

Australian Tutoring Association (ATA) Ltd.

Code de conduite*



REMARQUE

* Le Code de conduite de l'ATA pourra être modifié à l'occasion sans préavis. Les membres seront avisés des modifications et amendements par courriel, dans des bulletins d'information et/ou les médias sociaux. Il incombe aux membres de s'assurer qu'ils connaissent la version la plus récente de ce Code.



Australian Tutoring Association (ATA) Ltd.

Code de conduite

PARTIE 1 - INTRODUCTION

Objectifs

1. Les objectifs du Code de conduite de l'Australian Tutoring Association (ATA) sont les suivants :
 - 1.1 s'assurer que les clients bénéficient du meilleur service possible de la part des organisations et des professionnels de tutorat éthique ;
 - 1.2 créer et gérer une référence nationale en matière de services de tutorat scolaire ;
 - 1.3 orienter la mise en œuvre de pratiques d'excellence.

Application du Code

2. Ce Code s'applique aux membres de l'Australian Tutoring Association (ATA), qui, en devenant membres, acceptent d'être contraints par le Code.

Interprétation

3. Dans ce Code, sauf indication contraire :
 - « Centre de tutorat » s'entend d'un établissement où sont fournis des services commerciaux d'enseignement ou de tutorat. Ce terme et le terme « centre d'éducation » peuvent être utilisés indifféremment ;
 - « Client » signifie un élève ou un parent/tuteur légal d'élève qui paie les services de tutorat ;
 - « Code » signifie ce Code de conduite de l'Australian Tutoring Association (ATA) Ltd. ;
 - « Dans le respect de la sécurité de l'enfant » signifie que l'enfant a été à l'abri de toute conduite inappropriée de nature implicitement ou explicitement sexuelle ;
 - « Litige » signifie une expression de mécontentement de la part d'un client, lorsque celui-ci estime que le membre n'a pas suivi le Code de conduite ;
 - « Membre » s'entend d'un membre à part entière de l'Australian Tutoring Association (ATA) Ltd. et comprend les membres affiliés.
 - « Organisation de tutorat » signifie une organisation dont la mission est de fournir des services de tutorat scolaire.
 - « Plagiat » signifie l'acte de s'approprier l'œuvre d'autrui en la faisant passer pour sienne. Il s'agit d'une forme de fraude qui se base sur l'œuvre d'un tiers (écrite, électronique, verbale ou artistique) sans en citer l'auteur/le créateur.
 - « Tuteur » signifie une personne qui fournit des services de tutorat scolaire ;
 - « Tutorat » « enseignement » et « coaching » peuvent être utilisés indifféremment ;



PARTIE II – OBLIGATIONS DES ORGANISATIONS DE TUTORAT – LE CODE DE CONDUITE

Obligations des membres de l'ATA

4. Les organisations de tutorat utiliseront leurs ressources pour que les élèves obtiennent les meilleurs résultats scolaires.
5. Les membres individuels exerceront leurs compétences pédagogiques au mieux de leurs aptitudes afin d'enseigner les élèves de manière à ce qu'ils progressent dans la ou les matières pour lesquels ils bénéficient de tutorat.
6. Les membres utiliseront leurs pratiques et ressources d'enseignement et d'apprentissage pour renforcer l'estime de soi et la confiance des élèves en leurs capacités d'apprentissage.
7. Tous les membres de l'ATA doivent s'assurer qu'un exemplaire du Code de conduite de l'ATA est mis à la disposition des clients qui en feront la demande pour consultation.

Obligations supplémentaires

7A. Aux termes de ce Code, les tuteurs qui fournissent leurs services au domicile d'un enfant ou à leur propre domicile sont tenus de s'assurer que le tutorat se déroule en présence d'un adulte responsable et dans une partie ouverte et accessible du domicile. Il n'est PAS permis de fournir des services de tutorat dans une chambre à coucher.

7B. À la fin de chaque séance de tutorat au domicile d'un enfant, un adulte responsable doit signer un formulaire certifiant qu'il était présent et que le tutorat s'est déroulé dans le respect de la sécurité de l'enfant.

7C. Si l'enfant a plus de 16 ans, il peut bénéficier de tutorat non supervisé à son domicile sous réserve de la permission écrite de ses parents.

Qualifications

8. Une organisation membre doit s'assurer que tous les tuteurs ont été formés au cursus de l'organisation et à ses méthodes d'enseignement.
9. Le membre s'assurera que la formation et le développement professionnel du personnel est un engagement constant. La formation pourra se dérouler sous forme de développement de cursus et de programmes, de formation permanente interne sur des questions d'enseignement liées au développement des enfants, à l'évaluation, à la protection des enfants, etc.
10. Tous les tuteurs employés par des organisations doivent être évalués au minimum une fois par an afin de maintenir les niveaux pédagogiques. L'évaluation des tuteurs reposera sur des critères qui leur auront été communiqués avant l'évaluation et pourra inclure l'utilisation du formulaire d'évaluation des tuteurs de l'ATA. Ce formulaire est disponible sur le site Web de l'ATA à l'adresse : www.ata.edu.au.

