

Le Guide d'Inspection Eaquals

Ce document a pour but d'aider les Centres d'Enseignement des Langues et les inspecteurs à préparer et à mener des inspections avec le système d'Inspection Eaquals. Il contient tous les principaux documents et références nécessaires pour les inspections. Ceux-ci sont disponibles en documents séparés auprès du Secrétariat Eaquals ou sur le site web www.eaquals.org

Les Chartes Eaquals

Les standards de qualité Eaquals

Les standards de qualité Eaquals: Critères détaillés

Mode d'emploi du processus d'inspection Eaquals

Guide des rencontres pendant une inspection

Email: info@eaquals.org

Eaquals Secretariat PO Box 95 Budapest H-1301 Hungary

Eaquals is a company limited by guarantee and registered 07727406 in England & Wales at 16 Stukeley Street, London, UK, WC2B 5LQ

Eaquals is a registered UK charity 1143547



Les Chartes Eaquals

Pour les Membres Accrédités, il existe quatre Chartes Eaquals qui forment la base du système d'Inspection :

- La charte déontologique
- La charte des participants aux cours
- La charte du personnel
- La charte de l'information

CHARTE DEONTOLOGIQUE

Les membres accrédités d'Eaquals se soumettent à des inspections régulières et les cours accrédités par Eaquals sont régulièrement contrôlés pour assurer que:

1. Ils s'engagent à:

- 1.1. Observer un code d'éthique et d'intégrité professionnelles;
- 1.2. Proposer des prestations d'études de langues et/ou de formation professionnelle dans un environnement pédagogique et d'apprentissage de haute qualité dans le cadre d'un programme d'études clairement organisé;
- 1.3. Améliorer et développer constamment les moyens et ressources disponibles pour l'étude et la formation;
- 1.4. Respecter la Charte d'Information Eaquals.

2. Ils travaillent à:

- 2.1. Observer un code de totale non-discrimination envers les participants aux cours, le personnel et les autres acteurs, en raison de leur sexe, orientation sexuelle, race ou religion;
- 2.2. Informer les participants et autres clients des procédures claires et précises en matière de réclamations, de plaintes, les règles de discipline ou de non-participation aux cours, les réclamations pouvant, au besoin, être soumises à la médiation de l'Ombudsman d'Eaquals;
- 2.3. Respecter la Charte Eaquals du personnel et la Charte Eaquals des participants.

3. Ils se soumettent à l'obligation de:

- 3.1. Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le bien-être et la sécurité des participants et du personnel;
- 3.2. Fournir des assurances écrites, vérifiables par Eaquals, que l'établissement concerné a bien été constitué et fonctionne en conformité avec toutes les législations nationales et locales pertinentes, y compris les lois sur les sociétés, le droit du travail, la comptabilité, la fiscalité, la publicité, la protection de la vie privée, l'hygiène, la sécurité, les assurances et les droits d'auteurs;
- 3.3. Développer des dispositifs adaptés aux personnes qui ont des besoins spécifiques.

4. Ils sont constitués en entité juridique légale associée à une adresse physique officielle.



La Charte des Participants aux Cours

Les membres accrédités d'Eaquals se soumettent à des inspections régulières et les cours accrédités par Eaquals sont régulièrement contrôlés pour vérifier que:

1. Avant les cours:

- 1.1. **L'information:** les données de l'information et de la publicité sont exactes, complètes, accessibles et comprennent :
 - le résumé des objectifs du cours et de ses différents éléments;
 - le nombre spécifique d'heures d'enseignement et d'études individuelles par cours;
 - le nombre maximal de participants dans chaque groupe;
 - la tranche d'âge spécifique pour chaque cours;
 - une description claire des coûts de la scolarité et autres prestations et matériaux
 - un énoncé transparent des modalités et conditions générales de l'institution.
- 1.2. **Les inscriptions:** les procédures d'admission et d'inscription sont transparentes et fonctionnent efficacement.
- 1.3. **Le placement dans les classes:** les procédures pour déterminer le niveau de compétence et/ou autres besoins des participants, fonctionnent de manière effective.

2. Pendant les cours:

Le souci principal est de donner aux participants la possibilité de réussir leur apprentissage, en particulier:

- 2.1. **Standards:** les standards d'enseignement et de pédagogie sont élevés et visent à un apprentissage efficace;
- 2.2. **Enseignants/Formateurs:** le personnel enseignant ou en formation, est qualifié et compétent, il a l'expérience de l'enseignement de la langue cible et travaille sous la supervision d'un responsable pédagogique convenablement qualifié;
- 2.3. **Locaux et équipements:** les locaux et équipements et/ou les plateformes d'enseignement pour l'apprentissage de la langue et/ou la formation des enseignants sont appropriés aux besoins ;
- 2.4. **Curriculum et programme d'études:** le programme d'études est structuré, réparti en niveaux de compétence et pertinent;
- 2.5. **Ressources:** les ressources et matériaux d'enseignement sont adaptés aux besoins des participants et aux objectifs du programme;
- 2.6. **Enseignement et apprentissage:** l'approche didactique et les méthodologies de formation sont appropriées aux besoins des participants et efficaces;
- 2.7. **Contrôle de qualité:** le prestataire des cours observe régulièrement les classes ou fait régulièrement un échantillonnage de contrôle de la formation;
- 2.8. **Soutien et conseil:** les participants aux cours ont la possibilité de soulever des questions, de discuter de leurs préoccupations personnelles et d'obtenir informations et conseils;
- 2.9. **Services:** les services administratifs et les prestations complémentaires fonctionnent efficacement;
- 2.10. **Evaluation:** l'évaluation des progrès des participants et les retours d'information sont réguliers et appropriés;

3. A la fin des cours:

- 3.1. **Attestation:** les procédures d'évaluation de fin de cours sont fiables et bien administrées; les rapports et attestations de réussite faits sur cette base, sont transmis aux participants et/ou les autres acteurs;
- 3.2. **Rétroaction des clients:** les participants aux cours et/ou les autres parties prenantes ont la possibilité de donner leur feedback et faire des commentaires sur les cours.



La Charte du Personnel

Les membres accrédités d'Eaquals se soumettent à des inspections régulières et les cours accrédités par Eaquals sont régulièrement contrôlés pour assurer que:

1. Les contrats de l'ensemble du personnel sont régis par les conventions locales du droit du travail et par les contrats nationaux là où ils s'appliquent.
 2. Les conditions d'emploi et de travail sont conformes aux directives de l'Union Européenne quand elles sont applicables et sont équitables, dans le contexte des normes locales ou nationales appropriées, en particulier dans les domaines suivants:
 - a. Les salaires;
 - b. La durée du contrat;
 - c. Le nombre d'heures de travail et d'enseignement par semaine;
 - d. Le droit aux congés payés;
 - e. Les congés maladie, de maternité, de solidarité ou pour raisons familiales;
 - f. Les retraites et le cas échéant, les indemnités de licenciement;
 - g. Les congés sans solde;
 - h. Les conditions de travail et la rémunération du personnel indépendant.
 3. Une proportion raisonnable des membres du personnel est employée à plein temps et/ou en contrat permanent.
 4. Il existe des procédures claires et écrites pour traiter des plaintes du personnel et des problèmes de discipline.
 5. Eaquals fixe pour chaque pays et pour chaque langue enseignée des standards de qualité élevés et réalisables. Les membres du personnel doivent avoir la formation, les qualifications et l'expérience appropriées pour les tâches spécifiques. Les enseignants doivent avoir reçu une formation initiale d'enseignants de langues, qui comprend la pratique de l'enseignement supervisé. Cette formation doit avoir été suffisamment importante et adéquate, en termes de contenu et de durée, pour répondre aux exigences du travail à fournir.
 6. En plus de la formation initiale, l'ensemble du personnel a la possibilité de développer ses compétences par une formation continue pendant les heures de travail et en dehors de ces heures.
 7. L'ensemble du personnel bénéficie d'un espace de travail approprié ainsi que tous les équipements nécessaires pour accomplir efficacement leurs tâches.
 8. L'ensemble du personnel, qu'il soit à plein temps ou à temps partiel, est employé par contrat écrit ou lettre d'entente spécifiant leurs conditions de travail, comme stipulé au point 2, les responsabilités du poste, les dispositions en matière de réclamations et les procédures à suivre en cas de mesures disciplinaires.
 9. Les services fournis par les personnes en freelance/indépendantes, ont des contrats conformes aux législations du pays et ces personnes sont traitées de façon équitable.
 10. Les membres du personnel sont informés du statut de l'institution qui les emploie, de son propriétaire et des organisations ou associations auxquelles elle est affiliée.
-



Charte de l'Information

Les membres accrédités d'Eaquals se soumettent à des inspections régulières et les cours accrédités par Eaquals sont régulièrement contrôlés pour vérifier que:

1. La publicité, les matériaux promotionnels et l'information sur les cours suivent les normes nationales en matière de publicité, sont factuels et donnent un compte-rendu clair et véridique de leurs cours et autres activités.
 2. Avant l'inscription, les participants ou leurs représentants reçoivent des informations claires sur la nature et les principes qui sous-tendent les cours. En plus, on leur fournit des précisions sur:
 - 2.1 les conditions d'admission (quand il y en a);
 - 2.2 le plan du cours;
 - 2.3 la durée minimale des cours et les dates;
 - 2.4 Le nombre d'heures d'enseignement présentiel, le nombre et la nature des sessions de pratique pédagogique et d'observation et autres prestations;
 - 2.5 Le nombre d'heures d'étude individuelle: les devoirs et travaux demandés, l'apprentissage assisté par ordinateurs (p.ex. modules en ligne);
 - 2.6 les dates des jours de fermeture et les jours fériés;
 - 2.7 les procédures d'admission et de placement dans les classes;
 - 2.8 la taille et la composition des groupes, y compris l'âge et autres restrictions;
 - 2.9 l'utilisation des classes pour la formation des enseignants;
 - 2.10 les conditions régissant la présence aux cours et les travaux requis;
 - 2.11 les critères et procédures d'évaluation, rapports et attestations;
 - 2.12 les modalités et conditions générales, y compris les règlements et frais d'annulation.
 3. Avant l'inscription, les futurs participants ou leurs représentants reçoivent une description claire et détaillée du contrat, y compris le montant exact de la scolarité et les droits de chaque partie en cas de retrait ou d'exclusion.
 4. Tous les prix mentionnés dans la publicité et autres matériaux publicitaires ou d'information précisent clairement les prestations et matériaux qui sont compris dans le prix et ceux qui sont disponibles pour un coût supplémentaire. Les frais d'examens officiels, lorsque les cours y préparent, doivent être spécifiés, ainsi que toute autre taxe additionnelle.
 5. Les diplômes et attestations de toutes sortes donnés aux participants comportent des déclarations factuelles et véridiques et si ces attestations sont basées sur des examens ou des tests, ceux-ci doivent être fiables et convenablement administrés.
 6. Pour les participants de moins de 18 ans qui sont inscrits à plein temps et/ou en stage résidentiel, les parents/tuteurs reçoivent des informations précises sur les modalités de supervision et les qualifications du personnel de surveillance.
 7. Le logo, le nom, les enseignes et les chartes Eaquals sont utilisés en conformité avec les directives établies par Eaquals, que ce soit à l'intérieur de l'établissement, sur les sites Web, dans le matériel publicitaire imprimé ou dans d'autres documents imprimés.
-



Les Standards de Qualité Eaquals

Les standards de qualité Eaquals découlent des Chartes Eaquals et sont l'expression concrète de leur philosophie. Ils sont répartis en douze catégories qui correspondent aux différents aspects de l'activité d'un Centre d'Education aux Langues (CEL). Chaque catégorie comporte un certain nombre de standards spécifiques liés à cette catégorie. Pour chaque catégorie, les inspecteurs attribuent une note de 1-3, qui reflète leur évaluation de la performance du CEL pour l'ensemble de la catégorie.

1. Gestion et Administration

- 1.1 Il existe une éthique institutionnelle qui sert de base aux activités du CEL.
- 1.2 La direction et la structure organisationnelle de l'institution soutiennent cette mission et la réalisation de ses objectifs.

2. Enseignement et Apprentissage

- 2.1 Les démarches et les méthodes pédagogiques reflètent la philosophie éducative de l'institution.
- 2.2 La qualité de l'enseignement assure un apprentissage efficace et continu.
- 2.3 Les cours sont planifiés par rapport aux programmes, aux besoins pédagogiques des apprenants, à leurs motivations et à ceux du groupe; les objectifs spécifiques d'apprentissage sont communiqués aux apprenants.
- 2.4 L'offre d'apprentissage est variée et fait usage de la technologie et des ressources disponibles.
- 2.5 Les apprenants ont la possibilité de développer leurs propres techniques d'étude et de partager la responsabilité de leur apprentissage.

3. Conception des programmes et dispositifs de soutien

- 3.1 La philosophie éducative de l'institution est explicitement déclarée et les programmes d'enseignement sont formulés par écrit, avec les objectifs et le contenu des cours.
- 3.2 Tous les programmes de cours de langues sont répartis en niveaux se référant au CECR et les objectifs d'apprentissage sont reliés à l'échelle globale des descripteurs du CECR.
- 3.3 Il existe une structure de gestion et de coordination pédagogiques accompagnée de dispositifs de soutien, qui garantit la mise en œuvre de la philosophie éducative de l'institution.

4. Evaluation et certification

- 4.1 Les procédures d'évaluation sont compatibles avec la philosophie éducative de l'institution et les objectifs du programme.
- 4.2 Les procédures de placement dans les classes sont adaptées au contexte d'apprentissage et aux besoins des apprenants.
- 4.3 Les méthodes d'évaluation des compétences linguistiques offrent des moyens fiables, valides et équitables pour évaluer la progression et les résultats et correspondent aux cours et aux besoins des apprenants.
- 4.4 Les attestations et rapports délivrés aux apprenants indiquent leurs résultats par rapport aux objectifs et aux contenus du cours. Ils donnent une indication fiable du niveau acquis.
- 4.5 Quand l'institution fournit des renseignements sur les examens publics, les apprenants reçoivent les conseils et l'aide nécessaires.



5. Ressources pédagogiques

5.1 Les manuels ou autres matériaux de base, plateformes et ressources d'apprentissage en ligne et documents de référence, reflètent les objectifs du cours et l'approche didactique utilisée.

5.2 Il existe un système de contrôle de qualité pour les matériaux pédagogiques élaborés en interne.

5.3 Tous les équipements électroniques et la connectivité numérique sont faciles d'accès et bien entretenus.

6. Cadre d'apprentissage

6.1 Le cadre d'apprentissage et d'étude répond aux besoins des programmes de cours et ceux des apprenants.

6.2 Toutes les installations non-pédagogiques et/ou espaces requis pour les prestations offertes aux apprenants, sont adaptés à l'usage prévu et bien entretenus.

6.3 Des dispositions sont prises pour protéger la santé et assurer la sécurité des apprenants et du personnel.

7. Services au client

7.1 Pendant toute la durée du cours, apprenants et sponsors peuvent bénéficier de conseils et de soutien, y compris si nécessaire, pour des besoins individuels.

7.2 Il existe un système de coordination et de suivi des programmes de loisirs et/ou d'hébergement. Tous les programmes d'activités tiennent compte des intérêts des apprenants.

8. Assurance de qualité

8.1 Il existe des systèmes pour promouvoir une culture de la qualité, par l'évaluation continue, la réflexion et l'action.

8.2 L'expérience d'apprentissage est pleinement suivie, à l'aide de systèmes de gestion (y compris l'observation régulière des classes) servant à améliorer la qualité de toutes les prestations.

8.3 Il existe des procédures permettant aux apprenants et aux sponsors de donner régulièrement un retour d'information sur les prestations pédagogiques ou autres proposées par l'institution.

9. Profils du personnel et formation continue

9.1 Les compétences, l'expérience et les qualifications des responsables pédagogiques, des enseignants et du personnel administratif sont pertinentes et en adéquation avec chaque secteur de responsabilité.

9.2 Il existe des procédures pour fournir à l'ensemble du personnel une aide et une orientation appropriée, y compris des entretiens réguliers d'évaluation professionnelle.

9.3 Il existe un cadre formel pour assurer à tout le personnel une formation permanente appropriée.

10. Conditions générales d'emploi du personnel

10.1 L'ensemble du personnel a des contrats d'embauche en cours; les contrats sont conformes aux réglementations locales, comme indiqué dans la déclaration statutaire de l'Institution.

10.2 Les conditions générales d'emploi offertes au personnel sont équitables et conformes aux réglementations locales.

11. La communication interne

11.1 Les responsabilités, les lignes hiérarchiques et les circuits de communication au sein de la direction et/ou du personnel sont clairement définis et documentés.



11.2 Il existe entre le personnel et la direction des circuits formels et attestés de communication et de consultation, programmés comme il convient.

11.3 Le personnel dispose d'informations sur le CEL, sa mission et ses perspectives de développement.

11.4 Le personnel est au courant des procédures qui existent en matière de réclamations et de discipline.

11.5 Les informations sur EAQUALS et ses ressources sont à la disposition du personnel et des participants aux cours.

12. La communication externe

12.1 Tous les matériaux promotionnels décrivent avec exactitude les prestations pédagogiques offertes par le CEL: la gamme et la fonctionnalité des ressources et/ou des outils d'apprentissage en ligne et tous les autres services et installations.

