

# **Cadre d'élaboration des programmes d'enseignement**

**TABLE DES MATIÈRES**

But et portée.....	1
Principes.....	1
Glossaire.....	2
Directive exécutoire.....	3
Résumé des responsabilités.....	7
Collèges d'arts appliqués et de technologie.....	7
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités.....	7
Annexes A, B et C.....	9
Annexe D : Lignes directrices relatives à la publicité et au marketing des collèges.....	29

### **But et portée**

La prestation de programmes d'enseignement est l'activité principale des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario. Comme le définit le [Règlement de l'Ontario 34/03](#) pris en application de la [Loi de 2002 sur les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario](#), un programme d'enseignement est un groupe de cours connexes menant à l'obtention d'un diplôme, d'un certificat ou d'un autre document décerné par le collège.

Selon la *Loi*, l'objet ou le mandat des collèges est d'offrir un programme complet d'éducation postsecondaire et de formation axé sur la carrière qui :

- aide les particuliers à trouver et à conserver un emploi;
- répond aux besoins des employeurs et d'un milieu de travail en évolution;
- soutient le développement économique et social de leurs collectivités locales diverses.

La présente directive exécutoire s'applique à tous les collèges d'arts appliqués et de technologie et définit les attentes relatives à tous les programmes d'enseignement offerts par les collèges, quelle que soit leur source de financement, à l'exception de la formation en apprentissage financée par le Ministère.

Cette directive exécutoire est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2003.

La [Loi de 2000 favorisant le choix et l'excellence au niveau postsecondaire](#) donne aux collèges d'arts appliqués et de technologie le pouvoir de demander le consentement ministériel pour offrir des grades d'études appliquées sous réserve des modalités et conditions établies en vertu de la loi et par le ministre.

Pour de plus amples renseignements sur la présente directive exécutoire, communiquez avec la [personne-ressource](#) compétente du Ministère, dont on trouvera les coordonnées sur le site extranet.

### **Principes**

- Les collèges jouent un rôle majeur dans la poursuite de la prospérité économique de la province de l'Ontario en offrant des programmes d'enseignement qui préparent les diplômées et diplômés à satisfaire aux besoins du milieu de travail, de l'économie et de la société.
- Les collèges sont les mieux placés pour déterminer les programmes d'enseignement qu'ils doivent offrir, en tenant compte de leur propre orientation stratégique et des besoins de leurs collectivités. Ils sont également le plus en mesure d'assurer la pertinence et la qualité constantes de leurs programmes d'enseignement.

- Les collèges sont les mieux placés pour déterminer quand ils peuvent mieux servir leurs étudiantes et étudiants, pour les préparer à satisfaire aux besoins du milieu de travail, de l'économie et de la société, en offrant des programmes en partenariat ou autrement en collaboration avec d'autres organismes, y compris des collèges privés d'enseignement professionnel, qui sont légalement autorisés à offrir des programmes d'éducation postsecondaire.
- Les titres de compétence attribués par les collèges doivent être crédibles et significatifs pour les étudiants, les employeurs et le grand public, et être compris par eux.
- Les processus de prise de décision des collèges peuvent être rendus plus efficaces si on permet aux étudiants, aux intervenants externes et au personnel des collèges de fournir des conseils sur l'élaboration, l'établissement, la prestation et l'examen de leurs programmes d'enseignement.
- La transparence et l'exactitude doivent caractériser toute publicité et tout marketing relatifs aux programmes des collèges.

## **Glossaire**

**Norme de programme** : document publié par le Ministère qui énonce l'apprentissage essentiel qu'un étudiant doit réaliser avant d'être considéré comme étant prêt à être diplômé. La norme s'applique à tous les programmes d'enseignement dans une catégorie donnée, sans égard à leur source de financement. Pour la plupart des programmes, la norme consiste en trois éléments : résultats de la formation professionnelle, résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité et exigences de la formation générale. Avant d'obtenir son diplôme, l'étudiant doit atteindre la norme dans ses trois éléments.

**Programme apprentissage-diplôme** : programme d'enseignement qui conjugue les éléments d'un programme collégial et d'un programme d'apprentissage et qui mène à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales de l'Ontario et d'un certificat de qualification propre à un métier particulier. Ce programme intégré repose sur des normes approuvées par le Ministère et est constitué d'une formation en salle de classe ainsi que d'une formation en milieu de travail.

**Programme d'enseignement** : groupe de cours connexes menant à l'obtention d'un diplôme, d'un certificat ou d'un autre document décerné par le conseil d'administration.

**Reconnaissance des acquis (RDA)** : processus faisant appel à divers outils pour aider les apprenants à examiner, à reconnaître, à expliquer et à démontrer des connaissances et des compétences acquises antérieurement. Un acquis peut être le fruit d'études, d'un emploi ou d'une autre expérience de la vie ne donnant pas lieu à un transfert officiel de crédits.

- **Revendication** : méthode d'évaluation distincte de l'examen du portfolio de l'étudiant, élaborée et administrée par des membres du corps professoral spécialisés dans les matières concernées, en vue de mesurer l'apprentissage réalisé d'une personne par rapport aux résultats d'apprentissage attendus d'un cours. Le processus jauge l'apprentissage démontré à l'aide de diverses méthodes d'évaluation écrites et non écrites, dans le but d'accorder un crédit sans exiger l'inscription au cours.
- **Examen du portfolio** : méthode d'évaluation qui consiste à examiner un dossier de l'apprenant présentant de façon organisée certaines de ses réalisations qui témoignent de l'apprentissage réalisé, et à comparer celui-ci et ses buts personnels, éducatifs ou professionnels (dans le cas présent, l'obtention des résultats d'apprentissage attendus des cours ou des programmes du collège).

