

EAQUALS

EAQUALS, l'Association Européenne pour la Qualité des Services Linguistiques, base son système de certification sur:

- Une déclaration publique des engagements que ses membres prennent envers leurs clients sous la forme d'un Code Déontologique et de trois "Chartes", de l'apprenant, du personnel et de l'information, la dernière en vue de répondre aux besoins des clients indirects, qui peuvent être des employeurs, des sponsors ou des agents.
- Un système d'inspection dans lequel une équipe de deux inspecteurs visitent une école et observent l'enseignement et analysent les processus et les procédures, du point de vue académique, de même que les autres services offerts aux étudiants par l'école. Une partie de l'inspection implique la vérification de la manière dans laquelle se déroule le processus d'enseignement des langues. Les établissements doivent avoir un curriculum sur lequel s'appuient les syllabus. Ils doivent avoir des méthodes pour évaluer le niveau des compétences linguistiques des apprenants au début du stage et des instruments appropriés et fiables pour l'évaluation du progrès pendant le stage, ainsi que des instruments pour certifier le niveau atteint à la fin du cycle d'apprentissage. On doit avoir aussi des systèmes de management académique incluant les principes d'observation des activités d'enseignement et des méthodes de formation et de perfectionnement de l'équipe. La satisfaction des clients doit être suivie par des questionnaires appropriés et "focus group". La certification est accordée seulement si tous les engagements faits dans le Code Déontologique et dans les Chartes sont respectés.

Les exigences sont hautes et l'inspection rigoureuse; cet un bon système choses vont bien et les écoles considèrent que l'effort pour répondre aux exigences leur donne la possibilité de faire des améliorations significatives. Les deux principes de base sont la transparence – le fait que la certification finale est basée sur un code et des chartes, ainsi que sur le besoin des descriptions du curriculum, des syllabus et des procédures d'évaluation – et la cohérence – les différents systèmes doivent contribuer d'une manière intégrée à offrir un set de services dont les méthodes soient vérifiables, pour la satisfaction des clients. Les inspections sont très transparentes, avec des documents indiquant comment les différents aspects seront vérifiés.



LE CODE DEONTOLOGIQUE

Tous les membres EAQUALS s'engagent

- à offrir la possibilité d'étudier une langue dans un cadre d'enseignement / apprentissage de haute qualité et dans le cadre d'un curriculum clairement organisé.
- à ne pas faire de discrimination sexuelle, raciale ou religieuse envers les étudiants.
- à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir le bien-être et la sécurité de leurs étudiants dans l'enceinte de l'école. De plus, les membres se sont engagés à pourvoir l'établissement des équipements nécessaires à l'accueil d'étudiants handicapés.
- À établir - et porter à la connaissance des étudiants - une procédure, claire et spécifique, à suivre en cas de plaintes, de préjudices ou de non-respect de la discipline. Au besoin, certains cas peuvent être soumis au médiateur.



LA CHARTE EAQUALS DE L'ETUDIANT

Toutes les écoles EAQUALS garantissent:

un haut niveau d'enseignement et de pédagogie, ainsi que des méthodes appropriées et efficaces

une conduite professionnelle et l'intégrité

des audits indépendants et réguliers pour contrôler la qualité

l'exactitude et la véracité de l'information et de la publicité, indiquant:

- le nombre d'heures d'enseignement par session
- le nombre maximum d'élèves par groupe
- la tranche d'âge des élèves accueillis
- un descriptif clair du prix des cours, ainsi que des services annexes et le matériel scolaire

l'efficacité de l'administration et des services annexes

des locaux et équipements appropriés pour l'apprentissage d'une langue

- un test de placement précis pour évaluer les compétences dans la langue
- des cours structurés, divisés en niveaux et appropriés aux besoins des apprenants
- des méthodes d'enseignement appropriées et efficaces
- une évaluation régulière et appropriée, des rapports et des modalités d'évaluation de fin de stage en vue d'une attestation de niveau
- des enseignants compétents et expérimentés travaillant sous la responsabilité d'un directeur pédagogique qualifié
- une observation régulière de l'enseignement

la possibilité d'obtenir des informations et des conseils concernant des cours



LA CHARTE EAQUALS DU PERSONNEL

Tous les membres d'EAQUALS observent et souscrivent à la Charte du Personnel suivante:

Les contrats de ensemble du personnel travaillant pour les membres d'EAQUALS sont régis par la législation locale du travail et par des contrats nationaux, là où ils s'appliquent.