12.2 Les informations contractuelles fournies aux apprenants et aux sponsors sont exactes et complètes et formulées de façon claire et accessible.

12.3 Les membres accrédités mettent les informations sur Eaquals à disposition du public; ils affichent les Chartes Eaquals et utilisent correctement son logo.

Les standards de qualité Eaquals: Critères détaillés

Ce document explique le système de gradation d'Eaquals, définit les critères qui valident la conformité avec les standards Eaquals et distingue aussi les points d'excellence. Ces critères ne constituent pas une liste de contrôle, mais un guide pour que les Centres d'Education aux Langues (CEL) correspondent aux standards de qualité Eaquals tels qu'ils sont définis dans les Chartes Eaquals.

Indicateurs de notation et d'évaluation pour la conformité avec les Standards de Qualité Eaquals.

Conformité avec les Standards de Qualité Eaquals – niveau 2

Le niveau 2 est attribué lorsque, de l'avis de l'inspecteur, le CEL satisfait pleinement aux standards Eaquals dans la catégorie appropriée, tels qu'ils sont récapitulés dans les standards de qualité Eaquals et définis à l'aide des indicateurs ci-dessous. Ces indicateurs ne sont pas conçus pour être une liste de contrôle ; quand ils existent, cela suggère qu'un CEL répond aux standards de qualité Eaquals catalogués dans chaque catégorie. Les inspecteurs doivent alors faire appel à leur jugement pour évaluer si le CEL est en conformité avec les standards de qualité Eaquals dans la catégorie concernée, en utilisant les indicateurs comme guide. Les mots ou phrases en **caractères gras** sont là pour indiquer aux inspecteurs les points importants à considérer dans leur évaluation de chaque indicateur.

Non-conformité avec les Standards de Qualité Eaquals – niveau 3



Si les standards de qualité Eaqals dans une catégorie donnée ne sont pas atteints, les inspecteurs attribuent le **niveau 3**. Le CEL ne peut alors recevoir son accréditation/ ré-accréditation avant d'avoir effectué les mesures de conformité nécessaires. Dans ce cas, les inspecteurs établissent une liste de **conditions requises**, indiquant les mesures à prendre pour atteindre le niveau de concordance.

Quand cela est fait et que les preuves de conformité ont été vérifiées par Eaqals (parfois après un suivi d'inspection), le CEL peut prétendre à une accréditation complète et une pleine adhésion à Eaqals.

Lorsqu'un indicateur de conformité relativement mineur manque ou si une mesure de rectification peut se faire facilement et rapidement (comme, par exemple, en changeant la formulation d'un site web ou en rajoutant un élément de documentation qui manque), on peut donner le **Niveau 2.5** plutôt que le niveau 3. Lorsqu'on aura fait la preuve que la rectification a été faite, le niveau sera réajusté à 2 et le certificat de membre sera accordé.

Degré d'excellence – niveau 1

Lorsqu'un CEL, non seulement satisfait aux critères Eaqals mais encore, de l'avis des inspecteurs, surpasse les standards Eaqals dans telle ou telle catégorie, en démontrant par exemple une bonne pratique innovante et créative, il peut se faire décerner un **niveau 1**, en reconnaissance d'un **point d'excellence** dans les activités du CEL.

Quand les inspecteurs accordent un niveau 1 dans une inspection (conformément à la politique d'amélioration permanente de la qualité), ils le font pour :

- Récompenser l'excellence et l'encourager à se développer encore dans les CELs qui ont déjà atteint les normes requises pour l'adhésion.
- Signaler les éléments exemplaires de bonne pratique qui ont été réalisés

On peut trouver ci-dessous, à l'intention des CELs et des inspecteurs, une liste d'indicateurs de standards élevés pour chaque catégorie allant au-delà des exigences des Chartes et des Standards. La liste n'est pas exhaustive et il n'est pas nécessaire que tous ces indicateurs soient présents pour se voir attribuer un niveau 1. Les CELs sont invités à parler aux inspecteurs des domaines d'activités où ils pensent avoir acquis un degré élevé de qualité.

Si dans une catégorie, des standards d'excellence sont présents mais pas tous, on peut attribuer à cette catégorie un **Niveau 1,5**.

1. Gestion et Administration

Standards

- 1.1 Il existe une éthique institutionnelle qui sert de base aux activités du CEL.
- 1.2 La direction et la structure organisationnelle de l'institution soutiennent cette mission et la réalisation de ses objectifs.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaqals

Gestion



- a. **Une déclaration statutaire** indique que l'institution en question a été constituée et opère en conformité avec l'ensemble de la législation nationale et régionale en vigueur, y compris les lois sur les assurances, l'emploi, la réglementation sur la protection des données, la comptabilité et la fiscalité.
- b. Dans le programme-cadre ou ailleurs, le Centre énonce sa **politique d'éducation aux langues**.
- c. Les activités et la conception des programmes sont en accord avec cette politique.
- d. On peut constater que l'équipe de direction opère la **planification de façon stratégique** et tient compte des exigences du marché.
- e. Il y a **coordination** visible entre la direction et l'administration, de même qu'il existe des procédures écrites pour assurer l'efficacité de la **communication en interne**, avec des lignes de responsabilité clairement définies pour l'ensemble du personnel (voir 11.2 ci-dessous).
- f. La **structure de gestion** est adaptée à la taille et à l'activité de l'organisation.
- g. Le respect de la législation sur les **droits d'auteurs** est attesté par des documents.

Administration

- h. Les **systèmes administratifs** sont transparents et peuvent être compris par tous les acteurs (apprenants, personnel, parents, employeurs).
- i. Les **procédures administratives et les inscriptions aux cours** sont fiables et efficaces.
- j. Les systèmes de **gestion des données** sont efficaces (collection, stockage et récupération).

Indicateurs d'excellence au-delà des standards de qualité Eaquals

Gestion

- On peut constater que la gestion est menée avec une approche stratégique et tient compte de l'environnement économique, avec la capacité manifeste de s'adapter aux changements de situations internes et externes.
- La gestion des ressources humaines est faite de façon à encourager les retours d'information de la part du personnel et à promouvoir l'initiative et la participation.
- La gestion du changement est clairement planifiée et organisée, avec une volonté d'innover.
- Le leadership de la direction est clairement évident, avec une disposition à déléguer et une volonté de faire participer le personnel au développement du Centre.

Administration

- Des systèmes hautement performants, électroniques et/ou autres sont utilisés dans tous les domaines de l'administration, comme les dossiers d'élèves, les procédures d'inscription et de placement dans les classes, la description des cours, les emplois du temps, les dossiers d'hébergement etc. Le personnel est bien formé et sait utiliser tout le potentiel des systèmes.



- La façon dont l'information est présentée et mise à disposition, est excellente, de même la qualité d'attention dans les détails et le service aux personnes est exceptionnelle et contribue considérablement au bon fonctionnement de l'institution.

2. Enseignement et Apprentissage

Standards

2.1 Les démarches et les méthodes pédagogiques reflètent la philosophie éducative de l'institution.

2.2 La qualité de l'enseignement assure un apprentissage efficace et continu.

2.3 Les cours sont planifiés par rapport aux programmes, aux besoins pédagogiques des apprenants, à leurs motivations et à ceux du groupe; les objectifs spécifiques d'apprentissage sont communiqués aux apprenants.

2.4 L'offre d'apprentissage est variée et fait usage de la technologie et des ressources disponibles.

2.5 Les apprenants ont la possibilité de développer leurs propres techniques d'étude et de partager la responsabilité de leur apprentissage.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- Il y a **cohérence** évidente entre la **philosophie éducative et la démarche pédagogique** de l'institution (telles qu'elles sont spécifiées dans les documents connexes) et la pratique de la classe.
- La qualité de l'enseignement** est élevée et on voit clairement que tous les apprenants ont, dans la salle de classe, les activités qui favorisent leur apprentissage.
- On peut constater que le **principe de planification et d'organisation** est appliqué dans les plans des leçons et autres documents de planification élaborés par les enseignants, comme les plannings hebdomadaires et/ou les programmes. Ils reflètent la philosophie éducative et la démarche pédagogique de l'institution et sont conçus sur la base des programmes du cours.
- Les objectifs d'apprentissage escomptés** sont clairement inclus dans le plan des leçons, les plannings hebdomadaires, les programmes d'études, etc. et sont transmis de façon adéquate aux apprenants en affichant, par exemple, les dits documents sur des panneaux d'affichage et/ou sur le tableau de classe et en faisant suivre leur progression aux apprenants.
- Le contenu des cours**, les matériaux utilisés et l'approche pédagogique sont adaptés à l'âge, au niveau et aux besoins de l'apprenant ; ils sont appropriés au profil du cours.
- A l'évidence, **on corrige et on enseigne la prononciation et l'intonation**, selon l'âge, le niveau, etc. de l'apprenant et les objectifs du cours.
- La gestion des classes** est efficace :
 - Les enseignants montrent leur capacité à utiliser **différentes techniques**, à gérer efficacement les changements d'activités et à organiser les apprenants en différents groupes de travail (c.-à-d. en utilisant intelligemment le travail collectif, le travail de groupe et le travail en binôme).
 - Les enseignants **présentent l'information et les instructions de façon claire** et vérifient que la compréhension est adéquate.



- Les enseignants sont **conscients des besoins des apprenants**, en tant que groupes et en tant qu'individus, ils les suivent et leur apportent du soutien quand c'est nécessaire, y compris en leur montrant leurs erreurs et en encourageant leurs bonnes performances.
 - Enseignants et apprenants font usage des **ressources** disponibles (comme les manuels, les tableaux, les photocopiés, l'audio, les vidéos et autres équipements et ressources numériques et multimédias) de façon judicieuse et compétente, pour encourager l'apprentissage.
 - On peut constater un bon degré de **motivation et de participation** chez **les apprenants**.
- h. Le plan des cours (et autres documents de planification), les activités à l'intérieur et à l'extérieur de la classe, permettent aux apprenants de développer des **techniques d'apprentissage** transférables et encouragent une culture où l'apprenant **partage la responsabilité** de son apprentissage.
- i. Les enseignants manifestent un degré élevé de **sensibilité et de compétence linguistiques**, en utilisant la langue cible avec justesse et à-propos.
- j. L'enseignement, pris dans son ensemble, montre que dans la classe, il y a un **équilibre entre la stratégie et les objectifs d'apprentissage** qui reflète la philosophie éducative de l'institution et son approche pédagogique. Par exemple, dans un établissement qui définit son approche comme « communicative » et orientée sur l'action / la performance ou son équivalent, on ne s'attendrait pas à voir la majorité des cours portant sur des structures de grammaire et/ou sur des listes de mots de vocabulaire.

Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité d'Eaquals

- Il y a des pratiques et des systèmes bien organisés pour identifier les besoins et les souhaits des apprenants et on s'en sert activement pour récapituler ce qui a été appris et pour planifier ce qu'on va apprendre, par exemple, dans la semaine/ le mois qui vient, etc.
- L'observation des classes prouve que les principes du CECR – un enseignement centré sur l'apprenant et orienté sur l'action – sont clairement appliqués, avec un usage effectif des repères de « je peux faire » comme objectifs d'apprentissage.
- De toute évidence, les démarches d'enseignement/d'apprentissage sont d'actualité ou même à la pointe du progrès et/ou les enseignants cherchent à enrichir leur pratique pédagogique avec des idées nouvelles, inhabituelles et créatives – y compris l'utilisation de médias authentiques – qui sont vraiment motivantes et qui permettent aux apprenants d'exprimer leurs idées et leurs sentiments.
- Quand on observe les classes, on peut voir un certain nombre d'exemples d'enseignement créatif, avec des matériaux originaux ou des adaptations de matériaux existants.
- Des exemples d'une utilisation créative et efficace de toute une variété d'outils /de ressources pédagogiques, comme les « réalia » (autres documents authentiques), les supports visuels, les dispositifs multimédias et l'Internet.
- Une pratique de conseils et de techniques pour apprendre à apprendre et pour acquérir des habitudes de travail afin d'encourager la responsabilité de l'apprenant et développer l'apprentissage autonome pendant et après le cours.
- Des exemples d'activités qui sensibilisent les apprenants aux aptitudes et aux compétences de communication interculturelles.



3. Conception des programmes et dispositifs de soutien

Standards

3.1 La philosophie éducative de l'institution est explicitement déclarée et les programmes d'enseignement sont formulés par écrit, avec les objectifs et le contenu des cours.

3.2 Tous les programmes de cours de langues sont répartis en niveaux se référant au CECR et les objectifs d'apprentissage sont reliés à l'échelle globale des descripteurs du CECR.

3.3 Il existe une structure de gestion et de coordination pédagogiques accompagnée de dispositifs de soutien, qui garantit la mise en œuvre de la philosophie éducative de l'institution.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- a. La philosophie éducative de l'institution et son approche pédagogique sont fiables, cohérentes et documentées ; elles sont connues du personnel et – sous une forme accessible – des apprenants.
- b. Les **programmes de cours** sont formulés par écrit :
 - dans un cadre de niveaux qui **se réfèrent au CECR**
 - **spécifiant les objectifs pratiques d'apprentissage** pour chaque niveau, en utilisant des repères de « je peux faire », comme ceux qui ont été élaborés pour le CECR ou des repères comme « à la fin du cours, l'apprenant sera capable de... »
 - spécifiant les éléments de **connaissances et d'aptitudes linguistiques**, par exemple de grammaire, de vocabulaire, de compétences communicatives (orales et écrites) qui seront couverts à chaque niveau.
 - spécifiant **l'organisation et l'échéancier du contenu** conçu pour réaliser les objectifs d'apprentissage
- c. **Le rôle du responsable pédagogique ou du directeur d'études** est rempli de façon efficace par un membre du personnel ou par une équipe. Ils doivent être bien qualifiés (voir catégorie 9), avoir une expérience adéquate de l'enseignement des langues, pour assurer la responsabilité de la mise en œuvre de la philosophie éducative de l'institution, avec suffisamment de temps libre d'enseignement (dans le cadre de l'institution).
- d. **Il existe des systèmes de soutien pour les enseignants**, comprenant:
 - des procédures claires d'orientation et d'insertion pour le nouveau personnel
 - du soutien professionnel pour les enseignants (par exemple, parrainage, mentorat, conseils)
 - du support écrit, par exemple, un manuel de l'enseignant, avec des informations et des orientations sur des questions et des systèmes de pédagogie
- e. Il existe **des systèmes de gestion pédagogique** efficaces et documentés, comprenant:
 - des listes de classes et des dossiers de présence, tenus à jour
 - des dossiers de cours effectués par les enseignants, tenus à jour
 - un système efficace de coordination dans le cas de classes enseignées par plus d'un enseignant
 - un système de remplacement des enseignants, en cas d'absence planifiée et également en cas d'absence soudaine et imprévue
- f. **des emplois du temps** exacts et tenus à jour, sur le nombre et le niveau des classes, l'emplacement et le personnel enseignant sont affichés de façon claire aux endroits où ils peuvent être vus par les apprenants et les enseignants.
- g. Les niveaux de compétence utilisés par l'institution sont calibrés à ceux du **CECR**. Ces niveaux, ainsi que l'échelle globale des descripteurs du CECR, sont au minimum, utilisés et compris dans toute l'institution.



Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité Eaquals

- On peut constater que la philosophie éducative en vigueur et les programmes pédagogiques sont régulièrement utilisés comme outils, pour informer et planifier des planning de cours hebdomadaires et/ou mensuels (programme d'études).
- Dans le planning et la mise en œuvre des programmes de cours, il est fait référence détaillée au CECR, de façon à ce qu'il puisse avoir une réelle influence sur le choix des objectifs d'apprentissage ainsi que sur l'enseignement et l'apprentissage.
- Des descriptifs clairs des programmes pédagogiques sont communiqués aux enseignants/formateurs et apprenants, comme le sont aussi les objectifs pédagogiques et les moyens recommandés pour les mettre en pratique.
- Les programmes pédagogiques et les plans de travail associent cohérence et flexibilité, pour encourager la créativité et l'initiative chez les enseignants.
- Il est établi que les plans de travail et le planning des cours sont régulièrement contrôlés et que les enseignants/formateurs bénéficient de conseils proactifs pour progresser et innover.
- Il existe une culture partagée de formation continue et de perfectionnement de l'enseignement, attestée par la recherche-action et/ou par d'autres pratiques réflexives.

4. Evaluation et Certification

Standards

- 4.1 Les procédures d'évaluation sont compatibles avec la philosophie éducative de l'institution et les objectifs du programme.
- 4.2 Les procédures de placement dans les classes sont adaptées au contexte d'apprentissage et aux besoins des apprenants.
- 4.3 Les méthodes d'évaluation des compétences linguistiques offrent des moyens fiables, valides et équitables pour évaluer la progression et les résultats et correspondent aux cours et aux besoins des apprenants.
- 4.4 Les attestations et rapports délivrés aux apprenants indiquent leurs résultats par rapport aux objectifs et aux contenus du cours. Ils donnent une indication fiable du niveau acquis.



