



TP 15215F
(09/2013)

Exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité pour les prestataires de cours, Programme national de compétence des conducteurs d'embarcations de plaisance

PREMIÈRE ÉDITION

Septembre 2013



TC-1005068

<p>Autorité responsable</p> <p>Le directeur, Normes du personnel maritime et pilotage, est responsable de ce document, y compris ses modifications, corrections et mises à jour.</p>	<p>Approbation</p> <p style="text-align: center;">« L'original signé par Naim Nazha »</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Naim Nazha, Directeur Normes du personnel maritime et de pilotage Sécurité et sûreté maritimes</p> <p>Date de signature : _____</p>
---	---

Date de diffusion originale : 2013-09

Date de Révision :

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2013.

Transports Canada autorise la reproduction du présent TP 15215F au besoin. Toutefois, bien qu'il autorise l'utilisation du contenu, Transports Canada n'est pas responsable de la façon dont l'information est présentée, ni des interprétations qui en sont faites. Il se peut que le présent TP 15215F ne contienne pas les modifications apportées au contenu original. Pour obtenir l'information à jour, veuillez communiquer avec Transports Canada.

ISBN: 978-0-660-20827-5
Catalogue No.: T29-109/2013F-PDF

TP 15215F
(09/2013)

TC-1005068

INFORMATION SUR LE DOCUMENT				
Titre	Exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité pour les prestataires de cours, Programme national de compétence des conducteurs d'embarcations de plaisance			
TP n°	15215F	Édition	1	SGDDI #8802257 v6
N° de catalogue	T29-109/2013F-PDF	ISBN	978-0-660-20827-5	
Auteur	Normes du personnel et pilotage (AMSP) Place de Ville, Tour C 330 rue Sparks, 8 ^e étage, Tour C Ottawa (Ontario) K1A 0N8	Téléphone	613-990-4350	
		Télécopieur	613-990-1538	
		Courriel	sécuritemaritime-marinesafety@tc.gc.ca	
		URL	http://www.tc.gc.ca/Sécuritémaritime	

TABLEAU DES MODIFICATIONS				
Dernière révision				
Prochaine révision				
Révision n°	Date de publication	Pages modifiées	Auteur(s)	Courte description de la modification

TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION.....	1
Contexte	1
Exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité.....	1
Fondement juridique et surveillance de Transports Canada.....	2
Préparation à des fins d'examen et d'approbation par Transports Canada.....	3
Langue de la proposition	3
Modifications apportées à l'assurance et au contrôle de la qualité.....	4
1. NORME RELATIVE À LA FORMATION DES FORMATEURS ET À LA PRESTATION DE COURS	5
1.1 APERÇU	5
1.2 EXIGENCES	6
1.2.1 FORMATEURS *	6
Qualifications et conditions préalables concernant le formateur	6
Matériel du formateur pour donner le cours de sécurité nautique.....	7
Responsabilités du formateur*.....	8
Formation et soutien fournis aux formateurs*	9
1.2.2 ADMINISTRATION DES COURS	9
Inscription d'un candidat	10
Lieu du cours	10
Nombre maximal de places par cours	10
Durée minimale définie pour le cours.....	10
Procédures de suivi du cours*	11
2. NORME RELATIVE À L'ADMINISTRATION ET À LA SÉCURITÉ DES EXAMENS ..	12
2.1 APERÇU	12
2.2 EXIGENCES	14
2.2.1 PROTOCOLE D'EXAMEN	14
Critères s'appliquant aux lieux d'examen appropriés.....	14
Processus d'inscription (avant l'examen)	15
Surveillance de l'examen (durant l'examen)	15
Suivi après l'examen	16
Circonstances particulières	17
2.2.2 SYSTÈME DE DISTRIBUTION ET DE CONTRÔLE DES EXAMENS.....	17
2.2.3 AUTORISER UN TIERS À ADMINISTRER L'EXAMEN*	19
3. NORME DE COMMUNICATION	21
3.1 APERÇU	21
3.2 EXIGENCES	21
Capacité à répondre aux demandes de renseignements	21
Information précise et factuelle	22
Communication avec les représentants*	23
4. NORME RELATIVE À LA SURVEILLANCE ET AU CONTRÔLE INTERNES	24

4.1	APERÇU	24
4.2	EXIGENCES*	26
	Capacité à adopter des procédures de surveillance et de contrôle internes	26
	Formateurs du cours de sécurité nautique.....	26
	Administration des examens	26
	Distribution et sécurité des examens	27
	Service à la clientèle (excluant le guide d'études en ligne et le soutien relatif aux examens).	27
	Guide d'études en ligne et soutien relatif aux examens	28
	Communications visuelles, audio et écrites et publicités	28
	Examen de documents et tenue de dossiers	29
APPENDICES		30
APPENDICE A		30
	Page couverture et déclaration de la proposition relative aux <i>exigences en matière</i> <i>d'assurance et de contrôle de la qualité</i> aux fins d'examen	30
APPENDICE B.....		33
	Liste de vérification de la proposition : Norme relative à la formation du formateur et à la prestation de cours.....	33
APPENDICE C.....		36
	Liste de vérification de la proposition : Norme relative à l'administration et à la sécurité des examens.....	36
APPENDICE D		39
	Liste de vérification de la proposition : Norme de communication	39
APPENDICE E.....		41
	Liste de vérification de la proposition : Norme de surveillance et de contrôle internes	41
APPENDICE F.....		44
	Exemple de formulaire d'évaluation du cours de sécurité nautique.....	44
APPENDICE G		46
	Lignes directrices relatives à la délivrance d'une carte de conducteur d'embarcation de plaisance temporaire après un examen écrit	46
APPENDICE H		48
	Rapport annuel du prestataire de cours à transports canada	48

INTRODUCTION

Contexte

Seuls les prestataires de cours agréés par Transports Canada peuvent assurer la prestation des cours de sécurité nautique et l'administration des examens au public dans le but de délivrer la carte de conducteur d'embarcation de plaisance, y compris la carte de remplacement. Pour recevoir l'agrément de Transports Canada, vous devez respecter les exigences minimales établies en vertu du *Règlement sur la compétence des conducteurs d'embarcations de plaisance* (RCCEP).

Le processus d'agrément comprend cinq éléments inter-reliés¹ :

1. Demande
2. Éducation sur la sécurité nautique
3. Entente sur les bases de données
4. **Exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité**
5. Déclaration sur les exigences concernant la langue

Exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité

Le présent document porte uniquement sur les exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité. Les prestataires de cours doivent intégrer dans la pratique de leurs activités les quatre normes suivantes² liées entre elles :

1. Norme relative à la formation des formateurs et à la prestation de cours
2. Norme relative à l'administration et à la sécurité des examens
3. Norme de communication
4. Norme relative à la surveillance et au contrôle internes

¹ Dans le cadre de modifications planifiées du RCCEP, les exigences relatives à l'agrément seront révisées de manière à incorporer tous ces éléments.

² Transport Canada intégrera ces normes aux prochaines modifications du RCCEP. Cela signifie que même si vous pouvez vous attendre à voir dans le règlement modifié des changements apportés à certaines formulations et à certains termes utilisés dans le présent document, les intentions associées aux normes resteront les mêmes.

Pour être conforme à ces normes vous devez démontrer que vous avez instauré des politiques et des procédures documentées en vue de contrôler et de surveiller efficacement vos propres activités pour vous assurer de suivre les politiques de Transports Canada et de respecter ses normes sous le régime du RCCEP. Ces normes aideront les plaisanciers à recevoir des services de formation en sécurité nautique, d'examen et de délivrance de cartes de bonne qualité donnés par des prestataires de cours fiables et dignes de confiance.

Fondement juridique et surveillance de Transports Canada

Transports Canada supervise le Programme national de compétence des conducteurs d'embarcations de plaisance (le Programme) au Canada en vertu du RCCEP. Ce règlement est issu de la *Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada* (partie 10, article 207). En ce qui concerne les conducteurs d'embarcations, ce règlement traite des points suivants :

- les qualifications du conducteur d'embarcation;
- l'exploitation d'une embarcation de plaisance;
- les cours et les examens à l'intention des conducteurs;
- l'agrément des prestataires de cours et de services d'examen;
- la délivrance, l'annulation ou la suspension de documents qui font preuve de la conformité avec l'un ou l'autre de ces règlements.

Dans le cadre de la Stratégie nationale de surveillance de Transports Canada, nous pouvons faire une vérification de vos services ou de la documentation à toute étape du cycle d'agrément. Cela peut comprendre des vérifications complètes ou partielles, annoncées ou non annoncées, de personnes, de documents, de dossiers ou de systèmes en lien avec les services, la documentation et les contrôles que vous êtes réputés offrir ou que vous avez acceptés d'offrir.

Nous effectuons ces vérifications pour nous assurer que vous menez vos activités conformément aux **lois, règlements, normes et politiques de Transports Canada**. Après une vérification, Transports Canada relèvera les aspects qui nécessitent des corrections et demandera par écrit que vous apportiez ces corrections dans un délai déterminé. Transports Canada se réserve le droit de reconsidérer, de retenir, de suspendre ou d'annuler votre agrément pour non-conformité ou pour avoir refusé qu'un représentant de Transports Canada effectue une vérification.

Préparation à des fins d'examen et d'approbation par Transports Canada

Veillez soumettre une proposition avec une page couverture (appendice A) et les documents décrivant de quelle façon vous répondez à chacune des quatre normes. Les listes de vérification pour chacune des normes sont disponibles dans les appendices B, C, D et E.

Nous vous recommandons de préparer les documents en procédant **une norme à la fois** et dans l'ordre établi dans le présent document. Le contenu et la taille de votre proposition dépendront du type et de la portée de vos activités.

Votre proposition doit inclure la documentation relative à chaque norme **et** les appendices A, B, C, D et E, en version électronique et en copie papier.

Remarque : dans la description de chacune des quatre normes, nous utilisons l'italique pour donner des exemples de diverses façons de répondre aux exigences ou pour expliquer la façon d'appliquer une exigence dans des organismes de prestataires de cours de tailles différentes.

Fichiers électroniques

La version électronique de votre proposition doit être en format Word ou PDF. Vous pouvez la soumettre par courriel ou sur une clé USB clairement identifiée. Si vous utilisez une clé USB, identifiez clairement les fichiers pour chaque norme et placez les dans quatre dossiers différents (un dossier par norme).

Copies papier

Vous devez organiser les copies papier de votre proposition par norme, dans un cartable.

Remarques :

1. Nous retournerons toutes les propositions qui ne respectent pas nos spécifications.
2. Vous pouvez adresser vos questions au sujet des exigences relatives à la proposition au : Chef, Programme national de compétence des conducteurs d'embarcations de plaisance, au 613-990-5898.

