?	6
Quel est le coût?.....	6
En quoi consiste la préparation de la demande?	6
Combien de temps faut-il prévoir pour la préparation de la demande?.....	7
Comment soumettre votre demande?.....	7
Comment le processus d'évaluation est-il administré?	8
Y a-t-il une possibilité d'appel en cas de décision négative?.....	8
APRÈS L'ACCRÉDITATION	9
Combien de temps l'accréditation est-elle valide?	9
Quel genre de soutien sera offert durant cette période?	9
Quelles sont les exigences pour maintenir et renouveler une accréditation?.....	9
ANNEXE A	11

VUE D'ENSEMBLE ET RAISON D'ÊTRE

Si le programme de formation lié au tourisme¹ de votre organisation démontre qualité et excellence et que vous appréciez les avantages d'une reconnaissance publique et nationale, le Programme d'accréditation SMART de RH Tourisme Canada pourrait vous intéresser.

Élaboré par RH Tourisme Canada avec des intervenants, sous la supervision d'un comité, et fondé sur des années de recherche et de pratique, SMART est un programme d'accréditation flexible et inclusif qui répond aux besoins identifiés des fournisseurs de formation, des apprenants et du secteur. C'est un résultat direct de l'objectif de RH Tourisme Canada d'améliorer la qualité et la mobilité de la main-d'œuvre du secteur touristique.

RH Tourisme Canada commencera à accepter les demandes d'accréditation SMART en janvier 2018.

Qu'est-ce que l'accréditation?

L'accréditation est un processus d'évaluation volontaire en vertu duquel un programme de reconnaissance professionnelle ou de formation est évalué par un tiers en fonction de critères définis. Lorsque la conformité à ces critères est confirmée, le programme reçoit une reconnaissance publique attestant de cette conformité.

Qu'est-ce que le Programme d'accréditation SMART ?

Le Programme d'accréditation SMART confère une reconnaissance nationale aux programmes de formation liée au tourisme offerts par les établissements d'enseignement postsecondaire publics et privés et aux fournisseurs de formation en entreprise qui respectent ou dépassent les normes du secteur.

Le Programme d'accréditation SMART est un mécanisme flexible qui traduit les pratiques exemplaires en matière de développement, de prestation et d'amélioration de programmes; il traduit également la mesure des résultats en un ensemble défini de critères à utiliser comme point de référence des programmes liés au tourisme. Les programmes sont évalués au moyen d'un simple processus d'auto-évaluation et d'un examen formel par un tiers, selon un cadre de travail uniformisé. Les programmes qui répondent à un ensemble de critères de base obtiennent l'accréditation SMART; ceux qui dépassent ces critères obtiennent l'accréditation Ultra SMART+. (Pour en savoir plus, consultez « Votre programme est-il admissible à l'accréditation? » ci-dessous.)

Pourquoi faire accréditer votre programme?

En obtenant et maintenant une accréditation, votre organisation montre qu'elle entend offrir des formations de qualité qu'elle s'efforce d'améliorer continuellement. L'accréditation confère une reconnaissance publique de l'excellence. Elle renforce la crédibilité du programme et peut mener à des occasions de publicité et de réseautage très intéressantes.

¹ Les programmes liés au tourisme sont entièrement ou partiellement axés sur l'accueil, les services de restauration, les loisirs et divertissements, les transports, les services de voyage ou le tourisme thématique (p. ex., l'agrotourisme ou les aventures de plein air).

Pourquoi RH Tourisme Canada?

RH Tourisme Canada est l'organisme qui gère le Programme d'accréditation SMART. En tant qu'organisme national à but non lucratif ayant pour mandat de cerner et de résoudre les problèmes du marché du travail dans le secteur du tourisme au Canada, RH Tourisme Canada est bien placé pour diriger l'introduction et la gestion d'un programme d'accréditation destiné au secteur du tourisme. Nos objectifs sont d'améliorer la qualité et la mobilité de la main-d'œuvre de ce secteur et de fournir à ses entreprises l'information dont elles ont besoin sur le marché du travail pour planifier leur avenir et surmonter les défis actuels et futurs en matière de ressources humaines.