4.5 Quand l'institution fournit des renseignements sur les examens publics, les apprenants reçoivent les conseils et l'aide nécessaires.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- a. **Tous les tests et procédures d'évaluation reflètent la philosophie éducative et l'approche pédagogique de l'institution;** ils correspondent aux objectifs d'apprentissage du cours, sa durée, les besoins et la tranche d'âge des apprenants.
- b. Les élèves sont répartis en fonction de leurs niveaux (ou d'autres facteurs comme, par exemple, les occupations, les disciplines scolaires, l'âge des jeunes apprenants), pour qu'il y ait dans les classes un degré satisfaisant d'**homogénéité des niveaux** (ou d'objectifs, etc.).
- c. Le **placement** dans les classes est efficace (c.-à-d. faite dans un délai raisonnable et administrativement simple, en particulier quand le nombre des participants est élevé), objectif (c.-à-d. que, de façon générale, enseignants et apprenants sont satisfaits des résultats) et correspond aux besoins et à la tranche d'âge, etc. des apprenants. Quand c'est possible, il y a un entretien oral.
- d. En cas de **mauvais placement des apprenants** dans la classe, malgré le bon suivi des procédures, il existe des procédures de révision pour corriger la situation dans un minimum de temps.
- e. Il existe des systèmes pour **évaluer les progrès** par rapport aux objectifs escomptés d'apprentissage du cours /de la période d'étude et pour fournir un **suivi d'information et des conseils aux apprenants** (ainsi qu'aux sponsors et/ou parents s'il y a lieu), sur les moyens de progresser.
- f. Les **procédures d'évaluation** des progrès et de la performance **sont valides** (par exemple, les compétences de communication orale ne sont pas évaluées par des exercices écrits de grammaire).
- g. Les **procédures d'évaluation** formelle (comme les tests écrits) et celles qui sont moins formelles (comme le contrôle continu en classe) sont **fiables**, appliquées de façon adéquate, correctement gérées et leurs résultats sont enregistrés.
- h. **Une formation appropriée** est donnée aux personnes **responsables de la conception des outils et procédures d'évaluation**, qu'ils soient formels ou informels (y compris l'interaction en classe), ainsi qu'**aux personnes qui les gèrent**. L'évaluation qui est basée sur l'appréciation des niveaux par les enseignants (plutôt que par des tests de contrôle, par exemple), devrait être étayée par des séances de normalisation.
- i. Si l'évaluation est liée à une **qualification pour entrer dans un second cursus d'étude** (comme un cours universitaire), des mesures adéquates doivent être mises en œuvre, pour assurer une normalisation, des outils et des procédures correctes et l'entière modération des résultats.
- j. Les apprenants reçoivent à la fin de leur cours/ durée de stage, **des rapports et/ou des certificats** ; ceux-ci sont significatifs et transparents pour l'apprenant (et autres acteurs, s'il y a lieu) et comprennent:
 - les dates et, s'il y a lieu, la durée du cours
 - le niveau de l'apprenant et, s'il y a lieu, sa/ses note(s)
 - la référence aux niveaux et aux descripteurs de l'échelle globale du CECR
- k. Si nécessaire, des conseils et du soutien sont mis à la disposition des apprenants en matière d'**accès aux examens publics**, sous forme de :
 - information complète sur les tableaux d'affichage et /ou dépliants sur les dates, les niveaux les procédures d'admission etc.
 - information sur les types d'examens, ainsi que les matériaux et les possibilités de pratique d'examens (en classe et/ou à l'extérieur, s'il y a lieu)
 - conseils sur les conditions d'admission à l'université/ au collège etc. lorsque ceux-ci requièrent des qualifications pour les examens publics



- quand l'institution présente des apprenants aux examens publics, il existe des procédures formelles pour le faire

Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité Eaquals

- Les procédures de placement fournissent aux participants une claire indication de leur niveau, de leurs forces, de leurs faiblesses et de leur potentiel de progrès.
- Des tests d'entrée sont systématiquement pratiqués pour diagnostiquer les besoins de l'apprenant
- L'évaluation est faite dans un but tant formatif que sommatif.
- Une gamme étendue de techniques d'évaluation est pratiquée, combinant des tests standardisés, des examens, l'évaluation informelle etc.
- L'autoévaluation de l'apprenant est pratiquée de façon efficace, avec, au besoin, une utilisation des Portfolios Européens des Langues.
- Les certificats délivrés fournissent une évaluation exceptionnellement claire et personnalisée de l'apprenant et comportent des informations précises et utiles pour les employeurs, les universités, etc.

3. Ressources pédagogiques

Standards

5.1 Les manuels ou autres matériaux de base, plateformes et ressources d'apprentissage en ligne et documents de référence, reflètent les objectifs du cours et l'approche didactique utilisée.

5.2 Il existe un système de contrôle de qualité pour les matériaux pédagogiques élaborés en interne.

5.3 Tous les équipements électroniques et la connectivité numérique sont faciles d'accès et bien entretenus.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- a. Tous les matériaux et ressources pédagogiques, y compris les manuels de cours, les matériaux supplémentaires, les documents de référence, le matériel multimédia et les plateformes et ressources d'apprentissage en ligne, **correspondent aux niveaux et aux besoins des apprenants**, aux objectifs pédagogiques du cours et à l'approche pédagogique déclarée de l'institution.
- b. Toutes les ressources sont utilisées en respect de la législation internationale sur le droit d'auteur. Les sources de tout matériel protégé par les droits d'auteur sont clairement mentionnées sur toutes les copies qui sont faites.
- c. **Le matériel publié est adapté** aux besoins et intérêts des personnes et groupes spécifiques, elles sont utilisées pour motiver les apprenants et, là où c'est possible, pour en souligner la pertinence pour eux et pour leur vie.
- d. La qualité des matériaux élaborés en interne est vérifiée – à la fois en termes d'aspect et de contenu – pour assurer qu'elle soit pertinente par rapport aux apprenants, leurs besoins et les objectifs pédagogiques du cours. Tous les **documents sont en bon état** et stockés/catalogués de façon à être **facilement accessibles**.
- e. L'ensemble de l'équipement et des **ressources scolaires** est bien entretenu et la connectivité (électricité, téléphone, Internet etc.) est régulièrement mise à jour, surtout quand tout ou partie du cours dépend de ces connections.



- f. L'ensemble de l'**équipement et des ressources scolaires est accessible**, comme on pourrait normalement s'y attendre de par l'énumération qui en est faite publiquement. Il faut que ces ressources soient non seulement disponibles, mais qu'elles soient aussi **régulièrement et efficacement utilisées**. Cela veut dire que :
- tous **les enseignants sont formés** au niveau requis pour l'utilisation de l'équipement et de la technologie disponibles et nécessaires à l'enseignement du cours
 - toutes **les classes / les personnes bénéficient des mêmes possibilités** pour apprendre à utiliser les supports d'enseignement et d'apprentissage, technologiques et numériques disponibles (ceci ne devant pas dépendre d'une salle spécifique ou d'un enseignant particulier)
 - là où il existe des ressources comme des **bibliothèques, des salles d'ordinateurs ou des espaces d'étude individuelle**, celles-ci doivent être disponibles de façon raisonnable (dans le contexte de l'institution), pendant les heures de classe (pour des groupes en rotation, au besoin) et/ou pendant une période de temps raisonnable en dehors des heures de cours (pendant les pauses et/ou après les heures de travail)
 - les enseignants ont un accès adéquat à l'équipement et la technologie dont ils ont besoin pour la **planification et la préparation de leurs cours**

Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité Eaquals

- L'institution dispose d'une gamme exceptionnellement bonne de ressources et d'équipement (par exemple, des tableaux interactifs, ordinateurs, tablettes, projecteurs de données etc.) et ceux-ci sont efficacement utilisés pour renforcer l'apprentissage.
- Le matériel pédagogique associe publications et ressources internes de grande qualité.
- L'Internet et/ou autres multimédia sont utilisés de façon créative pour fournir aux matériaux pédagogiques diversité et sujets d'actualité.
- Les participants bénéficient de conseils personnalisés pour l'apprentissage autonome et pour savoir utiliser les ressources disponibles.
- Il y a des guides de l'enseignant et d'autres ressources qui stimulent la compétence et la formation professionnelles, qui sont bien sélectionnés, d'actualité et dont on peut constater, avec le registre de prêt, qu'ils sont bien utilisés.
- Il y a des souscriptions à des revues et magazines professionnels et le personnel est encouragé à les lire.

6. Cadre d'apprentissage¹

Standards

6.1 Le cadre d'apprentissage et d'étude répond aux besoins des programmes de cours et ceux des apprenants.

6.2 Toutes les installations non-pédagogiques et/ou espaces requis pour les prestations offertes aux apprenants, sont adaptés à l'usage prévu et bien entretenus.

6.3 Des dispositions sont prises pour protéger la santé et assurer la sécurité des apprenants et du personnel.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

¹ Cette catégorie recouvre tous les cadres d'apprentissage, y compris les plateformes d'apprentissage en ligne ou tout autre environnement numérique ; cependant les indicateurs indiqués ci-après se réfèrent exclusivement à des locaux non virtuels.



- a. **L'entrée des locaux du CEL fait l'objet d'une signalisation claire en rez-de-chaussée** ; si ce n'est pas le cas, un plan d'accès doit être mis en place pour que ce critère soit respecté dans un délai donné.
- b. Tous les locaux sont **propres et en bon état**.
- c. Toutes les salles de classe ont la capacité d'accueillir le nombre maximal d'apprenants, comme spécifié dans la publicité ou bien, quand des salles plus petites sont utilisées, on s'en tient à la taille maximale appropriée.
- d. **Les salles de classe :**
 - elles ont **un mobilier adéquat**, sont bien équipées et en bon état
 - elles sont **propres, bien éclairées et offrent une bonne sécurité**
 - elles bénéficient de la **lumière naturelle**
 - sont bien **ventilées** et/ou **chauffées**
- e. **L'acoustique** des classes permet une écoute adéquate des sons enregistrés et en direct.
- f. **Les niveaux de bruit extérieur** (comme la circulation) ne viennent pas interférer avec une écoute normale.
- g. **Les tableaux et tableaux d'affichage** des espaces où l'on enseigne, sont visibles pour tous les apprenants, en bonne condition et suffisamment grands pour la salle.
- h. **L'espace commun pour le personnel** est de bonne taille, de même que les salles d'accueil (ou, s'il y a lieu, l'espace récréatif) pour apprenants et/ou parents.
- i. Si cela spécifié dans la publicité, il existe également d'**autres espaces d'étude**, comme :
 - des centres d'auto-apprentissage
 - des bibliothèques
 - des espaces récréatifstous les espaces étant adéquatement équipés et en bon état.
- j. Il y a des **toilettes** en nombre suffisant pour tous les apprenants (et relativement au temps qu'ils passent dans les locaux), ainsi que pour le personnel ; elles sont propres, bien entretenues, avec des stocks adéquats de savon, papier toilette, etc.
- k. Il y a évidence écrite des **procédures d'urgence**, les notices de sécurité sont clairement visibles et connues du personnel et des participants.
- l. Il existe des **équipements de sécurité**, spécialement des extincteurs et (au besoin) des sorties de secours, etc. et des **exercices d'évacuation** sont, à l'évidence, régulièrement organisés.
- m. Il existe des **trousses de premier secours**, bien étiquetée, avec l'équipement nécessaire. S'il s'y trouve des analgésiques ou d'autres médicaments, le personnel est au courant des risques d'utilisation.
- n. Chaque site comporte au moins une **personne** ou plus **formée en premiers soins** et personnel et apprenants savent qui elle est.
- o. Il existe certaines **installations pour les apprenants handicapés** ou il y a des projets pour le faire.
- p. Lorsque **l'enseignement a lieu hors-site**, par exemple dans une entreprise ou une école locale, des mesures sont prises, si possible, pour adapter l'endroit aux exigences du cours de langues.



Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité Eaquals

- Le cadre d'apprentissage est extrêmement attrayant, confortable et bien conçu.
- En dehors de la classe, il y a une gamme exceptionnelle d'installations, comme un accès à l'Internet totalement fiable, le Wifi gratuit, des cafeterias, la télévision et des espaces de rencontre ou de détente.
- La qualité de la présentation et de la décoration fait l'objet de mises à jour et contribue à créer un cadre stimulant pour l'apprentissage.
- La totalité des locaux et des installations ou presque, est accessible aux apprenants handicapés, et cela est annoncé comme tel dans la publicité.

7. Services aux clients ²

Standards

7.1 Pendant toute la durée du cours, apprenants et sponsors peuvent bénéficier de conseils et de soutien, y compris si nécessaire, pour des besoins individuels.

7.2 Il existe un système de coordination et de suivi des programmes de loisirs et/ou d'hébergement. Tous les programmes d'activités tiennent compte des intérêts des apprenants.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- a. Il existe des moyens efficaces pour répondre aux requêtes des apprenants et leur offrir **conseils et soutien**.
- b. Il existe des procédures et des recommandations écrites (consultables par les apprenants) pour traiter **les absences, les retards, la discipline et les réclamations** (voir aussi section 8).
- c. Enseignants et apprenants connaissent le dispositif de remplacement des cours en cas d'**absence d'un enseignant ou d'un apprenant**.
- d. Des dispositions claires sont prises pour fournir aux apprenants des **conseils sur leur cours et sur leur progression**, ainsi que sur des possibilités d'études complémentaires, y compris les examens publics, s'il y a lieu (voir Standard 4.5)
- e. Il existe à l'intention du personnel des procédures écrites pour gérer les **problèmes** sérieux touchant **au comportement ou à la santé** des participants, comme les intimidations, le harcèlement, des signes visibles de détresse pour raisons diverses, des symptômes de maladie mentale ou physique, le deuil, etc. (Ces procédures peuvent inclure le recours à une aide médicale professionnelle). En cas de soucis personnels, les apprenants savent à qui s'adresser.
- f. Il y a une **supervision** adéquate **des jeunes apprenants** (appropriée au site et à l'âge des enfants), pour le temps qu'ils passent dans les locaux de l'institution, avant et après les cours et pendant les activités de loisirs et de détente.

² Cette catégorie concerne les services, autres que l'enseignement, fournis aux apprenants et autres parties prenantes, comme les parents, les sponsors, les responsables de formation, etc.



- g. En cas de **séjour résidentiel de jeunes apprenants**, il existe des procédures pour garder leurs documents personnels, cartes d'identité/passeports, titres de transport et argent de poche.
- h. Quand il s'agit de jeunes apprenants, les parents **disposent d'informations et de conseils** pertinents.
- i. S'il existe un **programme de loisirs et /ou de sports** :
 - les installations et les programmes de loisirs sont **adaptés à l'âge et l'environnement spécifique des apprenants et tiennent compte de leurs intérêts**
 - le **personnel** désigné pour veiller aux besoins et à la sécurité des participants, est en nombre suffisant, en particulier quand il s'agit de jeunes apprenants
 - des structures et dispositifs sont mis en œuvre pour **l'administration** et le suivi efficaces de tout programme de loisirs, effectué par une personne ou une équipe ayant l'ancienneté nécessaire
- j. Lorsqu'il existe un service d'**hébergement** :
 - les **critères de sélection** sont **clairement définis**
 - il existe des moyens pour **réévaluer et contrôler** la qualité de l'hébergement
 - il y a un **contrat** ou une lettre qui décrit clairement les services offerts par la famille d'accueil et le niveau de rémunération offert
 - il existe des dispositifs pour traiter les **problèmes et les questions des apprenants et des logeurs**
 - **le matériel publicitaire** décrit de façon exacte le type et le niveau de l'hébergement
 - il y a des **règles claires concernant le comportement** des apprenants qui logent en résidence ou dans une famille d'accueil
 - dans le cas de **jeunes apprenants**, il y a des règles claires de supervision pendant leur séjour en résidence ou dans une famille d'accueil, y compris des arrangements adéquats de transport entre le logement et l'école, l'heure du coucher, les permissions de sortir le soir non-accompagnés, etc.
- k. Si d'autres services sont fournis, comme les transferts à l'aéroport, ils sont gérés de façon à ce que toutes les mesures soient prises pour assurer la sécurité de l'apprenant.

Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité Eaquals

- La diversité et la qualité des conseils et des informations donnés aux apprenants (leurs parents, leurs sponsors, s'il y a lieu), sont exceptionnels, y compris au niveau de la documentation, des sites web interactifs, etc.
- Il y a un choix remarquable d'événements, d'activités de loisirs et/ou d'installations conçus pour promouvoir le sport ou pour stimuler les intérêts dans la(les) culture(s) cible et/ou les cultures d'autres apprenants.
- Un soin exceptionnel est donné au placement des apprenants dans les familles, comme le fait de chercher, de façon sérieuse et efficace, à faire coïncider au mieux des loisirs, des intérêts ou autres facteurs communs.
- Des événements sociaux et/ou des rencontres sont organisés pour les logeurs, afin de les aider et les informer sur d'éventuels problèmes, comme les différences culturelles etc. et pour leur donner l'occasion de faire des contacts entre eux et avec l'institution.
- Une attention particulière est donnée en tout temps à la sécurité et au bien-être des apprenants.



7 Assurance de Qualité

Standards

8.1 Il existe des systèmes pour promouvoir une culture de la qualité, par l'évaluation continue, la réflexion et l'action.