Langue de la proposition

Vous pouvez rédiger votre proposition dans la langue officielle que vous utilisez dans le cadre de vos activités. Si vous offrez des services en anglais et en français, vous pouvez présenter votre proposition dans la langue de votre choix.

Si vous offrez des services dans les deux langues officielles, nous nous attendons à ce que tout document adressé à vos représentants ou au public soit

traduit par votre organisation et disponible dans les deux langues officielles au point de service.

Modifications apportées à l'assurance et au contrôle de la qualité

Les prestataires de cours doivent aviser par écrit Transports Canada :

- de toute modification **proposée** de leurs politiques et procédures concernant *les exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité, aux fins d'approbation*; et
- de tout changement apporté aux personnes-ressources investies de responsabilités administratives à l'égard de toute *exigence en matière d'assurance et de contrôle de la qualité*, dans les cinq jours ouvrables suivant le changement.

1. NORME RELATIVE À LA FORMATION DES FORMATEURS ET À LA PRESTATION DE COURS

1.1 APERÇU

Le *Syllabus de cours et d'examen de sécurité nautique* (TP 14932) et votre *manuel de cours de sécurité nautique* approuvé contiennent l'information **de base** que les plaisanciers devraient connaître pour conduire une embarcation de plaisance motorisée en eaux canadiennes. Aucun de ces documents n'aborde les normes destinées aux formateurs qui enseignent les cours de sécurité nautique ni l'administration de ces cours. La *norme relative à la formation des formateurs et à la prestation de cours* a été élaborée pour combler ces lacunes. La présente norme s'applique aux prestataires de cours qui donnent des cours de sécurité nautique en classe.

Un cours de sécurité nautique est un cours dans lequel les instructeurs enseignent aux participants les règles, la réglementation et les pratiques de base en matière de sécurité nautique tels que le décrit le *Syllabus de cours et d'examen de sécurité nautique* (TP 14932). Un cours de sécurité nautique doit :

- Être enseigné par un formateur qualifié
- Être enseigné dans un cadre de salle de classe
- Traiter et couvrir le contenu du manuel de cours approuvé du prestataire de cours
- Utiliser le manuel de cours de sécurité nautique approuvé du prestataire de cours comme ouvrage de cours de l'étudiant
- Offrir un minimum de quatre heures de temps d'enseignement

À la fin du cours, les étudiants subissent un examen de connaissances pour évaluer leur niveau de compréhension des notions de base de la sécurité nautique enseignées pendant le cours.

Remarque : les séances d'information ou de révision visant à préparer les candidats en vue des examens de sécurité nautique qui sont centrées particulièrement sur les questions d'examen, ne sont PAS considérées comme étant des cours de sécurité nautique et ne sont PAS approuvées par Transports Canada.

Vous êtes responsable de la conduite de vos formateurs et de la façon dont ils enseignent la matière du cours de sécurité nautique. Ils doivent satisfaire à des normes de formation qui couvrent les qualifications, le matériel du formateur, les responsabilités, la formation et le soutien. Vous devez également satisfaire à des

normes relatives à l'inscription du candidat, au lieu du cours, à la taille des groupes, à la durée du cours et au suivi du cours.

Vous avez aussi la responsabilité de veiller à ce que vos formateurs suivent les politiques et les procédures établies grâce à une surveillance continue (voir *la Norme relative à la surveillance et au contrôle internes*).

1.2 EXIGENCES

1.2.1 FORMATEURS *

**Remarque : pour les prestataires de cours n'ayant qu'un formateur (prestataire de cours-propriétaire), seuls s'appliquent les paragraphes 1.2.1 (a), (d) et (e) de cette section, avec les modifications suivantes :*

- *Vous devez décrire vos qualifications et votre expérience liées à l'enseignement de cours de sécurité nautique, tel qu'il est indiqué aux alinéas 1.2.1 (a)(ii), (iii), (iv) et (v)*
- *Vous devez utiliser un matériel d'enseignement à jour pour le cours de sécurité nautique, tel qu'il est indiqué aux alinéas 1.2.1 (d)(i) et (ii)*
- *Vous devez utiliser des formulaires d'évaluation du cours et de rétroaction, tel qu'il est indiqué aux alinéas 1.2.1 (e)(i), (ii) et (iii)*

Qualifications et conditions préalables concernant le formateur

- a. Vous devez établir des politiques relatives aux qualifications et aux conditions préalables minimales pour les formateurs, y compris :
 - i. l'âge minimal requis
 - ii. toute condition préalable concernant les certificats de compétence et d'aptitude en navigation et l'expérience connexe
 - preuve de compétence, comme une carte de conducteur d'embarcation de plaisance (exigence minimale)
 - autres certificats de navigation
 - expérience pratique en navigation et compétences en sécurité nautique
 - iii. toute expérience préalable d'enseignement, de formation, ou d'animation et/ou tout certificat connexe (p. ex. certification de formateur dans un autre domaine)
 - iv. une connaissance approfondie du Syllabus de cours et d'examen de sécurité nautique (TP 14932) et du manuel de cours de sécurité nautique approuvé des prestataires de cours

- v. toute autre connaissance ou compétence particulière dont le formateur doit faire montre à l'égard du matériel pédagogique, de la planification des leçons, de l'enseignement et de l'animation
 - vi. des références (préciser le type et le nombre requis)
- b. Vous devez adopter des procédures pour valider les qualifications des formateurs et confirmer qu'ils satisfont aux conditions préalables (*p. ex. le formulaire de demande, la copie du certificat du candidat, la vérification des références, etc.*).
- c. Vous devez établir des politiques pour faire en sorte que les formateurs maintiennent un statut « actif » au sein de votre organisation (*c.-à-d. tenir leurs coordonnées à jour, leur offrir un nombre minimal de cours ou d'examens sur une période donnée ou dans un secteur géographique donné, les faire assister à des activités de formation, etc.*).

Matériel du formateur pour donner le cours de sécurité nautique

- d. Vous devez fournir aux formateurs un matériel d'enseignement à jour pour le cours de sécurité nautique, dans un format qui est conforme aux pratiques d'éducation et de formation. À tout le moins, le matériel d'enseignement comprend :
- i. un aperçu détaillé des sujets abordés dans le cours de sécurité nautique, avec une suggestion du temps à consacrer à chaque sujet
 - ii. des exemples de plans de leçons ou des ressources équivalentes pour présenter le cours de sécurité nautique aux participants
 - iii. le manuel de cours approuvé
- e. Vous devez fournir à vos formateurs des formulaires³ d'évaluation du cours/de rétroaction qu'ils remettront aux participants à la fin des cours de sécurité nautique. Le formulaire doit indiquer :
- i. la date et le lieu de cours
 - ii. le nom du formateur
 - iii. un système de cotation de base (*p. ex. toute échelle de Likert*) que les candidats utilisent pour indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard des éléments suivants :
 - connaissances du formateur
 - style d'enseignement du formateur

³ Nous fournissons un modèle de formulaire d'évaluation à l'appendice F. Les évaluations de cours donnent aux prestataires une rétroaction sur la prestation du formateur et le contenu du cours et aident à déterminer les éléments à améliorer. Les prestataires de cours doivent compiler et conserver les résultats des évaluations en fonction de leurs procédures établies.

- contenu du cours
- durée du cours
- espace où les candidats peuvent suggérer des améliorations

Responsabilités du formateur*

**Remarque : la présente section s'applique aux prestataires de cours comptant plus d'un formateur (c.-à-d. tout formateur autre que le propriétaire).*

- f. Vous devez définir par écrit les responsabilités particulières de vos formateurs et la conduite que vous attendez d'eux, ce qui, à tout le moins, doit comprendre des énoncés concernant :
 - i. les activités qu'ils peuvent mener en votre nom (*p. ex. publicité ou promotion, traitement des inscriptions ou des transactions financières; utilisation du manuel de cours approuvé et des plans de leçon durant le cours de sécurité nautique; administration de l'examen conformément au protocole d'examen, mise en œuvre des mesures de contrôle de l'examen, etc.*)
 - ii. la conduite à laquelle vous vous attendez lorsqu'ils exercent leurs responsabilités (*p. ex. le matériel de formation ou les plans de leçons doivent être à portée de main et utilisés durant la prestation du cours; le code vestimentaire/l'identification; la conduite attendue durant l'interaction avec les clients; la conformité avec des procédures et échéanciers particuliers, etc.*)
 - iii. les conséquences d'un manquement à leurs responsabilités (*p. ex. ne plus être autorisé à donner le cours et l'examen; probation; enseignement sous la supervision d'un autre formateur; etc.*)
- g. Vous devez adopter des moyens de bien informer les formateurs de leurs responsabilités et de la conduite à laquelle vous vous attendez durant les activités concernant les cours et les examens menées en votre nom (*p. ex. les formateurs examinent et signent un contrat dans le cadre de leur programme de formation*).
- h. Vous devez adopter des moyens de bien informer les formateurs des conséquences liées au fait de ne pas répondre aux attentes (*p. ex. ne plus être autorisé à donner le cours et l'examen; poursuites; etc.*).
- i. Vous devez valider la compréhension de vos formateurs vis à vis de leurs responsabilités d'une manière qui est compatible avec la taille et la portée de votre organisation (*p. ex. entrevue personnelle, entente après la formation, contrat en ligne ou sur papier, etc.*).

Formation et soutien fournis aux formateurs*

**Remarque : la présente section s'applique aux prestataires de cours comptant plus d'un formateur (c.-à-d. tout formateur autre que le propriétaire).*

- j. Vous devez offrir un programme de formation des formateurs qui est adapté au type et à la portée de votre organisation⁴. Le programme de formation doit inclure, à tout le moins, les renseignements suivants :
 - i. buts ou objectifs et durée de la formation
 - ii. description du type (*p. ex. atelier, rencontre, webinaire, etc.*)
 - iii. aperçu du contenu (**Remarque** : vous devez inclure ici l'orientation concernant le protocole d'examen et les procédures de distribution et de contrôle de l'examen)
 - iv. toute exigence postérieure à la formation (*p. ex. enseigner avec un formateur d'expérience, etc.*)
- k. Vous devez désigner une ou des personnes avec qui vos formateurs pourront communiquer s'ils ont des questions ou des problèmes liés à leurs tâches.
- l. Vous devez adopter des moyens d'aider les formateurs à mettre à jour leurs connaissances et compétences pertinentes (*p. ex. mentorat, bulletins d'information, séances de formation spécialisée, ateliers, webinaires, etc.*).