## Directive exécutoire

### A. Pouvoir d'approuver les programmes

Le conseil d'administration d'un collège doit approuver les programmes d'enseignement, conformément à la [section D](#) ci-dessous, pour veiller à ce que le collège offre un programme complet d'éducation postsecondaire et de formation axé sur la carrière, selon le mandat et l'orientation stratégique globale du collège, les besoins économiques et sociaux de ses collectivités locales et diverses et les instructions et priorités du gouvernement.

### B. Délivrance de titres de compétence après la réussite de programmes d'enseignement

Le collège doit attribuer des titres de compétence aux étudiantes et étudiants qui terminent avec succès les programmes d'enseignement, conformément au cadre de classification des titres de compétence ci-joint (voir [l'annexe A](#)).

### C. Comités consultatifs

Le conseil d'administration doit veiller à l'établissement d'un comité consultatif pour chaque programme d'enseignement ou groupe de programmes connexes offert par le collège; ce comité doit se composer de personnes indépendantes du collège qui représentent divers secteurs, ont un intérêt direct et possèdent des connaissances et des expériences variées dans le domaine professionnel couvert par le programme. Le conseil d'administration doit établir, sous forme de règlement, la structure, le mandat et les modalités des comités consultatifs des programmes.

#### D. Programmes d'enseignement

- I. Tous les programmes d'enseignement menant à des résultats et à des titres de compétence similaires doivent avoir la même appellation.
- II. Les programmes d'enseignement doivent viser, outre les résultats professionnels se rapportant à l'industrie, au domaine d'études, au milieu d'affaires et à la profession particuliers, les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité et à la formation générale attendus dans tout emploi, tels que décrits dans le cadre de classification des titres de compétence à l'[annexe A](#), et abordés plus en détail aux [annexes B](#) et [C](#).
- III. Lorsque le collège décide d'offrir un programme d'enseignement pour lequel le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a établi une [norme](#), le programme doit satisfaire à toutes les exigences de la [norme de programme](#).
- IV. Les collèges doivent établir un service de validation des titres de compétence à l'échelle du réseau qui fournit une assurance raisonnable que tous les programmes d'enseignement postsecondaires menant à l'un des titres suivants – certificat d'études collégiales de l'Ontario, diplôme d'études collégiales de l'Ontario, diplôme d'études collégiales de l'Ontario – niveau avancé, certificat postdiplôme de l'Ontario (ou l'équivalent en anglais) – qu'ils offrent, quelle que soit la source de financement, sont conformes au cadre de classification des titres de compétence et respectent les principes d'appellation de programmes acceptés à l'échelle du réseau.
- V. La reconnaissance des acquis (RDA) doit être disponible pour le plus grand nombre possible de cours donnant droit à un crédit, dans les programmes d'enseignement pour lesquels les effectifs sont admissibles au financement au titre de la subvention de fonctionnement à des fins générales. Si un cours donnant droit à un crédit est exclu de la RDA, les raisons et les considérations doivent être expliquées clairement à l'étudiant. L'information sur le processus de reconnaissance des acquis doit figurer dans la publication principale sur les admissions du collège et être affichée sur son site Web.
- VI. Les collèges doivent mettre en place à l'intention des étudiants des protocoles pour la notation, l'avancement et la résolution des différends. Ces protocoles doivent être formulés clairement et mis à la disposition des étudiants et du personnel sur leur site Web et en version papier.

## E. Grades d'études appliquées

En vertu de la [Loi de 2000 favorisant le choix et l'excellence au niveau postsecondaire](#), les collèges peuvent offrir des grades d'études appliquées s'ils ont reçu le consentement du ministre de la Formation et des Collèges et Universités et conformément à la *Loi* et aux modalités et conditions stipulées dans le consentement.

## F. Assurance de la qualité

- I. Les collèges doivent établir des mécanismes d'examen de leurs programmes d'enseignement afin d'en assurer la qualité, la pertinence et l'actualité constantes. La politique du collège relative à l'assurance de la qualité des programmes d'enseignement doit être mise à la disposition du public.
- II. Si la loi exige que les diplômés d'un programme obtiennent une accréditation, un agrément, un permis ou toute autre reconnaissance officielle d'un organisme de réglementation autorisé par la loi ontarienne à décerner de tels agréments, accréditations, permis ou autres reconnaissances, afin d'exercer la profession en question en Ontario ou d'utiliser un titre de profession, le collège ne peut offrir le programme, sauf avec le consentement du ministre, à moins que selon le cas :
  - a) le programme n'ait été agréé ou approuvé par l'organisme de réglementation concerné;
  - b) l'organisme de réglementation n'ait formellement informé le collège que les diplômés du programme sont admissibles à passer un examen d'accréditation requis par l'organisme de réglementation ou que le programme est autrement reconnu par ce dernier aux fins d'accréditation des diplômés.

## G. Programmes offerts dans le cadre de partenariats ou de dispositions prises avec d'autres établissements d'enseignement postsecondaire

- I. Les collèges qui offrent des programmes dans le cadre de partenariats ou d'autres arrangements pris avec d'autres établissements d'enseignement postsecondaire, y compris les collèges privés d'enseignement professionnel, doivent indiquer clairement la nature de ces partenariats ou arrangements dans toutes les communications et tous les documents pertinents préparés par eux et par les autres établissements.

**II. Les étudiants inscrits aux programmes offerts dans le cadre de ces partenariats ou arrangements sont des étudiants du collège et bénéficient de tous les droits et privilèges accordés aux autres étudiants, quel que soit l'endroit où le programme est dispensé.**

**H. Agrément ou reconnaissance d'un programme par des organismes externes volontaires**

Un collège peut demander qu'un programme soit agréé ou reconnu par un organisme externe volontaire. Dans ce cas, il ne doit pas communiquer ou publiciser, directement ou indirectement, cet agrément ou cette reconnaissance, à moins que le programme n'ait été formellement agréé ou reconnu par l'organisme et à condition que cet agrément ou cette reconnaissance soit en règle.

