



Les 14 points de ces lignes directrices s'adressent à nos étudiants. En choisissant des agences et des écoles professionnelles, ils bénéficieront du meilleur accompagnement possible du début à la fin de leur séjour.

## 1. Contrat écrit

*Pour les agents et les écoles*

Travaillez avec vos partenaires dans le cadre d'un accord écrit.

**Cela permet de clarifier la compréhension mutuelle, la protection et la responsabilité liées au maintien de services de qualité.**

## 2. Sélection du partenaire

*Pour les agents et les écoles*

Choisissez vos partenaires après avoir rencontré un décideur clé (en personne ou en ligne) ; le partenaire doit être fiable, accrédité ou affilié à des institutions ou autorités compétentes, pour garantir crédibilité et clarté sur les différents marchés.

Les agents devraient idéalement collaborer avec des écoles affiliées à une association nationale ou internationale reconnue de l'alliance GAELA, tandis que les écoles devraient idéalement collaborer avec des agents affiliés à une association nationale membre de FELCA.

**Cela instaure la confiance et confirme la fiabilité, évitant ainsi les malentendus et les partenariats de mauvaise qualité.**

## 3. Aspirations des étudiants

*Pour les agents*

Choisissez l'établissement scolaire adapté en fonction des aspirations et du profil de l'étudiant. Cela personnalise l'expérience de l'étudiant pour optimiser les résultats d'apprentissage et la satisfaction.

*Pour les écoles*

Informez les agents de la diversité des nationalités, de l'âge moyen et de la disponibilité des niveaux de classe avant de confirmer une réservation ou lors de mises à jour régulières.

**Cela permet aux conseillers d'orienter les étudiants de manière appropriée et de choisir les affectations de cours adéquates.**

## 4. Informer et préparer les étudiants à l'expérience à l'étranger

*Pour les agents*

Informez les étudiants sur le pays de destination, les principales différences culturelles, le comportement attendu et la manière de se comporter dans le logement choisi.

Offrez un soutien émotionnel ou orientez vos étudiants vers des services d'accompagnement si l'étudiant se sent anxieux ou bouleversé avant ou pendant le programme.

*Pour les écoles*

Assurer une orientation approfondie à l'arrivée concernant les règles de l'école, les services de soutien, les coutumes locales et les normes culturelles. Fournir des conseils clairs sur la manière de se comporter respectueusement dans une nouvelle culture et sur les comportements à adopter dans le logement choisi. Les écoles doivent également proposer et maintenir des services d'aide sociale et de conseil accessibles pour les étudiants ayant besoin d'un soutien émotionnel ou social supplémentaire.



**Cette préparation partagée et ce soutien continu sont essentiels au bien-être de l'étudiant, l'aidant à s'adapter plus rapidement, à éviter les malentendus, à gagner en confiance au quotidien et à tirer le meilleur parti des opportunités académiques, culturelles et personnelles offertes par son expérience internationale.**

## 5. Informations de l'étudiant

### *Pour les agents*

Partager dès que possible avec l'école les informations personnelles essentielles des étudiants, telles que le numéro de passeport ou de carte d'identité, les coordonnées (numéro de téléphone portable et adresse e-mail), les autorisations parentales, les handicaps ou problèmes médicaux, les médicaments prescrits (avec copies des ordonnances), ainsi que les détails de l'assurance voyage. Les formulaires doivent également permettre aux étudiants de préciser leur genre et leur prénom d'usage.

### *Pour les écoles*

Informez les agents de toutes les informations nécessaires pour finaliser le dossier et les documents administratifs d'un étudiant.

**Cette information permet aux écoles et aux agents de communiquer rapidement, d'apporter un accompagnement personnalisé, de garantir la sécurité et de respecter les obligations légales pendant le séjour de l'étudiant à l'étranger.**

## 6. Contacts d'urgence

### *Pour les écoles*

Fournissez aux agents les numéros de téléphone d'urgence 24h/24 et 7j/7 de l'école et, lorsque cela est possible, de l'entreprise de transfert. Les coordonnées d'urgence de l'école doivent figurer sur tous les documents pertinents.

### *Pour les agents*

Remettez à l'élève les numéros d'urgence 24h/24 et 7j/7 de l'école et de la société de transfert — si le service a été réservé — ainsi que le numéro d'urgence 24h/24 et 7j/7 de l'agence. Les coordonnées d'urgence de l'agence doivent figurer sur tous les documents concernés. Informez l'école dès que possible en cas de retard ou d'annulation de vol.

