



# TRAVAILLER AVEC DES AGENTS



**TRAVAILLER AVEC DES AGENTS D'ÉDUCATION POUR FAIRE AUGMENTER  
ET DIVERSIFIER LES INSCRIPTIONS D'ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX**

# TRAVAILLER AVEC DES AGENTS D'ÉDUCATION

La mondialisation a propulsé la demande de formation scolaire à l'international à un niveau sans précédent. Plus que jamais, les étudiants veulent aller étudier à l'étranger. Une prospérité grandissante et l'émergence de classes moyennes dans de nombreuses économies permettent à un plus grand nombre d'entre eux de réaliser leur ambition.

Le nombre croissant d'étudiants a pour effet d'attiser la concurrence dans les milieux de l'éducation. Partout dans le monde, les établissements d'enseignement accordent une plus grande priorité au recrutement d'étudiants internationaux, alors que les nouvelles destinations d'études se livrent une concurrence féroce pour obtenir une part de marché et que les éducateurs cherchent des moyens de mettre en valeur leurs programmes sur les marchés étrangers.

La façon la plus économique d'assurer la présence à long terme de votre établissement sur un marché particulier est de confier le recrutement des étudiants à des agents d'éducation sous-traitants. Grâce à leurs connaissances, ceux-ci vous aideront à pénétrer le marché, à trouver de nouvelles sources d'étudiants et à faire augmenter rapidement et efficacement le nombre d'admissions.



## QU'EST-CE QU'UN AGENT D'ÉDUCATION ?

Un agent d'éducation est un particulier, un organisme ou une entreprise qui assure la prestation de services de soutien aux étudiants intéressés par la poursuite d'études à l'étranger. L'agent conseille les étudiants et leur famille dans le choix d'un établissement d'enseignement, d'un programme d'études, et d'une destination d'études qui correspondent à leurs besoins personnels.

## TYPES D'AGENTS

### Agents d'éducation et représentants d'orientation

Ce type d'agent représente un nombre limité d'établissements d'enseignement et est souvent spécialisé dans des programmes et des destinations en particulier. Habituellement, un accord est passé avant que les agents de cette catégorie ne commencent à représenter un établissement.

### Conseillers en études à l'étranger

Ces professionnels travaillent à partir de centres de conseils internationaux, qui fournissent des informations générales au sujet des possibilités d'études à l'étranger, souvent sous les auspices d'un organisme public.

### Agences de voyages avec un volet de services en éducation

Ces agences peuvent proposer des programmes d'éducation, en plus de leurs forfaits de voyage. Même si à priori certains éducateurs sont réticents à collaborer avec des agences de voyages, en réalité, celles-ci sont de bonnes représentantes de l'éducation. Elles ont souvent une solide base de clients aisés, des bureaux situés dans endroits stratégiques, de bonnes connaissances de l'anglais, ainsi que la connaissance de la gestion des visas et des opérations financières internationales. De faibles marges de profit ainsi qu'une forte concurrence dans le secteur, incitent les agences de voyages à investir dans les services en éducation en vue d'étendre leurs activités commerciales.

# POURQUOI TRAVAILLER AVEC DES AGENTS D'ÉDUCATION ?

Les services de conseillers pédagogiques professionnels sont de plus en plus perçus comme étant indispensables. Dans un grand nombre de pays, il est pratique courante pour les étudiants de recourir à un agent d'éducation lorsqu'ils veulent s'inscrire dans un établissement d'enseignement à l'étranger. Dans certains pays, 60 à 80 % des étudiants internationaux ont recours à l'aide d'agences et de conseillers pédagogiques.

Les agents qui comprennent le marché local peuvent être de bons interlocuteurs et intervenir en prolongement de votre équipe de recrutement. En lien direct avec les étudiants et leur famille, les agents peuvent répondre à leurs questions, les rassurer et les orienter tout au long du processus d'admission, tout en aidant à remplir les demandes de visa. Les agents sont les mieux placés pour maximiser l'utilisation des réseaux sociaux dans leur pays d'origine et pour savoir comment joindre et recruter des étudiants potentiels.