RH Tourisme Canada a élaboré le Programme d'accréditation SMART avec des éducateurs, des entreprises, des organisations professionnelles et d'autres intervenants clés, avec pour objectif d'appuyer et de professionnaliser la formation en tourisme au Canada. L'élaboration du programme a été subventionnée par le gouvernement du Canada.

Que signifie l'acronyme SMART?

Le Programme d'accréditation SMART de RH Tourisme Canada reconnaît les programmes de qualité liés au tourisme. Les programmes accrédités SMART présentent les caractéristiques suivantes :

Soucieux des normes

Leur contenu est élaboré selon les normes du secteur, ce qui permet de s'assurer que les apprenants reçoivent une formation actuelle, pertinente et utile axée sur des compétences clés.

Mesurables

Ils associent les résultats des apprenants à des attentes définies en matière de formation reposant sur des indicateurs quantifiables. Les apprenants et les formateurs comprennent les résultats visés et savent comment ces résultats peuvent être mesurés de façon objective afin de reconnaître les progrès accomplis et la compétence.

Adaptables

Ils sont ouverts à la revue et à l'adaptation. Les modifications apportées aux programmes visent à s'assurer que les sujets, les méthodes et les structures demeurent d'actualité, pertinents et conformes aux besoins de l'apprenant et du secteur en général.

Réceptifs

Les programmes répondent aux besoins du secteur de constituer une main-d'œuvre plus solide et de promouvoir le professionnalisme. Il est essentiel d'inclure des intervenants clés dans le processus décisionnel pour offrir des programmes qui répondent aux besoins locaux et sectoriels.

Tourisme au premier plan

Ils offrent un large contenu lié au tourisme nécessaire pour appuyer le secteur.

Les caractéristiques SMART portent sur trois (3) domaines d'intérêt :

- Développement et soutien
- Curriculum et prestation du programme
- Amélioration et renforcement

Voir à l'annexe B, dans la *Liste de vérification pour l'auto-évaluation*, la liste complète des critères requis pour les désignations du Programme SMART et du Programme Ultra SMART+.

Comment le Programme d'accréditation SMART sera-t-il administré?

RH Tourisme Canada évalue les demandes pour s'assurer qu'elles sont complètes et réunit des comités d'évaluateurs qui examineront chaque dossier et feront des visites sur place pour chaque demande. RH Tourisme Canada veille également à ce que l'information, les décisions et les titres d'accréditation soient communiqués rapidement. Un réseau d'organismes d'accréditation, y compris les organismes de ressources humaines provinciaux et territoriaux, aidera à promouvoir et à développer le programme.

Que peuvent s'attendre à recevoir les programmes accrédités?

Tous les programmes accrédités recevront ce qui suit :

- Rapport d'accréditation soulignant les possibilités d'amélioration, le cas échéant;
- Certificat d'accréditation;
- Droit d'utiliser le logo d'accréditation SMART ou SMART+ pendant la période de validité de l'accréditation;
- Mention de l'accréditation sur le site Web de RH Tourisme Canada;
- Article vedette dans le bulletin de RH Tourisme Canada;
- Adhésion gratuite à RH Tourisme Canada pour les diplômés du programme;
- Accès à une bibliothèque complète de normes de compétence nationales *emerit*;
- Exemplaire de *Spark – Le guide de ressources à l'intention des enseignants en tourisme*;
- Rabais de 15 % sur la formation et la certification *emerit* pour les diplômés du programme.