**Cela garantit la sécurité des étudiants et une intervention rapide en cas d'urgence, instaurant ainsi un climat de confiance et de sérénité.**

## 7. Transport depuis et vers l'aéroport

### *Pour les écoles*

Organisez des transferts depuis et vers l'aéroport si nécessaire. Recommandé pour les élèves mineurs. Fournissez aux agents et aux élèves le numéro de téléphone portable du chauffeur et de la compagnie de transport lorsque cela est possible. Indiquez les instructions pour rejoindre le logement, ou l'école, si un élève ne réserve pas le transfert.

**Cela facilite la logistique d'arrivée et de départ des étudiants, réduisant le stress et améliorant l'expérience globale.**



## 8. Assurance Voyage

### *Pour les agents*

Conseillez aux étudiants de souscrire une assurance voyage, encouragez-les à choisir une police couvrant les frais d'annulation, et fournissez à l'école la police d'assurance et son numéro dès que possible.

**Cela protège les étudiants financièrement et médicalement en cas d'événements imprévus à l'étranger.**

## 9. Contrôles de satisfaction

### *Pour les agents*

Vérifiez que l'étudiant est satisfait du cours et du logement durant la première semaine, puis au moins mensuellement par la suite et à la fin du cours. Signalez tout problème à l'école sans délai.

### *Pour les écoles*

Les écoles doivent informer les agences si un élève ne se présente pas le premier jour de classe ou si des problèmes importants surviennent. Si nécessaire, les écoles peuvent envoyer un bref compte-rendu mensuel à l'agence.

**Cela permet de traiter les problèmes de manière proactive dès le départ, en améliorant le bien-être des étudiants et en évitant les mécontentements.**

## 10. Progrès académique

### *Pour les écoles*

Surveillez les progrès hebdomadaires en classe et faites passer les élèves au niveau approprié si nécessaire.

**Cela garantit une progression académique et des défis adaptés pour optimiser l'apprentissage.**

## 11. Qualification des enseignants

### *Pour les écoles*

Il est essentiel d'embaucher des enseignants accrédités et qualifiés, même si les exigences en matière de qualifications peuvent varier d'un pays à l'autre. Les écoles doivent se conformer aux réglementations nationales et aux normes sectorielles reconnues afin de conserver une certaine flexibilité tout en respectant les attentes de qualité.

Les institutions bénéficiant d'un label qualité doivent également veiller à ce que leurs enseignants disposent des qualifications appropriées.

**Ceci garantit des normes pédagogiques élevées, assurant une prestation constante d'éducation de qualité.**



## 12. Hébergement

### *Pour les agents*

Aidez les étudiants à choisir l'hébergement qui correspond le mieux à leurs besoins, qu'il s'agisse de familles d'accueil (avec vérification de casier judiciaire pour mineurs), de résidences, de colocations ou d'appartements privés, etc.

### *Pour les écoles*

Sélectionnez des options d'hébergement de qualité, telles que des familles d'accueil (vérifiées par la police pour mineurs), des résidences, des appartements partagés ou privés, etc., et assistez les étudiants en cas de problèmes objectifs liés au logement.

**Cela offre des environnements de vie sûrs et confortables, essentiels au bien-être de l'étudiant.**

## 13. Activités extrascolaires

### *Pour les agents et les écoles*

Reconnaissez que des activités périscolaires bien organisées font partie intégrante de l'expérience d'apprentissage.

**Cela favorise la pratique linguistique et l'immersion culturelle en dehors de la salle de classe, enrichissant ainsi l'expérience globale.**

## 14. Retour d'expérience

### *Pour les agents et les écoles*

Envoyez un questionnaire de satisfaction à la fin du cours et partagez les réponses pertinentes avec l'école ou l'agent partenaire.

### *Pour les écoles*

Disposez d'une procédure de réclamation et, si cela est obligatoire dans le pays où l'école est située, d'un médiateur.

**Cela permet de recueillir des retours précieux pour l'amélioration continue et la mesure de la satisfaction des étudiants, tout en aidant ceux qui rencontrent des difficultés.**

END

***These guidelines have been drawn up  
for agents by and for schools by  
FELCA, the Federation of Associations of Education and Language Consultants,  
and  
GAELA, the Global Alliance of Education and Language Associations.***