8.2 L'expérience d'apprentissage est pleinement suivie, à l'aide de systèmes de gestion (y compris l'observation régulière des classes) servant à améliorer la qualité de toutes les prestations.

8.3 Il existe des procédures permettant aux apprenants et aux sponsors de donner régulièrement un retour d'information sur les prestations pédagogiques ou autres proposées par l'institution.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- a. Il y a, dans toute l'institution, des systèmes de **promotion d'une culture de la qualité**, par exemple :
 - des processus internes d'audit et de révision, comme l'auto-évaluation dans le cadre institutionnel
 - d'autres procédures externes de contrôle de qualité (en plus des inspections d'Eaquals)
 - des possibilités de feedback et de consultation permettant à tout le personnel de proposer des améliorations
- b. Il existe diverses **procédures formelles pour déterminer les points faibles** de l'enseignement et **prendre des mesures pour les améliorer**, ainsi que pour **diffuser les bonnes pratiques**.
- c. **L'observation des cours** est faite régulièrement, y compris l'observation sans préavis³, par un responsable pédagogique ou par un membre de l'équipe pédagogique et consignée et archivée pour les besoins du contrôle de qualité, avec un dispositif approprié de retour et de suivi.
- d. Il y a des **procédures claires pour mettre en place toutes les observations**, le retour d'information et le suivi.
- e. Il y a une cohérence évidente entre les résultats de l'observation des classes et les programmes de formation et de perfectionnement internes des enseignants.
- f. Il existe des dispositions formelles pour permettre aux apprenants (et/ou leurs parents/sponsors, etc.) de **faire régulièrement des commentaires** sur leurs cours (y compris, si besoin est, par écrit).
- g. Il existe des dispositions formelles en ce qui concerne les **suggestions ou les réclamations**; elles sont mises à la disposition des apprenants et clairement expliquées par écrit.

Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité Eaquals

- Il y a, dans toute l'institution, une exceptionnelle diversité de procédures d'assurance de qualité.

³ L'observation informelle des cours ou d'une partie des cours avec un préavis, mais sans que soit précisé le moment exact ou la durée de l'observation.



- Il y a une grande diversité de procédures pour obtenir des retours d'information, les prendre en compte par des mesures appropriées et les communiquer ensuite, complétant ainsi le cercle de l'assurance qualité. Des rencontres d'apprenants et l'existence de représentants de classes en sont des exemples de meilleure pratique.
- On peut constater parmi le personnel, un degré exceptionnel d'engagement envers les objectifs de l'institution, ce qui témoigne de la part de la direction, un leadership hors pair.
- Il y a des preuves documentaires que les résultats des observations et du feedback des clients sont réellement utilisés pour mener à bien de constantes améliorations dans les prestations de l'institution.
- En plus des observations qui sont faites dans le cadre du contrôle de qualité, il y a un harmonieux mélange des types suivants d'observation des classes, utilisés en tout ou en partie :
 - le coaching individuel (avec un responsable pédagogique, des collègues)
 - l'observation par les pairs (comme formation individuelle et/ou dans le cadre de l'institution et comme bonne pratique entre collègues)
 - l'auto-observation documentée (vidéo ou audio) et réflexion personnelle
 - l'enseignement en équipe (permettant l'observation et le feedback réciproques)

8 Profils du personnel et formation continue

Standards

- 9.1 Les compétences, l'expérience et les qualifications des responsables pédagogiques, des enseignants et du personnel administratif sont pertinentes et en adéquation avec chaque secteur de responsabilité.**
- 9.2 Il existe des procédures pour fournir à l'ensemble du personnel une aide et une orientation appropriée, y compris des entretiens réguliers d'évaluation professionnelle.**
- 9.3 Il existe un cadre formel pour assurer à tout le personnel une formation permanente appropriée.**

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- a. Des **rencontres d'évaluation de performance et d'évolution professionnelle** ont lieu régulièrement pour tout le personnel (généralement au moins une fois par an)⁴ et celles-ci comprennent :
- un élément d'auto-évaluation
 - un protocole d'objectifs de perfectionnement personnel
 - la signature des deux parties
- b. Il existe un plan de formation professionnelle pour tout le personnel enseignant et, en particulier, pour les moins expérimentés.
- c. Des mesures sont prévues pour la **formation continue ou sur le terrain** du personnel enseignant et administratif.

⁴ Il est possible que les entretiens annuels d'évaluation professionnelle en face à face, ne puissent pas se faire dans le cas où, par exemple, le personnel ne travaille pas au même endroit que les responsables hiérarchiques ou bien il est employé en contrats temporaires de courte durée (comme pour les cours d'été). Dans ce cas, on pourra, pour ces entretiens, mettre en place d'autres méthodes praticables, comme des rencontres par téléphone (ou des réunions de feedback pour le personnel de cours d'été ou contextes similaires).



- d. Il existe des possibilités de formation pour le personnel enseignant et administratif et dans les heures de travail et en dehors. Le personnel qui est payé à l'heure reçoit un paiement pour le temps passé en formation obligatoire, bien que cela puisse être à un tarif moins élevé que le salaire normal.
- e. Les enseignants possèdent les qualifications suivantes :
 - un diplôme universitaire reconnu ou son équivalent **et**
 - une qualification reconnue d'enseignement des langues

Les qualifications reconnues par Eaquals utilisent les critères suivants:

- Un 'diplôme universitaire ou son équivalent' consiste en un minimum de 3 ans d'études à plein temps (ou son équivalent à mi-temps) dans l'enseignement supérieur⁵
- Une qualification reconnue d'enseignement des langues résulte d'un programme d'études possédant au moins les caractéristiques suivantes:
 - un minimum de 100 heures en présentiel (ou son équivalent dans les programmes à distance), avec un contenu axé sur la connaissance de la langue cible et sur les compétences en didactique et enseignement des langues
 - un élément de pratique comprenant au moins 6 heures d'enseignement de langues supervisé et évalué⁶
 - approuvée/décernée par une université, une organisation gouvernementale ou autre organisme compétent⁷
 - un diplôme de 2^{ème} ou 3^{ème} cycle en sciences de l'éducation, linguistique appliquée ou autre discipline appropriée, comportant des cours de pédagogie avec une pratique d'enseignement observée et combinant un diplôme universitaire et une qualification d'enseignement des langues répondant aux critères pour les deux

Les locuteurs allophones de la langue cible ont, dans la langue qu'ils enseignent, un niveau minimum de compétence de C1, tel que défini par le CECR et vérifié, quand c'est possible⁸, par un examen de langues externe ou un diplôme universitaire ou une qualification de traducteur.

Les enseignants des jeunes apprenants possèdent des qualifications pour le groupe d'âge correspondant. Une expérience adéquate est prise en compte⁶.

- f. L'équipe enseignante possède un registre adéquat d'expériences, compte tenu des conditions locales.
- g. Les qualifications et l'expérience professionnelle pour le directeur pédagogique sont celles qui sont spécifiées ci-dessus pour les enseignants, avec les renforcements suivants :
 - requis : une qualification d'enseignement des langues de formation continue ou de 2^{ème} cycle (comme le DELTA, le DipTESO, la Maîtrise FLE ou leur équivalent)⁹

⁵ Dans certains cas, un CEL qui emploie des enseignants sans diplômes universitaires reconnus, peut être accrédité comme satisfaisant aux standards de qualité Eaquals, si les inspecteurs peuvent établir que le CEL en question a pris ou est en train de prendre les mesures nécessaires pour apporter au personnel concerné une formation complémentaire. Les inspecteurs pourront juger par eux-mêmes si ces mesures sont adéquates.

⁶ Les enseignants qui ont une grande expérience mais pas de qualification officielle de l'enseignement des langues, peuvent être agréés s'ils ont reçu une formation interne pleinement attestée comprenant 6 heures de pratique observée et documentée, donnée par des responsables pédagogiques ou des formateurs du CEL qualifiés (voir Point g).

⁷ Un CEL peut être considéré comme 'organisme compétent', à la condition que tout le contenu ainsi que le feedback et le suivi de l'observation de la pratique de classe soient attestés par un responsable pédagogique ou un formateur dûment qualifié et expérimenté (voir point g).

⁸ Il se peut qu'on ne puisse pas vérifier un niveau de C1 par un examen externe, si ce genre de test n'existe pas pour la langue cible. Il n'est probablement pas nécessaire d'exiger la vérification externe d'un niveau de C1, lorsque le locuteur non-natif de la langue cible a fait ses études dans cette langue ou a vécu et travaillé de nombreuses années dans un pays où elle est parlée. Pour les très jeunes apprenants, un niveau minimal de B2 peut suffire dans certains cas aux enseignants (par exemple, ceux qui sont employés dans des écoles publiques où le niveau linguistique et les qualifications répondent aux exigences pour les écoles publiques locales)

⁹ Les inspecteurs peuvent se fier à leur propre jugement pour décider si la qualification d'un responsable pédagogique leur paraît adéquate : dans certains cas, l'expérience et la capacité seront suffisantes pour pallier au manque de qualification formelle d'enseignement des langues. Malgré tout, celle-ci est toujours préférable.



- requis : un minimum de 5 ans d'expérience de l'enseignement
 - souhaitable : un diplôme universitaire de linguistique, d'enseignement des langues ou autre sujet pertinent
- h. **Les observations formatives de cours** sont liées, quand c'est faisable, à une évaluation de performance et d'évolution professionnelle formelle et documentée.
- i. Des politiques des et procédures écrites sont mises en place pour le recrutement et le déploiement effectif du personnel.

Indicateurs d'excellence au-delà des standards de qualité Eaquals

- Les rencontres d'évaluation de performance et d'évolution professionnelle et/ou les procédures d'évaluation sont exceptionnellement approfondies, systématiques et positives pour l'évolution professionnelle et la carrière.
- Une proportion élevée du personnel possède une compétence et une expérience au-dessus du niveau de base.
- L'institution utilise de façon efficace la Grille EPG et /ou le TDFRAM Eaquals, pour donner au personnel et aux inspecteurs Eaquals de clairs indicateurs du niveau général de l'équipe enseignante et montrer qu'ils sont utilisés comme outils pour renforcer le développement professionnel individuel et de l'équipe enseignante.
- L'institution offre un programme important de formation interne, avec un apport externe de formateurs et l'engagement de son propre personnel.
- La créativité et l'initiative du personnel sont encouragées de manières diverses.
- L'institution offre des occasions de prendre part à des cours de formation et des conférences en dehors de l'établissement et encourage à participer à des séminaires et faire des présentations.
- L'institution a une attitude positive envers le personnel qui entreprend une formation complémentaire ou un développement professionnel, comme par exemple:
 - en permettant des heures flexibles et/ou en remplaçant le personnel absent pendant la formation, la participation aux conférences, etc.
 - en donnant une part de soutien financier pour la formation, la participation aux conférences etc.

10. Conditions générales d'emploi du personnel

Standards

10.1 L'ensemble du personnel a des contrats d'embauche en cours; les contrats sont conformes aux réglementations locales, comme indiqué dans la déclaration statutaire de l'Institution.

10.2 Les conditions générales d'emploi offertes au personnel sont équitables et conformes aux réglementations locales.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité EAQUALS

- a. Il y a des **contrats écrits ou des lettres d'embauche** pour tout le personnel permanent ou à durée déterminée, conformes à la législation nationale du travail en matière de durée, de salaire minimum, les modalités de résiliation, etc.
- b. Pour le **personnel intérimaire/occasionnel/payé à l'heure**, il y a des contrats écrits qui précisent les conditions de travail en termes clairs et transparents et pleinement compris par les intéressés.



- c. En accord avec les lois et réglementations locales en matière d'emploi, il y a une **proportion** adéquate **d'emplois à court-terme, à long-terme et à durée indéterminée**.
- d. Il est établi qu'il existe au niveau du personnel, un degré de **stabilité** correct.
- e. **Les conditions de travail sont clairement définies** et basées par exemple, sur une grille de salaire ou autre système transparent.
- f. **Les salaires** sont justes par rapport aux normes locales.
- g. Les arrangements pour **les heures de travail, le travail en plus et les heures supplémentaires** sont transparents, justes et conformes à la législation, de même pour les congés payés, les indemnités en cas de maladie, de congé maternité, pour obligations familiales, etc.
- h. Toutes les dispositions et contributions existantes pour la sécurité sociale, la retraite et/ou les indemnités de départ sont conformes à la législation et justes.

Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de qualité Eaquals

- Le CEL offre un ensemble d'excellentes conditions de travail, qui sauvegardent la sécurité et le bien-être du personnel.
- Il existe des possibilités de formation permanente ou continue pour une bonne proportion du personnel.
- Le CEL offre des possibilités de promotion et d'avancement.

11. La communication interne

Standards

11.1 Les responsabilités, les lignes hiérarchiques et les circuits de communication au sein de la direction et/ou du personnel sont clairement définis et documentés.

11.2 Il existe entre le personnel et la direction des circuits formels et attestés de communication et de consultation, programmés comme il convient.

11.3 Le personnel dispose d'informations sur le CEL, sa mission et ses perspectives de développement.

11.4 Le personnel est au courant des procédures qui existent en matière de réclamations et de discipline.

11.5 Les informations sur EAQUALS et ses ressources sont à la disposition du personnel et des participants aux cours.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- a. Il existe une charte organisationnelle ou un document, qui indique les structures de gestion et qui sont connus de tout le personnel.
- b. Le **descriptif des postes** pour tout le personnel est **tenu à jour**, il précise les tâches et les responsabilités et définit clairement les lignes hiérarchiques.
- c. **Les circuits de communication** à l'intérieur de et entre les départements (par exemple, pédagogique et administratif), fonctionnent de façon adéquate, ainsi qu'entre les membres de la direction et/ou du personnel, y



compris un calendrier formel de réunions avec procès-verbaux, proportionné à la taille du CEL et indiquant le nombre et la qualité du personnel présent.

- d. **Il est établi que la communication et la concertation opèrent dans les deux sens entre le personnel et la direction**, par exemple:
- une association du personnel
 - un (des) représentant(s) du personnel se réunissant régulièrement avec la direction
 - des possibilités d'évaluation en amont dans les entretiens d'évaluation de performance du personnel
- e. Il y a des **séances d'information du personnel** faites régulièrement par la direction (en personne ou par d'autres moyens, comme des bulletins ou des média numériques), sur les plans de développement du centre, sur l'évolution du marché, etc.
- f. **Le personnel a à sa disposition**, sous forme de manuel et/ou sous forme électronique, **des informations** sur :
- le statut légal du CEL et son propriétaire
 - les associations et groupes auxquels il appartient et ce qu'ils représentent
 - tout changement dans les susnommés
- g. **Les procédures concernant les réclamations et la discipline** sont clairement spécifiées par écrit. Elles sont équitables, bien diffusées, facilement compréhensibles et l'ensemble du personnel les connaît. Elles impliquent une représentation du personnel, quand la réglementation le demande.
- h. **Tout ce qui concerne Eaquals** en général, ainsi que le but et les procédures des inspections sont connues du personnel et des apprenants.
- i. **Les informations sur les procédures Eaquals en matière de réclamations** et le rôle du médiateur indépendant (l'Ombudsman d'Eaquals), sont diffusées et facilement accessibles au personnel et aux clients (apprenants, parents, sponsors, responsables de formation et autres personnes concernées).
- j. D'une façon générale, **le personnel se sent valorisé** et respecté par le CEL qui l'emploie.

Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité Eaquals

- Il y a au sein du CEL une combinaison et un niveau de communication formelle et informelle exceptionnellement efficaces ; on peut constater que les problèmes soulevés font l'objet de discussions, et que l'on reconnaît et célèbre tout autant la réussite.
- Il existe des occasions régulières et des mécanismes bien établis pour permettre au personnel de faire part de ses opinions et de ses idées dans la gestion et le développement du CEL.

12. La Communication externe

Standards

12.1 Tous les matériaux promotionnels décrivent avec exactitude les prestations pédagogiques offertes par le CEL: la gamme et la fonctionnalité des ressources et/ou des outils d'apprentissage en ligne et tous les autres services et installations.



12.2 Les informations contractuelles fournies aux apprenants et aux sponsors sont exactes et complètes et formulées de façon claire et accessible.

12.3 Les membres accrédités mettent les informations sur Eaquals à disposition du public; ils affichent les Chartes Eaquals et utilisent correctement son logo.