Pour les besoins de la présente directive, un organisme externe volontaire est un organisme d'accréditation ou autre qui n'a pas l'autorisation légale d'exiger qu'un programme soit accrédité ou reconnu, comme condition d'emploi des diplômés ou d'adhésion à l'organisme.

**I. Publicité et marketing**

- 1. Toute publicité et tout marketing des programmes collégiaux doivent respecter les exigences énoncées à l'[annexe D](#).**
- 2. Le conseil d'administration du collège doit s'assurer que celui-ci a établi :**
  - a) un mécanisme pour veiller à ce que tout marketing de ses programmes, qu'il soit entrepris directement par le collège ou indirectement par des personnes ou organismes agissant au nom du collège ou dans le cadre d'un partenariat ou d'un autre arrangement avec le collège, donne une représentation exacte et complète des programmes;**
  - b) un processus de réception et d'examen des plaintes relatives à la publicité et au marketing des programmes collégiaux qui est conforme à l'[annexe D](#).**



## Résumé des responsabilités

### Collèges d'arts appliqués et de technologie

Le conseil d'administration a les responsabilités suivantes :

- Approuver les programmes d'enseignement que le collège offrira.
- Veiller à ce que les programmes d'enseignement soient élaborés et mis en œuvre conformément aux [normes provinciales](#), si de telles normes existent.
- Veiller à ce que tous les programmes d'enseignement postsecondaire, nouveaux et modifiés, menant à l'un des titres de compétence suivants – certificat d'études collégiales de l'Ontario, diplôme d'études collégiales de l'Ontario, diplôme d'études collégiales de l'Ontario – niveau avancé, certificat postdiplôme de l'Ontario (ou l'équivalent en anglais) – reçoivent la validation de l'ensemble du réseau collégial attestant que ces programmes d'enseignement sont conformes au cadre de classification des titres de compétence et respectent les principes d'appellation de programmes acceptés à l'échelle du réseau.
- Veiller à ce que les titres de compétence attribués aux étudiants pour la réussite de leurs programmes d'enseignement soient conformes au cadre de classification des titres de compétence.
- Veiller à ce que les comités consultatifs des programmes soient établis.
- Veiller à ce que les protocoles relatifs à la notation, à l'avancement et à la résolution des différends soient établis et communiqués au public.
- Veiller à ce que les programmes d'enseignement offerts par le collège soient examinés et révisés continuellement.
- Veiller à ce que les communications, la publicité et le marketing du collège remplissent les exigences de la présente directive, et notamment celles énoncées à ce sujet et relativement à la responsabilisation dans l'[annexe D](#).

### Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Le Ministère a les responsabilités suivantes :

- Collaborer avec le réseau collégial au suivi des programmes d'enseignement offerts, pour assurer l'exécution du mandat du réseau.

- Maintenir le cadre de classification des titres de compétence, y compris la politique sur les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité et à la formation générale, en consultation avec les collèges.
- Élaborer, examiner et approuver les [normes de programme](#) en consultation avec les collèges et les intervenants externes.

**Annexe A : Cadre de classification des titres de compétence**

Un collège doit décerner un titre aux étudiants qui terminent leur programme d'études avec satisfaction, conformément au Cadre de classification des titres de compétence présenté en détail dans les pages qui suivent.

Ce cadre de classification des titres de compétence représente les exigences provinciales *minimales* pour qu'un titre soit décerné. Il s'applique à tous les programmes d'études, quelle que soit la source de leur financement.

	<i>Cours sans crédit</i>	<i>Certificat</i>	<i>Certificat d'études collégiales de l'Ontario ▼</i>	<i>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ▼</i>	<i>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé) ▼</i>	<i>Certificat postdiplôme de l'Ontario ▼</i>	<i>Grade d'études appliquées</i>
<b>1. Portée des résultats d'apprentissage des programmes-cadres : ampleur et profondeur</b>							
<b>1.1 Complexité des connaissances et des résultats d'apprentissage professionnel</b>	<b>Détermination locale</b>	La complexité des connaissances peut placer l'accent sur la préparation des personnes diplômées aux études postsecondaires ou sur certaines compétences professionnelles précises.	Conforme à tous les résultats d'apprentissage professionnel précis tels que définis dans les <a href="#">normes de programmes</a> provinciales, le cas échéant.  Ampleur, profondeur et complexité des connaissances nécessaires pour préparer les personnes diplômées à fonctionner dans une gamme d'activités diverses ou d'applications des connaissances où les variations de contextes dans lesquels une action	Conforme à tous les résultats d'apprentissage professionnel précis tels que définis dans les <a href="#">normes de programmes</a> provinciales, le cas échéant.  Ampleur, profondeur et complexité des connaissances nécessaires à la planification et à l'initiative dans l'application des compétences et des connaissances, dans une gamme étendue de disciplines techniques ou	Conforme à tous les résultats d'apprentissage professionnel précis tels que définis dans les <a href="#">normes de programmes</a> provinciales, le cas échéant.  Ampleur, profondeur et complexité des connaissances nécessaires pour l'analyse, le diagnostic, la conception, la planification, la réalisation et l'évaluation dans une gamme étendue de fonctions techniques ou de gestion. Possibilités de mise en jeu d'applications nouvelles ou supplémentaires de connaissances techniques, créatrices ou	Conforme à tous les résultats d'apprentissage professionnel précis tels que définis dans les <a href="#">normes de programmes</a> provinciales, le cas échéant.  Ampleur, profondeur et complexité des connaissances devant appuyer la capacité des personnes diplômées à l'exécution d'une gamme d'activités hautement spécialisées, généralement complexes et inhabituelles. Leadership et conseils	<b>La Commission d'évaluation de la qualité de l'éducation postsecondaire (CÉQÉP) applique les normes relatives au niveau des titres, qu'elle a établies, à la formulation de ses recommandations au ministre, en vertu de l'autorité que lui confère la <a href="#">Loi de 2000 favorisant le</a></b>