## QUE PEUT FAIRE UN AGENT D'ÉDUCATION POUR VOUS ?

- Assurer un accès rapide et direct à des territoires locaux spécifiques grâce à sa connaissance du marché, de la langue, et de la culture.
- Faire des suggestions de promotion innovantes adaptées au pays cible.
- Recruter des étudiants efficacement grâce à une grande connaissance de la région.
- Réduire considérablement la charge de travail de vos services d'admission en se chargeant des tâches de recrutement importantes, sans incidence sur votre budget de RH.
- Aider à diversifier vos inscriptions dans un bon nombre de pays, sans dépenser des montants considérables pour promouvoir vos programmes dans chaque pays.
- Soutenir et épauler vos futurs étudiants dans leurs pays d'origine et ainsi réduire et optimiser vos allers-retours vers vos marchés clés.
- Aider à améliorer la qualité des candidatures en utilisant des critères définis dans le but de cibler les profils d'étudiants adaptés.
- Aider à générer de la demande pour des programmes moins populaires.
- Représenter votre établissement tout au long de l'année.
- Donner accès à des infrastructures locales.
- Faire part des retours d'étudiants locaux.



# AVANTAGES DU RECRUTEMENT D'ÉTUDIANTS PAR DES AGENTS D'ÉDUCATION

Les agents représentent une façon d'augmenter, à faible risque et à faible coût, les inscriptions d'étudiants internationaux. Les nombreux avantages du recrutement des étudiants par des agents sous-traitants peuvent bénéficier aussi bien à votre établissement qu'aux étudiants. Une fois qu'un bon réseau d'agents est établi, il est relativement peu coûteux à entretenir.



Un agent est un partenaire responsable, reconnu localement, inspirant la confiance des parents et des étudiants, avec qui ils peuvent communiquer facilement dans leur pays et dans leur propre langue. Ces aspects sont particulièrement importants pour les étudiants qui poursuivent un programme d'études à long terme.



L'agent doit bien connaître les forces de votre établissement et l'offre de cours ainsi que le profil, les besoins, les attentes et les capacités de l'étudiant. Il devrait être en mesure de suggérer un bon placement.



Les agents offrent des services à valeur ajoutée utiles aux étudiants comme de l'aide pour remplir les formulaires de demande, les préparatifs de voyage, l'assurance, l'hébergement, la préparation des examens et les demandes de visa.



Les agents fournissent aussi de précieux conseils, ce qui économise du temps aux étudiants et les éclaire dans leur décision, tout en leur offrant des informations utiles avant leur arrivée (p. ex. au sujet de la ville, le transport local, le coût de la vie, le climat, les convenances sociales, la vie culturelle et sociale, l'alimentation, etc.).



Au besoin, les agents peuvent fournir une assistance par téléphone et par courriel aux étudiants qui arrivent à l'étranger et peuvent aussi faire le relais avec leur famille.

Choisir l'endroit où étudier à l'étranger est l'une des décisions les plus importantes que les étudiants doivent prendre au cours de leur vie. Cette décision représente également un engagement financier considérable pour eux et souvent pour leur famille. De plus, se déplacer dans un pays étranger et y vivre n'est pas toujours facile même pour les professionnels les plus aguerris, et pour les étudiants réservés ou venant de régions rurales, l'expérience peut être intimidante.

Tandis que les attentes des parents et des étudiants continuent d'augmenter, le rôle des agences de recrutement d'étudiants a évolué et ne s'arrête plus seulement à l'aide au processus d'admission, mais englobe aussi des services additionnels touchant les visas et le voyage, ainsi que le processus de conseil.

La plupart des éducateurs ne se rendent pas compte de la prévalence de l'utilisation des agents dans les principales destinations d'accueil. Les étudiants ont besoin des services que les agents leur fournissent et les utilisent même si l'agent n'a pas conclu d'entente officielle avec un établissement d'enseignement particulier. Autrement dit, les étudiants se fient à l'expertise des agents.

# COMMENT TRAVAILLER AVEC UN AGENT ?

Les agents et les éducateurs doivent travailler en étroite collaboration. Il est important de donner aux agents les informations requises en permanence, afin qu'ils puissent vous représenter de manière compétente. N'oubliez pas que les agents sont en relation directe avec les parents et les étudiants. Si le placement de ces derniers s'est mal déroulé, leur réputation et leurs activités commerciales en souffriront. Il est donc raisonnable d'affirmer que leur succès et le vôtre vont de pair.