Indicateurs de conformité avec les Standards de Qualité Eaquals

- a. **Tous les matériaux publicitaires** (imprimés et électroniques) doivent fournir une information qui soit compréhensible, complète, exacte, véridique et vérifiable. Cela veut dire que le matériel publicitaire est :
 - **compréhensible**, en ce qu'il est traduit et/ou qu'il est en langue simple et suffisamment claire pour que des locuteurs non-natifs le comprennent
 - **complet**, en ce qu'il n'omet aucune information importante, spécialement sur le coût des services et ce qui est ou n'est pas inclus dans les frais, s'il y a des frais d'inscription, sur la taille maximum des groupes, etc.
 - **véridique et vérifiable**, en ce qu'il n'induit en erreur en aucun cas
- b. **L'information contractuelle** est donnée de façon à être claire et compréhensible dans les domaines suivants :
 - **les obligations et les droits du CEL**, ainsi que les droits et procédures en matière de réclamations (voir 8.3 ci-dessus)
 - les obligations et les droits des **clients** (apprenants, parents, sponsors et autres acteurs), ainsi que les procédures de discipline de réclamations et toute autre exigence concernant la présence et/ou les devoirs à faire
 - les règlements et les frais en cas d'**annulation** et l'étendue des droits du client à être remboursé des frais de cours et d'hébergement
 - **les exigences d'admission** et les restrictions éventuelles en ce qui concerne le niveau et l'âge des apprenants
 - **l'information sur le programme du cours**, y compris un (des) aperçu(s) des cours, la durée minimum du cours et les dates, les jours de congé et les vacances
 - **Les informations pratiques sur le cours**, y compris le nombre d'heures présentielles, le nombre d'heures d'étude individuelle – s'il y a lieu – comprises dans le programme, si le programme comprend l'étude assistée par ordinateurs (par exemple, les modules en ligne), si les cours sont utilisés comme cours de pratique pédagogique et – pour les cours de formation des enseignants – le nombre et la nature des sessions de pratique d'enseignement et d'observation.
- c. **L'information sur Eaquals** est diffusée aux clients potentiels et actuels (apprenants et autres parties prenantes) sur le site web du CEL et dans le matériel publicitaire et les Chartes Eaquals sont affichées publiquement. Quand les média sociaux sont utilisés pour la publicité, ils le sont d'une manière responsable.
- d. Les apprenants savent ce qu'est Eaquals et ont été informés de la procédure et des objectifs des inspections.
- e. **Le logo d'Eaquals** est utilisé conformément aux directives officielles pour les membres.

Indicateurs d'excellence au-delà des Standards de Qualité Eaquals

- Le matériel d'information et de publicité est d'une qualité exceptionnelle, bien conçu et attrayant.
- La publicité du CEL donne aux participants potentiels des conseils extrêmement précis sur les niveaux, les examens, la démarche pédagogique, etc.
- Le site web du CEL est d'un accès très facile et son interface extrêmement conviviale ; il permet aux apprenants actuels et potentiels (et autres acteurs s'il y a lieu) d'avoir des informations de manière interactive et/ou de bénéficier d'une utilisation créative et interactive de média numériques, comme un intranet institutionnel, Moodle, etc.
- Les participants ont la possibilité de contribuer aux bulletins, aux revues et aux réseaux sociaux, comme complément des cours.



Guide du Processus d'Inspection Eaquals

Procédures, Rencontres et Documentation

Introduction

Cette section présente le processus d'inspection Eaquals et a pour but de guider les CELs et les inspecteurs sur la conduite à suivre pour une inspection. Elle décrit les procédures et les principales sources d'information pour chacune des douze catégories de l'inspection.



Les listes de procédures, de réunions et de la documentation d'inspection sont conçues pour guider les CELs et les inspecteurs et peuvent être complétées par tout autre élément probant montrant la façon dont les CELs fonctionnent.

Les procédures d'inspection: Cette section explique la façon de récolter des informations pour chaque catégorie, en visitant les lieux, par exemple ou en visionnant des documents qu'on ne peut trouver que sur place, comme des CV de dossiers personnels.

La liste de **réunions** donne une indication de leur contenu et des membres du personnel /élèves qui ont pu y avoir participé, une liste pas nécessairement exhaustive car les structures du personnel varient. On peut trouver des informations plus détaillées sur les réunions qui se tiennent normalement pendant une inspection Eaquals, dans le **Guide des Réunions Pendant une Inspection (voir pages x à x)**.

La liste des **documents** comprise dans chaque section, énumère les documents que les inspecteurs consultent.

La quantité de documents disponibles dans les différents CELs peut varier énormément, ainsi que la façon dont l'information est organisée et les noms qui sont donnés aux divers documents. Par exemple, certains CELs fournissent des manuels de l'étudiant, mais les informations pour les étudiants peuvent aussi se trouver dans un fichier ou sur le site web ou avoir un tout autre titre. Les inspecteurs et les CELs doivent donc garder en mémoire que :

- la liste des documents n'est pas exhaustive – le CEL peut avoir d'autres documents que ceux qui sont mentionnés
- la liste des documents n'est pas obligatoire, si on peut trouver des éléments probants dans d'autres sources, comme les rapports verbaux et les réunions
- une partie de la documentation aura été envoyée aux inspecteurs avant l'inspection et aura donc été déjà consultée

C'est très utile pour les inspecteurs quand un CEL présente ses documents sous forme de classeurs ou de fichiers répartis selon les douze catégories des Standards de Qualité Eaquals. Ce n'est toutefois pas obligatoire.

1. Gestion et Administration

Standards

1.1 Il existe une éthique institutionnelle qui sert de base aux activités du CEL.

1.2 La direction et la structure organisationnelles de l'institution soutiennent cette mission et la réalisation de ses objectifs.

Dans cette catégorie, tous les éléments de l'inspection contribuent à établir la preuve globale de conformité avec les standards. Les réunions clés avec la direction et le personnel administratif cadre fournissent en outre une évidence de premier plan.

Procédures d'Inspection

Au cours de l'inspection, les inspecteurs :

- vérifient tous les documents pertinents mentionnés dans la déclaration, comme le droit des sociétés, l'assurance, l'emploi, le respect de la réglementation sur la protection des données, la comptabilité et la fiscalité
- contrôlent les preuves concrètes et écrites de la conformité aux lois internationales sur les droits d'auteurs
- recherchent s'il y a bien une coordination entre les activités de la direction et celles de l'administration (voir détails dans 11.2)
- vérifient la gestion des données du CEL (collecte, stockage et récupération), ainsi que les systèmes de protection
- contrôlent les systèmes informatiques et autres qui sont utilisés pour gérer les inscriptions



Réunions

Les réunions avec le personnel de direction sont conçues pour comprendre l'éthique et les buts du CEL. En particulier, les inspecteurs établiront comment l'équipe de direction se perçoit elle-même et voit son rôle par rapport à l'ensemble des acteurs du CEL (personnel, apprenants, parents, sponsors, etc.) et comment les structures, procédures et systèmes de gestion sont appliqués en pratique.

Les inspecteurs peuvent aussi :

- demander aux membres de la direction de faire leur analyse du marché, des résultats et de la situation du CEL (ses forces, faiblesses, possibilités, menaces) et toute stratégie ou plans d'avenir
- s'assurer que la structure de management est appropriée à la taille et l'activité de l'organisation
- vérifier que les systèmes administratifs sont transparents et compréhensibles pour tous les acteurs
- s'assurer que les procédures d'inscription sont fiables et efficaces

Documents

- La déclaration statutaire signée par le propriétaire du CEL, comme quoi le centre a été établi et opère en conformité avec toute la législation applicable
- Tout plan stratégique, les analyses SWOT ou tout autre document semblable de planification
- Tout plan de marketing et analyse de performance
- Tout document attestant de la conformité avec les législations en matière de droits d'auteurs, par exemple :
 - Tout accord avec une agence nationale ou internationale de délivrance de copyright
 - Une notice près de la (des)photocopieuse(s) indiquant ce que les enseignants peuvent et ne peuvent pas légalement photocopier et/ou un registre où ils notent en détail toutes celles qu'ils font
- Les organigrammes
- Le descriptif des postes
- Les formulaires d'inscription, y compris d'inscription en ligne
- Toute information/conseil à l'intention des apprenants sur les procédures administratives du CEL, par exemple dans un manuel, ou son équivalent

2. Enseignement et Apprentissage

Standards

2.1 Les démarches et les méthodes pédagogiques reflètent la philosophie éducative de l'institution.

2.2 La qualité de l'enseignement assure un apprentissage efficace et continu.

2.3 Les cours sont planifiés par rapport au programme, aux besoins pédagogiques des apprenants, à leurs motivations et à ceux du groupe; les résultats des apprentissages spécifiques sont communiqués aux apprenants.

2.4 L'offre d'apprentissage est variée et utilise la technologie et les ressources disponibles.

2.5 Les apprenants ont la possibilité de développer leurs techniques d'étude et de participer à la responsabilité de leur apprentissage.

Dans cette catégorie, les preuves de conformité avec les standards s'appuient principalement sur l'observation des classes, qui est au cœur de l'inspection. Les réunions avec les enseignants et avec les apprenants (voir le Guide des Réunions pendant une Inspection), représentent également une source d'évidence importante pour cette section.



Préparation pour l'observation des classes

- En principe, les inspecteurs souhaitent voir tous les enseignants, tous les niveaux et types de cours, y compris les cours de formation des enseignants et une bonne partie des cours qui ont lieu à l'extérieur, ainsi que les cours en entreprises. Dans un grand CEL, il sera peut-être nécessaire de faire une sélection, bien qu'Eaquals s'efforce d'organiser des journées supplémentaires pour avoir une meilleure représentation. Les inspecteurs doivent observer au moins 70% de tous les enseignants au cours de leur inspection.
- Il est recommandé de prévoir autant d'observation des classes qu'on peut dans la première journée.
- Les visites en dehors du site doivent être organisées avant l'inspection. On peut tenir compte des conseils pratiques de logistique donnés par le CEL, mais la sélection est faite par les inspecteurs. Les procédures standard de sélection pour les visites en entreprises sont les suivantes:
 - les inspecteurs reçoivent la liste complète des tous les cours en dehors du site
 - une pré-sélection de taille suffisante est faite et renvoyée au CEL
 - à partir de cette sélection, le CEL organise 1-2 visites pour chaque inspecteur, en essayant au mieux d'arranger les horaires
 - on peut également demander aux CELs d'arranger des réunions avec les responsables de formation de leurs principaux clients institutionnels/d'entreprises
 - si cela peut gagner du temps, on peut accepter les transports mis à disposition par le CEL
 - il peut être nécessaire dans certains cas, que le représentant du CEL accompagne les inspecteurs dans les locaux d'enseignement en dehors du site. Dans ce cas, le représentant du CEL n'accompagne pas les inspecteurs pendant les observations proprement dites
- Les inspecteurs vérifient que les procédures de contrôle de la qualité (c.-à-d. l'observation des classes) sont les mêmes dans les cours qui ont lieu en dehors du site
- Les apprenants doivent avoir été informés avant l'inspection des objectifs et du déroulement de l'observation des classes, en insistant sur le fait que la visite a pour but un contrôle de qualité et que ce ne sont pas eux, les apprenants, qui sont évalués.

Procédures d'inspection

- Dans l'observation des cours, l'accent est mis sur l'enseignement en général et non pas sur la prestation individuelle de l'enseignant : l'objectif des inspecteurs est d'avoir une évaluation globale de l'enseignement.
- Standardisation : la première ou les deux premières observations sont faites par deux inspecteurs, qui prennent le temps de confronter leurs points de vue et leurs réactions sur cette première observation et d'avoir une interprétation et une évaluation communes pour les suivantes. L'observation individuelle des enseignants peut se faire en plusieurs fois.
- Les inspecteurs désirant causer un minimum de perturbations dans les classes, il est donc recommandé de garder une chaise vide près de la porte, avec des copies des matériaux pédagogiques, des plans de cours et autres documents à proximité.
- Les inspecteurs observent une classe pendant 15 à 20 minutes. Ils n'y participent pas.
- Outre le fait d'observer l'enseignement et d'évaluer les plans des cours et autres documents connexes, les inspecteurs vérifient également :
 - le nombre d'apprenants dans la classe et l'homogénéité des niveaux
 - la taille, le confort, la décoration etc. de la salle de classe, y compris les tableaux de classe, les tableaux d'affichage, les affichages muraux
 - l'adaptation du mobilier à l'usage prévu, sa flexibilité d'utilisation et son état général
 - l'éventail et la qualité du matériel d'enseignement et d'apprentissage



Réunions

- Les réunions des groupes de discussion avec les enseignants ont lieu, en général, au deuxième jour de l'inspection, après qu'un bon nombre de classes ait été observées.
- Dans les réunions avec les enseignants, les inspecteurs peuvent leur poser des questions sur la philosophie éducative du CEL et sur leur démarche pédagogique.
- Dans les réunions avec les apprenants, les inspecteurs peuvent leur demander s'ils sentent qu'ils font de bons progrès dans leurs classes.

Documentation

- Plans des leçons, plannings hebdomadaires et/ou programmes d'études
- Dossiers de présence, dossiers de travail
- Copies de tous les matériaux d'apprentissage utilisés pendant les cours
- Affichage de classe, y compris les panneaux d'affichage et les tableaux
- Tous les conseils donnés par écrit aux enseignants sur la méthodologie et/ou l'approche didactique, par exemple, dans les manuels de l'enseignant ou leur équivalent.

3. Conception des programmes et dispositifs de soutien

Standards

- 3.1 La philosophie éducative de l'institution est explicitement déclarée et les programmes d'enseignement sont formulés par écrit, avec les objectifs et le contenu des cours.**
- 3.2 Tous les programmes de langues sont répartis en niveaux se référant au CECR et les objectifs d'apprentissage sont reliés à l'échelle globale des descripteurs du CECR.**
- 3.3 Il existe une structure de gestion et de coordination pédagogiques, accompagnée de dispositifs de soutien, qui garantit la mise en œuvre de la philosophie éducative de l'institution.**

Dans cette catégorie, les preuves de conformité avec les standards de qualité Eaquals s'appuient principalement sur l'examen des documents pédagogiques de planification et sur les réunions avec les responsables pédagogiques et les enseignants (voir le Guide des Réunions pendant une Inspection). L'observation des classes étant l'application pratique des systèmes pédagogiques de planification et de gestion, elle représente également en soi un important élément de justification dans cette catégorie.

Procédures d'inspection

- Avant l'inspection, les inspecteurs se familiarisent avec la documentation pédagogique et observent quelques classes avant d'entamer les réunions avec les responsables pédagogiques.
- La réunion avec le(s) responsables(s) pédagogique(s) est l'un des éléments clés de l'inspection ; le but est de rassembler des informations de première main sur les systèmes et procédures pour cette catégorie. Il est important de se donner suffisamment de temps pour le faire (60-90 minutes) et que les deux inspecteurs soient présents.



- Pendant l'observation des classes, les inspecteurs examinent les plans des leçons ainsi que les programmes d'études et/ou les plannings hebdomadaires/mensuels, s'il y en a. Ils vérifient aussi que les plans et les objectifs d'apprentissage sont communiqués aux apprenants.

Réunions

- Dans les réunions avec les responsables pédagogiques (voir le Guide des Réunions pendant une Inspection), les inspecteurs doivent d'abord établir:
 - comment les objectifs d'apprentissage reflètent, dans les programmes d'apprentissage et les programmes d'études, la philosophie éducative et l'approche pédagogique du CEL
 - comment les manuels de cours sont utilisés pour réaliser les objectifs fixés dans les programmes d'apprentissage
 - comment les programmes d'études et/ou les plannings hebdomadaires/mensuels et les plans des leçons reflètent les objectifs d'apprentissage des programmes du cours
- Les responsables pédagogiques sont invités à décrire de façon systématique, tous les processus de gestion pédagogique portant sur :
 - les systèmes de contrôle de tous les programmes d'études ou plannings hebdomadaires/ mensuels élaborés par les enseignants, ainsi que les systèmes permettant de suivre les progrès par les plans de travail
 - les systèmes de communication des objectifs d'apprentissage aux apprenants
 - les systèmes de liaison entre enseignants partageant la(les) même (s)classe(s)
 - les systèmes de remplacement des enseignants pour couvrir de manière satisfaisante les cas d'absences imprévues ou planifiées des enseignants
- Dans les réunions avec les enseignants (voir le Guide des Réunions pendant une Inspection), les inspecteurs peuvent leur demander s'ils sont familiers avec les programmes d'apprentissage et leur utilisation ainsi que d'autres aspects de gestion pédagogique.
- Dans les réunions avec les apprenants (voir le Guide des Réunions pendant une Inspection), les inspecteurs peuvent leur demander s'ils sont bien informés de ce qui est planifié pour la leçon, pour la semaine, pour le cours.

Documentation

- Une déclaration de la philosophie éducative du CEL
- Les programmes des cours de langues avec la spécification des niveaux et les objectifs d'apprentissage (ceux-ci peuvent se baser sur les manuels de cours, mais ils ne doivent pas être une simple copie du contenu des manuels, mais plutôt indiquer comment les manuels de cours seront adaptés pour répondre aux besoins des apprenants)
- Le programme d'études (Plans de travail): hebdomadaires/mensuels/trimestriels, selon le cas
- Le manuel de l'enseignant et/ou tout document donnant aux enseignants des conseils et des informations sur la philosophie éducative et les programmes de cours de langues du CEL
- Le manuel de l'apprenant et/ou tout document donnant aux apprenants des informations sur la philosophie éducative et les programmes de cours de langues du CEL
- Le site web et tout matériel publicitaire qui donne des informations sur le programme général et le programme détaillé
- Une description du système des niveaux du CEL et comment il s'harmonise avec les niveaux du CECR, si un système parallèle est utilisé
- Les documents administratifs, comme les registres complets du travail, de l'enseignement et des emplois du temps de suppléance
- Le descriptif des postes du (des) responsable(s) pédagogique(s), y compris celui du personnel de soutien, comme les assistants pédagogiques, les préposés aux examens, etc.