	<i>Cours sans crédit</i>	<i>Certificat</i>	<i>Certificat d'études collégiales de l'Ontario ▼</i>	<i>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ▼</i>	<i>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé) ▼</i>	<i>Certificat postdiplôme de l'Ontario ▼</i>	<i>Grade d'études appliquées</i>
			<p>doit être prise sont généralement claires et la complexité de la gamme de possibilités à adopter est limitée.</p> <p>La complexité des connaissances prépare les personnes diplômées à suivre d'autres études postsecondaires. Exécution d'une gamme précise de fonctions faisant appel à des tâches habituelles et des processus connus, ainsi qu'à une certaine responsabilisation concernant la qualité des résultats.</p>	<p>administratives; coordination et évaluation. Exécution d'une gamme de tâches spécialisées avec connaissances à l'appui, démontrant une profondeur marquée dans certains domaines où un bon jugement est critique pour la planification et le choix de matériel, services ou techniques pour soi-même et autrui.</p>	<p>conceptuelles dans des situations pratiques. Exécution d'une gamme étendue de compétences associées à des principes fondamentaux et à des techniques complexes dans des contextes très variés et souvent imprévus en rapport avec des fonctions diverses ou très précises. Contributions à l'élaboration d'un plan, d'un budget ou d'une stratégie d'envergure, ainsi que responsabilisation pour soi-même et autrui dans la poursuite de résultats pour une équipe.</p>	<p>parfois nécessaires pour l'organisation personnelle ou collective, ainsi que pour contribuer à des solutions techniques de problèmes inhabituels ou urgents. Exécution d'une gamme précise d'activités spécialisées pouvant nécessiter l'évaluation et l'analyse des pratiques courantes et l'élaboration de nouveaux critères, avec possibilité de leadership et de conseil à autrui dans l'application et la planification des tâches.</p>	<p><a href="#">choix et l'excellence au niveau post-secondaire.</a></p>

	<b>Cours sans crédit</b>	<b>Certificat</b>	<b>Certificat d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé) ▼</b>	<b>Certificat postdiplôme de l'Ontario ▼</b>	<b>Grade d'études appliquées</b>
			Applications pouvant comprendre quelques activités complexes ou inhabituelles, avec prise de responsabilité ou autonomie ou collaboration avec autrui, au sein d'un groupe ou d'une équipe.	Applications nécessitant la participation à la conception d'initiatives stratégiques, ainsi que la responsabilité personnelle et l'autonomie dans l'exécution de tâches techniques complexes ou l'organisation d'autres personnes. Applications pouvant comprendre la participation au travail d'équipe, notamment pour la planification et l'évaluation. Possibilité de coordination de groupe ou d'équipe.	Applications de compétences et de connaissances faisant appel à un jugement important en planification, conception et leadership technique ou conseils relativement à des produits, services, activités ou processus. L'importance de l'ampleur, par rapport à la profondeur, peut varier, avec une pondération marquée pour la profondeur.	Applications pouvant comprendre quelques activités complexes et inhabituelles, avec prise de responsabilité et autonomie ou leadership et conseils à l'égard d'autres, au sein d'un groupe ou d'une équipe.  Qualification pouvant nécessiter le perfectionnement de compétences déjà formées dans un programme d'études postsecondaires ou l'acquisition de connaissances et d'e compétences spécialisées dans un nouveau domaine professionnel.	
			▼ Texte ci-dessus comprenant des extraits reproduits avec l'aimable permission de la Commission consultative sur les cadres politiques des qualifications, auprès du Conseil ministériel de l'éducation, de l'emploi, de la formation et des affaires de la jeunesse (Australie).				

	<b>Cours sans crédit</b>	<b>Certificat</b>	<b>Certificat d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé) ▼</b>	<b>Certificat postdiplôme de l'Ontario ▼</b>	<b>Grade d'études appliquées</b>
1.2 Résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité		<b>Détermination locale</b>	Les personnes diplômées ont acquis les compétences fondamentales, de gestion personnelle et de travail d'équipe pour obtenir un emploi de leur choix, le garder et y progresser ou pour poursuivre des études postsecondaires. Compétences d'une profondeur compatible avec les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité, telles que reconnues pour un titre de ce niveau.	Les personnes diplômées ont acquis les compétences fondamentales, de gestion personnelle et de travail d'équipe pour obtenir un emploi de leur choix, le garder et y progresser. Compétences d'une profondeur compatible avec les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité, telles que reconnues pour les titres de ce niveau.		<b>Détermination locale</b>	

	<b>Cours sans crédit</b>	<b>Certificat</b>	<b>Certificat d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé) ▼</b>	<b>Certificat postdiplôme de l'Ontario ▼</b>	<b>Grade d'études appliquées</b>
<b>1.3 Formation générale</b>		<b>Détermination locale</b>	Détermination locale, quoiqu'il soit préférable que les personnes diplômées de ce niveau aient acquis des connaissances présentant une certaine ampleur en plus des compétences propres à leur domaine d'études professionnelles, surtout pour les programmes d'études pouvant mener à la poursuite d'études postsecondaires dans un domaine connexe.	Conformément à la politique sur les compétences générales des collèges d'arts appliqués et de technologie, les personnes diplômées ont participé à un apprentissage leur permettant d'apprécier au moins une autre discipline en dehors de leur domaine d'études principal et d'élargir leur compréhension de la société et de la culture dans lesquelles elles vivent et travaillent. À cet effet, les étudiants auront généralement pris de 3 à 5 cours (ou l'équivalent) conçus, selon le cas, d'après les possibilités d'apprentissage. Un tel apprentissage se déroulerait normalement suivant une combinaison de processus obligatoires et facultatifs.		<b>Détermination locale</b>	
<b>2. Durée typique du début à la fin des études</b>		Conception, exécution et durée précises du programme-cadre à déterminer localement, avec variations possibles selon le programme ou la discipline, en tenant compte du fait que certains collèges emploient un système non basé sur la durée en heures (p. ex., crédits) pour déterminer la fin des études.  Il est entendu qu'une variété d'heures peut s'appliquer à la réalisation des résultats d'apprentissage des programmes débouchant sur un titre particulier.  Le présent cadre de classification représente la durée typique d'un programme d'études de ce niveau pour les étudiants remplissant les deux conditions minimales d'admission.					