1.2.2 ADMINISTRATION DES COURS

⁴ *Remarque sur le programme de formation*

Afin de respecter les normes, les prestataires de cours peuvent adapter leur programme de formation selon leur portée géographique, le nombre de clients et les types de services qu'ils fournissent. Par exemple :

- *Un prestataire de cours dont la portée géographique est plus restreinte peut préférer recruter des formateurs qui ont de l'expérience en formation dans d'autres domaines. Une approche possible pourrait constituer à tenir une rencontre individuelle d'un après-midi, afin d'examiner, entre autres, le contenu du cours de sécurité nautique, le matériel d'enseignement, les protocoles d'examen et les mesures de contrôle d'examen, puis à faire une visite sur place et une évaluation.*
- *Les prestataires de cours dont les services ont une portée nationale peuvent considérer qu'un programme de formation nationale normalisé utilisant une approche de formation des formateurs sera plus efficient. La combinaison d'une trousse de formation autodidacte et d'une entrevue de suivi, ou d'une séance de formation peut convenir à d'autres prestataires de cours.*

Quelles que soient les politiques et les procédures qu'ils mettent en place pour satisfaire aux normes, les prestataires de cours doivent veiller à ce que leurs formateurs offrent aux plaisanciers des cours et des examens de bonne qualité en matière de sécurité nautique, conformément aux lois, aux règlements, aux normes et aux politiques de Transports Canada.

Inscription d'un candidat

- a. Vous devez adopter des politiques et des procédures relatives à l'inscription de candidats pour les cours de sécurité nautique, y compris à l'égard des questions suivantes :
 - i. une politique relative à l'âge minimal pour les candidats, s'il y en a une
 - ii. la façon dont les candidats s'inscrivent à un cours de sécurité nautique
 - iii. quels renseignements personnels vous recueillez à l'inscription, comment vous les recueillez et vous les protégez, et comment vous les utiliserez à l'avenir
 - iv. les frais de cours pour les candidats et une description claire de ce que ces frais englobent (*frais de cours, matériel, examen, etc.*)
 - v. une politique de remboursement pour les candidats

Lieu du cours

- b. Vous devez adopter des procédures pour veiller à ce que :
 - i. le lieu de cours dispose de toutes les installations nécessaires pour donner la totalité du cours de façon efficace et efficiente, avec un minimum de dérangement
 - ii. le cours est donné uniquement par des formateurs qui respectent vos exigences en matière d'enseignement

Nombre maximal de places par cours

- c. Vous devez adopter des procédures pour veiller à ce que le nombre de places par classe **n'excède pas** un ratio de 20:1 (c.-à-d. 20 candidats par formateur).

Durée minimale définie pour le cours

- d. Vous devez adopter des procédures pour veiller à ce que la durée d'un cours de sécurité nautique, **EXCLUANT** le temps alloué pour l'examen, soit d'au moins QUATRE heures⁵.

⁵ Les QUATRE heures minimales en salle de classe sont basés sur les quatre heures minimales requises pour le cours en ligne (trois heures pour le contenu du guide d'étude plus une heure pour tout le jeu-questionnaire). Dans les deux cas, les quatre heures ne comprennent pas l'examen de sécurité nautique.

Procédures de suivi du cours*

**Remarque : la présente section s'applique uniquement aux prestataires de cours comptant plus d'un formateur (c.-à-d. tout formateur autre que le propriétaire).*

- e. Vous devez adopter des procédures pour veiller à ce que :
 - i. vos formateurs donnent les examens conformément à votre protocole d'examen
 - ii. après un cours et un examen, les formateurs vous transmettent les renseignements, les résultats d'examen et les formulaires de rétroaction au cours remis par les candidats de façon sécuritaire et dans les délais que vous avez fixés

2. NORME RELATIVE À L'ADMINISTRATION ET À LA SÉCURITÉ DES EXAMENS

2.1 APERÇU

Cette norme s'applique aux prestataires de cours offrant l'**examen écrit** :

- aux participants aux cours à la fin d'un « cours de sécurité nautique » tel que cela est défini dans la *Norme relative à la formation des formateurs et à la prestation de cours*.
- aux clients qui choisissent de se présenter à l'examen. Cela convient à ceux qui se sont préparés à l'examen par eux-mêmes en lisant le manuel du cours de sécurité nautique.

Remarques :

1. Pour les examens en ligne, les prestataires de cours doivent respecter la *Norme relative à l'administration sur Internet de l'examen d'obtention de la carte de conducteur d'embarcation de plaisance (TP 15080)*.
2. Transports Canada n'approuve ni n'appuie les séances « d'information » ou de « révision » en vue de l'examen qui portent particulièrement sur le contenu des questions de l'examen. Ces « séances » réduisent l'importance d'une bonne éducation en sécurité nautique ainsi que la crédibilité de l'examen de sécurité nautique.

Vous êtes entièrement responsables de la conduite de vos représentants en ce qui concerne l'administration et la sécurité des examens.

Vous devez adopter et suivre un protocole d'examen et établir un système de distribution et de contrôle des examens. Si vous désirez offrir des services d'administration des examens dispensés par un tiers, vous devez également adopter des procédures pour autoriser un tiers à offrir ce service en votre nom.

La norme aborde trois grandes exigences décrites brièvement de la manière suivante :

1. Adopter et suivre un protocole d'examen sur les critères du lieu d'examen et les procédures pour administrer l'examen de sécurité nautique

Votre protocole d'examen doit décrire les lieux d'examen appropriés et expliquer en détail les procédures à suivre avant, durant et après l'administration des examens, depuis la validation de l'identité du candidat jusqu'à la délivrance de cartes temporaires aux candidats qui réussissent, en passant par la supervision de l'examen. Votre protocole doit aussi comprendre des procédures d'administration d'examen dans des

circonstances particulières, comme lorsqu'un candidat a des difficultés à lire ou que sa langue n'est ni le français ni l'anglais.

Vous êtes responsable d'administrer tous les examens écrits en vue de l'obtention de la carte de conducteur d'embarcation de plaisance dans un lieu d'examen approprié. La norme idéale de lieu d'examen est une salle de classe ou une salle de formation spécialement conçue pour l'enseignement, la formation ou l'administration d'examens.

Si vous autorisez l'administration d'examens à l'extérieur de la salle de classe habituelle (p. ex. un salon nautique, un magasin de détail, un bureau), vous devez veiller à ce que ces endroits respectent les critères établis en ce qui concerne le lieu d'examen et conviennent à l'application de toutes vos procédures d'administration d'examens.

2. Adopter et suivre des procédures pour contrôler la distribution et la prise en charge des examens

Vous êtes responsable de la sécurité de l'examen en tout temps. Afin d'éviter toute utilisation ou distribution non autorisée des examens ou de toute partie de l'examen, ou sa diffusion dans le domaine public, vous devez adopter et suivre des procédures pour :

- contrôler la distribution et la prise en charge de chaque version des examens et des clés de correction d'examens de sécurité nautique de Transports Canada du système de base de données;
- prendre en charge des examens expirés ou rappelés.

3. Adopter et suivre des procédures pour autoriser des tiers⁶ à administrer l'examen en votre nom

Même si vous pouvez autoriser un tiers à administrer l'examen de sécurité nautique en votre nom, **vous** êtes entièrement responsable de ses actions. C'est pourquoi vous devez établir des mesures de contrôle et d'orientation adaptées à la portée de l'activité d'administration d'examens.

Vous êtes aussi responsable de veiller à ce que toute entité que vous autorisez à administrer des examens comprend clairement ses responsabilités relativement au protocole d'examen et aux procédures liées à la distribution et à la prise en charge d'examens, de même que les sanctions possibles en cas de manquement à ces procédures.

⁶ Parmi les *tiers*, on compte notamment les instructeurs en sécurité nautique, organisation ou organisme qui sert de lieu d'examen de façon permanente et qui est généralement accessible au public (p. ex. un détaillant en marine, Bureau des véhicules automobiles, Ambulance Saint-Jean), particuliers qui offrent des services d'administration d'examens, etc.

Enfin, vous avez la responsabilité de respecter cette norme par la surveillance courante de la qualité de l'application des politiques et des procédures ainsi que des personnes à qui vous donnez le mandat de les respecter.

2.2 EXIGENCES⁷

2.2.1 PROTOCOLE D'EXAMEN

Chaque prestataire de cours doit avoir un protocole d'examen en place qui définit les critères s'appliquant à un lieu d'examen approprié et qui décrit les procédures pour l'administration des examens. Le contenu du protocole d'examen vise cinq grandes catégories :

- Critères s'appliquant aux lieux d'examen appropriés
- Inscription (avant l'examen)
- Surveillance (durant l'examen)
- Suivi (après l'examen)
- Circonstances particulières

Critères s'appliquant aux lieux d'examen appropriés

- a. Vous devez fournir à Transports Canada une description générale des lieux d'examen acceptables où vous pouvez offrir les services d'examen (couvrant tous les contextes où vous prévoyez administrer des examens, comme une salle de classe classique, un salon nautique, etc.).
- b. Vous devez énoncer pour vos lieux d'examen des critères précis (couvrant tous les contextes applicables où vous comptez administrer des examens). Ces critères doivent démontrer que le lieu d'examen :
 - i. est réservé à l'usage unique de la ou des personnes qui donnent l'examen, des candidats et, le cas échéant, des représentants de Transports Canada, pour la durée de l'examen
 - ii. appartient au prestataire de cours ou est loué, occupé ou contrôlé par celui-ci, mais ne peut être contrôlé d'aucune manière par le candidat qui passe l'examen (p. ex. l'administration d'examens ne peut se faire dans une résidence privée)
 - iii. est accessible à tout représentant de Transports Canada
 - iv. présente peu de dérangements et préserve l'intimité des candidats durant l'examen

⁷ Les exigences en matière d'administration et de sécurité des examens réfèrent autant à la sécurité nautique qu'aux réponses d'examens.

- v. dans le cas où le lieu d'examen est situé dans un espace où des activités commerciales ou sportives se déroulent, vous devez délimiter le lieu de l'examen par des murs ou des cloisons de manière à ce que les candidats ne puissent regarder à l'extérieur du lieu d'examen durant l'administration de l'examen, sauf par une fenêtre
- c. Vous devez veillez à ce que chaque lieu d'examen dispose d'un exemplaire du protocole d'examen.

Processus d'inscription (avant l'examen)

- d. Vous devez décrire les procédures que vous avez mises en place pour vérifier les renseignements personnels du candidat et l'informer sur les procédures à suivre durant l'examen. À tout le moins, cela doit inclure des procédures pour :
 - i. vérifier l'identité et la date de naissance du candidat :
 - o préciser les formes acceptables d'identification,
 - o préciser les procédures pour les mineurs qui n'ont pas l'une de ces pièces d'identité acceptables;
 - ii. vérifier que le candidat n'a pas déjà fait l'examen au cours des 24 dernières heures
 - iii. recueillir les renseignements personnels du candidat (vous pouvez le faire une fois l'examen réussi) dont vous avez besoin pour le traitement d'une carte de conducteur d'embarcation de plaisance conformément à l'entente figurant dans votre système de base de données
 - iv. informer le candidat de la limite de temps accordée pour faire l'examen;
 - v. informer le candidat de la note de passage pour l'examen (soit 75 % ou 38 bonnes réponses sur 50);
 - vi. expliquer au candidat comment effectuer l'examen (p. ex. comment remplir la grille de réponses; quoi faire en cas de questions);
 - vii. veiller à ce que les candidats comprennent que vous ne tolérerez pas la tricherie et que celle-ci pourrait entraîner l'annulation de leurs résultats d'examen;
 - viii. exiger des candidats qu'ils éteignent et rangent tout appareil électronique mobile, comme un téléphone cellulaire ou une tablette.