4. Evaluation et Certification

Standards

- 4.1 Les procédures d'évaluation sont compatibles avec la philosophie éducative de l'institution et les objectifs du programme.**
- 4.2 Les procédures de placement dans les classes sont adaptées au contexte d'apprentissage et aux besoins des apprenants.**
- 4.3 Les méthodes d'évaluation des compétences linguistiques offrent des moyens fiables, valides et équitables pour évaluer la progression et les résultats de façon pertinente pour le cours et pour les besoins des apprenants.**
- 4.4 Les attestations et rapports délivrés aux apprenants indiquent leurs résultats par rapport aux objectifs et aux contenus du cours. Ils donnent une indication fiable du niveau acquis.**
- 4.5 Lorsque les apprenants reçoivent des informations sur les examens publics, on leur donne aussi les conseils et l'aide nécessaires.**

Dans cette catégorie, l'évidence de conformité avec les standards de qualité Eaquals s'appuie principalement sur l'examen des documents d'évaluation et de certification, ainsi que sur les réunions avec les responsables pédagogiques et les enseignants. En ce qui concerne les procédures de placement, l'évidence s'obtient également au cours de l'observation des classes et pendant les réunions avec les apprenants (voir le Guide des Réunions pendant une Inspection).

Procédures d'inspection

Les inspecteurs examinent :

- Les outils de tests et d'évaluation – écrit et oral/auditif
- Les dossiers de l'évaluation des apprenants, formatifs et sommatifs
- Le résultat des procédures de placement pendant l'observation des classes
- Un échantillon des rapports et certificats délivrés aux apprenants

Réunions

- Dans les réunions avec le(s) responsable(s) pédagogiques et/ou tout autre responsable de l'évaluation, les inspecteurs peuvent demander comment l'évaluation et la certification s'inscrivent dans le processus global de gestion pédagogique et dans le fonctionnement du CEL et s'informer également sur :
 - les procédures et systèmes de placement, ainsi que les contenus des tests de placement
 - les procédures de révision des placements
 - les dispositifs pour évaluer la progression des apprenants pendant le cours, ainsi que leurs acquis /compétences à la fin de leur cours ou de leur période de stage
 - les systèmes pour faire en sorte que toutes les évaluations soient fiables, valides et justes
 - les procédures d'orientation et de formation pour assurer la fiabilité et la validité de l'évaluation, y compris les sessions régulières d'entraînement à la normalisation pour les responsables de l'évaluation, ainsi que la formation à l'élaboration de tests pour ceux qui sont responsables de leur production.



- En outre, les inspecteurs peuvent s'informer auprès des responsables pédagogiques ou autres membres responsables, sur les dispositifs administratifs d'élaboration des rapports et/ou certificats de fin de cours pour les apprenants.
- Les inspecteurs peuvent aussi demander aux responsables concernés de décrire les structures et systèmes d'encadrement destinés à fournir aux apprenants renseignements, conseils, accompagnement et aide administrative, en vue de l'admission aux examens externes.
- Dans les réunions avec les apprenants, les inspecteurs peuvent leur demander s'ils trouvent qu'ils sont dans le bon groupe pour leur niveau.

Documentation

- Tous les tests de progression et de fin de cours, y compris les tests oraux/auditifs et les tests de placement
- Le manuel de l'enseignant et/ou toute documentation offrant des conseils et des informations au personnel sur les objectifs et les procédures d'évaluation du CEL, ainsi que sur les examens externes
- Le manuel de l'élève et/ou tout document donnant des informations aux apprenants sur les objectifs et les procédures d'évaluation du CEL, ainsi que sur les examens externes
- Tout matériel numérique ou publicitaire relatif aux services éducatifs et/ou administratifs du CEL en matière d'examens externes
- Les tableaux d'affichage : toutes les annonces et/ou affiches donnant des renseignements sur les tests et les examens internes et/ou externes
- Un échantillon des rapports et/ou certificats délivrés par le CEL pour tous les types de cours

5. Ressources pédagogiques

Standards

5.1 Les manuels ou autres matériaux de base, plateformes et ressources d'apprentissage en ligne et documents de référence, reflètent les objectifs du cours et l'approche didactique utilisée.

5.2 Il existe un système de contrôle de qualité pour les matériaux pédagogiques élaborés en interne.

5.3 Tous les équipements électroniques et la connectivité numérique sont faciles d'accès et bien entretenus.

Dans cette catégorie, les preuves de conformité avec les standards Eaquals se fondent principalement sur l'inspection (pendant l'observation des classes) de tous les matériaux et équipements d'enseignement et d'apprentissage et de leur utilisation.

Procédures d'inspection

Les inspecteurs contrôlent :

- les salles de professeurs et tout autre endroit de stockage pour le matériel pédagogique, y compris les manuels et autres livres de cours, les logiciels comme les CD et les DVD, les supports audio-visuels et les « réalia », les jeux etc. (Ceci, en plus de l'inspection faite pendant l'observation des classes, comme mentionné ci-dessus)
- les bibliothèques et/ou centres d'auto-apprentissage, les salles d'ordinateurs/laboratoires et toute autre installation similaire qui met à la disposition des apprenants la sélection de qualité des livres et des logiciels



- La bibliothèque de formation continue des enseignants, y compris les revues et périodiques professionnels
- Les photocopieuses avec les procédures et les règles d'utilisation légale
- Les équipements de connectivité électronique

Réunions

- Pendant les réunions avec les responsables pédagogiques (voir le Guide des Réunions pendant une Inspection), les inspecteurs examinent les politiques et systèmes pour l'utilisation et l'actualisation de l'ensemble des ressources pédagogiques et de la façon dont celles-ci reflètent et renforcent les objectifs du cours.
- Les inspecteurs peuvent s'entretenir avec tout membre du personnel de bibliothèque, technicien et/ou administratif en charge de l'entretien ou de l'approvisionnement des ressources pédagogiques.
- Enseignants et apprenants sont invités à donner leur avis sur l'approvisionnement et l'utilisation des ressources pédagogiques (voir le Guide des Réunions Pendant une Inspection).

Au cours des réunions avec une partie ou la totalité des groupes ou membres du personnel cités ci-dessus, les inspecteurs s'informent sur :

- Les systèmes d'entretien de tous les équipements et de la connectivité
- Les systèmes d'accès et de récupération des matériaux d'enseignement et d'apprentissage qui se trouvent dans les salles de travail des enseignants et les bibliothèques des apprenants, comme les catalogues, les fichiers, les rayonnages, la codification par couleurs etc. selon le niveau, le thème etc.
- Les procédures pour contrôler la qualité et l'utilisation du matériel d'apprentissage élaboré en interne, ainsi que les dispositifs de stockage, de mise à disposition et de récupération.
- Les procédures d'entretien et d'élargissement des stocks de ressources et d'équipement pour l'enseignement et l'apprentissage, y compris l'allocation du budget et sa gestion, les politiques et procédures d'achat, comme la concertation avec le personnel et/ou les apprenants, les éventuelles procédures d'essai, etc.

Documentation

- Listes des ressources pédagogiques utilisées à différents niveaux pour différents cours
- Toute liste et catalogue d'inventaire des matériaux et ressources pour l'enseignement et l'apprentissage
- Registres de maintenance de l'équipement ou fichier des réparations, s'il y a lieu
- Registres du matériel pédagogique protégé par les droits d'auteurs
- Procédures écrites concernant les catégories ci-nommées

6. Cadre d'apprentissage

Standards

6.1 Le cadre d'apprentissage et d'étude répond aux besoins des programmes de cours et ceux des apprenants.

6.2 Toutes les installations non-pédagogiques et/ou espaces requis pour les prestations offertes aux apprenants, sont adaptés à l'usage prévu et bien entretenus.



6.3 Des dispositions sont prises pour protéger la santé et assurer la sécurité des apprenants et du personnel.

Dans cette catégorie, l'évidence de conformité avec les standards Eaquals s'appuie principalement sur l'inspection des locaux, pour s'assurer que les espaces et les installations sont propres, confortables, d'aspect attrayant, bien entretenus et sûrs.

Procédures d'Inspection

- Pendant toute la durée de l'inspection, les inspecteurs vérifient que les locaux dans leur ensemble sont :
 - propres
 - bien décorés et en bon état
 - adéquatement éclairés, ventilés et chauffés
 - sans danger pour la sécurité (comme des carpettes d'escaliers mal fixées ou des plafonds bas non signalés)
- Pendant l'observation des classes, les inspecteurs contrôlent également que les salles sont :
 - adéquatement meublées, bien équipées et en bon état
 - propres, sûres et bien éclairées
 - bénéficient de la lumière extérieure
 - sont suffisamment ventilées et/ou chauffées
 - offrent un espace capable d'accueillir confortablement à la fois le maximum d'effectifs, tel qu'il est déclaré et les effectifs réels constatés pendant l'inspection

Ils inspectent aussi :

- la visibilité, la taille et l'état des tableaux et panneaux d'affichage
 - la qualité de l'acoustique de la salle
 - le niveau de bruit extérieur, comme la circulation
 - le caractère approprié des espaces d'enseignement et d'apprentissage en entreprises ou dans d'autres locaux hors-site
- Outre ce qui vient d'être cité, les inspecteurs font en général un tour d'inspection approfondi des locaux, pour contrôler le bon entretien de :
 - les espaces d'entrée et de réception
 - tous les couloirs et les escaliers
 - les espaces de détente/accueil pour participants et parents
 - les autres espaces de travail, comme les centres d'auto-apprentissage, les bibliothèques et les salles d'ordinateurs
 - les bureaux et espaces communs pour le personnel (espaces de travail et de détente, s'il y a lieu)
 - les cantines ou les installations pour la préparation de la nourriture
 - les espaces extérieurs, comme les jardins ou les endroits pour s'asseoir
 - les installations ou espaces de sport
 - le nombre des toilettes et leur état

Ils inspectent aussi :

- la signalétique, en particulier le plan des issues de secours
- le nombre et l'état des extincteurs, des portes coupe-feu, des sorties de secours
- la fourniture des kits de premiers secours
- les dispositifs d'aide aux apprenants handicapés



Réunions

- Les inspecteurs peuvent demander aux enseignants et/ou aux apprenants leur avis sur tel ou tel aspect des locaux et des installations (voir le Guide des Réunions Pendant une Inspection).
- Dans les réunions avec le personnel, les inspecteurs contrôlent l'état des bureaux et de l'espace de travail.
- Dans les réunions avec le personnel concerné, les inspecteurs contrôlent les dispositifs d'évacuation d'urgence et d'exercices d'incendie, ainsi que le nombre de secouristes formés en premiers soins et disponibles pour l'ensemble des locaux.
- Les inspecteurs rencontrent habituellement les concierges, le personnel d'entretien et de nettoyage ou leurs responsables.

Documentation

- Tout certificat de sécurité incendie délivré par les autorités locales
- Tout autre document concernant la santé ou la sécurité comme, par exemple, les registres d'exercices d'évacuation en cas d'incendie
- Les notices de procédures d'urgence et d'issues de secours
- Les certificats d'assurance incendie
- Tout avis statutaire demandé par la législation

7. Services aux clients

Standards

7.1 Pendant toute la durée du cours, apprenants et sponsors peuvent bénéficier de conseils et de soutien, y compris si nécessaire, pour des besoins individuels.

7.2 Il existe un système de coordination et de suivi des programmes de loisirs et/ou d'hébergement. Tous les programmes d'activités tiennent compte des intérêts des apprenants.

Dans cette catégorie, l'évidence de conformité avec les standards de qualité Eaquals se fonde sur la vérification des dispositifs du CEL en matière de conseils, de soutien, d'attention au bien-être des personnes et sur l'inspection des programmes d'activités, du service d'hébergement, ainsi que de toute prestation de quelque importance.

Conseils, soutien et assistance pratique

Procédures d'Inspection

- Les inspecteurs contrôlent les procédures pour traiter les requêtes des apprenants et leur offrir des conseils et de l'aide sur :
 - leur cursus d'étude, y compris du feedback sur leur progression et des conseils sur des cours ultérieurs et des options d'étude, quand ils quitteront le CEL
 - des problèmes d'ordre personnel et pratique non liés au cours (dans les limites du raisonnable), comme des questions de paiements, de visas et de transports locaux
- Les inspecteurs contrôlent les mesures d'assistance pratique, comme par exemple :
 - les procédures en cas d'absence de classe des apprenants



- les conseils aux apprenants pour recevoir une assistance médicale (rendez-vous avec un médecin, sécurité sociale etc.)
- les procédures en cas de problèmes sérieux concernant des apprenants dont le CEL connaît les détails par des proches, ainsi que les numéros de téléphone où les répondants peuvent être contactés en urgence
- Dans les centres qui enseignent aux jeunes apprenants, les inspecteurs vérifient que les parents ont à leur disposition aide et conseils et qu'il existe des mesures additionnelles adéquates pour assurer leur bien-être.

Réunions

- Les inspecteurs s'informent de la personne responsable de l'aide aux participants pour les questions d'ordre pratique. Il se peut qu'il y ait plus d'un membre du personnel qui soit chargé des différents aspects de ce service, mais idéalement, une seule personne avec l'expérience requise devrait avoir la responsabilité de l'ensemble. Les inspecteurs se renseignent sur les mesures disponibles au cours des réunions avec le(s) membre(s) du personnel concerné(s).
- Pendant les réunions avec les apprenants, les inspecteurs peuvent leur demander s'ils savent à qui s'adresser en cas de problèmes ou lorsqu'ils ont besoin de conseils (en rapport avec leurs études ou d'un point de vue pratique).
- Pendant les réunions d'apprenants, les inspecteurs peuvent vérifier qu'ils sont au courant des mesures qui existent pour compenser les leçons manquées par l'absence d'un enseignant ou de l'apprenant.

Documentation

- Toute procédure ou directive écrite à l'intention des enseignants (personnel responsable inclus), qui se réfère à la gestion de problèmes sérieux d'ordre pratique concernant les apprenants, comme les cas d'intimidation, de harcèlement ou des états de détresse manifestes
- Les recommandations écrites (dont disposent les apprenants) sur les dispositions en cas d'absences, de retards, de problèmes de discipline et de réclamations

Hébergement

Procédures d'inspection

- Les inspecteurs visitent un échantillon représentatif des types d'hébergement proposés, par exemple : séjours en famille ; en résidence ; en foyer.
- Les inspecteurs dressent une liste restreinte de chaque type d'hébergement fourni par le CEL, qui contacte alors ces logeurs, pour s'assurer qu'une visite d'inspection est possible. Les inspecteurs choisissent alors deux ou trois prestataires sur la liste restreinte, en tenant compte de la disponibilité et autres facteurs de logistique.
- Les inspecteurs peuvent être accompagnés par des membres du personnel jusqu'au logement concerné, mais ils doivent y entrer seuls, à moins qu'il y ait une bonne raison de se faire accompagner.
- Les inspecteurs contrôlent les systèmes et dossiers électroniques et administratifs qui servent à la gestion de tous les aspects de l'hébergement, y compris l'allocation du logement aux apprenants, la qualité des renseignements fournis à la fois aux participants et aux prestataires de séjours en famille avant leur arrivée, les dispositifs de paiements etc.

Réunions

- Pendant les réunions avec le personnel responsable de la gestion et de l'organisation de l'hébergement, les inspecteurs vérifient qu'il existe :
 - des critères transparents pour la sélection des logements
 - des moyens de réviser et de contrôler la bonne adéquation du logement, comme des visites régulières chez les prestataires
 - des dispositifs pour s'occuper des questions et des requêtes des participants/hôtes



- Pendant les réunions avec les apprenants, les inspecteurs peuvent leur poser des questions sur leur logement.

Documentation

- Le matériel publicitaire de l'offre d'hébergement, y compris sur Internet, pour vérifier l'exactitude de ce qui est annoncé
- La liste des prestataires en cours, avec leurs adresses
- Un contrat ou une lettre décrivant clairement les services proposés par les familles d'accueil et leur coût
- Les contrats pris par les apprenants et la description écrite des conditions qui s'y appliquent, comme les règlements en cas d'annulation
- Toute obligation faite par écrit aux prestataires de logements concernant, par exemple, les exigences minimales en matière d'ameublement, l'occupation des chambres à plusieurs, etc.
- Les registres de visites d'inspection faites chez les prestataires, celles pour l'accord initial et celles qui sont faites régulièrement par la suite comme contrôle de qualité
- Les règlements écrits à l'intention des apprenants concernant, par exemple, l'usage du téléphone, la permission d'avoir des visites, etc.
- Les formulaires de retour remplis par les apprenants (les inspecteurs vérifient également que ces retours correspondent bien aux prestataires dont le nom est indiqué)

Programme culturel et de loisirs

Procédures d'inspection

- Les inspecteurs contrôlent que :
 - les équipements de loisirs et le programme d'activités sont adaptés à l'âge et la situation des participants et tiennent compte de leurs intérêts
 - les membres du personnel chargés de s'occuper des activités de loisirs et de la sécurité des participants, sont en nombre suffisant, en particulier quand il s'agit de jeunes apprenants
 - des structures et des systèmes sont mis en place pour que tout programme de loisirs soit efficacement administré et supervisé par une personne ou une équipe expérimentée

Réunions

- Dans leurs réunions avec le personnel chargé du programme d'activités, les inspecteurs doivent examiner :
 - la gamme des activités et les critères de sélection
 - comment les apprenants s'inscrivent et, s'il y a lieu, paient pour leurs activités
 - les mesures en matière de santé et de sécurité
 - les procédures en cas d'accidents et autres cas d'urgence
 - qui est responsable de la supervision du programme d'activités et de son personnel
- Dans les réunions avec les superviseurs/responsables du programme d'activités, les inspecteurs doivent établir :
 - comment fonctionne la supervision du programme et sa réalisation
 - si le programme possède un budget et comment il est alloué
 - l'évaluation des risques, les procédures en cas d'accident et d'urgence
 - les circuits de communication avec les animateurs du programme
 - si les activités sont payantes, cela est-il clairement indiqué aux participants ?
- Dans les réunions avec les apprenants, les inspecteurs peuvent leur demander ce qu'ils pensent du programme d'activités qui leur est proposé.