Les programmes désignés comme étant des Programmes Ultra SMART+ recevront également ce qui suit :

- Profil d'étudiant/du personnel sur les sites de médias sociaux de RH Tourisme Canada;
- Accès gratuit aux rapports de RH Tourisme Canada sur le marché du travail;
- Inclusion dans le réseau des partenaires de RH Tourisme Canada, avec des occasions de référencement et de réseautage;
- Rabais sur l'adhésion à des associations touristiques nationales;
- Rabais additionnel de 10 % sur les formations et la certification *emerit* pour les diplômés du programme.

Votre programme est-il admissible à l'accréditation?

Le Programme d'accréditation SMART entend reconnaître et inspirer des programmes de qualité sous toutes les formes. Les établissements d'enseignement postsecondaire publics et privés ainsi que les organismes de formation en entreprise offrant une formation uniformisée des employés sont invités à soumettre leur candidature.

Pour être admissible au Programme d'accréditation :

- Le fournisseur de programme fait preuve de responsabilité financière et se conforme aux règlements (p. ex. se soumet à des vérifications officielles, a reçu un certificat de société en règle). *Remarque : En raison de la surveillance provinciale ou territoriale existante, les établissements d'enseignement postsecondaire publics répondent déjà à ces critères et ne verront pas cette question dans la demande en ligne.
- La mission/raison d'être du programme est axée sur le tourisme et la formation de sa main-d'œuvre.

Pour être admissible au Programme d'accréditation Ultra SMART+, votre programme doit répondre à deux critères additionnels :

- Le fournisseur de programme a été reconnu par un organisme provincial ou national compétent responsable. *Remarque : Les établissements d'enseignement postsecondaire publics répondent déjà à ces critères et ne verront pas cette question dans la demande en ligne.
- Le programme se conforme à un code d'éthique clair.

PRINCIPES DIRECTEURS

Quels sont les principes sous-jacents qui guident le Programme d'accréditation SMART?

Le développement, l'administration et l'évaluation du Programme d'accréditation SMART sont guidés par les neuf principes directeurs suivants.

Accessible, équitable et juste

- Tous les candidats sont traités de façon juste et équitable.
- Tous les candidats ont un même accès aux services d'accréditation, aux documents préparatoires connexes et aux directives relatives à l'évaluation.
- Les décisions relatives à l'accréditation sont fondées sur des procédures justes et des exigences objectives.

Actuel, pertinent et valide

- La participation initiale et continue des intervenants oriente le programme.
- Toutes les exigences reposent sur des normes et des critères pertinents et sont définies en fonction de sources d'information crédibles.
- Le personnel du programme possède les connaissances et compétences adéquates pour mener les activités d'accréditation.

Impartialité et indépendance

- Les décisions reposent sur des critères objectifs, sans parti pris, influence induue ou préjugé.
- L'impartialité et l'indépendance de l'organisme d'accréditation se reflètent dans sa structure organisationnelle, ses politiques et procédures, son processus d'évaluation et son traitement des appels.
- Des mécanismes sont en place pour repérer et atténuer les conflits d'intérêts durant le processus d'évaluation.

PROCESSUS D'ACCRÉDITATION

Qu'attend-on des candidats?

Les candidats devraient allouer des ressources suffisantes au processus d'auto-évaluation et à la préparation de la demande pour s'assurer que les soumissions soient complètes et claires. Les candidats devront également collaborer avec RH Tourisme Canada pour organiser une journée complète de visite des lieux si un consensus n'a pas été établi par les deux évaluateurs indépendants.

Quel est le coût?

En 2018, l'année inaugurale du programme, les frais d'accréditation seront de 1500 \$. Ceux-ci incluent les services de soutien lors de votre demande, l'évaluation de votre demande et un certificat d'accréditation.

Veillez noter que ces frais ne seront facturés qu'une fois. Aucuns frais additionnels ne seront facturés au cours de la période de validité de l'accréditation.

En quoi consiste la préparation de la demande?

Les demandes d'accréditation SMART sont généralement préparées en trois étapes.