Surveillance de l'examen (durant l'examen)

- e. Vous devez décrire vos procédures relatives à la surveillance de l'examen afin que vous, ou vos agents, puissiez :

- i. utiliser seulement les examens actuels
- ii. veiller à ce que le ratio de candidats par rapport aux surveillants d'examen n'excède pas 20 candidats pour un surveillant
- iii. contrôler les dérangements
- iv. préserver l'intimité des candidats
- v. surveiller activement les candidats afin de prévenir la tricherie
- vi. vous occuper immédiatement des cas de tricherie en expulsant le candidat du lieu d'examen et en annulant les résultats d'examen
 - o les candidats ne peuvent communiquer qu'avec la personne qui donne l'examen
 - o les candidats n'ont accès à aucune documentation autre que l'examen et les instructions connexes
 - o les candidats ne peuvent copier, numériser, emporter ou envoyer à personne l'examen, en totalité ou en partie
- vii. répondre aux candidats individuellement ou en groupe, pour clarifier des questions ou des choix de réponses, sans toutefois fournir de réponses ni d'indices

Suivi après l'examen

- f. Vous devez décrire les procédures à suivre que vous avez mises en place une fois que les candidats ont terminé l'examen. À tout le moins, cela devrait inclure des procédures à suivre par vous ou vos agents pour :
 - i. corriger l'examen et fournir les résultats au candidat, en respectant les critères suivant :
 - o ne pas modifier de réponse ni autoriser le candidat à le faire une fois que l'examen est terminé et qu'il a été soumis aux fins de correction
 - o donner au besoin aux candidats en échec des suggestions sur la façon de se préparer à repasser l'examen et des instructions sur la reprise de l'examen, en leur précisant qu'ils ne sont pas autorisés à faire l'examen plus d'une fois par jour
 - o présenter au besoin au candidat une revue détaillée des résultats d'examen s'il le demande, et lui fournir les coordonnées d'une personne-ressource à des fins de suivi, le cas échéant
 - o recueillir impérativement les renseignements personnels des candidats qui ont réussi (si vous ne l'avez pas déjà fait avant l'examen) en vue de délivrer une carte de conducteur d'embarcation de plaisance
 - ii. fournir, sur les lieux de l'examen, une carte de conducteur d'embarcation de plaisance temporaire en utilisant votre modèle, à chaque candidat qui réussit l'examen (voir l'appendice G)

- iii. assurer une surveillance adéquate des candidats qui n'ont pas terminé l'examen. (*Pour les lieux d'examen où il y a une rotation de candidats, comme dans des salons nautiques, vous DEVEZ veiller à ce que vous ou vos représentants assuriez une surveillance adéquate des candidats qui n'ont pas terminé l'examen tout en corrigeant les examens individuels ou en donnant de la rétroaction*)
- iv. dans les dix jours ouvrables suivant l'administration de l'examen en votre nom, vos représentants doivent :
 - remplir tous les documents administratifs ou accomplir les tâches que vous exigez;
 - noter et rapporter tout problème ou toute irrégularité concernant le processus d'examen;
 - noter et rapporter tout commentaire des candidats sur les questions d'examen;
 - soumettre les documents relatifs à l'examen et les renseignements personnels du candidat selon les méthodes sécuritaires de votre choix

Circonstances particulières

- g. Vous pouvez adapter les procédures établies dans votre protocole d'examen pour accommoder des personnes ayant des difficultés de communication ou d'autres besoins particuliers documentés, d'une façon qui ne compromet pas l'intégrité de l'examen. Voici des exemples de telles dispositions :
 - i. des lignes directrices qui indiquent quand vous ou vos représentants pouvez utiliser ces dispositions (*p. ex. difficultés de lecture, déficience visuelle, déficience auditive, langue maternelle autre que l'anglais ou le français, etc.*)
 - ii. des lignes directrices pour l'administration d'un examen oral (*p. ex. effectué dans un endroit, où les autres candidats ou des membres du grand public ne peuvent ni entendre ni intervenir d'aucune manière durant l'examen; la limite de temps pourrait devoir être prolongée; etc.*)
 - iii. des lignes directrices pour l'utilisation d'interprètes (*p. ex. une personne autre que celle qui administre l'examen; l'impartialité de l'interprète, etc.*)

2.2.2 SYSTÈME DE DISTRIBUTION ET DE CONTRÔLE DES EXAMENS

- a. Vous devez fixer des critères, adopter et suivre des procédures pour contrôler le téléchargement, l'impression, la distribution, l'entreposage, l'accès général et l'utilisation, le retour et la destruction de toutes les versions des examens et des corrections de l'examen de sécurité

nautique de Transports Canada créés dans le système de base de données. Le système doit inclure :

- i. des procédures pour choisir des représentants et les autoriser à télécharger l'examen à partir du système de base de données
- ii. des procédures relatives à un système central de tenue de dossiers qui
 - a. à tout moment, conserve et rend disponible un inventaire de tous les examens que vous avez produits, distribués, utilisés et détruits
 - b. comptabilise toutes les copies des documents relatifs aux examens
- iii. des procédures pour imprimer de multiples copies en blanc des documents relatifs aux examens, y compris des dispositions de sécurité en cas d'utilisation de services d'impression externes

Remarque : pour un prestataire de cours d'envergure nationale, les procédures peuvent inclure la désignation d'un responsable de l'impression, un contrat avec l'imprimeur externe assorti d'une clause de sécurité, la quantité annuelle d'impressions, etc., alors que la procédure d'une entreprise ne comptant qu'une seule personne pourrait simplement consister à faire des photocopies, au besoin, auprès d'un service local de photocopie en libre-service

- iv. des procédures concernant la distribution sécuritaire de documents relatifs aux examens (p. ex. messagerie, courrier recommandé, etc.)

Remarque : après avoir téléchargé les examens du système de bases de données de Transports Canada, vous devez les imprimer ou les photocopier pour les distribuer. Transports Canada vous interdit, ainsi qu'à vos représentants, de copier, transmettre, distribuer, envoyer par courriel, échanger ou afficher, électroniquement ou d'une quelconque autre façon, en totalité ou en partie, l'examen ou les réponses d'examens de sécurité nautique de Transports Canada

- v. des critères concernant l'entreposage sécuritaire des documents imprimés relatifs aux examens à différents types d'endroits, y compris sur vos lieux d'affaires, sur les lieux d'affaire de vos représentants et sur les lieux du cours ou de l'examen (y compris les lieux d'examen temporaires)
- vi. des procédures sur le retour des documents au siège social et, le cas échéant, la destruction :
 - des examens endommagés ou marqués
 - des examens terminés (p. ex. lorsque les réponses sont consignées sur l'examen lui-même)
 - les feuilles de réponses remplies
 - les examens et les réponses d'examens inutilisés et expirés
 - les examens et les réponses d'examens rappelés

Remarque : un examen peut être rappelé en raison d'une erreur technique.

- vii. des procédures concernant les méthodes acceptables de destruction des documents d'examen et de toute documentation connexe (*p. ex. le certificat de destruction de l'entreprise de déchiquetage; les copies papier renvoyées de façon sécuritaire au prestataire de cours; un affidavit attestant que les documents ont été déchiquetés dans une déchiqueteuse à coupe croisée par le représentant; etc.*)
 - viii. des procédures pour vous et vos agents, pour protéger les renseignements personnels des candidats sur les lieux de l'examen et vous les transmettre/livrer de façon sécuritaire en vue du traitement de la demande de carte
- b. Vous devez adopter des procédures pour veiller à ce que vous ainsi que tous vos représentants (comme les employés, partenaires, mandataires, administrateurs d'examens et formateurs) se gardent de copier, transmettre, distribuer, échanger ou afficher électroniquement ou d'une quelqu'autre façon, en totalité ou en partie, l'examen ou les réponses d'examens de sécurité nautique de Transports Canada.

2.2.3 AUTORISER UN TIERS À ADMINISTRER L'EXAMEN*

**Remarque : cette section s'adresse uniquement aux prestataires de cours qui font administrer l'examen par un tiers.*

Vous pouvez autoriser un tiers à administrer les examens de sécurité nautique en votre nom, pourvu qu'il respecte les normes prescrites. (*Un tiers est une personne autre que le prestataire de cours et ses employés réguliers; les tiers sont souvent désignés par le prestataire de cours comme des agents d'examens, des surveillants d'examens, des affiliés ou des partenaires.*)

N'oubliez pas que Transports Canada **vous** tient responsable des actions de tous vos représentants qui participent à l'administration, la distribution et le contrôle des examens.

Pour pouvoir autoriser un tiers à donner l'examen en votre nom, vous devez :

- a. adopter et suivre des politiques et des procédures de surveillance pour les tiers prestataires d'examens adaptés à l'activité d'administration d'examens. À tout le moins, elles doivent traiter des éléments suivants :
 - i. l'âge minimal requis
 - ii. des conditions concernant toutes connaissances, compétences ou expérience préalables
 - iii. les références (*préciser le type et le nombre requis*)
- b. adopter et suivre des procédures pour valider les qualifications et les

- préalables des tiers prestataires d'examens (*p. ex. formulaire de demande, vérifications des références, etc.*).
- c. définir par écrit les responsabilités particulières de vos prestataires d'examens et la conduite que vous attendez d'eux, y compris :
 - i. les activités que vous les autorisez à exercer en votre nom (*p. ex. administrer l'examen conformément à votre protocole d'examen; traiter les transactions financières; mettre en œuvre des mesures de contrôle d'examen particulières; faire la promotion de la tenue des examens; etc.*)
 - ii. la conduite à laquelle vous vous attendez lorsqu'ils exercent leurs responsabilités en votre nom (*p. ex. rendre le protocole d'examen disponible et l'afficher bien en vue sur les lieux d'examen; suivre les politiques de communication particulières spécifiées; le code de conduite relatif à l'interaction avec la clientèle; etc.*)
 - iii. les conséquences en cas d'un manquement (*p. ex. ne plus être autorisé à offrir des services; période de probation; etc.*)
 - d. adopter et suivre des procédures **pour informer pleinement les prestataires d'examens** de leurs responsabilités et de la conduite à laquelle vous vous attendez conformément à votre protocole d'examen et vos procédures de contrôle d'examens, ainsi que des conséquences d'un manquement, d'une manière qui reflète la taille et la portée de votre organisation (*p. ex. orientation axée sur l'Internet, entrevue personnelle, entente après la formation, signature du contrat/de l'entente juridique, etc.*)
 - e. adopter et suivre des procédures **pour valider la compréhension des prestataires d'examens** à l'égard de leurs responsabilités et de la conduite à laquelle vous vous attendez conformément à votre protocole d'examen et à vos procédures de contrôle d'examen, ainsi que des conséquences d'un manquement, d'une manière qui reflète la taille et la portée de votre organisation (*p. ex. orientation axée sur l'Internet, entrevue personnelle, entente après la formation, signature du contrat/de l'entente juridique, etc.*)
 - f. établir les politiques pour que les prestataires d'examens maintiennent leur statut « actif » au sein de votre organisation (*p. ex. tenir à jour les coordonnées de la personne-ressource; offrir un nombre minimal d'examens au cours d'une période donnée ou dans un secteur géographique particulier; participer à des activités de formation; etc.*)
 - g. désigner une ou plusieurs personnes avec qui vos prestataires d'examens peuvent communiquer s'ils ont des questions ou des problèmes liés à leurs fonctions.