Vous obtiendrez les meilleurs résultats en établissant des partenariats solides et à long terme avec les agents avec qui vous choisissez de travailler. Vous devrez adopter la même attitude envers les agents que celle que vous adoptez à l'égard de n'importe quel autre membre de votre personnel.

## ÉTAPE 1 – RECHERCHER ET SÉLECTIONNER DES AGENTS

Le début d'une collaboration avec des agents peut être intimidant. Cependant, de nombreuses ressources s'offrent à vous. Il est essentiel d'effectuer une vérification préalable et de vous assurer que les agents avec qui vous travaillez ont été approuvés et qu'ils jouissent d'une bonne réputation. Il est essentiel d'établir un ensemble de procédures et de critères pour trouver et sélectionner les agents.

## ÉTAPE 2 – ASSURER LA FORMATION ET LE SUPPORT MARKETING

Il est important de conclure un contrat avec les agents et de leur fournir une formation et un support marketing. Vos agents bénéficieront ainsi d'une meilleure connaissance des atouts de votre établissement d'enseignement, de vos programmes, et de vos processus d'admission.

## ÉTAPE 3 – ÉTABLIR DES PARTENARIATS VIABLES ET PÉRENNES

De solides relations entre les écoles et leurs agents partenaires sont essentielles pour atteindre les objectifs de recrutement de l'établissement (et par conséquent, les objectifs nationaux), en termes de nombre, de diversité et de qualité des étudiants. La gestion des relations débute dès le premier jour et doit se poursuivre pendant toute la durée de l'accord. Il est primordial que les agents et les partenaires du milieu de l'enseignement travaillent en collaboration, clarifient les responsabilités, et maintiennent des liens de communication continus et ouverts, ainsi que des processus de plan de formation.

N'oubliez pas, il faut parfois un long moment avant qu'un agent ne commence à diriger des étudiants vers votre établissement. C'est la raison pour laquelle il faut mettre l'accent sur les relations à long terme et rester patient.

Avec l'augmentation du recours aux agents, des questions et des idées nouvelles sont soulevées en ce qui concerne les bonnes pratiques dans les relations agent-éducateur et la meilleure façon de veiller aux intérêts des étudiants. L'éducation internationale prend évidemment des mesures pour assurer une plus grande transparence et améliorer les pratiques, et il semblerait que la plus grande utilisation d'agents d'éducation ne fera qu'accélérer la tendance.



## OÙ POUVEZ-VOUS TROUVER DES AGENTS FIABLES ?

De nombreux éducateurs estiment que les agents devraient les approcher. Malheureusement, cette stratégie s'avère inefficace étant donné la concurrence féroce et le grand nombre d'établissements d'enseignement du monde entier qui offrent aux agents diverses récompenses pour promouvoir leurs programmes.

- Vous pourriez rencontrer des agents d'éducation dans divers salons ou conférences internationales, mais il n'y a aucune façon de s'assurer que la quantité ou la qualité des agents qui s'y trouveraient répondraient à vos attentes. Vous pourriez aussi rendre visite aux agents dans les bureaux de leur pays d'origine. Cependant, cela supposerait des dépenses élevées et beaucoup de temps de voyage et de préparation, sans aucune certitude que l'agent à qui vous rendez visite serait un partenaire adapté.
- Vous pouvez utiliser Internet pour trouver des noms d'agences et des renseignements à leur sujet. Vous pouvez trouver les coordonnées d'agents qualifiés sur le site Web ICEF ([www.icef.com/icef-agent-training](http://www.icef.com/icef-agent-training)).
- En assistant à des événements ICEF, vous aurez l'occasion de rencontrer, en un même lieu, des agents d'éducation soigneusement triés et sélectionnés venant des quatre coins du monde. Les événements ICEF constituent la manière la plus rentable et la plus rapide de rencontrer, en personne, un grand nombre d'agents de qualité. Même si un seul agent dirige des étudiants vers votre établissement d'enseignement, vous aurez plus que rentabilisé vos frais de participation à l'événement.

