



Projet Educatif

Les **DIX** valeurs SILC



www.silc.fr

contact@silc.fr



Projet Éducatif

Les **DIX** valeurs SILC

Le projet éducatif SILC a véritablement valeur de « charte qualitative ».

Depuis plus de 40 ans, SILC organise des séjours linguistiques et culturels pour les jeunes en situation scolaire, les étudiants, les adultes en formation professionnelle, ainsi que, plus récemment, des séjours de vacances pour jeunes, adultes et familles.

La grande expérience accumulée au long de ces années par les collaboratrices et les collaborateurs de SILC a permis à l'entreprise de se forger des exigences et des règles de conduite en matière éducative à partir d'un certain nombre de constats.

Premier constat

Il n'y a pas si longtemps, qu'il soit aventurier, missionnaire ou ambassadeur, le voyageur suscitait l'admiration et générait le rêve pour une majorité de « sédentaires ».

Aujourd'hui, ne pas aller voir ailleurs pour découvrir un autre monde, se confronter à d'autres cultures ou expérimenter des façons de vivre différentes, serait une hypothèque pour l'avenir et comporterait le risque de rester à l'écart des expériences vécues par les autres.

Second constat

Notre environnement se modifie rapidement, et c'est une banalité de le dire.

Mais il s'est aussi considérablement complexifié : il devient international, mondial, multimédiatique et de plus en plus professionnalisé.

Cette situation nouvelle et fortement évolutive nécessite une adaptation culturelle constante qui passe, en grande partie, par la connaissance de plusieurs langues, facilitant ainsi et accélérant le processus d'assimilation.

Tout étudiant le constate immédiatement lors de son cursus universitaire.

Troisième constat

Notre enseignement scolaire des langues, très grammatical et moins tourné vers l'oral, ne prépare pas toujours nos générations présentes et à venir à un bon maniement linguistique.

Dans un environnement où l'échange est de plus en plus immédiat, il devient urgent de palier ces retards linguistiques afin de faciliter l'insertion de chacune et de chacun dans ce nouvel univers supercommuniquant.

Quatrième constat

Dans leur majorité, les séjours organisés par SILC sont destinés à de jeunes mineurs.

Cette particularité impose des exigences spécifiques, qui doivent être connues et mises en œuvre avec la plus extrême rigueur.

C'est ce que SILC appelle ses «**Dix Valeurs SILC**»



Les DIX valeurs SILC

premièrement **LA SÉCURITÉ**

Nous devons en premier lieu assurer la sécurité des jeunes qui nous sont confiés.

C'est un engagement qui nécessite de respecter les points particuliers suivants :

- Encadrement des séjours par des professeurs en exercice, ou des animateurs diplômés, exclusivement.
- Information ou formation de tous ces encadrants sur les exigences qualitatives de SILC.
- Encadrement des séjours lointains confiés uniquement à des professeurs chevronnés bien connus de SILC, ou à des directeurs de centres diplômés et expérimentés.
- Organisation de l'équipe du siège en disponibilité 24h/24h autour de collaboratrices expérimentées.
- Réseau de partenaires étrangers fiables et réactifs, ayant une grande expérience de l'accueil linguistique.
- Accompagnement systématique des jeunes durant leurs voyages, conformément aux règles édictées par la loi et les normes.

Sur les lieux de séjour, équipements et conditions d'hébergement respectant strictement les normes en vigueur.

deuxièmement **LA QUALITÉ**

SILC est membre fondateur de l'OFFICE de Garantie des Séjours et Stages linguistiques, dont les membres respectent une charte qualitative, le « Contrat Qualité ». Ses recommandations sont le fruit de l'expérience de tous les organismes et associations membres de l'OFFICE.

Elles sont particulièrement pertinentes et exigeantes.

SILC a également obtenu la « marque NF Services » qui sanctionne, par des contrôles réguliers, la conformité des prestations de SILC à la norme NF X50-055 régie par AFAQ-AFNOR.

Pour des séjours spécifiques qui échapperaient au cadre défini par l'OFFICE ou AFAQ-AFNOR, SILC s'impose des contraintes qualitatives au moins équivalentes et le plus souvent supérieures.

Pour assurer une qualité suivie et transparente, SILC respecte quelques principes simples :

- Descriptifs de séjours complets et sans surprise.
- Respect des engagements pris.

Maîtrise d'œuvre de la majorité des séjours permettant un meilleur contrôle de la chaîne de qualité.

troisièmement

LA PÉDAGOGIE

Le projet pédagogique de SILC repose sur la prise en compte de deux composantes distinctes mais complémentaires :

- Un objectif éducatif
- Un apprentissage linguistique

PÉDAGOGIE ÉDUCATIVE

Selon leur âge, leur niveau d'étude, leur expérience extra familiale, les jeunes confiés à SILC n'ont pas tous la même maturité.