Étape 1

Commencez par examiner la *Liste de vérification pour l'auto-évaluation* incluse à l'annexe A. Cette liste, qui est descriptive et flexible, vous aidera à déterminer quels documents et preuves vous devrez soumettre avec votre demande. Il peut s'agir de plans stratégiques, de plans d'études, de plans ministériels, d'énoncés de vision, de descriptions de programme, de rapports du vérificateur, de certificats de conformité, de rapports annuels et de manuels de politiques. Il vous faudra également préparer de courts textes expliquant comment votre programme respecte les critères énumérés.

Étape 2

Après avoir rassemblé et préparé toute la documentation requise, vous pourrez passer à la demande en ligne. Consultez « Comment soumettre la demande » ci-dessous pour de plus amples renseignements sur cette étape. (Chaque demande en ligne est évaluée par deux évaluateurs.)

Étape 3

Deux évaluateurs vont examiner votre demande et décider s'ils recommandent que votre programme soit accrédité ou non. Si les deux évaluateurs recommandent que votre programme soit accrédité, une visite des lieux n'est pas nécessaire. Si un consensus n'est pas été établi par les évaluateurs, on communiquera avec vous pour organiser la visite des lieux. Cette visite a pour objectif de valider et de compléter les preuves apportées dans la demande en ligne. Un évaluateur désigné par RH Tourisme Canada visitera les lieux et pourrait, à votre discrétion, interviewer les enseignants rattachés au programme, des étudiants/apprenants et la direction, examiner la structure de gouvernance de votre programme, les installations, les processus d'évaluation et la recherche en cours. La liste précise des activités réalisées au cours de la visite dépend entièrement de vos souhaits et de la structure particulière de votre programme.

Lorsque la visite des lieux aura été effectuée et que l'évaluateur aura remis son rapport, RH Tourisme Canada déterminera s'il convient de recommander une désignation de Programme SMART ou de Programme Ultra SMART+. L'évaluateur qui a fait la visite des lieux doit faire une recommandation positive pour que votre programme obtienne l'accréditation.

Combien de temps faut-il prévoir pour la préparation de la demande?

Les exigences de la demande d'accréditation du Programme SMART se veulent pointues, mais flexibles et accommodantes. Vous devriez être en mesure d'obtenir et de soumettre la documentation nécessaire pour démontrer la conformité de votre programme aux critères SMART avec peu de ressources. En moyenne, un candidat a besoin de cinq (5) à dix (10) jours pour préparer une demande complète et convaincante.

Comment soumettre votre demande?

Pour soumettre votre demande au Programme d'accréditation SMART, créez un compte gratuitement à : smart-thrc.fluidreview.com. (Vous pouvez ajouter plus d'un utilisateur à votre compte si vous voulez que plusieurs personnes travaillent sur la demande à différents moments.)

Une fois connecté, on vous demandera de commencer votre demande. On vous demandera de fournir des réponses courtes pour expliquer comment votre programme respecte les critères d'accréditation énoncés dans la *Liste de vérification pour l'auto-évaluation* et d'indiquer quelles sections de documents ou de pages Web donnés vous souhaitez présenter comme pièces justificatives. Veuillez indiquer les pages ou les sections de chaque document ou page Web qui montrent le mieux que chaque critère est respecté.

Une fois que vous avez inscrit vos réponses, on vous demandera de télécharger les pièces justificatives. Voici quelques conseils pour rendre le processus plus simple :

- **Ne téléchargez pas plusieurs versions du même document.** Il est très probable que vous ferez référence au même document (p. ex. un rapport annuel) plusieurs fois, car il aide à montrer comment votre programme respecte plusieurs critères SMART. Veuillez simplement télécharger le document une fois et répéter la référence, tout en indiquant les différentes sections ou pages correspondant à chaque réponse.

- **Donnez aux documents des titres courts, clairs et numérotés.** Cela aide les évaluateurs à les trouver rapidement. (Veuillez noter que le système en ligne n'acceptera pas les documents avec des titres qui dépassent 75 caractères.)

