



Guide des pratiques exemplaires **Rapports avec les agents**

A : TERMES ET DÉFINITIONS

Aux fins du présent document, les termes et les définitions ci-dessous seront adoptés.

Agents : les agents en éducation, les conseillers ou les employés d'une agence fournissent des conseils et de l'aide pour le placement des étudiants étrangers, qui souhaitent étudier au Canada. Les agents en éducation peuvent être des personnes ou des organisations situées au Canada ou à l'étranger, qui offrent des services de marketing, de promotion, de recrutement et autres dans le secteur de l'éducation. Ces agents peuvent être connus sous divers titres, dont conseillers pédagogiques, conseillers d'éducation, conseillers en éducation ou représentants de l'éducation.

Agences : les agences d'éducation sont des organisations commerciales qui offrent un soutien aux étudiants dans leur parcours scolaire, en les aidant à choisir des établissements et des programmes d'études, à soumettre des demandes, à demander des visas d'études et à obtenir d'autres services. Les agences peuvent aller des exploitants uniques ou des petites entreprises avec un seul bureau, aux grandes entreprises multinationales comptant des bureaux dans des dizaines de villes. En outre, une entreprise peut disposer d'une plate-forme technologique représentant de vastes réseaux d'agents et de sous-agents ayant un seul point de contact. Les agences peuvent gagner des revenus en facturant des frais de service aux étudiants et/ou des frais de recrutement aux établissements d'enseignement.

Formation : la formation des agents comprend des certifications reconnues, comme le Cours sur le Canada pour les agents en éducation, ainsi que la prestation par un établissement de formation continue et de renseignements liés à ses programmes, ses installations, ses services et ses processus de demande, y compris la façon de préparer efficacement les étudiants à vivre et à étudier au Canada.

B : SÉLECTION

Choisissez judicieusement vos agents

1. Les établissements sont responsables de la formation des agents en éducation et des recruteurs qui travaillent en leur nom. Les agents sont considérés comme des représentants officiels des établissements et doivent disposer de renseignements à jour et exacts à propos des politiques d'admission, des programmes, des politiques pédagogiques, des services aux étudiants, des installations et des politiques de remboursement des frais de scolarité et de règlement des différends. Un rendement et des services médiocres peuvent nuire à la réputation de votre programme et de votre établissement, ainsi qu'à la réputation du Canada en tant que fournisseur de services d'éducation de haute qualité.
2. Les établissements doivent compter un processus documenté et détaillé pour la sélection et la vérification des agents en éducation et des partenaires de recrutement potentiels. À tout le moins, la vérification devrait porter sur les références des partenaires actuels et la formation offerte par les agences (dont le Cours sur le Canada pour les agents en éducation), les accréditations et les adhésions à des associations professionnelles. Avant de mettre au point toute entente, il est conseillé de rendre visite aux bureaux des agents

potentiels, car il pourrait s'agir du meilleur indicateur du professionnalisme et de l'éthique des affaires de l'agence.

C : CONTRATS

Établissez des responsabilités contractuelles claires

1. Les établissements doivent signer un contrat ou une entente avec l'agence, qui précise clairement ce qui suit :
 - la date d'entrée en vigueur;
 - la date d'expiration;
 - la politique de renouvellement;
 - la politique d'annulation (causes et processus de résiliation de l'accord);
 - le mécanisme de règlement des différends (y compris la compétence en vertu de la loi canadienne);
 - la politique sur la confidentialité et la protection des données;
 - les modalités;
 - la gamme de services prévus (et les frais facturés);
 - la reconnaissance de la législation applicable;
 - la définition des responsabilités concernant les ententes avec des tiers (sous-traitants);
 - les modalités de paiement, y compris :
 - la structure des commissions;
 - l'objet de la commission applicable à tout service autre que les frais de scolarité;
 - la politique concernant les commissions en cas d'annulation et de remboursement;
 - les modes de paiement et les conséquences du non-paiement ou du retard de paiement.

D : FORMATION

Offrez une formation continue et communiquez régulièrement des mises à jour

1. Les établissements doivent détenir un programme documenté et du matériel de formation, afin de fournir aux agents un aperçu complet de leurs programmes, installations et services. Il peut s'agir, entre autres, de brochures, de bulletins d'information et de fiches de renseignements, ainsi que de réunions et d'événements en personne, tels que des visites de familiarisation.
2. Les établissements doivent également avoir un mécanisme leur permettant d'informer les agents de changements, au fur et à mesure qu'ils surviennent, ainsi que de leur donner accès à

des renseignements à jour en tout temps. La communication est essentielle pour assurer un service adéquat entre votre établissement et l'agence.