Leur prise en charge dans un cadre structuré, professionnel et responsabilisé, doit leur permettre d'acquérir un supplément de :

- Autonomie et aptitude à se prendre en charge.
- Capacité à vivre en groupe et à accepter la différence des autres.
- Ouverture sur une autre culture, un autre mode de vie.
- Responsabilisation vis-à-vis de ses propres actes.

En ne dépassant pas sa mission et en étant attentif à rester dans son rôle, SILC essaie de mettre en œuvre les conditions qui permettront aux jeunes d'évoluer vers leur future vie d'adulte.

Pédagogie linguistique

Afin d'assurer la meilleure efficacité de son enseignement linguistique, en s'entourant de garanties professionnelles optimales, SILC a fait des choix clairs :

- Les professeurs français ou étrangers sont diplômés, en exercice.
- Les professeurs sont sélectionnés et contrôlés par SILC lors d'entretiens individuels.
- La plupart des professeurs ont une expérience passée avec SILC et sont donc reconnus pour la qualité de leur encadrement.
- Selon le type de séjour les professeurs reçoivent une formation ou une information précise sur leur mission, leur rapport avec le siège et les partenaires étrangers locaux, les conditions de leur enseignement et de leur mission.
- Les professeurs sont directement et précisément informés sur les critères qualitatifs et sécuritaires exigés par SILC.

LA MÉTHODE PÉDAGOGIQUE SILC

Afin de tenir compte des particularités de l'enseignement des langues en France par rapport à ce qu'il est dans les différents pays qui accueillent les jeunes, SILC a mis au point et tient à jour une « méthode pédagogique » particulière, régulièrement suivie par des professeurs de très grande compétence.

Cette méthode pédagogique se caractérise essentiellement par :

- L'adaptation au niveau linguistique des participants, et à leur programme scolaire.
- Le partage entre le respect grammatical indispensable et une place importante pour l'expression orale.
- La participation équivalente du professeur français et d'un professeur étranger formé à la méthode.
- L'appui de documents écrits spécifiques.
- La nature évolutive permettant de suivre le niveau du participant plusieurs années de suite.

Cette méthode est une véritable « passerelle » entre les différents modes d'enseignement linguistique ; son efficacité reconnue lui assure un succès continu.

_____quatrièmement

LA VÉRITÉ

Cette valeur figure depuis longtemps dans les critères qualitatifs de SILC.

«SILC, c'est du tout compris»

Il n'y a pas de mauvaises surprises.

Il n'y a pas de surcoûts imprévus ou cachés dans un alinéa de dernière page.

Tout est dit et inclus dans ce que SILC propose, clairement, dans ses brochures et sur son site *www.silc.fr*

Les collaboratrices du « call center SILC » ont également pour mission de renseigner complètement leurs interlocuteurs, non seulement sur les coûts, mais aussi sur tous les aspects particuliers d'un séjour qui auraient pu être imparfaitement compris.

Ce point de vérité nous paraît extrêmement important dans notre démarche, et sa reconnaissance par les parents ainsi rassurés nous conforte dans ce souci de transparence.

_____cinquièmement

LE SERVICE ET L'ASSISTANCE

Le Service SILC s'organise autour de deux pôles principaux :

- Le « call center », composé de collaboratrices expérimentées et formées, connaissant parfaitement les séjours et leurs spécificités, répond à toutes les demandes relatives à nos séjours ;
Ces dernières sont à même d'aiguiller les demandes particulières vers la responsable du service concerné.
- Le « suivi des séjours » est assuré par les services de production qui ont donc, par nature, la capacité de répondre et d'agir selon les sollicitations dont ils sont l'objet pendant le déroulement des séjours.

Formées à un accueil téléphonique convivial et adapté aux situations qu'elles peuvent rencontrer, la disponibilité de ces équipes est totale, 24h sur 24h, 7 jours sur 7.

Elles ont fait leurs preuves et SILC s'attache à ce que leur capacité d'intervention soit toujours bien adaptée.

Au-delà du Service, et à tout moment dans l'année, les équipes de SILC s'attachent à fournir une assistance en cas de difficulté, et notamment dans l'évolution des demandes et attentes nouvelles et la façon d'y répondre au mieux.

En outre, des Responsables Régionaux sont également à même, sur place, de relayer et conforter les actions de SILC, en apportant leur connaissance locale et une capacité d'écoute qui nous sont précieuses.

_____sixièmement

LES PARTENARIATS, LE RÉSEAU

SILC s'appuie sur un réseau de partenaires étrangers rigoureusement sélectionnés.

La multiplication des séjours de tout type a entraîné des dérives dans le comportement d'accueil de certains pays et de leurs opérateurs.