**SE CONCENTRER SUR LE PLUS ADAPTÉ :** Plus le nombre d'accords avec des agences est élevé, plus la gestion de votre réseau devient difficile. Conclure à la hâte de multiples contrats avec des agents n'est pas une approche efficace. Lorsque vous cherchez des agences partenaires, il est essentiel d'effectuer des vérifications préalables. Conclure des contrats pour avoir des contrats risque en réalité de vous nuire. Il est de loin préférable de vous concentrer sur les agences qui conviennent le mieux à votre établissement d'enseignement et avec qui vous avez une réelle possibilité de collaboration sur le long terme.

## COMMENT CONCLURE UN CONTRAT AVEC UN AGENT ?

Dans un intérêt commun, assurez-vous d'établir un accord écrit compris et validé par les deux parties. Votre contrat doit être un document légal valide dans les deux pays. La liste qui suit n'est pas exhaustive, mais vous donne un aperçu des dispositions que devrait contenir un contrat avec une agence qui souhaite vous représenter à l'étranger.

- **Définir les rôles et les responsabilités de chacun :** Quelles sont les missions que l'agent doit réaliser en votre nom ? À quelle fréquence et en quelle quantité fournirez-vous le matériel promotionnel à l'agent ?
- **Passer en revue le plan opérationnel :** Quelle stratégie de marketing l'agent doit-il suivre ? A-t-il besoin d'un budget et, le cas échéant, de quel montant ? Combien d'étudiants l'agent entend-il diriger vers votre établissement d'enseignement ?

- **Établir des indicateurs de rendement clés** : Indiquez à votre agent le nombre d'étudiants que vous souhaitez accueillir dans votre établissement d'enseignement, ainsi que la qualité des profils d'étudiants recherchés.
- **Modalités de paiement** : Assurez-vous qu'elles soient énoncées clairement et en détail. Quel est le niveau de rémunération ? Y a-t-il des frais remboursables ? Qui prend en charge les frais bancaires ? À quelle date les paiements et les dépôts sont-ils attendus ?
- **Exclusivité** : Certains agents pourraient demander l'exclusivité du marché pour votre établissement d'enseignement. Il faut être prudent avant de consentir à une telle demande et n'envisager d'accorder l'exclusivité à des agents que lorsqu'ils ont démontré leur capacité à générer un volume d'affaires important et prouvé qu'ils sont des partenaires fiables. Les motifs d'annulation des dispositions d'exclusivité devraient aussi être énoncés clairement et validés par les deux parties.
- **Consignes pour la résolution de différends** : L'accord doit décrire clairement comment seront résolus les différends, y compris le tribunal compétent, le processus et les délais.
- **Durée du contrat** : Votre accord initial devrait être établi pour une période de temps déterminée (p. ex. un an). Assurez-vous d'inclure les conditions de résiliation du contrat et déterminez s'il sera prolongé automatiquement, dans le cas où il n'est pas résilié par l'une des deux parties. N'oubliez pas de faire valider le contrat par l'expert juridique de votre établissement avant de le signer.



## FAITES SIMPLE

Simplifiez les choses : les accords juridiques et les exigences administratives compliquées n'assureront en aucun cas les bonnes performances ou votre réputation auprès d'un nouvel agent. Les accords simples et directs, comportant des conditions raisonnables et des dispositions de retrait claires, constituent une bien meilleure base pour une relation fructueuse.

## RÉMUNÉRATION DE L'AGENT

Comme dans toute autre entente commerciale, les conditions et la rémunération peuvent varier selon les agents. En général, le montant de la commission - qui est la forme de rémunération la plus courante pour les agents - varie selon le type et la durée des cours. Le pourcentage de la commission versée pour des cours universitaires ou collégiaux est plus faible que pour des programmes linguistiques plus courts, principalement offerts durant les vacances, et souvent à des groupes plutôt qu'à des particuliers.

Cependant, certaines universités et certains collèges ne sont pas en mesure d'offrir une commission. Cela ne devrait pas constituer un problème étant donné qu'il existe d'autres types de rémunérations pouvant être convenus entre les agents et les établissements d'enseignement.