Devoir de divulgation

11. Le membre doit s'assurer que les clients disposent d'informations suffisantes pour prendre des décisions informées quant à la nécessité de services de tutorat. En particulier, les membres doivent :
 - (a) évaluer/déterminer si les élèves ont besoin de tutorat et si tel est le cas, informer les clients potentiels du résultat de l'évaluation ;
 - (b) permettre aux clients potentiels de contrôler les programmes et le cursus concernés (sur demande) ;
 - (c) informer les clients potentiels des qualifications et de l'expérience des tuteurs concernés ;
 - (d) sur demande, fournir aux clients des rapports écrits précis sur les progrès des apprentissages des élèves (de moins de 18 ans).

Tests préalables, post-tests, autres évaluations et communication de rapports

12. Avant toute évaluation, il convient de faire connaître sans restriction le type et l'utilisation des instruments d'évaluation et de test. Les évaluations doivent être notées de manière exacte, professionnelle et en toute honnêteté.
13. Les résultats de chaque évaluation ou test formels doivent être mis à la disposition des clients.
14. Sauf restrictions légales, les exemplaires originaux des tests préalables notés destinés à la sélection pour l'inscription, à la répartition des élèves en filières ou à toute autre fin doivent être mis à la disposition des clients pour consultation. La répartition en filières et les recommandations aux clients en matière de tutorat doivent être justifiées sur la base d'une interprétation appropriée des résultats de l'évaluation et de leur divulgation.
15. Le feedback aux clients, écrit ou verbal, doit être clair et sans ambiguïté et ne doit pas chercher à les induire en erreur ni à générer des inscriptions ou des contrats.
16. Les rapports peuvent être écrits ou verbaux. La fréquence des rapports sera d'au moins un par semestre de tutorat.

Publicité

17. Le membre ne doit pas utiliser de publicité ou de pratiques de marketing trompeuses ou mensongères, notamment des déclarations fausses ou trompeuses sur le prix des services de tutorat, de fausses déclarations à propos d'avantages que les services de tutorat n'offrent pas en réalité et des déclarations fausses ou trompeuses relatives au besoin en tutorat. Les dispositions de la Loi de 2010 sur la Concurrence et les consommateurs (*Competition and Consumer Act 2010*) (Cth) et toute loi sur la protection des consommateurs des États et des Territoires s'appliquent, ainsi que les dispositions de ce Code.
18. Toutes les affirmations diffusées par les membres dans un contexte publicitaire ou de marketing dans les médias, quelles qu'ils soient, se doivent d'être honnêtes, exactes et vérifiables. La compilation et l'usage de statistiques ne doivent pas chercher à induire les clients en erreur ni être présentés de manière à les induire en erreur. Seules les statistiques pertinentes compilées à partir de données vérifiables pourront être utilisées.
19. Le membre doit s'assurer que le matériel promotionnel ne suscite pas d'attentes irréalistes quant aux résultats réalisables grâce au tutorat.
20. Le membre ne doit pas établir de comparaisons trompeuses ou fausses avec des programmes concurrents.
21. Un membre à part entière est habilité à utiliser les lettres M.A.T.A., alors qu'un membre associé ne pourra utiliser que les lettres A.A.T.A. pour signifier son appartenance à l'ATA.
22. Un membre à part entière pourra utiliser le logo ATA sur tous les supports publicitaires sous réserve de sa conformité à ce Code. Un membre associé ne sera pas autorisé à utiliser le logo.

Normes des centres de tutorat et des collèges de coaching

23. Le membre doit veiller à ce que tous les sanitaires soient nettoyés fréquemment et régulièrement afin de maintenir un niveau élevé de propreté.
24. Le membre doit prévoir une trousse de premiers secours bien équipée et placée dans un endroit visible et facilement accessible, et s'assurer que tous les membres du personnel connaissent son emplacement. On vérifiera une fois par trimestre que la trousse de premiers secours est correctement approvisionnée.

Cursus et élaboration de programmes

25. Le cas échéant, le membre doit faire état de la relation des programmes avec les cursus et plans d'étude du Conseil des études de l'État.
26. Les tuteurs individuels (qui ne sont pas employés par une organisation) doivent fournir un énoncé écrit du programme d'études prévu pour la période de cours, si celle-ci est d'une durée supérieure à un trimestre.
27. Les cursus ou programmes écrits pertinents doivent être mis à la disposition des clients qui en font la demande pour consultation.

