

## ASOCIACION CHILENA DE ESCUELAS DE ESPAÑOL

Garantie de qualité ACHELE (association chilienne d'écoles d'espagnol langue étrangère)

**Les écoles membres d'ACHELE respectent la garantie de qualité suivante :**

- **Etre constitué comme entreprise selon la législation chilienne**
- Déclarer et payer ses impôts au Chili
- Etre en règle avec le droit de travail municipal en vigueur

### **Qualité de l'enseignement**

Dispenser un enseignement de qualité pour lequel on informe et garantie :

- Différentiation des cours. Proposer des cours d'espagnol en groupe et individuels pendant toute l'année sur au moins 3 niveaux différents.
- Durée et calendrier des cours
- Nombre de cours dispensé et durée des cours.
- Structure cohérente et adéquate des cours : niveaux, objectifs, contenus et méthodologie prenant en compte les besoins des élèves.
- Personnel enseignant hispanophone de naissance diplômé en langue, préparation et expérience pour mener à bien leurs fonctions.
- Groupes réduits de 10 étudiants maximums par cours. Le nombre maximum d'étudiants doit être publié et correspondre à ce qui a été diffusé dans vos publicités.
- Conseils personnalisés donnés aux élèves sur leur progression et stratégie d'apprentissage pour ceux qui le demandent.
- Equipement et locaux adaptés à l'enseignement dispensé : disposé d'un minimum d'infrastructure, fournir les moyens nécessaires pour atteindre la qualité des activités : minimum de 3 salles destinées exclusivement à l'enseignement de la langue, ayant une taille adaptée au nombre d'étudiants et pourvu d'un éclairage et climatisation appropriés. La réception et les bureaux administratifs doivent être clairement séparés des salles de classe, équipement adapté à l'enseignement.
- Emission correcte des diplômes et certification incluant le logo de l'association.
- Matériel à disposition de l'étudiant : bibliothèque, matériel audio et vidéo.
- Disposer d'un système d'évaluation de qualité axé sur les besoins des clients afin de garantir des progrès constants.

### **Qualité dans les services**

#### **Relation avec le client**

- La meilleure attention sera accordée à l'étudiant, par une prise en charge de ses plaintes et sollicitudes et par une réponse efficace à ses demandes d'information.
- L'étudiant a le droit d'avoir accès au responsable de l'école et celle-ci doit établir les mécanismes dans ce sens.

#### **Hébergement**

- Toutes les écoles membres de l'association proposent différentes alternatives d'hébergement aux étudiants qui le demandent.



- Toutes les modalités d'hébergement doivent respecter des standards minimums de confort et de sécurité et les caractéristiques que les écoles publient.
- Les écoles stipulent les modalités de réservation, prix, services fournis, conditions de paiement, annulation et proposent des possibilités pour régler les problèmes éventuels.
- Envoyer à l'étudiant, avant son arrivée, les informations sur son hébergement et la procédure à suivre lors de son arrivée.

### **Activités hors cursus**

- Offre permanente de programmes hors cursus planifiés chaque semaine à caractère social, culturel, sportif et autres.
- Les étudiants seront informés des activités complémentaires, culturelles, récréatives et sportives, en indiquant sa gratuité ou son coût.

### **Information générale**

- Les étudiants recevront avant leur arrivée les normes et conditions de réservation des cours et du logement.
- L'école affichera à un endroit visible la garantie de qualité ACHELE
- L'étudiant sera informé de la façon de présenter ses plaintes et de leur enregistrement.

### **Fiabilité de la publicité**

La publicité devra être totalement fidèle à la réalité de l'école. Elle ne doit pas induire à créer de fausses idées quant aux infrastructures et taille de l'école. L'école, membre de l'association doit publier sur sa page internet :

- Les coûts du programme donnant le montant des frais d'inscription, de matériel et services additionnels le cas échéant.
- Nombres de niveaux permanents et leur durée.
- Nombre maximum et minimum d'étudiants par niveau
- Conditions d'inscription, d'annulation et moyen de paiements.

### **Inspection et accréditation**

Les écoles membres d'ACHELE seront l'objet tous les 2 ans d'une inspection de tous les aspects liés à cette garantie de qualité.

#### **Livre de réclamation**

Toutes les écoles auront un livre de réclamation et de suggestions et un registre de ses résolutions. Ces registres seront indispensables pour le contrôle effectué par le

### **Défenseur de l'Étudiant**

- Tout étudiant qui le considère, si seulement si ses réclamations n'ont pas reçu une juste réponse, peut se mettre en contact avec le Défenseur de l'Étudiant de l'ACHELE, lequel agira comme médiateur dans la recherche d'une solution pertinente.
- Le Défenseur de l'Étudiant sera constitué par une commission de 3 écoles d'ACHELE de laquelle sera automatiquement exclue l'école impliquée.
- L'école est tenue de fournir aux étudiants le livre des réclamations ainsi que les coordonnées du Défenseur de l'Étudiant.
- Le livre de réclamations devra être présenté dans chaque cas, convenablement rempli et signé par l'élève et l'école.
- Après un délai de résolution n'excédant pas 15 jours on fera parvenir celle-ci à l'étudiant.