# FORMES DE RÉMUNÉRATION LES PLUS COURAMMENT UTILISÉES

**Rémunération à la commission :** L'agent d'éducation reçoit un pourcentage à titre de commission sur les frais de scolarité. Comme valeur de référence, la moyenne correspond à 10 % des frais de scolarité de la première année pour les pensionnats, les programmes de formation professionnelle ou universitaire, et de 15 à 25 % pour les programmes à court terme comme les cours de langue ou les programmes de cours d'été. Si un groupe d'étudiants est rassemblé, il n'est pas inhabituel d'offrir une place gratuite pour un nombre fixe d'étudiants. L'avantage du paiement à la commission est que si l'agent ne produit pas, il n'est pas rémunéré. De nombreux établissements d'enseignement (particulièrement ceux qui offrent des programmes d'apprentissage de la langue) offrent des primes de rendement en prévoyant des augmentations lorsque certains objectifs sont atteints.

**Taux par tête :** L'agent reçoit un taux fixe par personne recrutée en tant qu'indemnité de marketing. En tant que prime additionnelle, vous pourriez lui offrir un bonus lorsqu'un certain nombre d'inscriptions a été atteint.

**Honoraires payés d'avance :** L'agent reçoit des honoraires payés d'avance sur une période de temps déterminée pour vous représenter à l'étranger et recruter des étudiants en votre nom.

**Honoraires de conseil :** L'agent fixe des frais de conseil pour un étudiant. Il travaille alors avec vos frais en vigueur et les intègre dans un forfait offert aux étudiants qui peut comprendre les déplacements, l'assurance, l'hébergement et la demande de visa.



## POURQUOI LA COMMISSION FONCTIONNE-T-ELLE ?

Après des années d'expérience, nous considérons qu'une commission par tête est la forme de rémunération la plus efficace et transparente en vigueur parmi les diverses structures à travers le monde aujourd'hui. En offrant une rémunération à la commission, les établissements d'enseignement sont en mesure d'attendre et d'exiger de la responsabilité, de la transparence et un soutien continu de l'étudiant.

Plus précisément, un modèle de commission par étudiant lie les intérêts de l'agent directement à ceux de l'établissement d'enseignement et de l'étudiant. Si l'agent n'est pas en mesure de faire venir des étudiants qui correspondent aux exigences et aux normes de l'établissement d'accueil, toutes les parties concernées s'en rendront rapidement compte et la relation de l'agent avec l'établissement d'enseignement (ainsi que le revenu inhérent à cette relation) sera mise en péril.

De la même façon, si une grande majorité des étudiants aiguillés par l'agent a) ne sont pas satisfaits du service de l'agent et b) ne réussissent pas leurs études, toutes les personnes concernées s'en rendront également compte (y compris l'établissement d'enseignement d'accueil et les futurs potentiels étudiants) et la capacité de l'agent à continuer de générer des commissions de recommandation sera, ici encore, mise en péril. Il s'agit de leviers très puissants dans la relation agent-établissement d'enseignement qui renforcent les valeurs communes basées sur le bien-être et le succès de l'étudiant.



## MESURE DU RENDEMENT DE L'AGENT

Les établissements d'enseignement peuvent recourir à un certain nombre de considérations et d'options pour évaluer le rendement de l'agent. Comme pour le rendement de l'étudiant, il est possible de mesurer de façon objective un certain nombre de caractéristiques qui peuvent aider à évaluer une agence individuelle. Par exemple :

- le nombre d'étudiants aiguillés,
- le résultat – le nombre de demandes par rapport au nombre d'inscriptions,
- les retours des étudiants,
- l'habilitation du secteur ou les adhésions à une association,
- le rendement de l'investissement direct,
- les qualifications du secteur comme le QEAC, l'ITAC, etc.

Lorsque ces éléments font l'objet d'un suivi dans le cadre de l'évaluation d'un agent, les établissements d'enseignement sont en mesure d'observer les tendances pour les agences individuelles. De la même façon, il devient plus facile de mettre en corrélation le rendement de l'agence et les facteurs de rendement de l'étudiant pour observer les relations entre les deux.

Par exemple, une agence qui a aiguillé plusieurs étudiants qui ne se sont pas bien adaptés ou qui n'ont pas bien réussi au niveau scolaire ou, à l'inverse, une agence dont les étudiants réussissent toujours bien à un niveau scolaire élevé.

