



## CODE DE PRATIQUE

Leadership Management International Canada

LMI Canada

**LMI Canada Inc.**

205 Bl. Matheson. Est, Unité 15

Mississauga, Ontario L4Z 3E3

Tél.: 1.877.857.4083

Courriel: [info@lmicanada.ca](mailto:info@lmicanada.ca)

[www.lmicanada.ca](http://www.lmicanada.ca)

## FICHE DE CONTRÔLE DE DOCUMENT

### *Historique des Révisions*

Version	Date	Auteur	Description
1.0	11/02/10		Nouveau Document

## TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page No.</u>
Fiche de contrôle de document .....	2
Introduction .....	4
Processus de recrutement .....	4
Renseignements sur le contenu de la formation .....	4
Commercialisation et publicité.....	4
Stratégies pour une formation et une évaluation souples .....	5
Report de formation.....	5
Résolution des plaintes des clients/participants .....	5
Non-respect des participants .....	6
Politique de remboursement .....	6
Remise des diplômes .....	6
Gestion de la qualité .....	7
Tenue des registres .....	7
Gestion et administration.....	7

## Introduction

Leadership Management International Canada (LMI Canada), un organisme qui vise l'obtention de résultats mesurables pour nos Clients, adhère à un Code de pratique qui fournit les bases des meilleures pratiques en commercialisation, opération et prestations de services éducatifs et de formation continue.

Aux fins de ce Code, le terme "Participant" désigne toute personne qui participe à une formation dispensée par LMI Canada. Un "Client" est un organisme ou une personne qui conclut un contrat avec LMIC pour recevoir une formation et des services. LMIC désigne LMI Canada. Un Licencié signifie un partenaire titulaire d'une licence de LMI Canada qui est propriétaire d'une entreprise indépendante sous contrat avec LMIC.

LMIC, les Licenciés LMIC et leurs Associés acceptent d'adhérer à ce Code de Pratique.

## Processus de recrutement

Le recrutement des Participants sera fait de façon éthique et responsable et conformément à la loi sur l'égalité des chances et toutes autres législations pertinentes conformes à la Constitution canadienne et à la Charte canadienne des droits et libertés.

L'acceptation des Participants à chaque formation sera basée sur les critères de compétence, déterminées selon leurs qualifications, ambitions et capacités. Les participants seront informés de ce Code de pratique et pourront télécharger une copie de ce document de notre site internet - <http://www.lmicanada.ca>

Avant le début de chaque programme de formation, LMIC tiendra une session d'information pour décrire le processus à suivre et l'engagement attendu de chacun des participants. Durant cette session d'information, les participants recevront :

- Un calendrier de la formation
- Les meilleures pratiques pour maximiser les bénéfices du programme
- Information sur le processus LMI et son fonctionnement
- Ce Code de pratique
- Les responsabilités des Participants
- Les responsabilités de LMIC

## Renseignements sur le contenu de la formation

LMIC fournira au Client le programme d'études décrivant le contenu de la formation choisie.

## Commercialisation et publicité

LMIC commercialise avec intégrité, exactitude et professionnalisme tous ses produits et services. LMIC ne fournit aucune information fausse ou trompeuse concernant ses produits ou ceux d'autres organismes.

LMIC ne fera aucune référence à ses Clients/Participants à des fins de commercialisation/promotion/référence sans leur autorisation préalable écrite.

## Stratégies pour une formation et une évaluation souples

LMIC a développé un processus d'enseignement unique qui est complémentaire à ses Programmes. Ce processus permet au Facilitateur de personnaliser la formation nécessaire pour chacun des participants afin d'optimiser les résultats qu'ils obtiennent.

- Tous les Facilitateurs LMIC auront l'expérience appropriée, les qualifications et seront certifiés pour dispenser les évaluations, les programmes et le Coaching offerts. LMIC adhère à une politique d'amélioration continue et offre à tous ces prestataires des formations, des opportunités de développement et de retours d'informations.
- Les formations fournies par LMIC auront pour objectifs d'obtenir des résultats mesurables quant à l'accomplissement des objectifs et priorités prédéterminés par les Participants.
- LMIC incorpore des principes et pédagogies pour adultes tout au long de l'enseignement de ses formations. Les Participants doivent être responsable de leur propre apprentissage et participer activement au processus.
- Les Facilitateurs de LMIC utiliseront toute une gamme de méthodes afin d'assurer un environnement constamment propice à la participation et stimulant. Les Participants seront encouragés à prendre des notes et à développer des graphiques ou autres outils leur permettant de pouvoir mesurer de façon précise leurs progrès.
- Les Participants devront trouver un Mentor prêt à les aider tout au long de la formation en leur offrant des encouragements et des conseils. LMIC fournira un Guide de mentor aux Participants et au Mentor sélectionné.
- Une communication ouverte sera maintenue entre le Facilitateur, le Client, le Participant et le Mentor tout au long du Programme afin d'assurer que le Participant reçoive les meilleurs conseils et encouragements pour son succès.
- Toute information organisationnelle et personnelle obtenue pendant toute formation restera confidentielle sauf si LMIC a obtenu une autorisation écrite des parties concernées de divulguer cette information.

## Report de formation

Quelle que soit la raison, si un Participant avait besoin de quitter un cours, il y a une période d'ajournement de 6 mois durant laquelle le Participant pourrait s'inscrire à nouveau et continuer à la prochaine session offerte. Des frais d'ajournement seront dus en fonction des sessions complétées et du point de réintégration dans le cours. S'il n'y a pas d'autre session identique de prévue, ou s'il n'est pas possible au Participant de réintégrer le cours durant la période d'ajournement, alors le Participant devra se réinscrire en tant que nouveau Participant et devra s'acquitter du montant total des frais d'inscription.