E. MARKETING ET PROMOTION

Assurez-vous que le matériel promotionnel est à jour, exact et cohérent

1. Il incombe aux établissements de veiller à ce que les agences utilisent du matériel de marketing et de promotion qui compte des renseignements clairs, exacts et complets sur l'établissement et ses programmes. Le matériel promotionnel doit répondre aux normes de l'établissement et être conforme aux lois, aux règlements et aux politiques officielles applicables.
2. Les agences doivent fournir aux étudiants éventuels de l'information qui appuie la prise de décisions éclairées concernant les programmes adaptés à leurs antécédents scolaires, à leurs objectifs et à leurs aspirations. Les représentants de l'agence doivent informer les étudiants de leurs droits et de leurs responsabilités dans le pays de destination.

F : SUIVI

Surveillez le rendement des agents et des partenaires de recrutement

1. Les établissements doivent établir un processus pour recueillir les commentaires des étudiants, au sujet de la qualité des services et de l'exactitude de l'information que fournissent les agences, ainsi qu'élaborer une procédure de suivi auprès des agences, au cas où les étudiants ne soient pas suffisamment préparés.
2. Les établissements devraient demander que tous les documents produits par l'agence (en plus des documents promotionnels fournis par l'établissement) leur soient envoyés aux fins d'examen. Les établissements doivent vérifier que tous les frais facturés aux étudiants sont exacts et énoncés dans le contrat ou l'entente avec l'agent.
3. Lors des missions de recrutement, les représentants des établissements devraient prévoir des visites régulières aux bureaux de l'agence, afin de vérifier quels documents promotionnels sont affichés.
4. Les établissements devraient surveiller le rendement de leurs partenaires de recrutement et résilier les contrats avec toute agence dont la conduite continue ne cesse d'enfreindre les modalités de leur contrat, est fallacieuse, trompeuse ou contrevient aux lois applicables.

Liste de contrôle pour la sélection et la vérification des agents en éducation

L'agence et ses représentants pratiquent une éthique des affaires responsable

- L'agence s'engage à se conformer aux lois, aux règlements, aux codes de conduite et aux autres pratiques exemplaires de l'industrie applicables.
- L'agence dispose d'un ou de plusieurs permis d'exploitation de commerce appropriés, d'une assurance responsabilité civile et de protocoles de gestion des risques.
- L'information sur la propriété, la gouvernance et la structure organisationnelle de l'agence est accessible au public.
- Un processus transparent est en place pour déclarer et résoudre les conflits d'intérêts.
- La confidentialité est exercée en ce qui concerne les renseignements de nature délicate obtenus des intervenants.
- Un processus clair est institué pour le traitement des plaintes et le règlement des différends.
- L'agence est transparente en ce qui concerne les frais payés par les étudiants et les commissions versées par les fournisseurs de services d'éducation.
- Les représentants de l'agence font preuve de professionnalisme et d'intégrité.

Les renseignements fournis aux intervenants sont éthiques, exacts et cohérents

- L'agence dispose de procédures rigoureuses pour assurer le recrutement d'étudiants de bonne foi.
- La documentation envoyée aux établissements, au nom des étudiants, est authentique et systématiquement vérifiée.
- Les clients sont informés de leurs droits et de leurs responsabilités concernant les conditions de leur inscription.
- Des ententes écrites sont signées entre les agences et leurs clients.
- La documentation sur les frais et les politiques de remboursement est facilement accessible.
- L'agence divulgue tous les accords avec les partenaires, les entreprises affiliées et les tiers. Des processus sont en place pour s'assurer que les tiers agissent de manière éthique, honnête et dans l'intérêt de tous les intervenants.
- L'agence a mis en œuvre des mécanismes pour s'assurer de façon proactive que l'information fournie aux clients au sujet des établissements et de leurs programmes, services et installations est exacte et à jour.

- L'agence a établi des procédures pour protéger le bien-être des mineurs.
- L'agence agit en tout temps dans l'intérêt des étudiants, des établissements et des partenaires.