D'un point de vue qualitatif, les fournisseurs peuvent aussi évaluer les agences selon leur volonté à participer à des visites de familiarisation et autres actions promotionnelles similaires à l'initiative de l'institution ou lancées en coopération.

## MEILLEURES PRATIQUES

Pour construire une relation fructueuse avec les agents avec lesquels vous travaillez, vous devez activement les mobiliser, les former et les appuyer de manière régulière. Les établissements d'enseignement font souvent l'erreur de croire que la principale préoccupation des agents est la commission. Ce n'est pas le cas. La préoccupation principale des agents demeure des processus efficaces et transparents et l'appui solide qu'ils espèrent recevoir. Ainsi, les établissements qui soutiennent fortement les agents sont ceux qui seront les plus à même de recruter des étudiants.

### DONNEZ UN VISAGE À VOTRE ÉTABLISSEMENT

Lorsque les éducateurs fournissent une formation aux agents, ils passent beaucoup de temps à expliquer leurs programmes, les frais de scolarité et les options d'hébergement. Il s'agit là d'informations importantes, mais il est tout aussi important de présenter les agents à votre personnel en charge des admissions, des services aux étudiants et de l'hébergement. Assurez-vous que les agents connaissent le nom des personnes qui les aideront et les soutiendront, et ajoutez leurs photos à vos supports d'information.

### SENSIBILISEZ ET IMPLIQUEZ TOUS LES MEMBRES DU PERSONNEL

Informez le personnel des services aux étudiants, des admissions et de votre bureau international de la façon dont ils doivent interagir avec les agents. Expliquez à quel point il est important de garder les canaux de communication ouverts et réceptifs.

### TRAITEZ LES AGENTS COMME UN PROLONGEMENT DE VOTRE ÉQUIPE

Donnez-leur les outils dont ils ont besoin pour réussir et assurez-vous que les mesures de soutien adéquates sont en place. Comme dans toute autre équipe, la communication est essentielle.

## PERSONNALISEZ VOS RELATIONS

Intéressez-vous aux personnes avec qui vous travaillez, notamment en leur posant des questions sur leur vie et leur famille. Comme un recruteur très expérimenté nous le faisait remarquer : « Les agents envoient des étudiants aux éducateurs qu'ils apprécient et avec qui ils se sentent à l'aise. S'ils vous connaissent, s'ils ont confiance en vous, ils vous enverront plus vraisemblablement des étudiants. »

Les agents se sentent responsables envers les étudiants et leur famille en ce qui concerne l'expérience que vivront les étudiants dans votre école. Les agents choisissent votre établissement parce qu'ils croient que les étudiants qu'ils envoient chez vous seront bien traités et qu'ils connaîtront une expérience positive. Vous devez être cet établissement accueillant et qui jouit d'une bonne relation de confiance avec eux. Ce n'est pas en restant assis à faire du recrutement par procuration que vous réussirez à le devenir.

## FORMEZ-LES EN PERSONNE

Il n'y a pas de meilleure façon de positionner votre établissement sur le marché et de former les agents qu'en personne. La meilleure façon de former des agents et maximiser votre rendement sur investissement est d'inviter les agents à venir se familiariser à votre établissement. Les agents trouveront ensuite qu'il est beaucoup plus facile de proposer votre établissement lorsqu'ils l'auront vu par eux-mêmes. Songez aussi à rendre visite aux agents dans leur propre pays lorsque vous en avez l'occasion. Veillez à identifier, au sein de l'agence, les bons interlocuteurs et n'hésitez pas à former toute l'équipe pour vous assurer que tout le monde sait comment représenter votre établissement de la meilleure façon.

## RÉPONDEZ RAPIDEMENT AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES AGENTS

Souvenez-vous que les étudiants et leur famille appellent les agents et visitent leurs bureaux pour obtenir des réponses à leurs questions. Si vous ne donnez pas suite aux questions des agents dans un délai raisonnable, votre concurrence le fait probablement. WhatsApp, Line et WeChat sont tous des outils que les agents utilisent pour communiquer.