## Résolution des plaintes des clients/participants

LMIC s'engage à fournir un service professionnel, juste et équitable à tous ses Clients. Les incidents ou malentendus nécessitant un processus de règlement des différends n'arrive que rarement. Toutefois, si cela advenait, il sera traité immédiatement au niveau approprié. Tous les Participants/Clients sont encouragés à partager toutes les préoccupations qu'ils pourraient avoir directement avec le Facilitateur, Licencié LMIC ou l'employé approprié de LMIC. Le Facilitateur, le Licencié LMIC ou l'employé de LMIC fera tous les efforts nécessaires afin de résoudre immédiatement le problème. Si le problème ne peut être résolu en interne à la satisfaction de toutes les parties, il pourra être référé pour arbitrage au Maître Licencié.

## Non-respect des participants

Les Participants doivent participer activement au processus LMIC et doivent compléter avec diligence toutes les tâches qui leur sont assignées. Un participant qui ne se conforme pas à ces exigences n'obtiendra pas les résultats envisagés et pourrait affecter la synergie et la productivité de tout le groupe. Dans le cas de non-respect, le Facilitateur s'entretiendra directement avec le Participant afin de déterminer les solutions possibles pour résoudre le problème. Le Mentor et l'employeur du Participant seront avisés et consultés afin d'obtenir leur rétrospection. Ultiment, si le problème persiste et ne peut être résolu, dans l'intérêt du groupe, le Facilitateur se réserve le droit d'expulser de la formation le Participant non-respectueux des exigences.

## Politique de remboursement

LMIC garantie des résultats mesurables. Si, à la fin de la réunion d'évaluation à mi-parcours, un Client n'est pas satisfait des progrès obtenus en vue d'accomplir les objectifs prédéterminés au début de la formation, il pourra faire une demande d'un remboursement à condition que :

- La totalité des frais ait été payée avant le début du cours.
- Le ou les Participants aient assisté à toutes les séances prévues, participé activement et complété toutes les tâches assignées.
- Le ou les Participants aient revu et discuté le contenu du cours, de son intérêt et de son applicabilité avec leurs Mentors après chaque séance; et que le Mentor ait suivi le Guide du mentor.
- Le Participant rende tout le matériel reçu de LMIC.

Dans les conditions qui suivent, il n'y aura pas de remboursement:

- Si LMIC reporte ou annule une session. Dans ces circonstances, les Participants pourront se réinscrire à la prochaine session organisée sans frais additionnel.
- Si le Client a versé un acompte pour réserver une place et que le Participant potentiel ne peut participer. Dans ce cas, le Client remplacera le Participant avec une autre personne ou réinscrira le Participant dans une session future.
- Si un Participant est expulsé de la formation par le Facilitateur pour non-respect des exigences.

## Remise des diplômes

Les résultats obtenus par les Participants sont le produit de leurs propres efforts, assistés par les outils et le processus de LMIC. Ces efforts méritent d'être reconnus et LMIC remet un diplôme à chacun des Participants en reconnaissance de leurs accomplissements. Ce Certificat est remis à la conclusion du programme lors de la Cérémonie de remise des diplômes à laquelle assistent les Participants, les Mentors et les Clients.

La décision de remettre un diplôme appartient au Facilitateur. Cette décision est basée sur la participation active, la présence et la performance du Participant tout au long du programme. Étant donné la communication franche entre le Facilitateur, le Participant, le Mentor et le Client toute décision de ne pas remettre de diplôme sera discuté pleinement avec toutes les parties avant la cérémonie de remise des diplômes.

## Gestion de la qualité

LMIC s'engage à fournir à ses Clients une excellente qualité de service et adhère à une politique d'amélioration continue afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles. Nous accordons une grande importance aux commentaires constructifs de nos Clients, Participants et Mentors, ainsi que de nos Licenciés, Associés, Facilitateurs et Employés. La formation et le développement continu de tous les membres de LMIC font partie du programme d'amélioration continue de LMIC.

## Tenue des registres

LMIC tient à jour des registres complets et précis de toutes les formations organisées. Ces registres incluent la présence des Participants, leurs progrès, les correspondances pertinentes, les résultats d'évaluations, les factures et les reçus. Ces documents sont normalement gardés par les Licenciés LMIC qui ont servi le Client/Participant et sont sécurisés par:

- Un système sécuritaire incluant une sauvegarde fiable des documents électroniques (FBOL, inscription, présence, tâches complétées, résultats d'évaluations et les diplômes remis).
- Une sauvegarde de toutes les informations confidentielles obtenues par les membres individuels ou les organismes agissant au nom de LMIC.
- L'assurance que toute information sur un Participant ne sera jamais divulguée à un tiers sans le consentement écrit de ce Participant.<sup>‡</sup>

Les Clients peuvent obtenir une copie de leurs dossiers après en avoir fait la demande écrite et en fournissant une preuve d'identité.

<sup>‡</sup> *L'information concernant un Participant peut être partagée par le Facilitateur avec le Mentor ou l'Employeur du Participant dans le but d'aider au progrès et développement du Participant.*

## Gestion et administration

LMIC possède des politiques et stratégies de gestion qui assure des pratiques financières et administratives saines. La direction de LMIC garantit la bonne situation financière de l'organisme et sauvegarde les paiements des Clients jusqu'à leur utilisation pour la formation/l'évaluation. Comme indiqué préalablement, nous avons une Politique de remboursement juste et équitable.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Frank Kreze', with a horizontal line extending to the right.

Frank Kreze, Président et Maître Licencié  
LMI Canada Inc.

**LMIC et tous ses Licenciés et leurs Associés honoreront toutes les garanties décrites dans ce Code de pratique.**