Documentation

- Le matériel publicitaire du programme d'activités, y compris sur Internet, pour contrôler l'exactitude de ce qui est annoncé
- Toutes les affiches, dépliants, plaquettes, etc. qui fournissent des détails sur les programmes d'activités passés et présents
- Tous les comptes rendus des réunions entre les animateurs de programmes et leurs superviseurs/responsables
- Toute procédure écrite à l'intention du personnel, concernant un aspect quelconque du programme

Tout autre service de quelque importance (comme les transferts à l'aéroport) est également inspecté.

8. Assurance de qualité

Standards

8.1 Il existe des systèmes pour promouvoir une culture de la qualité, par l'évaluation continue, la réflexion et l'action.

8.2 L'expérience d'apprentissage est pleinement suivie, à l'aide de systèmes de gestion (y compris l'observation régulière des classes) servant à améliorer la qualité de toutes les prestations.

8.3 Il existe des procédures permettant aux apprenants et aux sponsors de donner régulièrement un retour d'information sur les prestations pédagogiques ou autres proposées par l'institution.

Dans cette catégorie, pour être en conformité avec les standards de qualité EAQUALS, les inspecteurs évaluent l'engagement du CEL en faveur d'une culture de la qualité et d'une constante amélioration et de structures et procédures qui renforcent cet engagement, surtout en ce qui concerne l'enseignement et l'apprentissage.

Procédures d'inspection

- Les inspecteurs contrôlent les rapports d'observation des classes et les fiches de retour qui en sont faites.
- Les inspecteurs contrôlent les questionnaires de retour sur l'enseignement, remplis par les apprenants.

Réunions

- Dans les réunions avec les responsables pédagogiques, les inspecteurs s'informent sur les procédures qui concernent l'observation de l'enseignement, par exemple:
 - qui effectue les observations, avec quelle fréquence et dans quel but ?
 - comment sont-elles préparées et y a-t-il un suivi ?
 - en garde-t-on les rapports ?
 - comment ces informations influencent-elles le programme de formation continue du personnel enseignant ?
- Dans les réunions avec la direction, les inspecteurs s'informent des systèmes d'assurance de qualité qui existent pour tout le centre (mis à part l'observation des classes), par exemple :
 - y-a-t-il des audits/études/inspections supplémentaires du CEL, en plus des inspections d'EAQUALS ?
 - quelles structures et quels systèmes existe-t-il pour identifier les points faibles et encourager les bonnes pratiques ?
 - le personnel est-il consulté, l'encourage-t-on à suggérer des améliorations - et si oui, comment ?



- quels dispositifs y a-t-il pour permettre aux apprenants de donner un retour d'information régulier sur leurs cours ?
- les apprenants et les parents savent-ils comment faire pour proposer des améliorations et faire des réclamations ?
- Dans les réunions avec les enseignants, les inspecteurs peuvent s'informer sur les systèmes d'observation des classes que les enseignants connaissent et sur leurs propres expériences d'observer/être observés.

Documentation

- Les rapports et les documents de l'observation des classes, comme les listes de repères, les fiches de feedback, etc.
- Les documents concernant les entretiens d'évaluation professionnelle des enseignants (qui servent aussi de preuves pour la catégorie 9)
- Le programme de formation continue du personnel (qui sert aussi de preuve pour la catégorie 9)
- Les rapports/comptes rendus de tous les audits internes, les inspections – faites soit en interne, soit par d'autres organisations, les entretiens d'auto-évaluation de l'institution, etc.
- Les questionnaires de retour remplis par les apprenants

9. Profils du personnel et formation continue

Standards

9.1 Les compétences, l'expérience et les qualifications des responsables pédagogiques, des enseignants et du personnel administratif sont pertinentes et en adéquation avec chaque secteur de responsabilité.

9.2 Il existe des procédures pour fournir à l'ensemble du personnel une aide et une orientation appropriée, y compris des entretiens réguliers d'évaluation professionnelle.

9.3 Il existe un cadre formel pour assurer à tout le personnel une formation permanente appropriée.

Dans cette catégorie, l'évidence de conformité avec les standards de qualité EAQUALS se fonde sur le contrôle des qualifications et de l'organisation de la formation continue pour tout le personnel, en particulier pour les responsables pédagogiques et le personnel enseignant.

Procédures d'inspection

- Les inspecteurs contrôlent les dossiers du personnel pour les formulaires de candidatures et les CV, ainsi que les copies certifiées conformes¹⁰ des diplômes des enseignants et des responsables pédagogiques.
- Les inspecteurs contrôlent les entretiens d'évaluation professionnelle/de performance des enseignants et des autres membres du personnel. Le nom des personnes peut être caché, si on veut.
- Les inspecteurs peuvent utiliser la Grille européenne EPG qui fait partie du kit d'inspection, pour établir le profil du personnel enseignant du CEL.
- L'observation de l'enseignement effectuée par les inspecteurs, leur sert de guide pour l'évaluation de cette catégorie.

¹⁰ La bonne pratique en matière de validation des copies de diplômes, certificats et autres, est la suivante : les enseignants soumettent les originaux de leurs qualifications, qui sont alors photocopiés et signés par les directeurs/responsables pédagogiques comme copies conformes à l'original qu'ils ont inspecté. Les originaux sont ensuite renvoyés au membre du personnel concerné et les copies signées (imprimées ou numériques) sont classées.



Réunions

- Dans les réunions avec les responsables pédagogiques et/ou les directeurs, les inspecteurs :
 - examinent les qualifications et la gamme d'expérience du personnel enseignant et des responsables pédagogiques
 - s'informent de la politique de recrutement vis-à-vis des enseignants et les responsables pédagogiques
 - s'informent des procédures pour les entretiens d'évaluation professionnelle des enseignants et du personnel administratif et cadre
 - examinent le programme de formation continue du personnel enseignant, y compris, s'il y a lieu, les rémunérations de participation
 - s'informent des possibilités et de l'aide (pratique et/ou financière) offertes au personnel enseignant et autre pour participer à des séminaires externes de formation, des conférences, etc.
 - s'informent des possibilités internes de formation continue et de développement professionnel pour le personnel administratif et cadre, y compris la formation sur le terrain
- Dans les réunions avec les enseignants, les inspecteurs peuvent leur demander leur avis et leur expérience à propos de:
 - de l'organisation et de la conduite des entretiens d'évaluation professionnelle
 - des possibilités de formation continue, à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution
- Dans les réunions avec l'ensemble du personnel cadre et administratif, les inspecteurs s'informent sur leurs entretiens annuels d'évaluation, ainsi que sur la formation qu'ils ont reçue et les perspectives qu'ils ont en matière de formation et de développement professionnel.

Documentation

- Les listes du personnel avec leur expérience et leurs qualifications (Formulaire d'information EAQUALS section B : Personnel enseignant, avec mise à jour éventuelle)
- Les CV et les formulaires de candidatures du personnel (adressés au CEL)
- Les copies certifiées conformes des diplômes des enseignants et des responsables pédagogiques
- Les documents concernant les entretiens annuels d'évaluation des enseignants
- La Grille européenne EPG, si celle-ci est utilisée par le CEL pour établir le profil de son personnel enseignant
- Les documents concernant les entretiens annuels d'évaluation du personnel administratif et des responsables pédagogiques
- Le programme de formation continue du personnel
- Tous les documents de politique interne concernant, par exemple, le recrutement, la formation du personnel, le bilan du personnel, l'affectation du personnel, etc.

10. Conditions générales d'emploi du personnel

Standards

10.1 L'ensemble du personnel a des contrats d'embauche en cours; les contrats sont conformes aux réglementations locales, comme indiqué dans la déclaration statutaire de l'Institution.



10.2 Les conditions générales d'emploi offertes au personnel sont équitables et conformes aux réglementations locales.

Dans cette catégorie, les preuves de conformité avec les standards de qualité EAQUALS s'obtiennent en inspectant tous les documents pertinents et en explorant les questions relatives à l'emploi du personnel dans les réunions avec les responsables et le personnel.

Procédures d'inspection

- Les inspecteurs contrôlent les contrats du personnel et/ou les lettres d'embauche
- Les inspecteurs vérifient avec le(s) membre(s) du personnel concerné(s) que le niveau des salaires, les retenues d'impôts et toutes les contributions de sécurité sociale ou toutes celles qui sont légalement requises par les autorités compétentes, sont en pleine conformité avec les déclarations légales faites par le CEL.

Réunions

- Dans les réunions avec les enseignants, les inspecteurs peuvent demander au personnel de confirmer qu'ils ont tous des contrats ou des lettres d'embauche en cours et peuvent également leur demander leur avis sur leurs conditions générales de travail par rapport aux normes locales. Les inspecteurs contrôlent aussi que les conditions générales d'emploi du personnel en freelance/ vacataire/payé à l'heure, sont jugées équitables et qu'elles sont parfaitement comprises par le personnel concerné.
- Dans les réunions avec le(s) membre(s) du personnel ¹¹responsable(s) des ressources humaines, les inspecteurs examinent si :
 - il y a un équilibre satisfaisant entre les emplois à court terme, les emplois à long terme et les emplois permanents
 - la stabilité du personnel est correcte
 - les conditions générales d'emploi sont claires et transparentes
 - l'organisation des heures de travail, l'organisation des heures supplémentaires et des heures additionnelles est transparente, légale et équitable
 - les mesures en matière de congés payés, de congés maladie, congés de maternité, congés pour raisons familiales etc. sont transparentes, légales et équitables
 - tous les contrats d'embauche répondent aux exigences statutaires en matière de salaire minimum, de congé etc.

Documentation

- La liste complète de tout le personnel salarié au moment de l'inspection, montrant leur statut de travail de membres du personnel et le nombre d'années qu'ils ont été employés par le CEL (Formulaire d'Information EAQUALS, Section B : Personnel Enseignant)
- Un échantillon des contrats ou des lettres d'embauche pour toutes les catégories du personnel, choisi au hasard
- Les conditions générales de travail, si elles ont décrites séparément des contrats
- Tout document supplémentaire, par exemple, les annexes aux contrats, les manuels du personnel, les directives, les descriptifs des postes des enseignants etc.
- Toutes les grilles de salaires ou documents concernant les systèmes de récompense du personnel

¹¹ En fonction de la répartition des responsabilités, cet examen peut se faire avec une partie du personnel, comprenant les responsables des ressources humaines (dans les grands CELs), les responsables du centre et/ou les responsables pédagogiques.



11. La communication interne

Standards

11.1 Les responsabilités, les lignes hiérarchiques et les circuits de communication au sein de la direction et/ou du personnel sont clairement définis et documentés.

11.2 Il existe entre le personnel et la direction des circuits formels et attestés de communication et de consultation, programmés comme il convient.

11.3 Le personnel dispose d'informations sur le CEL, sa mission et ses perspectives de développement.

11.4 Le personnel est au courant des procédures qui existent en matière de réclamations et de discipline.

11.5 Les informations sur EAQUALS et ses ressources sont à la disposition du personnel et des participants aux cours.

Dans cette catégorie, les preuves de conformité avec les standards EAQUALS s'obtiennent pendant les réunions avec l'ensemble du personnel et s'appuient également sur les documents appropriés.

Procédures d'inspection

- Les inspecteurs demandent à voir tous les ordres du jour et/ou les procès-verbaux des réunions qui se tiennent régulièrement.
- Si cela n'a pas été donné avant l'inspection, les inspecteurs demandent à voir tous les manuels de l'employé ou leur équivalent et les procédures écrites pour le personnel en matière de réclamations et de discipline (si elles ne font pas partie du manuel).
- Les inspecteurs vérifient que les Chartes EAQUALS sont affichées au vu du personnel et des apprenants.
- Les inspecteurs cherchent l'évidence directe ou indirecte que le personnel se sent valorisé et respecté par le CEL.

Réunions

- Dans les réunions avec le personnel, les inspecteurs se réfèrent à l'organigramme et aux descriptifs des postes et contrôlent que ceux-ci sont en cours et correspondent à la réalité sur le terrain.
- Dans les réunions avec l'ensemble du personnel, les inspecteurs cherchent à savoir s'il existe bien des circuits effectifs de communication interne, en s'informant sur :
 - les réunions, formelles et informelles
 - tous les exemples de communication et de consultation bilatérale entre le personnel et les responsables
 - tous les briefings faits régulièrement par la direction sous d'autres formes, à propos des plans de développement, de la situation du marché etc.
- Dans les réunions avec les enseignants, les inspecteurs peuvent poser des questions sur :
 - la participation dans les réunions d'enseignants et dans celles de l'ensemble du personnel
 - tous les syndicats ou associations du personnel, tous les systèmes de représentation du personnel et/ou autre circuit de communication bilatérale entre le personnel et la direction, y compris toute possibilité d'évaluer les responsables dans les entretiens d'évaluation du personnel
 - les informations sur le CEL qui sont à la disposition du personnel
 - l'existence de procédures de réclamations et de discipline pour le personnel
 - leur connaissance d'Eaquals et de ses ressources (seulement pour les membres d'Eaquals)
 - Les procédures Eaquals de réclamations pour le personnel et les apprenants et le rôle du modérateur (ombudsman) d'Eaquals (seulement pour les membres)



Documentation

- L'organigramme et les descriptifs des postes
- Les procès-verbaux de toutes les réunions qui se tiennent régulièrement
- Le manuel du personnel ou son équivalent, qui donne des informations sur le CEL (propriétaire, mission etc.,)
- Les procédures de réclamations et de discipline pour le personnel
- Les accords avec le syndicat ou l'association du personnel

12. La communication externe

Standards

12.1 Tous les matériaux promotionnels décrivent avec exactitude les prestations pédagogiques offertes par le CEL: la gamme et la fonctionnalité des ressources et/ou des outils d'apprentissage en ligne et tous les autres services et installations.

12.2 Les informations contractuelles fournies aux apprenants et aux sponsors sont exactes et complètes et formulées de façon claire et accessible.

12.3 Les membres accrédités mettent les informations sur Eaquals à disposition du public; ils affichent les Chartes Eaquals et utilisent correctement son logo.

Dans cette catégorie, les preuves de conformité avec les standards de qualité Eaquals s'obtiennent principalement en inspectant le matériel publicitaire et le site web, en vérifiant les informations qui sont publiées sur Eaquals et l'information contractuelle qui est fournie aux clients.

Procédures d'inspection

Les inspecteurs contrôlent que :

- tous les matériaux promotionnels sont compréhensibles, complets, véridiques et vérifiables.
- l'information contractuelle fournie aux apprenants :
 - décrit en détails les droits et les obligations du CEL et du client
 - indique les procédures de réclamations et de discipline pour l'apprenant
 - explique les règlements et les coûts en cas d'annulation
 - donne des renseignements sur les programmes d'études, l'organisation des cours et les conditions d'admission
- les Chartes d'Eaquals et la brochure d'information sur Eaquals sont affichées dans les locaux du Centre et que le logo d'Eaquals est correctement utilisé dans tous les matériaux publicitaires et sur le site web (seulement pour les membres)
- les informations sur les procédures de réclamations d'Eaquals et sur le rôle du modérateur indépendant sont diffusées et facilement accessibles aux clients (seulement pour les membres)

Réunions

- Dans les réunions avec les apprenants, les inspecteurs peuvent vérifier qu'ils savent et comprennent ce qu'est Eaquals.
- Dans les réunions avec le personnel et/ou les responsables de vente et de marketing, les inspecteurs examinent les matériaux publicitaires et le site web du CEL.

Documentation



- Tous les matériaux promotionnels (imprimés et numériques)
- L'information contractuelle fournie aux apprenants et aux sponsors
- Les Chartes Eaquals affichées publiquement à l'intérieur du CEL

Guide des Réunions pendant une Inspection

Rencontres avec la direction

La direction du Centre d'enseignement de Langues (CEL) décide quelles sont les personnes qui doivent assister à ces rencontres, mais en principe, ceux qui sont responsables de la gestion quotidienne du Centre, en feront partie. Selon la taille, la nature et les autres particularités du CEL, cela peut inclure, en totalité ou en partie :

- Le(s) propriétaire(s) ou leurs représentants
- Le Directeur du Centre ou son équivalent
- Le Directeur d'études et/ou l'équipe de responsables pédagogiques (ou leur équivalent)
- Toute autre personne chargée d'organiser, de superviser ou de contrôler les activités du CEL

Lorsque le(s) propriétaire(s) n'est(ne sont) pas impliqué(s) dans la gestion quotidienne du Centre, il est malgré tout souhaitable, si possible, d'avoir au moins une rencontre avec celui/celle-ci ou avec un représentant des parties prenantes, s'il y en a plus d'une. Ceci pour montrer que le CEL est engagé au plus haut niveau dans la promotion des valeurs et des objectifs d'Eaquals.