## MATÉRIEL DE PROMOTION

Rédigez un manuel de l'agent contenant des informations pertinentes : coordonnées, descriptions de programmes, options d'hébergement, détails des services aux étudiants et détails financiers. Assurez-vous que le support de promotion des agents est mis à jour régulièrement et, dans la mesure du possible, rédigez-le dans la langue du représentant.

## LE RECRUTEMENT PAR PROCURATION N'EST PAS EFFICACE

Prenez la route. Rendez visite à vos agents pour les informer et rencontrer des étudiants potentiels. Ne négligez pas l'interaction sociale. Invitez les agents à déjeuner ou à dîner et apprenez à mieux les connaître.

## ÉCOUTEZ VOS AGENTS

Les agents peuvent fournir des renseignements stratégiques précieux relatifs aux marchés. Consultez-les au sujet du développement de produits, des cours les plus demandés, et des manières les plus efficaces d'assurer sa présence sur un marché.

## RESTEZ EN CONTACT

Faites en sorte que le profil de votre établissement marque l'esprit de l'agent en lui envoyant des mises à jour régulières, des liens vidéo, du publipostage électronique et des bulletins d'informations. Restez en contact grâce à des communications régulières : courriels, réseaux sociaux, applications et téléphone. Un recruteur confirmé nous a raconté qu'il demandait quotidiennement à son personnel de communiquer avec les agents par Skype, simplement pour leur dire bonjour. Le recruteur faisait remarquer l'importance de cette communication quotidienne par Skype pour entretenir de bonnes relations avec les agents.

## AU SUJET D'ICEF

ICEF met en lien les éducateurs, les agents d'éducation et les fournisseurs de services spécialisés de l'éducation internationale sur les principaux marchés et réseaux du monde entier, en soutenant la croissance et le développement du secteur ainsi que la mobilité internationale des étudiants.

Grâce aux divers services et solutions d'ICEF, les établissements d'enseignement peuvent obtenir d'excellents résultats, décuplant leur efficacité et nombre d'inscriptions internationales. Des milliers de professionnels du secteur choisissent ICEF en raison de la qualité de ses événements et de son engagement de longue date de travailler seulement avec les agents d'éducation du plus haut niveau.

## ÉVÉNEMENTS ICEF

Des événements ICEF ont lieu annuellement partout dans le monde. Réputés pour leur organisation et leur sophistication, ils le sont surtout pour la qualité des relations commerciales qu'ils facilitent. Nos événements offrent le moyen le plus rapide et le plus rentable de rencontrer de nouveaux agents, d'entretenir votre réseau actuel et suivre les performances de vos partenaires, augmentant considérablement le nombre d'inscriptions d'étudiants internationaux.

Depuis 1991, ICEF est le chef de file dans le secteur de l'éducation internationale quant à la création de nouvelles normes pour le professionnalisme des agents au niveau mondial. Tous les agents qui assistent à nos événements sont soigneusement sélectionnés et soumis au processus de sélection rigoureux d'ICEF. Les agents doivent fournir plusieurs références de partenaires éducateurs actuels, ainsi que la preuve de pratiques commerciales éthiques et un solide bilan de placements réussis d'étudiants dans des établissements pertinents.

Visitez le site [www.icef.com/events](http://www.icef.com/events) pour voir la liste complète des événements ICEF.

## SOLUTIONS ICEF

ICEF offre également des solutions adaptées pour augmenter le nombre et la qualité de vos inscriptions d'étudiants internationaux tout en développant et renforçant votre marque dans le secteur au niveau mondial:

Les solutions ICEF sont entre autres les suivantes :

- **ICEF Monitor** [🔗](#) – La première ressource en ligne du secteur en matière d'actualités, de connaissance des marchés et de veille sur des sujets liés au recrutement d'étudiants internationaux.
- **ICEF Insights** [🔗](#) – Une publication annuelle comprenant des articles de fond, d'investigation et d'opinions à l'attention des professionnels de l'éducation.
- **ICEF Media / Réalité virtuelle** [🔗](#) – La production de contenu vidéo innovant - partage d'expérience des étudiants, réalité virtuelle sur votre campus... toutes les solutions pour ancrer votre marque, et attirer davantage d'étudiants internationaux, de nos jours plus facilement convaincus par le visuel que par l'écrit.
- **ICEF Alumni** [🔗](#) – Un service pour vous aider à identifier, renforcer et développer vos réseaux mondiaux d'anciens élèves - un puissant outil de recrutement d'étudiants internationaux.