Quelques exemples de titres clairs :

- 1_Vue d'ensemble du programme
 - 2_Plan de cours_Intro à la cuisine
 - 3_Rapport annuel_2017
- **Ne téléchargez que les documents requis.** Bien qu'il n'y ait aucune limite au nombre de documents que vous pouvez télécharger, il est préférable de ne fournir que ceux qui appuient le mieux votre demande. Cela aidera également les évaluateurs à se concentrer sur les preuves qui importent le plus. (Remarque : Le système en ligne ne vous permettra pas de télécharger des fichiers compressés.)
 - **Veuillez inclure les versions les plus récentes des documents justificatifs.** Ceux-ci devraient être aussi récents que possible, généralement publiés dans les cinq dernières années. Dans certains cas, ce n'est pas possible. Si tel est le cas, veuillez expliquer pourquoi dans votre réponse.
 - **Vérifiez l'exactitude des liens en ligne.** Si vous fournissez un document disponible en ligne, veuillez vous assurer que vous avez inscrit la bonne adresse, que le lien est actif et qu'il le restera tout au long du processus d'évaluation. Si vous soupçonnez que le document pourrait être déplacé, fournissez plutôt un document justificatif.

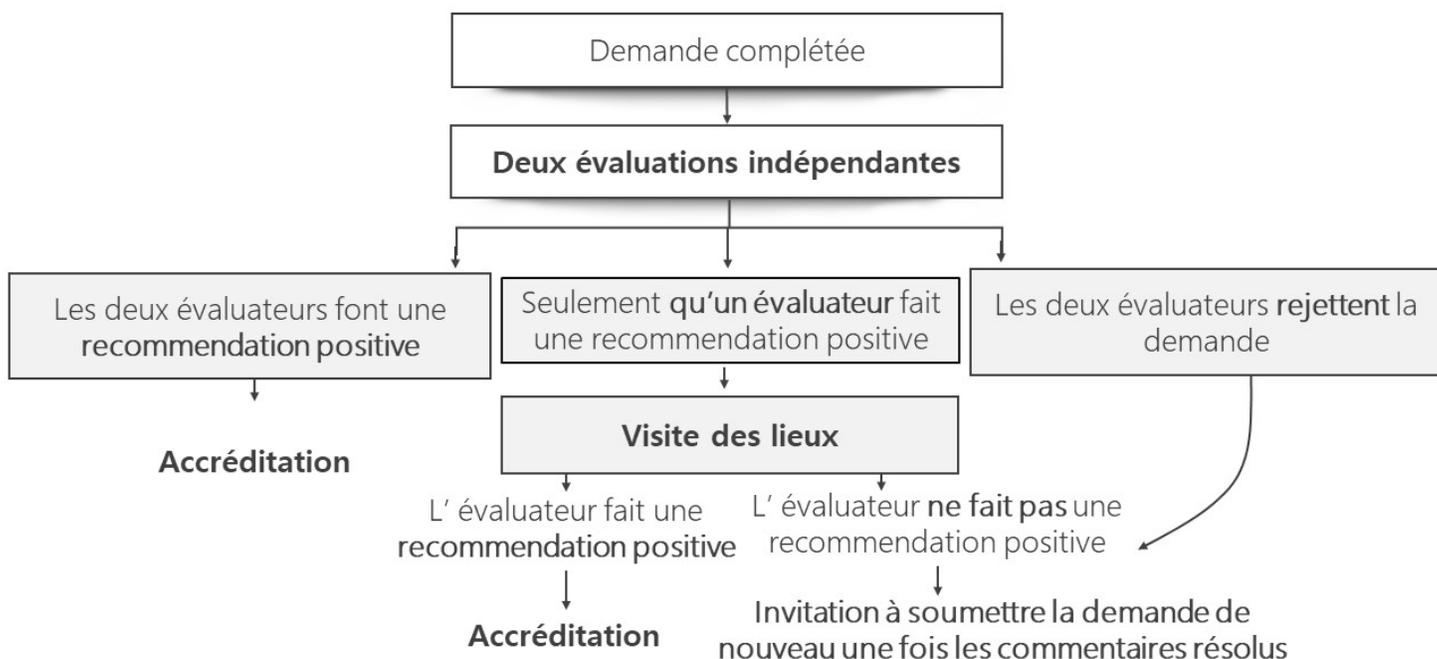
Comment le processus d'évaluation est-il administré?