Les membres fournissent des conditions d'emploi et de rémunération équitables dans le cadre des normes locales ou nationales en ce qui concerne:

- le salaire
- la durée du contrat
- le nombre d'heures de travail et d'enseignement par semaine
- le droit aux congés payés
- les congés maladie, maternité et pour raisons familiales
- les pensions et indemnité de licenciement, le cas échéant
- congés exceptionnels non-rémunérés

Les membres ont clairement précisé les démarches à adopter en cas de plaintes émanant du personnel ou de problèmes de discipline.

Les membres emploient du personnel administratif et enseignant ayant une formation, des diplômes et l'expérience appropriés, conformément aux critères nationaux pour le travail en question.

Les membres fournissent à tout le personnel un espace de travail et le matériel leur permettant de remplir leurs fonctions avec efficacité, ainsi que des possibilités de formation et de progression pendant ou en dehors des heures de travail

Tous les membres du personnel au sein des écoles et institutions membres, qu'ils travaillent à temps complet ou à mi-temps, reçoivent un contrat écrit ou une lettre d'embauche précisant les conditions de travail, le profil du poste, les procédures à suivre en cas des de problèmes disciplinaires.

Les membres s'engagent à informer leur personnel des statuts et des propriétaires de l'école et des organisations auxquelles elle appartient.



LA CHARTE EAQUALS DE L'INFORMATION

La publicité élaborée par les membres d'EAQUALS est objective et donne un aperçu clair et précis des cours et autres activités proposés dans leurs écoles.

Avant toute inscription les membres fournissent aux élèves ou à leurs représentants des informations claires sur la nature et les objectifs des cours. De plus, d'autres informations claires sont fournies à propos:

- des dates exactes et la durée minimale des cours
- du nombre d'heures d'enseignement et du nombre d'heures réservées à d'autres activités
- des dates de fermeture de l'école et de congé
- de modalités de placement en classe
- des effectifs et de la constitution des groupes, en précisant les limites d'âge, ainsi que des quotas éventuels concernant le nombre d'apprenants partageant la même langue maternelle
- de toute classe utilisée pour la formation pratique d'un enseignant
- des modalités d'évaluation, des rapports et de l'attestation du niveau atteint

Avant toute inscription les membres s'engagent à fournir aux étudiants ou à leurs représentants une information claire et détaillée concernant le contrat passé entre l'école ou l'établissement membre et l'élève, en précisant le prix exact des cours et les droits dont disposent chacune des parties en cas d'exclusion ou de désistement.

Tous les prix ou autres informations mentionnés dans la publicité doivent clairement préciser quelles prestations et quels matériels sont inclus dans ce prix et quels sont ceux pour lesquels un supplément est exigé. Lorsque l'élève est inscrit à des cours préparant à un examen, les frais d'inscription doivent être indiqués ainsi que leur inclusion ou non des les frais de scolarité. Tout autre frais doit également y figurer.

Les diplômes ou attestations délivrés par des membres doivent comporter des informations précises et fondées. Si de telles attestations sont basées sur des tests ou des examens, les membres doivent garantir la validité de l'évaluation.

En cas d'inscription d'un étudiant ou d'un élève de moins de 18 ans, qu'il suive seulement des cours ou qu'il soit également hébergé, les membres doivent fournir des informations concernant les modalités de surveillance et les qualifications du personnel qui en est chargé.