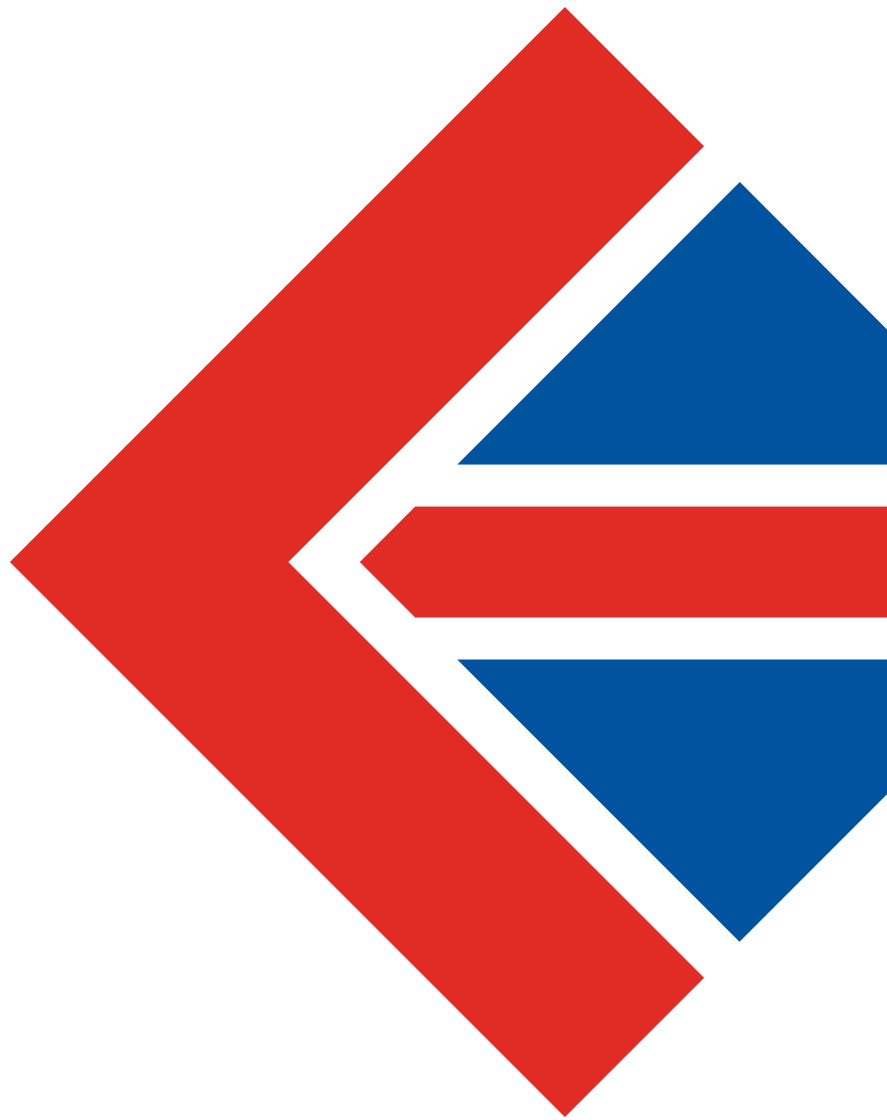


STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(French)



Plaintes à l'encontre des centres membres d'English UK

Ce document présente la façon dont English UK traite les plaintes à l'encontre de ses centres de langue membres.

Contexte

Chaque année, près de 400 000 étudiants suivent des cours de langue anglaise dans l'une des écoles, universités ou collèges membres d'English UK. Nous recevons environ 35 plaintes par an dont 3 ou 4 sont transmises au médiateur indépendant qui prononce un jugement.

Les membres d'English UK sont tous agréés par le programme Accreditation UK (anciennement connu sous le nom d'English in Britain Accreditation Scheme) que nous gérons conjointement avec le British Council. Dans le cadre de ce programme, ils sont inspectés de façon indépendante tous les quatre ans et sont soumis entretemps à des visites d'inspection surprises. Les membres doivent se conformer en permanence aux normes imposées par l'Accreditation Scheme. Les critères de l'Accreditation Scheme sont affichés sur le site web du British Council (voir www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm)

Nous prenons toutes les plaintes au sérieux, mais nous tentons toujours d'aboutir si possible à une solution à l'amiable.

Processus

La façon dont votre plainte sera traitée dépendra du type d'établissement dans lequel vous étudiez. Veuillez vous reporter à la section correspondante dans la liste ci-dessous :

1. Plaintes contre des écoles du secteur privé
2. Plaintes contre des universités/des établissements d'enseignement supérieur
3. Plaintes contre des collèges d'études complémentaires

1. Plaintes contre des écoles du secteur privé

Chaque école membre a sa propre procédure de plainte interne. Nous ne pouvons pas accepter une plainte avant qu'elle soit passée par le système de prise en charge des plaintes de l'école. Si vous souhaitez déposer une plainte à l'encontre de l'école dans laquelle vous étudiez, vous devrez d'abord en parler avec le chef d'établissement ou un membre du personnel approprié (par exemple le directeur d'études, le responsable du logement ou un conseiller des étudiants).

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de l'école, veuillez écrire en anglais à English UK, à l'attention du directeur général ou envoyer un e-mail à tony@englishuk.com.