3. NORME DE COMMUNICATION

3.1 APERÇU

Le but de cette norme est de veiller à ce que le public reçoive de l'information précise, fiable et en temps opportun des prestataires de cours et de leurs représentants. Cette norme s'applique à TOUS les prestataires de cours.

Vous devez démontrer la capacité :

- à répondre aux demandes de renseignements et à résoudre les plaintes relatives au type et à la portée des services que vous offrez et dans la ou les langues officielles pour lesquelles vos services sont approuvés
- à fournir au public de l'information qui est précise, factuelle et facilement accessible

Transports Canada s'attend à ce que :

- vous et vos représentants respectiez les lignes directrices établies dans le document intitulé *Libellés et symboles approuvés pour les prestataires de cours agréés TP 15234F*. Ce document énonce l'ensemble des formulations et des symboles approuvés pour faire mention de l'agrément et des approbations de Transports Canada
- vous communiquiez en temps opportun à vos représentants les mises à jour et les changements pertinents apportés à la réglementation et aux normes, politiques et procédures

Vous êtes également responsable de surveiller et de contrôler efficacement votre organisation et vos représentants en vue d'assurer leur conformité avec cette norme et avec vos politiques et procédures connexes.

3.2 EXIGENCES

Capacité à répondre aux demandes de renseignements

- a. Vous devez décrire votre capacité à répondre en temps opportun aux demandes de renseignements et aux plaintes relatives au type, au volume et à la portée des services que vous offrez, dans les langues approuvées, en indiquant toutes les ressources spécialisées que vous pouvez utiliser (*p. ex. un service de réponse téléphonique, un centre d'appels externe ou interne, préposés au service à la clientèle sur place, etc.*).

- b. Vous devez décrire vos procédures régissant l'affichage ou la communication de vos heures normales d'ouverture et vos coordonnées.
- c. Vous devez décrire les politiques et les procédures que vous avez établies pour traiter les demandes de renseignements et les plaintes dans les deux jours ouvrables.

Remarque : les accusés de réception automatisés ne répondent pas à cette exigence.

- d. Vous devez décrire les procédures que vous avez établies pour faire en sorte que les personnes qui répondent aux demandes de renseignements ou aux plaintes en votre nom :
 - i. possèdent une connaissance approfondie de vos services, y compris les politiques et les procédures
 - ii. puissent répondre à des questions de base au sujet du contenu du Manuel du cours de sécurité nautique
 - iii. puissent répondre à des questions de base au sujet du processus d'examen
 - iv. connaissent les politiques et procédures relatives à la délivrance de cartes de remplacement (y compris la délivrance de cartes aux clients d'autres prestataires de cours et la validation des lettres de vérifications émises par Transports Canada)
- e. Vous devez décrire les politiques et les procédures que vous avez établies pour identifier et résoudre les problèmes et les plaintes relatives aux services approuvés (*p. ex. des problèmes cernés grâce à la surveillance interne; des plaintes reçues du public en ce qui concerne le service; des plaintes reçues de Transports Canada*).
- f. Si vous êtes un prestataire de cours en ligne, vous devez décrire les procédures que vous avez établies pour faire en sorte que vos clients aient accès à de l'aide sur le contenu du guide d'études et à du soutien technique durant vos heures de service annoncées.

Information précise et factuelle

- g. Vous devez décrire les politiques et les procédures que vous avez établies pour veiller à ce que toutes les communications (*p. ex. toute publicité ou promotion; contenu du site Internet; documents imprimés; entrevues avec les médias; correspondance; etc.*) qui font la promotion des services que vous offrez ou les expliquent :
 - i. contiennent de l'information précise et factuelle concernant le cours, l'examen et les services de délivrance et de remplacement de cartes

- ii. correspondent au contenu et à l'intention du programme (*p. ex. les images utilisées dans le matériel promotionnel reflètent les pratiques sécuritaires recommandées, comme le port de VFI à bord de l'embarcation; des campagnes publicitaires du prestataire de cours qui intègrent les messages de sécurité nautique fournis par Transports Canada; etc.*)
 - iii. ajoutent de la valeur et de la crédibilité au Programme plutôt que de le déprécier (*p. ex. l'utilisation de formulations comme « passer les examens en ligne haut la main », « c'est rapide et facile », « réussite garantie » et « taux de réussite de 98 % » dans les publicités du cours en ligne déprécie le Programme*)
 - iv. reflètent la réglementation, les normes et les politiques actuelles de Transports Canada de même que vos propres politiques et procédures
 - v. sont conformes au document intitulé *Libellés et symboles approuvés pour les prestataires de cours agréés TP 15234F* au moment de décrire votre relation avec Transports Canada dans le cadre des activités de communication et de promotion
 - vi. sont disponibles dans les langues officielles dans les services approuvés
- h. Vous devez décrire vos procédures en vue de communiquer aux consommateurs les prix de services particuliers et les politiques connexes en matière de remboursement, et ce, dans un langage clair et facile à comprendre.

Communication avec les représentants*

**Remarque : cette section s'applique aux prestataires de cours qui font appel à des représentants pour la prestation de différents services au public*

- i. Vous devez décrire les procédures que vous avez établies pour aviser vos représentants des modifications pertinentes ou des mises à jour des politiques, des procédures, du contenu du programme, de la réglementation ou des activités de communication connexes de Transports Canada ou de votre organisation. (*Selon la taille et la portée de vos services, il peut s'agir tout simplement d'un appel téléphonique ou d'un courriel que vous faites suivre, d'un courriel de mise à jour ou d'un bulletin d'information mensuel ou trimestriel, ou encore des procédures plus interactives, comme des webinaires, des téléconférences, des séances de formation, des conférences ou une combinaison de ces stratégies.*)

4. NORME RELATIVE À LA SURVEILLANCE ET AU CONTRÔLE INTERNES

4.1 APERÇU

Les prestataires de cours ont la responsabilité d'assurer le respect des normes, en adoptant une routine interne régulière de surveillance⁸ et de contrôle de leurs politiques et procédures *ainsi que* des personnes qui les mettent en pratique. Les deux fonctions supposent qu'à titre de prestataire de cours, vous soyez bien informé de *ce qui se passe au sein* de votre organisation et sachiez *qui fait quoi* et *à quel point* le travail est bien fait. Les procédures de surveillance et de contrôle permettent d'assurer la conformité avec les lois, les règlements, les normes et les politiques de Transports Canada, ce qui signifie que le public continue d'avoir accès à une formation en matière de sécurité nautique de bonne qualité et à des services fiables de la part des prestataires de cours.

Les procédures et les vérifications de surveillance et de contrôle permettent également de préserver la qualité des examens de sécurité nautique et l'intégrité du processus d'administration d'examens. L'intégrité et la sécurité des examens sont une grande préoccupation du point de vue de la sécurité, puisque la note de passage signifie qu'une personne reçoit une carte de conducteur d'embarcation de plaisance attestant qu'elle possède une connaissance de base de la sécurité nautique et qu'elle comprend les règles qui régissent la navigation de plaisance sur nos voies navigables.

Le but de la surveillance et du contrôle internes est de fournir une rétroaction immédiate qui peut vous aider à déceler les modifications, les rajustements, les mesures préventives et les corrections que vous pourriez devoir effectuer ou prendre à l'égard de vos politiques, procédures, documents, responsabilités et activités promotionnelles, ou dans les sphères de responsabilité parmi votre personnel ou vos agents. Cela vous aide à continuer d'offrir au public des services de qualité en matière de sécurité nautique.

Vous devriez adapter vos activités de surveillance et de contrôle internes à la taille et à la portée des activités de votre organisation. Les méthodes que vous utilisez pour assurer la surveillance et le contrôle internes devraient comporter au minimum une certaine combinaison des éléments suivants :

- l'observation directe

⁸ Dans le présent document, on entend par « surveillance » toute action axée sur le rendement de personnes ou de groupes par rapport à des objectifs ou des critères (p. ex. évaluation sur place; sondage téléphonique destiné aux clients qui suivent le cours; formulaire d'évaluation du cours rempli par les clients), alors que le terme « vérifications de contrôle » désigne des activités qui fournissent de l'information précise concernant l'application d'un processus ou d'une procédure et la documentation plutôt que le rendement d'une personne.

- l'autoévaluation et la reddition de comptes (*p. ex. l'agent d'examen rend des comptes sur ses activités annuelles*)
- l'examen de documents et de dossiers
- la rétroaction de la clientèle (*p. ex. des sondages/entrevues en ligne, sur papier et par téléphone*)

Les personnes qui procèdent aux vérifications de surveillance et aux contrôles différeront également selon la taille et la portée de votre organisation. Cela peut comprendre le propriétaire prestataire de cours, les chefs de l'administration des examens, les formateurs et les gestionnaires de la qualité désignés, jusqu'à des ressources externes⁹, comme des pairs évaluateurs d'autres prestataires de cours ou professions, des clients mystères et des vérificateurs officiels, ou une combinaison de ces personnes.

En ce qui concerne la fréquence, efforcez-vous de surveiller une proportion de 20 à 30 % des personnes responsables de chaque secteur de service (*p. ex. le service à la clientèle, l'instruction sur le cours de sécurité nautique, l'administration des examens*) chaque année du cycle d'agrément. En tenant compte du fait qu'il y a un certain roulement des représentants durant le cycle d'agrément, cette fourchette offre une souplesse tout au long du cycle afin que vous contrôliez la plupart, si ce n'est pas l'ensemble, des représentants au moins une fois, à moins d'indication contraire (*p. ex. en raison d'une plainte ou du besoin de vérifier si le rendement s'est amélioré*).