Plagiat

28. Le membre ne commettra pas de plagiat ni de tricherie, sous quelque forme que ce soit. La création de dépendances ne doit être encouragée à AUCUN niveau. Les membres doivent appliquer des pratiques conformes à la politique de l'ATA en matière de plagiat, laquelle pourra être ponctuellement mise à jour. Cette politique est disponible sur le site Web de l'ATA à l'adresse www.ata.edu.au.

Opérations commerciales

29. Le membre doit gérer son entreprise de manière professionnelle et dans le respect de l'éthique, notamment en se conformant à la législation pertinente au niveau local, de l'État et fédéral (par exemple en ce qui concerne la protection des enfants, les pratiques commerciales, la fiscalité, les cotisations de retraite, l'indemnisation des accidents du travail, la santé et la sécurité au travail et l'anti-discrimination).
30. Dans les États et les Territoires où il existe une législation sur la protection des enfants, les membres doivent s'assurer que tous les tuteurs ont rempli les formulaires nécessaires et que ceux-ci ont été envoyés aux administrations compétentes AVANT toute séance de tutorat en face à face.
31. Dans les États ou les Territoires où il n'existe pas encore de législation sur la protection des enfants, les membres doivent demander à tous les tuteurs de signer une déclaration réglementaire indiquant qu'ils n'ont pas fait l'objet de condamnation ni d'accusation en instance liée à des enfants, à quelque titre et par quelque tribunal que ce soit.
32. Les membres doivent veiller à ce que les entretiens avec les tuteurs se déroulent en face à face ; au cours de l'entretien, les tuteurs potentiels pourront se voir poser des questions types et des questions sur la protection et l'éducation des enfants.
33. Les membres doivent s'assurer que les employés et les agents agissent de manière professionnelle et dans le respect de l'éthique et qu'ils n'utilisent pas de méthodes de vente déraisonnables pour vendre des services de tutorat ou d'éducation (telles que la menace, la peur ou la contrainte).
34. Le membre ne doit pas décrire une période de cours, complète ou partielle, comme étant gratuite ou à tarif réduit si le prix du tutorat a augmenté ou sa qualité a diminué, ou si l'offre en question restreint le tutorat de quelque manière.
35. Les membres doivent s'assurer que tous les employés connaissent bien ce Code de Conduite.



Accords ou contrats de tutorat écrits (lorsqu'ils existent)

36. Le membre s'assurera que l'accord de tutorat :
- (a) mentionne le nom et l'adresse des parties à l'accord, y compris l'Australian Company Number (ACN) pour les sociétés et l'Australian Business Number (ABN) ;
 - (b) présente clairement et sans ambiguïté les droits et responsabilités du membre et du client ;
 - (c) mentionne que l'accord fait l'objet d'une période de rétractation ; et
 - (d) indique le prix total du tutorat proposé, y compris (le cas échéant) :
 - i. les frais d'inscription, les frais de dossier ou tous autres frais initiaux applicables ;
 - ii. le tarif de chaque séance de tutorat ;
 - iii. le montant exigible, la fréquence des paiements et le terme minimal applicables à l'accord ;
 - iv. le montant total du programme de cours ;
 - v. tous autres frais exigibles ou susceptibles de l'être aux termes de l'accord de tutorat ; et
 - vi. les frais d'annulation éventuels et les circonstances où ces frais sont exigibles.
37. Le membre doit remettre un exemplaire de l'accord de tutorat proposé à un client potentiel si celui-ci en fait la demande, ainsi qu'un exemplaire de l'accord signé au moment de l'inscription.

Remboursements

38. Tous les membres de l'ATA doivent disposer d'une politique de remboursement mise à la disposition des clients.
39. La politique de remboursement du membre doit être conforme à la législation pertinente fédérale et des États.
40. Les membres ne peuvent en aucun cas placer d'affiche portant la mention « Aucun remboursement », car cette mention est trompeuse. En réalité, les consommateurs ont droit à être remboursés en cas d'infraction aux conditions réglementaires – *Competition and Consumer Act 2010 (Cth)*. Ces conditions comprennent le fait d'exercer avec le soin et la compétence appropriés et de fournir le niveau de service promis ou annoncé dans la publicité.

Confidentialité

41. Le membre se conformera à la Loi de 1988 sur le respect de la vie privée (*Privacy Act*) (Cth) en adhérant aux principes nationaux en matière de respect de la vie privée.
42. Les informations figurant dans le dossier des clients, dont celles liées à l'évaluation, aux présences, aux observations comportementales, à la facturation, aux rapports et aux renseignements personnels seront mises à la disposition du client pour consultation, sur sa demande.