La vigilance s'impose donc, et SILC est particulièrement attentif à ses choix :

- Nos partenaires sont régulièrement visités avant, pendant et après les séjours.
- Ils sont informés de façon très précise et contractuelle sur les exigences qualitatives de SILC en matière d'accueil.
- Ils sont en surnombre, ou disposent de familles d'accueil en nombre suffisant, afin de palier les défaillances ou annulations éventuelles.
- Ce sont des professionnels expérimentés, connaissant bien leur mission, avec lesquels SILC a, pour la plupart, des relations régulières et éprouvées depuis des années.
- Tout nouveau partenaire fait l'objet d'une visite préalable et d'une recherche de références.

septièmement

L'ÉVALUATION ET LA REMISE EN CAUSE

En permanence, SILC cherche à contrôler ses prestations afin de les sécuriser et de les perfectionner.

PENDANT LES SÉJOURS :

- Questionnaires multiples à différents stades du séjour, remplis par :
 - Les participants,
 - Les professeurs,
 - Les encadrants.
- Visites de responsables SILC pendant les séjours
- Visites des familles par les professeurs et encadrants

APRÈS LES SÉJOURS :

- Questionnaires remplis par les participants et leurs parents
- Rapport de séjour très complet remis par chaque professeur
- Rapport de séjour remis par notre correspondant étranger
- Réunions de rapport et de synthèse, à SILC, avec les responsables de séjour et de la production, pour faire le bilan de « chaque séjour » avec prise en compte de toutes les informations possibles ayant été obtenues sur le séjour concerné.

Ces procédures très contraignantes de contrôle permettent à SILC de savoir ce qui s'est passé réellement et de comparer avec ce qui était prévu.

Ces contrôles permettent donc de corriger ou améliorer nos prestations.

Par ailleurs, en cas de difficulté rencontrée pendant un séjour, le rassemblement de toutes ces informations permet d'avoir une bonne appréciation des choses et d'y apporter la réponse adaptée.

C'est un état d'esprit permanent de remise en cause et de réaction que SILC essaie d'entretenir pour s'améliorer.

huitièmement

L'ÉCO-ATTITUDE

Plus récemment introduite dans les valeurs de SILC, l'Eco-attitude veut prendre en compte l'importance de notre environnement grâce à un comportement orienté vers le développement durable.

Cette préoccupation est présente dans certains choix de séjours, de thèmes, de modes de transport.

Dans l'organisation même du séjour, il ne s'agit plus seulement de mettre en avant tout ce que l'on peut voir, mais aussi une invitation à « comprendre » ce que l'on voit.

Nous voulons inciter les jeunes à considérer la richesse et la précarité de ce que leur présente ce type de séjour, et peu à peu leur inculquer un réflexe de respect et de comportement.

Nous pensons que l'actualité régulièrement évoquée sur ces sujets permettra de nous aider à faire passer ce principe d'éco-attitude auprès des jeunes qui choisiront les séjours organisés autour de ce thème ou pouvant s'y rattacher.

neuvièmement

LA RESPONSABILITÉ ET LA SOLIDARITÉ

L'efficacité qualitative nécessite une responsabilisation solidaire des équipes qui produisent le séjour, le réalisent et le suivent.

Quoi qu'il arrive, le premier interlocuteur prend en charge le problème posé, et le gèrera ensuite avec les spécialistes concernés.

La professionnalisation transversale des équipes est un principe chez SILC afin d'apporter la meilleure réponse et ne pas laisser planer une incertitude.

Bien entendu difficile à mettre en œuvre et perfectible, cette préoccupation conduit également à un enrichissement des tâches, chacun ayant davantage conscience de sa propre responsabilité dans l'action commune. On peut d'ailleurs noter que, souvent mères de famille elles-mêmes, les collaboratrices de SILC sont particulièrement impliquées dans la prise en charge des préoccupations des parents des jeunes qui leur sont confiés.

dixièmement

L'HUMANISME

Ce n'est pas sa position en fin de charte qualitative qui doit qualifier cette valeur, car elle est en fait sous-jacente de chacune des autres et en découle directement.

Pour SILC, cet humanisme consiste à se conduire avec humilité en essayant, en toute circonstance, de se positionner à la place de l'autre, qu'il soit collaborateur, client ou prestataire.

Il faut essayer de résoudre toute difficulté qui surgit avec la réelle volonté de trouver la solution équitable la mieux adaptée, sans se réfugier a priori derrière les paravents contractuels.

Ce comportement humaniste rejoint notre souci sécuritaire vis-à-vis des jeunes mineurs qui nous sont confiés, ceci excluant toute esquivé réglementaire.

«Si c'était mon enfant, comment est-ce que je réagis»,

tel doit être notre guide de comportement.