N'oubliez pas, en tant que prestataire de cours, **vous** êtes responsable de veiller à ce que les activités de surveillance et de contrôle internes, une fois terminées, procurent la rigueur, la discipline et la couverture nécessaires pour donner une assurance raisonnable que votre organisation et ses représentants exercent leurs activités conformément aux lois, règlements, normes et politiques de Transports Canada.

Dans le *rapport annuel du prestataire de cours à Transports Canada*, vous devez rendre compte de certains aspects de vos activités de surveillance et de contrôle (voir l'appendice H). De plus, Transports Canada a le droit d'accéder à des documents et des dossiers de surveillance et de contrôle internes à des fins d'examen à tout moment durant le cycle d'agrément quinquennal.

⁹ Les prestataires de cours qui offrent un service de réponse téléphonique ou un centre d'appels pour contribuer aux activités de communication devraient se renseigner sur la disponibilité/faisabilité de la surveillance en direct ou du recours à des services d'enregistrement automatisés des appels.

4.2 EXIGENCES*

**Remarque : pour les prestataires de cours n'ayant qu'un formateur (prestataire de cours-propriétaire), seuls s'appliquent les paragraphes 4.2. (h) et (j).*

Capacité à adopter des procédures de surveillance et de contrôle internes

- a. Vous devez décrire la capacité de votre organisation à appliquer des procédures et des vérifications de la surveillance et du contrôle de qualité internes relativement au type, au volume et à la portée des services que vous et vos représentants offrez.

Formateurs du cours de sécurité nautique

- b. Vous devez démontrer que les procédures de surveillance et les vérifications de contrôle que vous avez mises en place fournissent une assurance raisonnable que vos formateurs en sécurité nautique donnent au public une bonne formation en matière de sécurité nautique et qu'ils se conforment à vos politiques et procédures établies. Il faut à tout le moins :
 - i. décrire vos méthodes (*p. ex. visite/vérification sur place; entrevue téléphonique, sondage sur la satisfaction de la clientèle [en ligne, par téléphone, par la poste]*)
 - ii. décrire les outils que vous utilisez et joindre des exemples (*p. ex. sondage, grille d'observation du formateur, liste de vérification des visites annuelles du prestataire d'examens, guide d'entrevue, tableau de suivi de la distribution des examens*)
 - iii. préciser qui (titre ou secteur de responsabilité) se chargera de ces procédures et vérifications
 - iv. décrire la fréquence à laquelle vous appliquerez chacune de ces procédures et vérifications au cours du cycle d'agrément

Administration des examens

- c. Vous devez démontrer que les procédures de surveillance et les vérifications de contrôle que vous avez établies fournissent une assurance raisonnable que les administrateurs d'examens donnent les examens conformément à votre protocole d'examen dans des lieux qui satisfont aux critères établis. Il faut à tout le moins :
 - i. décrire vos méthodes (*p. ex. visite/vérification sur place; vérification postérieure à l'examen par téléphone, vérification/sondage postérieur*)

à l'examen destiné et au client [en ligne, par téléphone, par la poste] etc.)

- ii. décrire les outils que vous utilisez et joindre des exemples (*p. ex. sondage, grille d'observation du formateur, formulaire de vérification du protocole d'examen, liste de vérification des visites annuelles du prestataire d'examens, guide d'entrevue, etc.*)
- iii. préciser qui (titre ou secteur de responsabilité) se chargera de ces procédures et des vérifications
- iv. décrire la fréquence à laquelle vous appliquerez chacune de ces procédures et vérifications au cours du cycle d'agrément

Distribution et sécurité des examens

- d. Vous devez démontrer que les procédures de surveillance et les vérifications de contrôle que vous avez établies fournissent une assurance raisonnable que votre système de distribution et de contrôle pour prévenir l'utilisation ou la distribution non autorisée des examens de sécurité nautique, y compris la distribution électronique, fonctionne comme prévu. Il faut à tout le moins :
 - i. décrire vos méthodes (*p. ex. vérification du site Internet, visite/vérification sur place; entrevue téléphonique, sondage sur la satisfaction de la clientèle [en ligne, par téléphone, par la poste], etc.*)
 - veuillez noter que la vérification des sites Web de tous les représentants qui reçoivent des examens (le cas échéant) doit être au moins l'une de vos méthodes pour assurer la conformité avec vos procédures de sécurité et de contrôle des examens
 - ii. décrire les outils que vous utilisez et joindre des exemples (*p. ex. sondage, grille d'observation du formateur, formulaire de vérification du protocole d'examen, liste de vérification des visites annuelles du prestataire d'examens, guide d'entrevue, tableau de suivi de la distribution des examens, etc.*)
 - iii. indiquer qui (titre ou secteur de responsabilité) se chargera de ces procédures et vérifications
 - iv. décrire la fréquence à laquelle vous appliquerez chacune de ces procédures et vérifications au cours du cycle d'agrément

Service à la clientèle (excluant le guide d'études en ligne et le soutien relatif aux examens)

- e. Vous devez démontrer que les procédures de surveillance et les vérifications de contrôle que vous avez établies fournissent une assurance raisonnable que les personnes qui répondent aux demandes de

renseignements ou plaintes du public suivent les politiques et les procédures établies. Il faut à tout le moins :

- i. décrire vos méthodes (*p. ex. sondage sur la satisfaction de la clientèle [en ligne, par téléphone, par la poste], surveillance des appels en direct, examen des documents relatifs aux plaintes, etc.*)
- ii. décrire les outils que vous utilisez et joindre des exemples (*p. ex. listes de vérification de l'examen de documents, liste de contrôle de vérification de la surveillance des appels, etc.*)
- iii. indiquer qui (titre ou secteur de responsabilité) se chargera de ces procédures et vérifications
- iv. décrire la fréquence à laquelle vous appliquerez chacune des procédures et vérifications au cours du cycle d'agrément

Guide d'études en ligne et soutien relatif aux examens

- f. Vous devez démontrer que les procédures de surveillance et les vérifications de contrôle que vous avez établies fournissent une assurance raisonnable que les personnes qui offrent du soutien à l'égard du guide d'études en ligne et des demandes de renseignements relatifs à l'examen ou à des problèmes techniques suivent les politiques et les procédures établies. Il faut à tout le moins :
 - i. décrire vos méthodes (*p. ex. sondage sur la satisfaction de la clientèle [en ligne, par téléphone, par la poste], surveillance des appels en direct, examen des documents relatifs aux plaintes, etc.*)
 - ii. décrire les outils que vous utilisez et joindre des exemples (*p. ex. liste de vérification des examens de documents, liste de contrôle de vérification de la surveillance des appels, etc.*)
 - iii. indiquer qui (titre ou secteur de responsabilité) se chargera de ces procédures et vérifications
 - iv. décrire la fréquence à laquelle vous appliquerez chacune de ces procédures et vérifications au cours du cycle d'agrément

Communications visuelles, audio et écrites et publicités

- g. Vous devez démontrer que les procédures de surveillance et les vérifications de contrôle que vous avez établies fournissent une assurance raisonnable que les communications visuelles, audio et écrites faisant la promotion des services du prestataire de cours ou fournissant de l'information à ce sujet sont conformes aux politiques et procédures établies. Il faut à tout le moins :
 - i. décrire vos méthodes (*p. ex. vérification du site Internet; examen des documents, visite/vérification sur place, etc.*)

- ii. décrire les outils que vous utilisez et joindre des exemples (*p. ex. liste de vérification des examens du site Internet, guide d'entrevue du prestataire d'examens, liste de vérification des examens de documents, etc.*)
- iii. indiquer qui (titre ou secteur de responsabilité) se chargera de ces procédures et vérifications
- iv. décrire la fréquence à laquelle vous appliquerez chacune de ces procédures et vérifications au cours du cycle d'agrément

Examen de documents et tenue de dossiers

- h. Vous devez démontrer que vous avez mis en place des procédures pour vous assurer de revoir annuellement les politiques, les procédures et les documents importants afin qu'ils continuent de répondre aux besoins à l'égard desquels ils sont prévus et qu'ils restent à jour.
- i. Vous devez démontrer que vous avez mis en place des procédures pour vous assurer que votre liste de coordonnées de tous les représentants (formateurs, administrateurs d'examens, tiers prestataires d'examens, etc.) y compris leur adresse de courriel ou leur adresse postale et l'adresse du site Internet, le cas échéant, sont à jour.
- j. Vous devez tenir à jour les dossiers de surveillance (*p. ex. les formulaires d'évaluation du cours de sécurité nautique, les examens du rendement, les rapports de vérification, les dossiers de formation*) pendant au moins cinq ans après la dernière utilisation à des fins administratives.

APPENDICES

APPENDICE A

Page couverture et déclaration de la proposition relative aux exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité aux fins d'examen

Nom du prestataire de cours : _____

Nom officiel de l'entreprise ou de l'organisme tel qu'il figure dans le registre de votre province : _____

Personne-ressource du prestataire de cours : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Courriel : _____

Adresse du site internet : _____

Langue de la proposition : _____

Déclaration

1. Je, soussigné, <Nom du représentant autorisé du prestataire de cours>, désigné plus haut en tant que représentant autorisé du prestataire de cours,

déclare par la présente que la proposition relative aux *exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité*, élaborée par <Nom de l'organisation du prestataire de cours> et soumise à des fins d'examen à Transports Canada, est fondée et alignée sur le contenu du document à l'intention des prestataires de cours énonçant les *Exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité (TP 15215)*.

2. Je déclare en outre que les listes de vérification (les appendices B, C, D E et F) – résumant le contenu de la proposition relatives aux *exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité* de <Nom de l'organisation du prestataire de cours> et sont, autant que je sache, complètes et précises.
3. En demandant à Transports Canada d'examiner et d'approuver cette proposition relative aux *exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité*, je m'engage à donner suite à toutes les recommandations de correction, d'ajout, de modification ou de suppression que présente et juge nécessaires Transports Canada.
4. Je reconnais que les procédures, contrôles et documents décrits ou mentionnés dans la proposition relative aux *exigences en matière d'assurance et au contrôle de la qualité* de <Nom de l'organisation du prestataire de cours> peuvent faire l'objet d'un examen et ou d'une vérification par Transports Canada à tout moment, tout au long du cycle d'agrément. Par conséquent, je m'engage à donner suite à toute recommandation de correction, d'ajout, de modification ou de suppression que Transports Canada juge nécessaire et qu'il présente afin de maintenir notre agrément.
5. Je, soussigné, comprends et reconnais que la proposition relative aux *exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité* ci-jointe et le contenu du document à l'intention des prestataires de cours énonçant les *Exigences en matière d'assurance et de contrôle de la qualité (TP 15215)* sont des critères d'agrément de Transports Canada qu'il faut remplir pour offrir le Programme national de compétence des conducteurs d'embarcations de plaisance.
6. La présente déclaration représente l'intégralité de la convention entre <Nom de l'organisation du prestataire de cours> et Transports Canada à l'égard de la conception et de l'élaboration d'*exigences en matière d'assurance et du contrôle de la qualité* et l'emporte sur toutes les communications, négociations ou déclarations antérieures à l'égard de cette convention, qu'elles soient écrites ou orales.