	<b>Cours sans crédit</b>	<b>Certificat</b>	<b>Certificat d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé) ▼</b>	<b>Certificat postdiplôme de l'Ontario ▼</b>	<b>Grade d'études appliquées</b>
		<b>Détermination locale</b>	En général, le programme débouchant sur ce titre dure 2 trimestres scolaires, soit approximativement de 600 à 700 heures d'équivalence d'études.	En général, le programme débouchant sur ce titre dure 4 trimestres scolaires, soit approximativement de 1 200 à 1 400 heures d'équivalence d'études.	En général, le programme débouchant sur ce titre dure 6 trimestres scolaires, soit approximativement de 1 800 à 2 100 heures d'équivalence d'études.	En général, le programme débouchant sur ce titre dure 2 trimestres scolaires, soit approximativement de 600 à 700 heures d'équivalence d'études.	
<b>3. Admissibilité</b>	<b>Détermination locale</b>	<b>Détermination locale</b>	Admissibilité établie dans le <i>Règlement de l'Ontario 34/03</i> et la Directive exécutoire du ministère sur les critères d'admission.			Diplôme d'études collégiales de l'Ontario, diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé); ou titre équivalent	
<b>4. Nom du titre</b>	<b>Détermination locale, à l'exception de toute</b>	Certificat	Certificat d'études collégiales de l'Ontario	Diplôme d'études collégiales de l'Ontario	Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé)	Certificat post-diplôme de l'Ontario	

	<b>Cours sans crédit</b>	<b>Certificat</b>	<b>Certificat d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ▼</b>	<b>Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (niveau avancé) ▼</b>	<b>Certificat postdiplôme de l'Ontario ▼</b>	<b>Grade d'études appliquées</b>
	<i>appellation contenue dans un titre reconnu au palier provincial. Terminologie également acceptable : attestation, déclaration, etc.</i>						

## **Annexe B : Résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité**

### **Contexte**

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité désignent les connaissances, habiletés et attitudes qui, sans égard au programme d'études ou à la discipline d'un apprenant, sont cruciales à la réussite professionnelle et personnelle ainsi qu'à l'apprentissage continu<sup>1</sup>.

L'atteinte de ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité par les apprenants ainsi que par les personnes diplômées des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario repose sur trois hypothèses fondamentales :

- Ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité sont importants pour que chaque adulte puisse réussir dans la société d'aujourd'hui.
- Nos collèges sont bien outillés et bien positionnés pour préparer les personnes diplômées à atteindre ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.
- Ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité sont essentiels pour toutes les personnes diplômées qui obtiennent un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ou un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, qu'elles désirent poursuivre leurs études ou intégrer le marché du travail.

### **Domaines des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité**

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité se rapportent aux six domaines essentiels suivants :

- La communication
- Les mathématiques
- La pensée critique et la résolution de problèmes

---

<sup>1</sup> Selon la définition du comité sur les *Essential Employability Skills (EES)* de l'ACCC et DRHC, juillet 2003. À noter que le *Conference Board of Canada* a traduit *Essential Employability Skills* par « compétences relatives à l'employabilité ». Toutefois, afin d'éviter de semer la confusion et pour demeurer fidèle au modèle pédagogique adopté par le MFCU en 1994, le réseau des collèges de langue française de l'Ontario retient le titre « résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité ».

- La gestion de l'information
- Les relations interpersonnelles
- La gestion personnelle

### Application/Mise en oeuvre

Pour chacun des six domaines, le document présente des domaines précis ainsi que des résultats d'apprentissage. Le tableau qui suit illustre la relation entre les domaines, les domaines précis et les résultats d'apprentissage que doivent atteindre les personnes diplômées de tous les programmes d'études postsecondaires menant à l'obtention d'un des titres de compétence susmentionnés.

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité peuvent être intégrés dans les cours de formation professionnelle ou de formation générale ou encore faire l'objet de cours distincts. Toutes les personnes diplômées ayant un des titres de compétence susmentionnés doivent démontrer de façon fiable l'atteinte de chacun des résultats d'apprentissage.

<b>Domaines</b>	<b>Domaines précis où les personnes diplômées doivent démontrer leur capacité</b>	<b>Résultats d'apprentissage</b> <b>La personne diplômée a démontré de façon fiable sa capacité à :</b>
Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture</li> <li>• Communication écrite</li> <li>• Communication orale</li> <li>• Écoute</li> <li>• Présentation de l'information</li> <li>• Interprétation visuelle de documents</li> </ul>	<p>communiquer d'une façon claire, concise et correcte, sous la forme écrite, orale et visuelle, en fonction des besoins de l'auditoire;</p> <p>répondre aux messages écrits, oraux et visuels de façon à assurer une communication efficace;</p> <p>communiquer oralement et par écrit en anglais;</p>
Mathématiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension et application du</li> </ul>	exécuter des opérations mathématiques avec

<b>Domaines</b>	<b>Domaines précis où les personnes diplômées doivent démontrer leur capacité</b>	<b>Résultats d'apprentissage</b> <b>La personne diplômée a démontré de façon fiable sa capacité à :</b>
	raisonnement et de concepts mathématiques  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse et utilisation de données numériques</li> <li>• Conceptualisation</li> </ul>	précision;
Pensée critique et résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation</li> <li>• Analyse</li> <li>• Évaluation</li> <li>• Inférence</li> <li>• Explication</li> <li>• Autorégulation</li> <li>• Pensée créative et innovatrice</li> </ul>	appliquer une approche systématique de résolution de problèmes;  utiliser une variété de stratégies pour prévoir et résoudre des problèmes;
Gestion de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cueillette et gestion de l'information</li> <li>• Choix et utilisation de la technologie et des outils appropriés pour exécuter une tâche ou un projet</li> <li>• Culture informatique</li> <li>• Recherche sur Internet</li> </ul>	localiser, sélectionner, organiser et documenter l'information au moyen de la technologie et des systèmes d'information appropriés;  analyser, évaluer et utiliser l'information pertinente provenant de sources diverses;