Ces rencontres sont faites pour renforcer la compréhension de:

- l'éthique et les objectifs du CEL
- la façon dont l'équipe de direction considère sa mission et son rôle par rapport aux différents acteurs du Centre (personnel, apprenants, parents, sponsors etc.)
- la façon dont fonctionnent en pratique les structures et les systèmes

En général, les inspecteurs EAQUALS s'attendent à avoir au moins trois réunions avec les membres de l'équipe dirigeante : au début, pendant et à la fin de l'inspection.



La première rencontre a pour but d'établir les paramètres de l'inspection, de s'assurer que tout le monde en ait la même compréhension et faire en sorte que tous les participants comprennent clairement le sens et le bien-fondé du processus d'inspection.

Les points spécifiques à traiter au cours de la rencontre sont à consulter dans le Guide du Processus d'Inspection. En particulier, les responsables doivent être prêts à discuter de tous les aspects indiqués dans les catégories suivantes :

- 1 La gestion et l'administration
- 8 L'assurance de qualité
- 9 Le personnel
- 10 L'emploi
- 12 Les communications externes

D'autres rencontres avec la direction seront arrangées avant l'inspection. Mais il peut y avoir également des rencontres plus ou moins formelles à différents moments de l'inspection, si cela s'avère nécessaire en fonction de la taille et de l'importance des opérations du CEL. Les membres de l'équipe dirigeante doivent normalement être disponibles pendant toute la durée de l'inspection, bien que de façon non continue.

La rencontre finale, pendant laquelle les inspecteurs proposent leur feedback initial sur ce qu'ils ont vu, est naturellement extrêmement importante. En général, y sont présents au moins le directeur (ou son équivalent) et le directeur d'études. Cette rencontre comprendra une brève description de ce qui a été inspecté et de qui a été vu et interviewé, ainsi qu'un résumé des points positifs et négatifs les plus importants qu'on aura observés pendant l'inspection. C'est aussi l'occasion d'expliquer les étapes qui restent à faire dans le processus d'inspection.

On ne donne pas le résultat final de l'inspection et on ne mentionne aucune note: le verdict recommandé par les inspecteurs doit être validé par la Commission d'Accréditation avant de pouvoir être communiqué au CEL.

Les inspecteurs ont besoin d'au moins une heure avant la rencontre finale pour :

- Vérifier que tous les éléments de l'inspection ont été couverts
- Rédiger ce qu'ils vont dire pour chaque section
- Fixer les éventuelles exigences à remplir pour chaque catégorie (si les inspecteurs ont besoin de plus de temps pour décider, ils l'annonceront clairement pendant la rencontre)

Il doit y avoir cohérence entre le feedback oral et le rapport écrit, le CEL ne devant pas avoir la désagréable surprise de recevoir un rapport critique après une session de retour positif. Le feedback est donné soit par l'inspecteur rapporteur soit par les deux inspecteurs, selon ce qu'ils auront décidé.

Lorsqu'ils donnent leur feedback, il est de bonne pratique pour les inspecteurs de prendre les principaux sujets d'évaluation et les critères les plus importants et de passer chacun en revue, systématiquement.

Rencontres avec les responsables pédagogiques

La rencontre avec le(s) responsables(s) pédagogique(s) est l'un des éléments clés de l'inspection, le but étant d'obtenir des informations de première main sur les systèmes et les structures de cette section. Il est important pour cela de garder suffisamment de temps (probablement 60-90 minutes) et de faire en sorte que les deux inspecteurs soient présents.

Dans les rencontres avec les responsables pédagogiques, les inspecteurs doivent d'abord examiner :

- Comment **les objectifs d'apprentissage** des programmes et des plans de travail reflètent la philosophie éducative et la démarche pédagogique du CEL
- Comment **les manuels de cours** sont utilisés pour réaliser les objectifs d'apprentissage définis dans les programmes
- Comment **les programmes d'études et/ou les plannings hebdomadaires/mensuels, les plans des leçons** reflètent les objectifs d'apprentissage des programmes des cours



Les responsables pédagogiques sont également priés de décrire de façon systématique **l'ensemble des processus de gestion pédagogique** portant sur :

- Les systèmes de contrôle de tous les programmes d'études ou plannings hebdomadaires/mensuels élaborés par les enseignants, ainsi que les systèmes de contrôle des progrès au moyen des plans de travail
- Les systèmes de partage des objectifs d'apprentissage avec les apprenants
- Les systèmes de liaison entre enseignants qui partagent la(les) même(s) classe(s)
- Les systèmes de remplacement des enseignants pour couvrir de manière satisfaisante les cas d'absences imprévues ou planifiées des enseignants

Les inspecteurs doivent demander comment **l'évaluation et la certification** s'inscrivent, dans le CEL et dans l'ensemble du processus de gestion pédagogique et s'informer sur :

- Les procédures et systèmes de placement dans les classes, ainsi que le contenu et la façon de procéder des tests de placement
- Les procédures de révision des placements
- Les systèmes d'évaluation des progrès des apprenants pendant leur cours, ainsi que leurs acquis/compétences à la fin du cours ou de la période de stage
- Les mesures pour assurer que toute évaluation soit fiable, valide et équitable
- Les procédures d'orientation et de formation pour assurer la fiabilité et la validité de l'évaluation, y compris les sessions régulières de formation à la standardisation pour le personnel responsable de l'évaluation, ainsi que la formation à l'élaboration de tests pour le personnel chargé de leur production

En outre, les inspecteurs peuvent s'informer auprès des responsables pédagogiques ou s'il y a lieu, auprès d'autres personnes responsables, des systèmes administratifs d'élaboration des **rapports et/ou certificats de fin de cours** pour les apprenants.

Les inspecteurs peuvent également demander au personnel concerné de décrire **les structures et systèmes d'organisation** qui fournissent aux apprenants les informations, les conseils et le soutien pédagogique et administratif pour s'inscrire aux examens externes, s'il y a lieu.

Les inspecteurs examinent **la variété, les politiques et systèmes d'utilisation et d'actualisation de toutes les ressources pédagogiques** et la façon dont celles-ci reflètent et renforcent les objectifs des cours.

Les inspecteurs peuvent s'informer des procédures **d'observation des classes**, par exemple :

- qui effectue les observations, combien de fois et dans quel but
- comment celles-ci sont préparées et quel est leur suivi
- quelles données en conserve-t-on
- comment ces observations influencent le programme de formation et de développement du personnel enseignant

Les inspecteurs peuvent poser des questions sur le recrutement et **la formation continue de tout le personnel enseignant**; ils peuvent en particulier :

- examiner les qualifications et le degré d'expérience du personnel enseignant et académique
- constater une politique de recrutement pour les enseignants et les responsables pédagogiques
- constater des procédures de formation continue/évaluation de performance pour les enseignants et le personnel administratif et cadre
- examiner le programme de formation continue du personnel enseignant et également, s'il y a lieu, les paiements prévus pour y participer



- constater des possibilités et des moyens (pratiques et/ou financiers) pour que les personnels enseignants et autres participent à des séminaires externes de formation, des conférences etc.
- constater des possibilités internes de formation continue et de développement pour le personnel cadre et administratif, y compris la formation sur le terrain

Rencontres avec les enseignants

Pendant la préparation de l'inspection, Le CEL sera tenu d'informer les enseignants que les inspecteurs désirent en rencontrer un groupe représentatif et devra confirmer les modalités de la rencontre.

Cette rencontre est, pour les inspecteurs, une occasion de :

- contrôler que les conditions de la Charte du Personnel sont respectées
- comprendre comment les enseignants voient leur rôle au sein de l'organisation (du point de vue et dans le cadre des Chartes Eaquals)
- donner des renseignements et répondre aux questions sur Eaquals
- donner aux membres du personnel la possibilité d'exprimer leurs préoccupations éventuelles au sujet de l'inspection

L'intention, cependant, n'est pas d'en faire une séance où le personnel est invité à critiquer le CEL ou la direction. S'il y a des critiques, elles devront être traitées de façon aussi neutre que possible par les inspecteurs, qui devront poliment décliner de prendre position.

Durée proposée: 20-30 minutes.

Les inspecteurs peuvent vouloir se référer aux sujets de discussion suivants, mais ils peuvent aussi décider de se concentrer sur un ou deux points qui leur semblent pertinents d'après ce qu'ils auront observé au cours de leur inspection.

- **La démarche pédagogique** des enseignants et comment elle reflète **la philosophie éducative** du CEL
- Leur connaissance des programmes pédagogiques et de la manière de les utiliser, ainsi que d'autres aspects de gestion pédagogique
- La variété et l'utilisation des **matériaux pédagogiques**
- Leurs avis sur tel ou tel aspect des **locaux et installations**
- **Les systèmes d'observation des classes** dont ils ont connaissance et leur expérience personnelle d'observation/d'être observés
- Leurs avis et leur expérience sur l'organisation et de la conduite des **entretiens annuels d'évaluation professionnelle** et sur les possibilités internes et externes de formation et de développement professionnel
- La confirmation que tous ont des contrats ou lettres d'embauche en cours
- Leur opinion sur leurs **conditions générales d'emploi** par rapport aux normes locales
- S'ils pensent que **les conditions d'emploi du personnel employé en freelance/vacataire/payé à l'heure** sont équitables et pleinement comprises par le personnel concerné
- La participation aux **réunions d'enseignants** et avec l'ensemble du personnel
- Tous les **systèmes de représentation des enseignants** et/ou tout circuit de communication bilatérale entre le personnel et la direction, y compris la possibilité d'évaluation en amont dans les entretiens d'évaluation de performance du personnel
- Les informations sur le CEL à la disposition du personnel



- Accès à des **procédures de réclamations et de mesures disciplinaires** pour le personnel
- Leur connaissance d'Eaquals et de ses ressources (par exemple, sur le site web)
- Les procédures Eaquals de réclamations pour tout le personnel et pour les apprenants et le rôle du modérateur indépendant (l'ombudsman d'Eaquals)

Rencontres avec les apprenants (et/ou les sponsors/parents)

Le CEL sélectionnera un groupe représentatif d'un maximum de 10-12 apprenants. On peut organiser d'autres groupes, si nécessaire. Les inspecteurs peuvent décider d'organiser cette rencontre, en contactant personnellement des personnes individuelles choisies sur des listes de classes que la direction aura fournies auparavant.

Le but de la rencontre est de se faire une idée générale du degré de satisfaction des participants par rapport au CEL et aux services qu'il propose. En particulier, il est utile de savoir si l'information est bien communiquée aux apprenants. Cela devrait se faire dans l'idée de trouver des choses positives pour le Centre et non comme une invitation à la critique.

L'objectif est de se faire une idée de la manière dont les apprenants perçoivent le fonctionnement du CEL. Ce n'est pas pour parler de questions qui font probablement l'objet d'autres types de retour de la part des élèves, comme leur avis sur la progression, l'enseignement etc.

Si le niveau des apprenants dans la langue cible est bon, on peut l'utiliser comme langue de la rencontre. Si le niveau de langue est (partiellement) faible, cela peut se faire dans leur langue maternelle avec des groupes monolingues ou dans une troisième langue.

Durée proposée: 20-30 minutes.

Les inspecteurs peuvent expliquer qui ils sont et à quoi sert l'inspection, en mettant l'accent sur le fait que le CEL a le souci de fournir des prestations de grande qualité qui soient vérifiées par des inspecteurs indépendants. La discussion peut porter sur les sujets suivants, mais les inspecteurs décideront de ce qu'ils veulent examiner, en fonction de ce qu'ils auront observé pendant l'inspection.

- Leur opinion sur les processus **d'inscription et d'admission**: sont-ils transparents et facilement compréhensibles pour les participants
- Leur progression en **compétence linguistique**
- Si, à leur avis, les apprenants sont dans le **bon groupe pour leur niveau**
- La variété et l'utilisation des **ressources pédagogiques**
- Leur connaissance des **objectifs d'apprentissage** tels qu'ils sont présentés pour la leçon, la semaine, le cours
- Leur opinion sur les **locaux et les installations**
- S'ils savent à qui s'adresser en cas de **problèmes** de quelque nature qu'ils soient ou s'ils ont besoin de **conseils** (en relation avec leurs études ou d'ordre pratique)
- Les mesures de remplacement pour **les cours manqués**, en cas d'absence de l'enseignant ou de l'apprenant
- Ce qu'ils pensent du **programme d'activités et/ou du service d'hébergement**, s'il y a lieu



Rencontres avec le personnel chargé du programme d'activités

Avant la rencontre, les inspecteurs auront vu et examiné les calendriers en cours et récents du programme d'activités et du matériel publicitaire s'y référant.

Cette rencontre est faite pour aider les inspecteurs à comprendre comment sont planifiés et organisés tous les programmes d'activités et l'importance que le CEL donne à ce service. Les inspecteurs examineront la variété, la pertinence et la fréquence des événements, ainsi que leur coût pour les apprenants, l'implication du personnel et les dispositions en matière de santé et de sécurité. Ils s'assureront aussi que les programmes correspondent à la publicité qui en est faite par l'institution.

Les participants à cette rencontre doivent inclure le(s) coordinateur(s) des programmes et (si possible) un ou deux membres du personnel qui accompagnent ou participent aux événements.

Durée proposée : 20-30 minutes.

Le(s) membre(s) du personnel est (sont) d'abord invité(s) à décrire leur rôle au CEL. On pourra aborder les points suivants de façon plus ou moins détaillée, selon le contexte :

- La durée et le niveau de responsabilité dans le domaine en question ; si la charge est partagée avec d'autres collègues et comment ceci est organisé
- **La formation et la période d'orientation** suivie
- La méthode de **planification du programme** et les stratégies pour que ce programme corresponde aux besoins des apprenants
- Les modalités de paiements
- Si le programme d'activités est **intégré au programme pédagogique** et comment
- Connaissance des **obligations légales en matière de santé et de sécurité des participants** et de toutes les précautions à prendre, ainsi que les procédures à suivre en cas d'accident d'élèves, si quelqu'un se perd ou si les transports tombent en panne
- Les mesures spécifiques pour **s'occuper des jeunes apprenants**
- Les méthodes utilisées par le CEL pour récolter du **retour d'information** sur le programme **de la part des clients** et l'exploitation qui en est faite
- L'avis du personnel sur la qualité du programme d'activités en cours et les aménagements qu'on pourrait éventuellement y faire.

Rencontre avec le personnel chargé de l'hébergement

Avant l'inspection, les inspecteurs liront les sections correspondantes dans la publicité du CEL et tout autre document connexe, comme les listes de critères pour la sélection des séjours en famille, les profils des familles d'accueil ou les rapports d'inspection.

Cette rencontre est prévue pour établir la comment un CEL qui propose des logements à ses étudiants, s'arrange pour que le service d'hébergement qu'il offre soit adéquat, sûr, bien organisé, avec un contrôle de qualité et qu'il réponde aux déclarations et aux conditions annoncées dans la publicité. Les inspecteurs doivent également confirmer que les arrangements sont faits par le CEL et ne passent pas directement entre l'apprenant et le prestataire de logements.

La rencontre se fait avec le personnel qui a la responsabilité du service d'hébergement du Centre.

Durée proposée : 30-45 minutes



La discussion peut porter sur les points suivants, mais les inspecteurs décideront de ce qu'ils veulent examiner plus particulièrement d'après ce qu'ils auront appris par la documentation, la publicité, les rencontres de participants etc.

- Durée d'activité dans ce domaine/**formation et période d'orientation** suivie
- Si ce rôle est partagé avec d'autres collègues et comment
- Critères de **sélection des logements** et mesures de contrôle de la conformité à ces critères
- Conformité avec les lois relatives aux **questions de santé et de sécurité** pour les séjours en familles et en résidences
- Connaissance des **lois nationales en matière d'hébergement des jeunes apprenants** et mesures de contrôle de la conformité des prestataires avec ces lois
- Procédures permettant d'expliquer clairement aux apprenants quels sont **les services offerts par les séjours en famille ou les résidences**
- Dispositifs pour prendre en compte les **demandes et les besoins individuels** des apprenants
- Existence de **contrats ou de lettres clairement formulés** confirmant les services d'hébergement proposés
- Dispositifs d'accueil des apprenants à leur arrivée et/ou d'aide pour les conduire à leur logement le premier jour
- Règlements définissant **le comportement des apprenants** là où ils sont logés, en particulier ceux qui concernent les jeunes apprenants
- Procédures pour répondre aux **interrogations des apprenants et des familles d'accueil** avant et pendant le séjour
- Procédure pour **changer d'hébergement** si un apprenant en fait la demande
- Mesures pour traiter des **réclamations** venant d'un apprenant ou d'une famille d'accueil et comment on enregistre les plaintes
- Fréquence et méthode d'**inspection des logements** ; autres façons d'obtenir du retour et mesures prises en réponse à ce retour, avec échéancier
- Opinion des membres du personnel sur l'efficacité du service d'hébergement par rapport à ses objectifs et sur d'autres sujets où, à leur avis, des aménagements ou des améliorations pourraient être apportés.