_____ <Représentant du prestataire de cours> <Titre>	_____ Date
--	----------------------

Une fois la feuille remplie, veuillez l'acheminer à l'adresse suivante :

Chef, Programme national de compétence des conducteurs
d'embarcations de plaisance
Sécurité et sûreté maritimes, Transports Canada
330, rue Sparks
Tour C, Place de Ville, 8^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0N8

APPENDICE B

Liste de vérification de la proposition : Norme relative à la formation du formateur et à la prestation de cours

LISTE DE VÉRIFICATION	OUI	S/O	Page
ADMINISTRATION			
Page Couverture – <ul style="list-style-type: none"> • Titre du document • Nom du prestataire de cours 			
Introduction <ul style="list-style-type: none"> • Décrire brièvement la taille et la portée de votre organisation relativement à cette norme 			
Copie papier de la proposition			
Version électronique de la proposition			
1.2.1 FORMATEURS	<i>REMARQUE : Pour les prestataires de cours n'ayant qu'un formateur (prestataire de cours-proprétaire), seuls s'appliquent les points a, d et e –voir les normes pour les modifications</i>		
Qualifications des formateurs et conditions préalables			
a. Décrire les politiques relatives aux qualifications et aux conditions préalables minimales pour les formateurs			
b. Décrire les procédures à suivre pour valider les qualifications et les conditions préalables des formateurs			
c. Fournir les politiques permettant aux instructeurs de maintenir leur statut « actif » au sein de l'organisation du prestataire de cours			
Matériel du formateur pour donner le cours de sécurité nautique			
d. Joindre le matériel élaboré à l'intention des formateurs (plan de cours, exemple de plan de leçon)			
e. Joindre le formulaire d'évaluation du cours			

LISTE DE VÉRIFICATION (suite)	OUI	S/O	Page
Responsabilités du formateur			
f. Définir les responsabilités particulières des formateurs et la conduite que vous attendez d'eux			
g. Décrire les procédures visant à informer pleinement les formateurs de leurs responsabilités et de la conduite que vous attendez d'eux			
h. Décrire les procédures visant à informer pleinement les formateurs des conséquences d'un manquement à l'égard des responsabilités ou de la conduite attendue			
i. Décrire de quelle façon vous validez la compréhension des formateurs à l'égard de leurs responsabilités			
Formation et appui donnés aux formateurs			
j. Décrire le programme de formation en place pour les formateurs			
k. Fournir une liste des personnes-ressources désignées mises à la disposition des formateurs			
l. Décrire les procédures visant à soutenir les efforts des formateurs pour mettre à jour leurs connaissances et compétences pertinentes			
1.2.2 PRESTATION DES COURS <i>REMARQUE : pour les prestataires de cours n'ayant qu'un formateur (prestataire de cours-propriétaire), seuls s'appliquent les points a, b, c et d</i>			
Inscription du candidat			
a. Décrire les politiques et les procédures relatives à l'inscription des candidats aux cours de sécurité nautique			
Lieu du cours			
b. Décrire les procédures en place pour veiller à ce que : <ul style="list-style-type: none"> i. le lieu du cours soit doté de toutes les installations nécessaires pour offrir le cours de façon efficace et efficiente et avec un minimum de dérangement ii. le cours soit enseigné uniquement par des formateurs qui répondent à vos exigences relatives aux formateurs 			

LISTE DE VÉRIFICATION (suite)	OUI	S/O	Page
Nombre maximal de candidats par cours			
c. Décrire les procédures en place pour veiller à ce que le nombre maximal de candidats par cours n'excède pas un ratio de 20:1			
Durée minimale établie pour le cours			
d. Décrire les procédures en place pour veiller à ce que la durée minimale du cours de sécurité nautique, EXCLUANT le temps alloué pour l'examen, soit d'au moins QUATRE heures			
Procédures de suivi des cours			
e. Décrire les procédures en place pour veiller à ce que : i. Les examens donnés par les formateurs soient conformes au protocole d'examen ii. Après un cours, les formateurs envoient au prestataire de cours les renseignements, les résultats d'examen et les formulaires d'évaluation relatifs au cours des candidats de façon sécuritaire et dans les délais spécifiés par le prestataire de cours.			

APPENDICE C

Liste de vérification de la proposition : Norme relative à l'administration et à la sécurité des examens

LISTE DE VÉRIFICATION	OUI	S/O	Page
ADMINISTRATION			
Page Couverture – <ul style="list-style-type: none"> • Titre du document • Nom du prestataire de cours 			
Introduction <ul style="list-style-type: none"> • Décrire brièvement la taille et la portée de votre organisation relativement à cette norme 			
Copie papier de la proposition			
Version électronique de la proposition			
2.2.1 PROTOCOLE D'EXAMEN			
Critères concernant les lieux d'examen appropriés			
a. Fournir une description générale de vos lieux d'examen			
b. Décrire les critères particuliers touchant les lieux d'examen, en abordant tous les contextes applicables et en traitant, à tout le moins, des cinq critères définis dans la norme			
c. Décrire les procédures visant à assurer qu'un exemplaire du protocole d'examen est disponible à chaque lieu d'examen			
Processus d'inscription (avant l'examen)			
d. Décrire vos procédures pour vérifier les renseignements personnels du candidat et la communication aux candidats des procédures à suivre durant l'examen et traiter, à tout le moins, des huit critères définis dans la norme			

LISTE DE VÉRIFICATION (suite)	OUI	S/O	Page
Surveillance de l'examen (pendant l'examen)			
e. Décrire vos procédures pour surveiller les examens, en abordant à tout le moins les sept critères définis dans la norme			
Suivi (après l'examen)			
f. Décrire les procédures que vous suivez une fois que les candidats ont terminé l'examen et aborder, à tout le moins, les quatre critères définis dans la norme			
Circonstances particulières			
g. Décrire, le cas échéant, les dispositions que vous avez prises pour adapter le protocole d'examen dans des circonstances particulières afin d'accommoder des personnes ayant des difficultés de communication ou d'autres besoins spéciaux, en veillant à aborder les trois critères définis			
2.2.2 SYSTÈME DE DISTRIBUTION ET DE CONTRÔLE DES EXAMENS			
a. Décrire les critères et les procédures en place pour contrôler le téléchargement, l'impression, la distribution, l'entreposage, l'accès général et l'utilisation, le retour et la destruction des examens et des réponses d'examens de sécurité nautique, en abordant, à tout le moins, les huit critères définis dans la norme			
b. Décrire les procédures en place pour éviter que vous-même et vos représentants copient, transmettent, distribuent, échangent ou affichent électroniquement l'examen ou les réponses d'examen de sécurité nautique, en totalité ou en partie, de quelque façon que ce soit			

LISTE DE VÉRIFICATION (suite)	OUI	S/O	Page
<p>2.2.3 AUTORISER UN TIERS À DONNER L'EXAMEN</p> <p style="text-align: right;"><i>Remarque : cette section s'adresse uniquement aux prestataires de cours qui font administrer l'examen par un tiers</i></p>			
<p>a. Décrire les politiques et les procédures de suivi relatives aux tiers prestataires d'examens, lesquelles doivent être conformes aux trois critères définis</p>			
<p>b. Décrire les procédures en place pour valider les qualifications des tiers prestataires d'examens et confirmer qu'ils satisfont aux conditions préalables</p>			
<p>c. Décrire les responsabilités particulières de vos prestataires d'examens et la conduite que vous attendez d'eux, en abordant les critères particuliers définis</p>			
<p>d. Décrire les procédures visant à informer pleinement les prestataires d'examens de leurs responsabilités et de la conduite que vous attendez d'eux conformément au protocole d'examen et aux procédures de contrôle d'examens, de même que des conséquences d'un manquement</p>			
<p>e. Décrire les procédures que vous utilisez pour valider la compréhension des prestataires d'examens à l'égard de leurs responsabilités et de la conduite que vous attendez d'eux à l'égard du protocole d'examen et des procédures de contrôle d'examens et des conséquences d'un manquement aux exigences connexes</p>			
<p>f. Indiquer les politiques visant à permettre aux prestataires d'examens de maintenir leur statut « actif » au sein de votre organisation de prestataire d'examens</p>			
<p>g. Fournir le nom des personnes désignées avec lesquelles vos prestataires d'examens peuvent communiquer s'ils ont des questions ou des problèmes liés à leurs tâches</p>			

APPENDICE D

Liste de vérification de la proposition : Norme de communication

LISTE DE VÉRIFICATION	OUI	S/O	Page
ADMINISTRATION			
Page Couverture – <ul style="list-style-type: none"> • Titre du document • Nom du prestataire de cours 			
Introduction <ul style="list-style-type: none"> • Décrire brièvement la taille et la portée de votre organisation relativement à cette norme 			
Copie papier de la proposition			
Version électronique de la proposition			
3.2 EXIGENCES			
Capacité à répondre aux demandes de renseignements			
a. Décrire votre capacité à répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes par rapport au type et à la portée des services que vous offrez, en temps opportun et dans les langues approuvées, en précisant toutes les ressources spécialisées que vous pouvez utiliser			
b. Décrire les procédures pour afficher ou communiquer vos heures normales d'ouverture et vos coordonnées			
c. Décrire les politiques et les procédures que vous avez établies pour traiter les demandes de renseignements et les plaintes dans les deux jours ouvrables			
d. Décrire les procédures en place pour s'assurer que les personnes qui répondent aux demandes de renseignements ou aux plaintes sont bien informées et qu'elles sont compétentes, selon les critères définis			

LISTE DE VÉRIFICATION (suite)	OUI	S/O	Page
3.2 EXIGENCES (suite)			
e. Décrire les politiques et les procédures établies pour relever et résoudre les problèmes et les plaintes relatives aux services approuvés			
f. (Prestataires en ligne uniquement) Décrire les procédures établies pour faire en sorte que les clients aient accès à l'aide relative au contenu du guide d'études et au soutien technique durant vos heures de service annoncées			
Information précise et factuelle			
g. Décrire les politiques et les procédures en place pour s'assurer que toutes les communications faisant la promotion de vos services ou fournissant de l'information à ce sujet : <ul style="list-style-type: none"> i. sont précises et factuelles ii. sont conformes au contenu et à l'intention du Programme iii. ajoutent de la valeur et de la crédibilité au Programme iv. reflètent la réglementation, les politiques et les normes actuelles de Transports Canada v. sont conformes au document intitulé <i>Libellés et symboles approuvés pour les prestataires de cours agréés TP 15234F</i> 			
h. Décrire les procédures en place pour communiquer les prix et les politiques de remboursement			
Communication avec les représentants <i>Remarque: cette section s'applique aux prestataires de cours qui font appel à des représentants pour la prestation de différents services au public</i>			
i. Décrire les procédures établies pour aviser les représentants des modifications ou des mises à jour apportées aux politiques, aux procédures, au contenu du programme, à la réglementation ou aux activités de communication pertinentes			