Procédures en cas de conflits et de plaintes

Dans un premier temps, lorsqu'une plainte parvient au bureau de l'ATA, le protocole est de demander au plaignant de formuler sa réclamation par écrit en remplissant un formulaire de réclamation de l'ATA. Au cours de ce processus, il est fait spécifiquement référence aux sections en cause dans le Code de l'ATA. Une fois cette étape accomplie, nous contactons l'entreprise ou le tuteur concerné et lui demandons sa version des événements. Le Comité d'administration du Code (CAC) n'intervient *pas avant* que l'entreprise n'ait eu l'occasion de se justifier.

43. Le membre n'épargnera aucun effort raisonnable pour résoudre équitablement et dans les meilleurs délais toute plainte déposée par un client.
44. Lorsqu'une plainte est faite verbalement à un membre, celui-ci doit :
 - (a) s'identifier, écouter, noter les détails et déterminer ce que veut le plaignant ;
 - (b) confirmer les détails reçus ;
 - (c) expliquer la procédure de résolution des plaintes et indiquer les autres options possibles ;
 - (d) si possible, résoudre la plainte immédiatement ou s'engager à le faire dans un délai donné ; et
 - (e) donner suite à la plainte de manière appropriée, par exemple en informant le plaignant du résultat des mesures prises par le membre pour la résoudre.
45. Lorsqu'une plainte est déposée par écrit, le membre doit :
 - (a) informer par écrit le plaignant, dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la plainte, du résultat des mesures prises par le membre pour la résoudre ; et
 - (b) s'il est impossible de résoudre la plainte dans les dix (10) jours, fournir un accusé de réception écrit de la plainte dans un délai de sept (7) jours et préciser le délai nécessaire pour que le plaignant soit informé du résultat des mesures prises par le membre pour résoudre la plainte.
46. Le membre veillera à ce que tout le personnel connaisse bien ses politiques de résolution des plaintes.
47. Lorsqu'il est impossible de résoudre une plainte entre le membre et le client, le membre doit notifier le client de son droit de référer la plainte à l'ATA. La plainte peut être référée indifféremment par l'une ou l'autre partie.
48. Lorsqu'une plainte est référée à l'ATA, le Comité l'entend dans les meilleurs délais après sa soumission et avise les parties de sa décision par écrit.
49. Lorsque l'ATA détermine qu'un Membre a enfreint le Code, elle applique les sanctions prévues par sa Constitution.



PARTIE III – ADMINISTRATION

50. Ce Code de Conduite sera administré par l'ATA (Ltd). Le Comité de l'ATA nommera un **Comité d'administration du Code (CAC)** composé au minimum de deux (2) membres du comité.

Le processus du CAC

Le CAC examinera la plainte et toute preuve fournie par le plaignant. Il examinera ensuite les preuves du membre, y compris toute preuve attestant de la manière dont il a suivi le Code de Conduite de l'ATA pour gérer le litige. Le CAC recherche des preuves concluantes de conformité aux procédures de plainte exposées dans le Code de Conduite de l'ATA. Chaque membre doit se familiariser avec les procédures de plainte puisqu'il est contraint par ces dernières.

Si un membre choisit de rejeter l'autorité de l'ATA, il perd alors son droit d'adhésion, puisque le Code de conduite constitue le fondement même de la confiance du public envers l'adhésion à l'ATA.

Promotion du Code

51. L'ATA est chargée de la promotion du Code.
52. Le Code figurera sur le site Web de l'ATA.

Sanctions

53. Lorsqu'une infraction au Code a été constatée, l'ATA demandera au membre concerné de prendre des mesures correctives. Ces mesures peuvent inclure, sans s'y limiter :
- (a) la correction ou le retrait de publicité ;
 - (b) la publication de publicité corrective ;
 - (c) l'envoi de courrier correctif aux clients concernés ;
 - (d) la correction ou le retrait de documentation ou de papèterie ; et
 - (e) le retrait des programmes ou de la documentation qui ne satisfont pas aux normes du Code.
54. L'ATA pourra, à son entière discrétion, émettre des avertissements ou des blâmes à l'encontre des membres qui ne respectent pas le Code.
55. Si les mesures correctives ne sont pas prises dans les délais impartis conformément aux instructions de l'ATA, l'adhésion du membre pourra être suspendue pendant une période spécifique ou, en cas de non-conformité continue, l'ATA pourra exclure le membre.
56. À la suite de son exclusion de l'ATA, le membre exclu ne sera pas autorisé à se prévaloir de son adhésion dans la publicité et doit cesser immédiatement d'utiliser de la documentation et de la papèterie mentionnant le Code de l'ATA.