<b>Domaines</b>	<b>Domaines précis où les personnes diplômées doivent démontrer leur capacité</b>	<b>Résultats d'apprentissage</b>  <b>La personne diplômée a démontré de façon fiable sa capacité à :</b>
Relations interpersonnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail en équipe</li> <li>• Gestion des relations interpersonnelles</li> <li>• Résolution de conflits</li> <li>• Leadership</li> <li>• Réseautage</li> </ul>	<p>respecter les diverses opinions, valeurs et croyances, ainsi que la contribution des autres membres du groupe;</p> <p>interagir avec les autres membres d'un groupe ou d'une équipe de façon à favoriser de bonnes relations de travail et l'atteinte d'objectifs;</p> <p>affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique;</p>
Gestion personnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de soi</li> <li>• Gestion du changement avec souplesse et adaptabilité</li> <li>• Réflexion critique</li> <li>• Sens des responsabilités</li> </ul>	<p>gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets;</p> <p>assumer la responsabilité de ses actes et de ses décisions.</p>



## **Annexe C : Exigences de la formation générale**

### **But**

La formation générale dans le réseau des collèges de l'Ontario a pour but de favoriser le développement de citoyens sensibilisés à la diversité, à la complexité et à la richesse de l'expérience humaine, ce qui leur permet de comprendre leur milieu et, par conséquent, de contribuer de manière réfléchie, créative et positive à la société dans laquelle ils vivent et travaillent.

La formation générale renforce les aptitudes génériques des apprenants, telles que la pensée analytique, la résolution de problèmes et la communication, dans un contexte d'exploration de divers thèmes.

### **Thèmes**

Les cinq thèmes suivants seront utilisés afin de fournir aux collèges des lignes directrices dans l'élaboration, la détermination et l'offre de cours de formation générale :

- Les arts dans la société
- Le citoyen
- Le social et le culturel
- La croissance personnelle
- La science et la technologie

L'annexe C1 qui suit explique la raison d'être de chacun de ces thèmes; il propose également des sujets plus précis qui pourraient être explorés dans le cadre de chaque thème. Ces suggestions ne sont ni prescriptives, ni exhaustives. Elles servent à orienter la nature et la portée d'un contenu jugé conforme aux grands buts de la formation générale.

### **Cours**

Il est entendu que des cours distincts élaborés et offerts dans le contexte de la formation générale comprendront des résultats d'apprentissage mesurables que les apprenants devront maîtriser. En général, l'atteinte des résultats d'apprentissage est démontrée par la capacité des apprenants à transposer leurs expériences d'apprentissage dans des contextes plus globaux.



## **Exigences**

Les exigences en matière de formation générale dans les programmes d'études sont précisées dans le Cadre de classification des titres de compétence de la Directive exécutoire du ministère ([annexe A](#)).

Bien que l'intégration de la formation générale soit déterminée localement pour les programmes d'études menant à un certificat ou à un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, il est recommandé que les personnes diplômées des programmes sanctionnés par le Certificat d'études collégiales de l'Ontario aient réalisé des apprentissages dans un cadre général en dehors de leur domaine d'études professionnelles.

Par ailleurs, les personnes diplômées des programmes d'études menant à un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario, y compris le Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, doivent avoir réalisé des apprentissages leur permettant d'apprécier au moins une autre discipline en dehors de leur domaine d'études professionnelles et d'élargir leur compréhension de la société et de la culture au sein desquelles elles vivent et travaillent. À cet effet, les personnes diplômées auront généralement suivi de 3 à 5 cours distincts, spécifiquement élaborés à l'extérieur de leur domaine d'apprentissage professionnel.

Cette formation sera normalement offerte par le biais de cours obligatoires et au choix. Le document intitulé Questions et réponses et présenté à l'annexe C2 fournit des précisions quant à la mise en œuvre de la formation générale dans les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.





## **Annexe C1 : Thèmes des cours de formation générale**

### Thème 1. Les arts dans la société

#### *Raison d'être :*

La capacité d'une personne à reconnaître et à évaluer les réalisations créatives et artistiques est utile dans bien des aspects de sa vie. L'expression artistique étant une activité fondamentalement humaine qui témoigne de l'évolution culturelle plus globale, son étude accentuera la conscience culturelle et la conscience de soi de l'apprenant.

#### *Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient permettre aux apprenants de comprendre l'importance des arts visuels et créatifs dans l'activité humaine, les perceptions que se font l'artiste et l'écrivain du monde qui les entoure ainsi que les moyens par lesquels ces perceptions sont traduites en langage artistique et littéraire. De plus, ils devraient permettre aux apprenants d'apprécier les valeurs esthétiques servant à examiner des œuvres d'art et, peut-être même, d'avoir recours à un médium artistique pour exprimer leurs propres perceptions.

### Thème 2. Le citoyen

#### *Raison d'être :*

Pour que les êtres humains vivent de manière responsable et réalisent leur plein potentiel en tant qu'individus et citoyens, ils doivent comprendre l'importance des relations humaines qui sous-tendent les diverses interactions au sein de la société. Les personnes informées comprendront le sens de la vie en société de différentes collectivités sur les plans local, national et mondial; elles seront sensibilisées aux enjeux internationaux et à leurs effets sur le Canada, ainsi qu'à la place qu'occupe le Canada sur le grand échiquier mondial.