APPENDICE E

Liste de vérification de la proposition : Norme de surveillance et de contrôle internes

LISTE DE VÉRIFICATION	OUI	S/O	Page
ADMINISTRATION			
Page Couverture – <ul style="list-style-type: none"> • Titre du document • Nom du prestataire de cours 			
Introduction <ul style="list-style-type: none"> • Décrire brièvement la taille et la portée de votre organisation relativement à cette norme 			
Copie papier de la proposition			
Version électronique de la proposition			
4.2 EXIGENCES <i>Remarque : pour les prestataires de cours n'ayant qu'un formateur (prestataire de cours-propriétaire), seuls s'appliquent les paragraphes 4.2. (h) et (j).</i>			
Capacité à adopter des procédures de surveillance et de contrôle internes			
a. Décrire la capacité de votre organisation à effectuer la surveillance et le contrôle de qualité internes par rapport au type, au volume et à la portée des services que vous offrez			
Formateurs du cours de sécurité nautique			
b. Démontrer que des procédures de surveillance et des vérifications de contrôle sont en place et qu'elles procurent une assurance raisonnable que vos formateurs en sécurité nautique offrent une formation en sécurité nautique de bonne qualité au public et qu'ils se conforment aux politiques et procédures établies			

LISTE DE VÉRIFICATION (suite)	OUI	S/O	Page
4.2 EXIGENCES (suite)			
Administration des examens			
c. Démontrer que des procédures de surveillance et des vérifications de contrôle sont en place et qu'elles procurent une assurance raisonnable que vos administrateurs d'examens donnent l'examen conformément au protocole d'examen dans des lieux d'examens qui répondent aux critères établis			
Distribution et sécurité des examens			
d. Démontrer que des procédures de surveillance et des vérifications de contrôle sont en place et qu'elles procurent une assurance raisonnable que votre système visant à prévenir l'utilisation ou la distribution non autorisée des examens de sécurité nautique, y compris la distribution électronique, est fonctionnel.			
Service à la clientèle (excluant le guide d'études en ligne/le soutien relatif aux examens)			
e. Démontrer que des procédures de surveillance et des vérifications de contrôle sont en place et qu'elles procurent une assurance raisonnable que les personnes répondant aux demandes de renseignements ou aux plaintes du public suivent les politiques et les procédures établies			
Guide d'études en ligne/soutien relatif aux examens			
f. Démontrer que des procédures de surveillance et des vérifications de contrôle sont en place et qu'elles procurent une assurance raisonnable que les personnes offrant un soutien à l'égard du guide d'études en ligne et des demandes de renseignements et des problèmes techniques relatifs aux examens suivent les politiques établies			
Communications visuelles, audio et écrites et publicité			
g. Décrire les procédures de surveillance et les vérifications de contrôle qui procurent une assurance raisonnable que toutes les communications promotionnelles sont conformes aux politiques et procédures établies			

LISTE DE VÉRIFICATION (suite)	OUI	S/O	Page
4.2 EXIGENCES (suite)			
Examen de documents et tenue de dossiers			
h. Décrire les procédures visant à vous assurer d'examiner les politiques, procédures et documents importants annuellement			
i. Décrire les procédures visant à vous assurer de tenir à jour une liste des coordonnées de tous vos représentants			
j. Décrire les processus visant à vous assurer de conserver tous les dossiers de surveillance et de contrôle pendant au moins cinq ans après la dernière utilisation administrative			

APPENDICE F

Exemple de formulaire d'évaluation du cours de sécurité nautique

Quelle est votre réaction globale à l'égard de ce cours? Excellent Très bien Bien Passable Médiocre

Énumérer les principales forces et les principaux points à améliorer à l'égard du cours.

Forces	Points à améliorer

1. La durée du cours était appropriée. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre
2. Les sujets étaient traités clairement. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre
3. Il y avait suffisamment de temps pour les discussions. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre
4. Les exercices étaient pertinents. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre
5. Les méthodes utilisées pour présenter le contenu du cours étaient efficaces. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre

6. Le guide du participant est utile. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre

7. Le formateur connaissait bien la matière. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre

8. Le formateur a présenté le matériel d'une manière intéressante et professionnelle. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre

9. Le cours était efficace. Excellent Très bien Bien Passable Médiocre

10. Si vous avez coché la case « Passable » ou « Médiocre » à l'une des questions, veuillez expliquer pourquoi.

.....
Nom _____ (facultatif)

Nom de l'instructeur _____

Date de cours _____

Lieu du cours _____

APPENDICE G

Lignes directrices relatives à la délivrance d'une carte de conducteur d'embarcation de plaisance temporaire après un examen écrit

1. DÉLIVRANCE

- a. Les prestataires de cours doivent délivrer une *carte de conducteur d'embarcation de plaisance temporaire* sur les lieux de l'examen à tous les candidats qui réussissent l'examen de sécurité nautique de Transports Canada.
- b. Les prestataires de cours doivent donner à tous leurs administrateurs d'examens des instructions sur la manière de remplir et de délivrer correctement la carte temporaire.
- c. L'administrateur de l'examen doit remplir la carte temporaire et la délivrer sur les **lieux de l'examen** aux candidats qui ont réussi l'examen.
- d. La carte temporaire fournit aux candidats qui réussissent l'examen les renseignements dont ils ont besoin pour prouver leur compétence.
- e. Le contenu minimum exigé par Transports Canada doit figurer sur la carte temporaire.

2. CONTENU DE LA CARTE TEMPORAIRE

La *carte de conducteur d'embarcation de plaisance temporaire* est acceptable sous tout format **papier**¹⁰, et doit comprendre les éléments suivants :

- a. **Titre**
 - « Carte temporaire de conducteur d'embarcation de plaisance »
- b. **Information relative au prestataire de cours**
 - Nom du prestataire de cours
 - Coordonnées du prestataire de cours
- c. **Information relative au candidat**
 - Nom complet du candidat (prénom, nom de famille)
 - Date de naissance du candidat (JJ/MM/AAAA)

¹⁰ Vous pouvez choisir le format et la taille de la carte temporaire (p. ex. mêmes dimensions et format que la carte de conducteur d'embarcation de plaisance, format lettre, etc.)

2. CONTENU DE LA CARTE TEMPORAIRE (suite...)

d. Information relative à l'examen

- Date d'examen (JJ/MM/AAAA)
- Ville et province où a lieu l'examen
- Nom de la personne qui a donné l'examen

e. Autres exigences

- Inclure l'énoncé de validité suivant : *La présente carte de conducteur d'embarcation de plaisance temporaire est valide pour 60 jours après la date de l'examen.*
- Le symbole de Transports Canada ou le mot-symbole du gouvernement du Canada peut ne pas figurer sur la carte de conducteur d'embarcation de plaisance temporaire.

APPENDICE H

Rapport annuel du prestataire de cours à transports canada

Contexte

Chaque année, les prestataires de cours doivent soumettre à Transports Canada un rapport annuel qui **résume** les principales activités et statistiques du programme et qui fait état des résultats de la surveillance. Le rapport peut également déclencher des changements à l'égard des politiques, des procédures et des documents et inclure une demande officielle à Transports Canada d'approuver tout changement qui doit être apporté. Enfin, le rapport constitue aussi une façon officielle dont disposent les prestataires de cours pour donner de la rétroaction et suggérer des améliorations du programme, soulever toute préoccupation concernant des problèmes de prestation du programme et fournir des preuves à l'appui de ce qu'il avance.

La date d'échéance pour remettre le rapport annuel est le 31 janvier

Tous les rapports doivent être remis le 31 janvier de l'année civile suivante.

Exigences relatives au rapport annuel

Transports Canada remettra aux prestataires de cours une version électronique du modèle de rapport annuel au plus tard le 31 octobre de chaque année civile. Il inclura les éléments suivants :

1. Statistiques

Transports Canada demandera aux prestataires de cours de fournir des données de base sur :

- a. le nombre de cartes de conducteur d'embarcation de plaisance délivrées à la suite :
 - i. d'un cours de sécurité nautique (salle de classe)
 - ii. d'un cours en ligne
 - iii. d'un examen d'évaluation des connaissances
 - iv. d'une demande de carte de remplacement
- b. le nombre de représentants actifs pour l'année civile :
 - i. formateurs (offrant des cours et des examens)
 - ii. tiers prestataires d'examens (offrant l'examen uniquement)

- c. le nombre de cours de sécurité nautique (énumérer les cours par date, ville, province et nombre de participants)

2. Sommaire des activités de communication

Transports Canada demandera aux prestataires de cours de fournir un bref aperçu de leurs activités de communication en rapport avec le Programme. Nous vous demanderons de fournir :

- un bref sommaire de la portée et du volume ainsi que du type de demandes de renseignements (par courriel et par téléphone) que votre organisation reçoit à l'égard de tout aspect du Programme;
- un sommaire de toute activité médiatique, le cas échéant, comme des entrevues, des communiqués de presse, etc., auxquels votre organisme a participé afin de faire la promotion des services de cours et d'examen ou de la sécurité nautique en général.

3. Sommaire des observations à l'égard de la surveillance et des vérifications de contrôle internes

Transports Canada demandera aux prestataires de cours de fournir un bref sommaire de leurs observations relativement à leurs activités de surveillance et de contrôle internes.

4. Suggestions de modifications à apporter au *Syllabus de cours et d'examen de sécurité nautique* (TP 14932)

Les prestataires de cours peuvent utiliser cette section pour donner des suggestions de mises à jour et de corrections ou d'ajouts à l'égard du syllabus, sur lequel s'appuient le manuel de cours, le guide d'études en ligne et les examens de sécurité nautique.

5. Demande des prestataires de cours pour apporter un changement/une modification à leurs politiques, procédures ou documents

Les prestataires de cours peuvent utiliser cette section pour demander l'autorisation d'apporter des modifications à leurs politiques, procédures et documents pour tout aspect relatif à leur service.

6. Commentaires et suggestions à l'égard du Programme

Cette section du rapport annuel constitue une façon officielle dont disposent les prestataires de cours pour énoncer clairement leurs préoccupations et pour donner des suggestions à l'égard des enjeux les plus pressants qui touchent la prestation du Programme national de compétence des conducteurs d'embarcations de plaisance.