Groupement FLE

Charte professionnelle

Annexe au Règlement intérieur
Texte adopté en assemblée générale extraordinaire le 3 février 2017

1. Dispositions générales

Les centres membres s'engagent à maintenir en permanence des standards de qualité élevés et conformes au(x) référentiel(s) qualité du(es) label(s) qu'ils détiennent.
Les centres membres s'assurent que leurs personnels sont informés desdits référentiels et y ont accès.
Les personnels employés par les centres membres doivent également être informés et avoir accès à la Charte professionnelle du Groupement FLE.
Les centres membres s'engagent à respecter les dispositions légales et règlementaires en vigueur en France ou dans les pays européens dans lesquels ils exercent leurs activités, ainsi que les normes spécifiques à l'accueil des mineurs, dans la mesure où ils accueillent ces publics.
Les centres membres disposent des assurances adéquates pour l'exercice de leurs activités, notamment en matière de responsabilité civile professionnelle.

2. Participation à la vie de l'association

Les centres membres s'engagent à participer activement aux activités du Groupement FLE, notamment aux Journées professionnelles et aux Journées de formation organisées chaque année.
Les centres membres s'engagent à répondre dans les meilleurs délais aux demandes d'information émanant du service coordination ou du Bureau, notamment les enquêtes annuelles, le baromètre trimestriel, les informations nécessaires à la communication du groupement (site internet, brochures, salons).
Les centres membres s'engagent également à favoriser la mutualisation et le partage d'expérience, dans l'objectif de faire progresser la qualité des écoles membres et la notoriété du Groupement. Ils contribuent à la réalisation des objectifs de l'association en fonction de leurs capacités.

3. Communication

Les centres membres s'engagent à faire figurer le logo de l'association sur tous leurs supports de communication : site internet, brochure, documentation commerciale.

4. Réclamation

Les centres membres communiquent aux étudiants la procédure de réclamation propre à leur centre, ainsi que la procédure de réclamation du Groupement FLE, selon les textes définis au niveau du Groupement FLE.
A minima, cette procédure de réclamation doit être incluse dans la documentation papier des centres, sur leurs sites internet et par voie d'affichage.
Pour la gestion des réclamations, les centres membres s'efforcent :

- de comprendre les raisons qui motivent ou sous-tendent la réclamation
- de donner une attention complète à toutes les réclamations
- de satisfaire le plaignant si la réclamation est justifiée
- Si nécessaire, de revoir les procédures internes de façon à éviter qu'une situation se reproduise
- d'expliquer les raisons pour lesquelles il n'est pas donné satisfaction à une réclamation, si le centre membre estime qu'aucune action n'est à mener.

En cas de réclamation non résolue au niveau du centre, le centre membre informe l'étudiant et ses représentants légaux de la procédure de réclamation existant au niveau du Groupement FLE.

5. Formation linguistique et services associés

Avant leur inscription, les étudiants et leurs représentants légaux disposent d'informations claires et complètes sur leur formation, les prestations annexes, les tarifs et frais qui sont dus et les conditions contractuelles appliquées.
Les informations communiquées devront notamment inclure les conditions d'annulation et de remboursement.

6. Pratiques commerciales

Les centres membres mènent leurs activités professionnelles et se conduisent d'une façon qui reflète les plus hauts standards professionnels et éthiques. Ils donnent une image positive du Groupement FLE.
Les centres membres s'engagent à établir des relations basées sur l'honnêteté, l'équité et le respect des parties, qu'il s'agisse de relations entre membres du Groupement FLE, avec leurs fournisseurs, leurs partenaires et leurs étudiants.
Les centres membres sont encouragés à signer des contrats clairs avec les agents ou les organisations avec lesquels ils travaillent et à respecter les engagements contractuels.
Les centres membres s'assurent que les informations communiquées par leurs représentants sont exactes et complètes. Ils fournissent tout le matériel nécessaire à la promotion de leur centre et revoient autant que possible les documents et sites internet de leurs représentants.
Les centres membres ne peuvent pas autoriser leurs agents et partenaires à utiliser le logo du Groupement FLE, hormis dans le cas où un agent est accrédité par le Groupement FLE.
Les centres membres informent immédiatement leurs agents et partenaires de toute difficulté ou réclamation concernant un étudiant confié.
Un centre membre ne doit pas faire intentionnellement des déclarations fausses ou trompeuses sur ses concurrents ou sur ses partenaires.

7. Mise en œuvre et sanctions

Toute plainte relative au non-respect de la présente Charte doit être adressée par écrit au Président du Groupement FLE, qui mènera l'enquête.
Le centre membre mis en cause s'engage à fournir à la demande du Président de l'association tous les éléments factuels et les documents qui lui seront réclamés, en lien avec la plainte reçue.
Si après enquête préliminaire il appert que les faits reprochés sont graves et que ces faits sont susceptibles de constituer une infraction à la Charte professionnelle, l'affaire sera soumise au Bureau de l'association qui statuera sur la gravité des faits et le non-respect du code. En cas d'infraction, la procédure d'exclusion pourra être enclenchée à l'encontre du centre fautif, selon les dispositions du Règlement intérieur.