#### *Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient permettre aux apprenants de comprendre le sens des libertés, des droits et de la participation à la vie communautaire et publique. Ils devraient, en plus, leur inculquer des connaissances pratiques sur la structure et les fonctions des différents paliers de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) au Canada et dans un contexte international. Ils pourraient également permettre aux



apprenants de comprendre d'un point de vue historique les grandes questions politiques et leurs incidences sur les différents paliers de gouvernement au Canada.

### Thème 3. Le social et le culturel

#### *Raison d'être :*

La connaissance des modèles et des événements historiques permet à une personne de prendre conscience de la place qu'elle occupe dans la culture et la société contemporaines. En plus de cette prise de conscience, les apprenants seront sensibilisés aux grands courants de leur culture et des autres cultures dans le temps; ils pourront ainsi faire le lien entre leurs antécédents personnels et la culture plus globale.

#### *Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine traitent de grands thèmes sociaux et culturels. Ils peuvent également mettre en relief la nature et la validité des données historiques ainsi que les diverses interprétations historiques des événements. Les cours permettront aux apprenants de saisir la portée des caractéristiques culturelles, sociales, ethniques et linguistiques.

### Thème 4. Croissance personnelle

#### *Raison d'être :*

Les personnes informées ont la capacité de se comprendre et de s'épanouir tout au long de leur vie sur divers plans. Elles sont conscientes de l'importance d'être des personnes à part entière sur les plans intellectuel, physique, affectif, social, spirituel et professionnel.

#### *Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine portent principalement sur la compréhension de l'être humain, de son développement, de sa situation, de ses relations avec les autres, de sa place dans l'environnement et l'univers, de ses réalisations et de ses problèmes, de son sens et de son but dans la vie. Ils permettent également aux apprenants d'étudier les comportements sociaux institutionnalisés d'une manière systématique. Les cours répondant à cette exigence peuvent être orientés vers l'étude de l'être humain dans une variété de contextes.



## Thème 5. La science et la technologie

### *Raison d'être :*

La matière et l'énergie sont des concepts universels en sciences et indispensables à la compréhension des interactions qui ont cours dans les systèmes vivants ou non de notre univers. Ce domaine d'études permet de comprendre le comportement de la matière, jetant ainsi les bases à des études scientifiques plus poussées et à une compréhension plus globale de phénomènes naturels.

De même, les différentes applications et l'évolution de la technologie ont un effet de plus en plus grand sur tous les aspects de l'activité humaine et ont de multiples répercussions sociales, économiques et philosophiques. Par exemple, le traitement rapide de données informatiques suppose une interaction entre la technologie et l'esprit humain qui est unique dans l'histoire de l'humanité. Ce phénomène ainsi que les percées technologiques ont des effets importants sur notre façon d'aborder de nombreuses questions complexes de notre société.

### *Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient mettre l'accent sur l'enquête scientifique et aborder les aspects fondamentaux de la science plutôt que les aspects appliqués. Il peut s'agir de cours de base traditionnels dans des disciplines comme la biologie, la chimie, la physique, l'astronomie, la géologie ou l'agriculture. En outre, des cours visant à faire comprendre le rôle et les fonctions des ordinateurs (p. ex., gestion des données et traitement de l'information) et de technologies connexes devraient être offerts de manière non appliquée afin de permettre aux apprenants d'explorer la portée de ces concepts et de ces pratiques dans leur vie.



## **Annexe C2 : Questions et réponses**

La série de questions et réponses présentées ci-dessous vise à préciser les exigences de la formation générale et à en faciliter la mise en œuvre dans les programmes d'études offerts par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario et sanctionnés par un Certificat d'études collégiales de l'Ontario ou un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario, y compris un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive.

### **1. Pourquoi y a-t-il une politique sur la formation générale?**

En vertu de la Directive exécutoire du ministère intitulée Cadre d'élaboration des programmes d'études, qui a été publiée le 1er avril 2003 à l'appui de la [Loi de 2002 sur les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario](#), certaines modifications ont été apportées à la politique antérieure. Ainsi, on précise :

- qu'il est souhaitable que les apprenants des programmes d'études menant à un Certificat d'études collégiales de l'Ontario (un an) aient réalisé des apprentissages dans un cadre général en dehors de leur domaine d'études professionnelles; cependant, l'obligation de suivre un cours de formation générale de 45 heures par étape est supprimée;
- que les apprenants des programmes d'études menant à un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario (deux ans), y compris le Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé (trois ans), doivent suivre de 3 à 5 cours de formation générale distincts de leur domaine d'études professionnelles, mais l'obligation de suivre un cours de 45 heures par étape est supprimée.

Il s'agit là d'une première étape dans le remaniement des exigences de la formation générale. Par ailleurs, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a entrepris de collaborer avec le comité coordonnateur des vice-présidents à l'enseignement afin de réviser les exigences de la formation générale, à la lumière du Cadre de classification des titres de compétence, en actualisant et en remaniant les buts et les objectifs établis en 1994.



## 2. Qu'est-ce qui est différent en vertu de la nouvelle politique sur la formation générale?

Les buts et objectifs généraux de la formation générale dans les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario ont été remaniés.

Le nombre de buts et objectifs généraux est passé de 8 à 5; ces buts et objectifs ont été remplacés par des thèmes dans le but d'aider les collèges à élaborer, à déterminer et à dispenser les cours selon les exigences de la formation générale.

L'obligation de suivre un cours de formation générale de 45 heures par étape est supprimée.

Dans le cas des programmes d'études menant à un Certificat d'études collégiales de l'Ontario (un programme qui serait considéré comme un programme d'études postsecondaires d'un an), les collèges peuvent déterminer localement d'avoir ou non des cours distincts de formation générale dans leurs programmes d'études.

Dans les programmes d'études menant à un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario, y compris le Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, les apprenants doivent suivre de 3 à 5 cours distincts dans un domaine extérieur à leur formation professionnelle.

## 3. Dans le Cadre de classification des titres de compétence, on dit : « À cet effet, les apprenants auront généralement pris de 3 à 5 cours (ou l'équivalent). » Qu'est-ce que cela signifie?

