

## Pourquoi choisir un centre de langues EAQUALS?

Lorsque que vous choisissez un centre de langues EAQUALS, vous pouvez être sûr d'y trouver:



- **Un enseignement:** efficace, planifié et attractif, dispensé par des enseignants qualifiés et expérimentés qui ont accès à un choix étendu de supports pédagogiques.

- **Un programme d'étude:** lié à un système d'apprentissage éprouvé et proposant un contenu clairement défini.

- **Le respect de la législation du pays:** tous les aspects légaux sont scrupuleusement vérifiés lors des inspections EAQUALS. Les membres d'EAQUALS s'engagent à dépasser les standards minimaux dans tous les domaines.



- **La transparence:** toutes les informations publiées par un centre de langues EAQUALS sont scrupuleusement vérifiées lors des inspections.

- **Des standards pertinents:** les standards de qualité EAQUALS utilisés pour l'auto-évaluation des centres et en tant que critères d'inspection sont spécifiques au secteur de l'enseignement des langues: ils ont été développés par des spécialistes du domaine et représentent le fruit de longues années de recherche. L'accent est mis en priorité sur l'activité réelle de l'institution et la pratique de ses clients. Grâce à cette approche, dans les centres EAQUALS, vous obtenez des prestations efficaces et rapides, centrées sur le client.



- **EAQUALS** ne fonde pas seulement son accréditation sur l'étude des documents et processus écrits. L'accent est clairement mis sur le déroulement quotidien des activités de l'institution telle que vécues par ses clients.

- **Un contrôle de qualité externe:** l'existence de systèmes d'assurance qualité internes est rigoureusement vérifiée lors des inspections EAQUALS, de même que tous les aspects du fonctionnement de l'institution. Toutes les institutions reçoivent la visite de deux inspecteurs indépendants durant deux jours tous les trois ans.



## LA QUALITÉ DANS L'ENSEIGNEMENT DES LANGUES: quels critères pour un bon cours de langue?

Un guide pour les agences et les conseillers en séjours linguistiques



Pour une liste de tous nos membres actuels et pour obtenir le guide des responsables RH et Formation, connectez-vous sur

[www.eaquals.org](http://www.eaquals.org).

Pour toute information complémentaire à propos d'EAQUALS, veuillez contacter: [info@eaquals.org](mailto:info@eaquals.org)

*EAQUALS (the European Association for Quality Language Services) est le seul standard de qualité largement reconnu au niveau européen dans le domaine de l'enseignement des langues. EAQUALS est une association de centres de langues fondée en 1991, qui compte à ce jour plus de 100 membres à part entière dans 20 pays différents. EAQUALS délivre son label de qualité à des institutions qui répondent à ses critères de qualité élevés. Le Code déontologique et les Chartes d'EAQUALS garantissent une excellence des services fournis, ce qui permet aux acteurs concernés de prendre des décisions cohérentes et de choisir des partenaires fiables. EAQUALS contribue à des projets européens dans le domaine de l'enseignement des langues, et inclut les développements récents d'une version électronique pour adultes du portfolio européen des langues EAQUALS/ALTE ([www.eelp.org](http://www.eelp.org)), en coopération avec ALTE (Association of Language Testers in Europe). Une publication de matériel de formation sur les différents aspects de l'enseignement des langues est également produite par l'organisation EAQUALS.*

EAQUALS, l'Association européenne de qualité pour les centres de langues, est le seul organisme à proposer une labellisation internationale, indépendante et largement reconnue pour l'enseignement des langues. Ce système est basé sur des inspections rigoureuses.

Les chartes EAQUALS définissent des standards de qualité précis et spécifiques qui vous permettent de choisir des centres de langues fiables.

Ce guide EAQUALS vous indique les points-clé à prendre en considération.

## UN GUIDE POUR LES AGENCES ET LES CONSEILLERS EN SÉJOURS LINGUISTIQUES

### Sélectionnez vos centres de langues

Lorsque vous établissez votre liste des centres les plus adaptés aux besoins de vos clients, tenez-vous compte des points suivants?

#### 1. *L'enseignement est-il bien planifié et correctement dispensé?*

Un centre de qualité n'emploie que des professeurs qualifiés pour enseigner la langue étrangère choisie

- Vérifiez la qualification et l'expérience de l'équipe enseignante.

Un centre de qualité garantit la compétence de ses professeurs par des observations de classe régulièrement effectuées et une formation continue adéquate.

- Renseignez-vous sur la fréquence et le déroulement des observations de classe.  
(Leur résultat a-t-il une influence sur la conception du programme de formation continue?)

#### 2. *Les procédures d'inscription et de placement sont-elles adaptées et efficaces?*

Un centre de qualité répartit ses apprenants dans les classes adaptées à leur niveau grâce à une évaluation orale et écrite.

Un centre de langues de qualité s'assure que les groupes d'apprenants sont homogènes

- L'information sur le cours définit-elle clairement le type de cours proposés? Cours de langue générale ou cours sur objectifs spécifiques, préparations aux examens, cours pour jeunes apprenants, etc.
- Une information transparente existe-t-elle sur le nombre d'heures d'enseignement dispensé, les supports pédagogiques inclus, les frais d'inscriptions aux examens ainsi que les activités sociales et culturelles, etc.?
- Les modalités de paiement sont-elles claires et simples?

#### 3. *Le centre de langues de qualité offre-t-il un système de suivi et de conseil efficace?*

Un centre de qualité contrôle la présence et les progrès de ses apprenants. En cas de difficulté, un soutien particulier et des conseils personnalisés sont prévus.

- Demandez les solutions proposées par le centre pour les apprenants rencontrant des difficultés dans leur apprentissage de la langue.



#### 4. *L'information générale est-elle facilement accessible et transparente?*

Le centre donne-t-il des informations précises et détaillées sur les points suivants:

- l'éventail de l'offre de cours
- le nombre maximum de participants par classe
- l'âge minimum des apprenants et l'âge maximum pour les cours juniors
- la durée en minutes des périodes de cours
- les services annexes, tels que l'hébergement et le programme socio-culturel

#### 5. *Un suivi qualité interne existe-t-il?*

Un centre de qualité définit le niveau de service que le client peut attendre.

- Demandez la manière dont l'institution s'assure de la satisfaction de ses apprenants et quelles sont les possibilités de recours en cas d'insatisfaction.

Un centre de qualité reçoit des commentaires de la part de ses apprenants durant leur séjour et au terme de celui-ci, pour analyser et améliorer la qualité grâce aux remarques exprimées.

- Demandez comment ce processus se déroule dans le centre.

#### 6. *Y a-t-il un label de qualité décerné par un organisme externe ou une association indépendante?*

Les programmes de labellisation sérieux examinent les centres dans leur fonctionnement quotidien et y incluent les visites de classe : ils ne se limitent pas aux documents écrits.

- Demandez quels programmes sont actifs dans le pays ainsi que l'appartenance du centre à au moins l'un d'entre eux.

Les programmes de labellisation sérieux ne travaillent pas sur la confiance. Ils vérifient effectivement le fonctionnement des cours, les locaux ainsi que les services proposés.

- Demandez quel type d'inspection est pratiqué et si ses critères sont à la disposition du public.