Les membres du comité du Programme d'accréditation SMART de RH Tourisme Canada comprennent le secteur touristique canadien, ses besoins et le développement de la formation. Tous ont également de l'expérience en matière d'examen et d'évaluation. RH Tourisme Canada informera le comité dès qu'une demande admissible est reçue pour déterminer la disponibilité des évaluateurs. Pour chaque demande, les deux premiers évaluateurs qualifiés évalueront la demande, de manière indépendante, et feront leur recommandation d'accréditer le programme ou non. Si qu'un seul évaluateur fait une recommandation positive, un troisième évaluateur sera choisi pour la visite des lieux.

Les désignations de Programme SMART et de Programme Ultra SMART+ seront accordées si l'évaluateur de la visite des lieux ainsi que l'autre évaluateur estiment que le programme rencontre le nombre voulu de critères d'accréditation SMART ou Ultra SMART+.

Y a-t-il une possibilité d'appel en cas de décision négative?

Les programmes peuvent porter la décision en appel si une documentation additionnelle le justifie. Un délai d'un (1) mois sera accordé pour la soumission de la nouvelle documentation en vue d'une réévaluation. Des frais additionnels peuvent s'appliquer.



APRÈS L'ACCREDITATION

Combien de temps l'accréditation est-elle valide?

L'accréditation est valide trois (3) ans pour les programmes SMART ou cinq (5) ans pour les programmes Ultra SMART+. La période d'accréditation débute le jour où la décision vous est communiquée.

Quel genre de soutien sera offert durant cette période?

Les programmes accrédités seront présentés sur le site de RH Tourisme Canada dans les trois (3) mois suivant l'obtention de leur désignation. RH Tourisme Canada travaillera en collaboration avec votre programme pour s'assurer que nos membres et partenaires disposent d'une information à jour sur votre programme.

S'ils le souhaitent, les programmes Ultra SMART+ peuvent figurer dans les bulletins de RH Tourisme Canada. RH Tourisme Canada veillera à communiquer les occasions de partenariat, de consultation et de réseautage aux programmes Ultra SMART+ tout au long de la période d'accréditation.

Quelles sont les exigences pour maintenir et renouveler une accréditation?

Les programmes accrédités s'engagent à fournir des mises à jour et des descriptions de programme annuelles pour permettre à RH Tourisme Canada d'actualiser son site et d'avoir sous la main des données courantes pour de possibles occasions de partenariat ou de référencement.

Vers la fin de la période d'accréditation, les programmes recevront un rappel et des directives précisant quand et comment renouveler leur accréditation.

Les questions relatives au Programme d'accréditation SMART peuvent être adressées à :
accreditation@tourismhr.ca

REMARQUE : Toutes les annexes à ce guide sont des DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE SEULEMENT. Ces mêmes renseignements seront demandés et devront être soumis par un système de demande en ligne. Pour vous inscrire et amorcer le processus de demande, veuillez vous rendre sur le site smart-thrc.fluidreview.com.

ANNEXE A



LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'AUTO-ÉVALUATION EN VUE DE L'ACCRÉDITATION 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>Exemple : des groupes de discussion pour étudiants/apprenants sont organisés annuellement/régulièrement pour recueillir des rétroactions.</p> <p>Preuve possible : évaluations antérieures du programme; documents à propos de la politique d'évaluation.</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>Exemple : des événements et initiatives ciblant l'ensemble du secteur sont organisés et publicisés.</p> <p>Preuve possible : lien vers la page d'événements récents; rapport annuel.</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>