- **ICEF Professional Development** [↗](#) – formation, conseil et accompagnement personnalisé des éducateurs internationaux pour les aider à améliorer leur capacité de croissance et de réussite dans un secteur de plus en plus complexe et dynamique.
- **ICEF Agent Training** [↗](#) – Des cours de formation aidant les agents d'éducation à enrichir leur connaissance du secteur, apprendre davantage sur des destinations d'études particulières et aussi de démontrer leur professionnalisme.
- **Qualified Education Agents (QEA) app** [↗](#) – Une application mobile contenant les noms de plus de 10 000 agents qualifiés dans le monde entier - une ressource précieuse pour éducateurs cherchant à établir un partenariat avec des agences expertes.
- **ICEF Agency Recognition Programme** [↗](#) – Un programme de reconnaissance officiel pour les agents qui ont satisfait la norme rigoureuse de qualité de ICEF.
- **ICEF i-graduate Agent Barometer** [↗](#) – Une enquête annuelle menée auprès plus de 20 000 agents autour du monde visant à déterminer pourquoi les étudiants choisissent des institutions et des destination spécifiques, et sondant les attentes des agents vis-à-vis de leurs partenaires éducatifs en matière de support et d'autres facteurs contribuant à améliorer les pratiques et l'efficacité de la relation établissement / agents.
- **ICEF Education Fund** [↗](#) – Une initiative qui aide les jeunes défavorisés du monde entier à accéder à l'éducation en fournissant des dons et un soutien à causes sélectionnées.

Visitez le site [www.icef.com/solutions](http://www.icef.com/solutions) pour en apprendre davantage au sujet des solutions ICEF.

## BUREAUX ICEF

### BUREAU PRINCIPAL ICEF

Tél. +49 228 201 190  
[contact@icef.com](mailto:contact@icef.com)

#### ICEF ASIE PACIFIQUE

Tél. +61 7 5545 2912  
[asiapacific@icef.com](mailto:asiapacific@icef.com)

#### ICEF BENELUX

Tél. +31 622 639 158  
[benelux@icef.com](mailto:benelux@icef.com)

#### ICEF BOSNIE

Tél. +387 61 026820  
[bosnia@icef.com](mailto:bosnia@icef.com)

#### ICEF BRÉSIL

Tél. +55 11 3064 5714  
[brazil@icef.com](mailto:brazil@icef.com)

#### ICEF BULGARIE

Tél. +359 885 779328  
[bulgaria@icef.com](mailto:bulgaria@icef.com)

#### ICEF CANADA

Tél. +1 877 941 1110  
[canada@icef.com](mailto:canada@icef.com)

#### ICEF CHINE

Tél. +86 10 8447 0246  
[china@icef.com](mailto:china@icef.com)

#### ICEF AMÉRIQUE LATINE

Tél. +57 321 700 8364  
[latam@icef.com](mailto:latam@icef.com)

#### ICEF MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE DU NORD

Tél. +961 1 490 205  
[mena@icef.com](mailto:mena@icef.com)

#### ICEF POLOGNE

Tél. +48 579 641 976  
[poland@icef.com](mailto:poland@icef.com)

#### ICEF RUSSIE

Tél. +7 812 385 7512  
[cis@icef.com](mailto:cis@icef.com)

#### ICEF ASIE DU SUD-EST

Tél. +60 17 260 2718  
[sea@icef.com](mailto:sea@icef.com)

#### ICEF ESPAGNE

Tél. +34 669 094 234  
[spain@icef.com](mailto:spain@icef.com)

#### ICEF R.-U.

Tél. +44 7846 641 933  
[uk@icef.com](mailto:uk@icef.com)

#### ICEF É.-U.

Tél. +1 888 371 5556  
[usa@icef.com](mailto:usa@icef.com)

#### ICEF VIETNAM

Tél. +84 28 38 22 3003  
[vietnam@icef.com](mailto:vietnam@icef.com)