
Préambule



Les écoles de langues réunies au sein de l'association déclarée TANDEM International ont pour but de par leur travail et leur groupement de favoriser un apprentissage individuel et autonome dans le cadre du partenariat. Elles sont unanimes pour dire qu'une offre variée et ouverte d'apprentissage des langues étrangères apporte une importante contribution à la compréhension entre les peuples.

Sur la base de cette déclaration, elles affirment vouloir, dans un cadre de gestion économique, respecter les standards de qualité suivants pour leurs installations et leurs prestations, et porter lesdits standards à la connaissance de tous dans leurs installations.

Critères d'équipement personnel et pratique

Personnel

1. La direction dispose de la compétence de gérer économiquement l'installation, d'organiser et concevoir des cours de langue et autres offres de formation.
2. Seules des personnes possédant des compétences pédagogiques et professionnelles acquises par le biais d'une formation et/ou de leur expérience professionnelle sont habilitées à travailler pour les écoles Tandem.
3. Le nombre des employé(e)s doit être d'un point de vue pédagogique et économique en relation acceptable avec la taille de la structure et les prestations proposées.
4. L'école Tandem fait en sorte que les employé(e)s qui s'occupent de l'organisation et/ou de l'exécution des prestations de formation puissent actualiser et étendre leurs connaissances pédagogiques et professionnelles.
5. La rémunération et l'activité des employé(e)s sont conformes à la loi et adaptées aux standards du pays concerné.

Equipement des locaux et installations

6. Le nombre des classes, leur type et leur équipement permettent d'assurer un enseignement et un apprentissages fiables et modernes selon les critères pédagogiques.
7. L'école Tandem garantit un équipement technique et spécifique aux matières enseignées permettant un enseignement moderne des langues.
8. Les locaux communs et pédagogiques, ainsi que les sanitaires sont conformes aux directives légales.

Critères relatifs à l'enseignement

9. L'école Tandem s'assure que les participant(e)s potentiel(le)s aux cours sont au courant du niveau de connaissance préliminaire requis.
10. Elle prend en compte les intérêts des participant(e)s lors de la préparation et de l'exécution des prestations. Les participant(e)s participent dans une mesure raisonnable à la mise en valeur des prestations. L'école organise régulièrement des réunions avec les employé(e)s et avec les personnels enseignants impliqués dans les prestations dans le but d'optimiser l'offre et l'exécution des programmes.
11. Elle met à disposition du matériel d'enseignement et d'apprentissage répondant aux critères actuels.
12. Elle garantit que la durée de la prestation et les méthodes d'enseignement sont en rapport avec les buts pédagogiques, avec les intérêts et les capacités des participant(e)s, ainsi qu'avec les contenus à enseigner.
13. Dans le cas de prestations de formation continue, l'école Tandem garantit de tenir compte des exigences de qualification du marché du travail et/ou du milieu professionnel, et elle assure la relation avec la pratique.
14. Les prestations de longue durée (en général plus de 50 heures de cours) suivent une progression claire.
15. Le cours repose sur une grande diversité de méthodes pour ce qui concerne sa conception et sa forme.
16. Le nombre maximum de participant(e)s par prestation est régi par les critères suivants : contenu/thème, but pédagogique, méthode d'enseignement, locaux et matériels disponibles.

Critères concernant les participant(e)s

Transparence de l'offre

17. L'école Tandem met à la disposition de chaque personne intéressée, outre son nom, au minimum les informations suivantes:

- buts pédagogiques et domaines travaillés
- responsables et interlocuteurs

Les publicités ne doivent pas être mensongères. Elles ne doivent pas induire en erreur, mais être explicites et ne pas éveiller des attentes irréalisables.

18. Avant la signature du contrat, les personnes intéressées doivent être informées sur les points suivants:

- lieu, date et durée
- but et éventuellement type d'examen
- nombre d'heures de cours
- public(s) visé(s)
- nombre minimum et maximum de participant(e)s par cours
- personnel enseignant
- le cas échéant, modalités d'examen
- méthode(s) d'enseignement
- conditions de participation (par exemple, connaissances requises, conditions personnelles et professionnelles)
- données complètes concernant les prix des prestations, y compris les frais annexes
- conditions générales/conditions concernant le (la) participant(e), y compris les conditions de dénonciation du contrat
- modification de l'étendue ou de la durée des cours en cas d'un nombre insuffisant de participant(e)s
- autres possibilités éventuelles de modification
- type et prix de l'hébergement
- conditions et frais de médiation par Tandem
- fonction et coordonnées du médiateur du réseau Tandem

Offre, conseil et suivi

19. L'école offre un choix d'hébergements triés sur le volet.
20. Chaque école offre dans la mesure du possible à ses participant(e)s un(e) partenaire(e) Tandem et lui informe sur l'offre en partenariats Tandem électroniques..
21. Chaque école offre des informations sur le pays ou des activités permettant de faire la connaissance du pays.
22. Les personnes intéressées ont la possibilité, avant le début d'un cours de langue, d'obtenir auprès d'employé(e)s informé(e)s des informations sur les exigences et les utilisations possibles des qualifications proposées, et ce, à des heures appropriées pour le client.
23. L'école communique à chaque participant(e) le nom d'un interlocuteur responsable, hors personnel enseignant, avec lequel il (elle) pourra dans une limite raisonnable parler de ses problèmes, critiques ou réclamations.
24. L'école propose des conseils sur les prestations annexes et les examens.

Certificats de participation (attestations de participation, certificats, diplômes)

25. Chaque participant obtient sur sa demande un certificat de participation aux cours

Une attestation de participation contient au minimum:

- dénomination/thème/date et durée/heures de cours
- institut ou école prestataire

Les certificats doivent faire état :

- du contenu des cours.

Les diplômes doivent en outre contenir :

- une appréciation de l'élève.

Conditions générales de participation

Dans la mesure où aucun autre accord n'a été convenu avec une autre entité publique ou privée assumant les frais, on doit observer les règles suivantes :

Participation

26. L'accès libre est garanti dans le cadre de la conception des prestations.

Inscription/contrat

27. Tout contrat doit être conclu par écrit.

Dénonciation

28. Les conditions de dénonciation doivent être clairement définies, en accord avec les conditions du pays membre et accessibles au public.

Conditions de paiement/échéance des règlements

29. Les cours doivent être réglés au début de la prestation. Dans le cas de prestations de plus de trois mois, le participant doit avoir la possibilité de payer en plusieurs fois.

Dénonciation

30. Dans le cas de prestations de plus de trois mois, le participant doit avoir la possibilité de dénoncer le contrat avec un délai raisonnable, au minimum à intervalle de six mois. Les conditions légales de dénonciation extraordinaires ne sont pas affectées par cette clause.

Protection des données personnelles

31. L'école Tandem garantit que la protection des données concernant les personnes enregistrées lors du traitement des dossiers est conforme à la législation en vigueur dans le pays membre.

TANDEM International e.V.
Vereinsregisternummer: VR 2635
President: Werner Riebe
Gröner Str. 57-58, 37073 Göttingen Germany
www.tandem-schools.com