Nous ne pouvons pas accepter les plaintes par téléphone. En effet, nous avons besoin d'avoir une trace écrite de la plainte au cas où elle serait transférée au médiateur.

Nous ne pouvons accepter que les plaintes d'étudiants étrangers qui suivent un cours de langue anglaise dans une école membre. Nous ne pouvons pas accepter les plaintes :

- d'enseignants ou d'autres membres du personnel, d'agents ou de familles d'accueil au sujet de problèmes dans les écoles ;
- de personnes qui refusent de s'identifier ;
- au sujet d'un cours suivi dans le cadre d'études informatiques ou commerciales ou d'un stage en entreprise, même lorsqu'ils dépendent d'une école membre, OU,
- au sujet d'écoles qui ne sont pas membres à part entière d'English UK.

Sauf dans des circonstances exceptionnelles, nous n'accepterons pas les plaintes au sujet d'un cours qui s'est achevé plus de 6 mois auparavant.

Nous pouvons accepter les plaintes déposées au nom d'un étudiant par un membre de sa proche famille (parents, frère/sœur, oncle ou tante). Nous pouvons également accepter une plainte d'un représentant de l'étudiant si ce dernier a autorisé par écrit le représentant à se charger en son nom de déposer cette plainte.

Lorsque vous déposez une plainte, tenez-vous en aux faits et joignez une copie de tout document pertinent (formulaire d'inscription, facture, lettres) à l'appui de votre plainte. Lisez attentivement les conditions générales de l'école que vous avez acceptées au moment de votre inscription. Expliquez ce que vous avez fait pour tenter de résoudre le problème directement avec l'école.

Dès qu'English UK recevra votre plainte, nous en accuserons réception et nous écrirons en même temps au chef d'établissement de l'école concernée pour lui demander de fournir une réponse dans un délai de deux semaines. Nous vous enverrons alors une réponse en tenant compte de ses commentaires.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, nous écrirons à l'école en lui faisant part de vos commentaires et nous lui demanderons de revoir sa position. Nous vous ferons part de leur réponse.

Si vous n'êtes pas satisfait de la deuxième réponse de l'école, nous transmettrons votre réclamation au médiateur indépendant. Nous lui enverrons toute la correspondance portée au dossier et il pourra demander à voir tout autre document qu'il considère comme utile. Il pourra également poser des questions à l'école, au plaignant ou à toute autre personne afin de se faire une opinion sur l'affaire. Il préparera un rapport écrit exposant sa décision. Ce rapport vous sera transmis ainsi qu'à l'école. Son jugement s'impose ; c'est-à-dire que l'école est obligée d'obtempérer. Généralement le médiateur rend sa décision au bout de 4 à 6 semaines. Cette procédure est gratuite et avoir recours au médiateur n'affecte en rien votre droit à vous adresser ultérieurement aux tribunaux si vous le souhaitez. La possibilité de recourir à un médiateur est pour l'étudiant un moyen relativement rapide et gratuit de faire entendre sa plainte.

Le processus de prise en charge des plaintes d'English UK s'achève lorsque le médiateur a prononcé son jugement et que celui-ci est appliqué. Le médiateur n'échangera plus aucune correspondance avec l'école ou l'étudiant et English UK considérera le jugement du médiateur comme sans appel.

Si vous décidez à un moment quelconque du processus d'intenter des poursuites contre l'école, English UK suspendra le traitement de votre plainte jusqu'à ce que le procès soit terminé afin qu'aucun commentaire de notre part ne puisse porter préjudice à l'action engagée.

Comment nous contacter

Vous devez écrire à : The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY

Ou envoyer un e-mail à tony@englishuk.com

2. Plaintes contre des universités/des établissements d'enseignement supérieur

Vous devez tout d'abord faire part de votre plainte à votre directeur d'études puis suivre la procédure de plaintes interne de votre établissement d'enseignement supérieur. Si vous avez suivi la procédure de dépôt de plainte sans avoir le sentiment d'avoir obtenu satisfaction, vous pourrez avoir la possibilité de transmettre votre plainte au Bureau de l'Independent Adjudicator for Higher Education (l'adjudicateur indépendant pour les établissements d'enseignement supérieurs).

Pour plus d'informations, veuillez consulter leur site web www.oiahe.org.uk ou les contacter à l'adresse suivante The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX ou envoyer un mail à enquiries@oiahe.org.uk

3. Plaintes contre des collèges d'études complémentaires

Vous devez tout d'abord suivre la procédure interne de dépôt de plainte du collège. Si vous avez le sentiment que votre plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante et si elle concerne un cours de langue anglaise qui conduit à une qualification externe, vous pouvez la transmettre au jury d'examen ou à l'organisme chargé de l'octroi des diplômes. Si votre plainte ne relève pas du domaine scolaire, il est possible que vous puissiez vous adresser au Learning et Skills Council (le Conseil pour l'enseignement et les compétences) soit au niveau régional, soit au niveau national. Pour plus d'informations, veuillez visiter leur site web www.lsc.gov.uk.



Registered Office 219 St John Street London EC1V 4LY

t +44 20 7608 7960 | **e** info@englishuk.com
f +44 20 7608 7961 | **w** www.englishuk.com