Dans certains collèges, les progrès des apprenants sont exprimés par une accumulation de « crédits » plutôt que de « cours ». Il n'existe aucune mesure normalisée des « crédits » dans ce contexte. Par conséquent, on s'attend à ce que les collèges offrent à leurs apprenants des cours à l'extérieur de leur formation professionnelle qui seraient équivalents à 3 à 5 cours. Par exemple, si un collège détermine que la réussite d'un cours vaut 3 crédits, un apprenant devrait accumuler de 9 à 15 crédits pour satisfaire à l'exigence d'avoir suivi 3 à 5 cours.

## 4. Un collège doit-il offrir un cours de formation générale à chaque étape ou peut-il regrouper les cours?

Les apprenants doivent suivre des cours de formation générale leur permettant d'apprécier **au moins une** autre discipline à l'extérieur de leur domaine d'études professionnelles. L'exigence de suivre de 3 à 5 cours s'applique à l'ensemble du



programme d'études. Les cours de formation générale peuvent donc être offerts à tout moment pendant le programme d'études.

**5. Des cours propres à une discipline ou interdisciplinaires peuvent-ils être indifféremment utilisés pour dispenser la formation générale?**

Comme dans le cas de la politique précédente, les cours et leurs résultats d'apprentissage peuvent provenir d'une discipline spécifique ou de plusieurs disciplines. Les cours élaborés ou dispensés aux fins de la formation générale contribuent à faire mieux comprendre un sujet général et ne visent pas à accroître des habiletés spécifiques. Par exemple, un cours élaboré sous le thème « Les arts dans la société » peut comprendre des travaux pratiques de peinture afin de fournir aux apprenants une expérience des défis et des réalisations de l'artiste à l'étude, mais non dans le but de développer des habiletés en peinture.

**6. Combien de thèmes doivent être abordés dans les cours de formation générale?**

Les apprenants doivent être en contact avec au moins une discipline à l'extérieur de leur domaine d'études professionnelles de manière à mieux comprendre la société et la culture dans lesquelles ils vivent et travaillent. Bien que les apprenants soient encouragés à poursuivre des habitudes d'apprentissage à vie et à explorer différents intérêts, il est tout aussi important d'élargir ces intérêts. À cette fin, on encourage les apprenants à choisir des cours dans plus d'un thème. Les apprenants réussiront à élargir leurs horizons dans la mesure où les collèges offriront suffisamment de cours et dans la mesure où les apprenants seront capables et tenus d'en tirer parti.

## **Annexe D : Lignes directrices relatives à la publicité et au marketing des collèges**

### **I. Vue d'ensemble**

Le Ministère s'attend à ce que toute la publicité et tout le marketing des collèges portent essentiellement sur leurs programmes.

Toute la publicité et tout le marketing des collèges doivent être transparents et exacts et conformes aux lignes directrices suivantes, qui sont fondées sur le *Code canadien des normes de la publicité*.

#### **A. Exactitude et clarté**

a) La publicité et le marketing ne doivent pas comporter d'allégations, de déclarations, d'illustrations ou de représentations inexactes ou mensongères, énoncées directement ou implicitement, quant à un programme. Lorsqu'on évalue la véracité et l'exactitude d'un message, on s'intéresse moins à la légalité de sa formulation ou à l'intention de l'annonceur qu'au message tel que reçu ou perçu, c'est-à-dire l'impression générale qui s'en dégage.

b) La publicité et le marketing ne doivent pas omettre une information pertinente de façon à les rendre ultimement mensongers.

c) Tous les détails pertinents se rapportant à un programme, y compris les aptitudes nécessaires pour le mener à bien, doivent être clairement énoncés et compréhensibles.

d) Toute exclusion de responsabilité et toute information accompagnée d'un astérisque ou présentée en bas de page ne doivent pas contredire les aspects plus importants du message, et doivent être présentées et situées dans le message de manière à être très visibles ou audibles.

e) Tant en principe qu'en pratique, toutes les allégations et représentations faites dans la publicité et le marketing doivent être soutenues. L'information à l'appui doit être conservée dans les dossiers et rapidement disponible aux fins d'examen.

## B. Coûts des programmes

Aucune publicité ni aucun marketing ne doit comporter d'indications de prix mensongères au sujet des coûts des programmes.

## C. Garantie

Aucune publicité ni aucun marketing ne doit offrir des garanties d'emploi, de possibilité d'emploi ou de placement, sauf si ces garanties peuvent être vérifiées.

## D. Témoignages publicitaires

Les témoignages, les appuis ou les représentations d'opinion ou de préférence doivent refléter l'opinion véritable et raisonnablement actuelle de la personne, du groupe ou de l'organisme qui les fournit, et se fonder sur des renseignements adéquats ou une expérience appropriée du programme faisant l'objet de la publicité; ils ne doivent pas être autrement trompeurs.

## II. Restriction de la publicité et du marketing des programmes collégiaux

Les collèges ne doivent pas publiciser les programmes financés par le Ministère avant d'avoir reçu l'approbation de ce dernier aux fins de financement, ni admettre d'étudiantes et étudiants dans un programme non approuvé.

Les collèges ne doivent publiciser un programme visé à l'article II de la section F de la directive ni en faire le marketing que s'ils en ont reçu l'approbation préalable écrite du Ministère.

Les collèges ne doivent publiciser l'agrément ou la reconnaissance d'un programme par un organisme externe volontaire ni en faire le marketing que conformément à la section H de la directive.

## III. Responsabilisation

Chaque collège doit établir un processus pour recevoir et examiner les plaintes relatives à la publicité et au marketing de ses programmes.

Les collèges doivent répondre à de telles plaintes en temps opportun, et inclure un résumé de ces plaintes dans leur rapport annuel en indiquant le nombre de plaintes reçues, la manière dont elles ont été traitées et les délais de traitement. Pour plus de détails, consultez le mode de fonctionnement concernant les rapports annuels.