

[flə]

QUALITÉ
FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE



Langue
étrangère
France

Labellisation
des centres
de français
langue
étrangère
en France



conception graphique : www.des-signes.fr

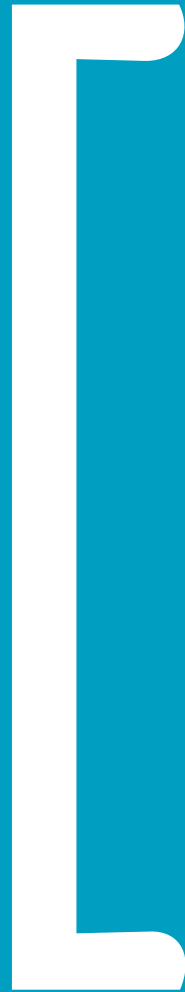
Les enjeux

La vente de services dans le domaine de l'éducation est devenue un secteur économique régi par la concurrence. Le Royaume-Uni, le Canada et l'Australie, par exemple, y ont investi des moyens considérables.

Le nombre d'étrangers effectuant un séjour linguistique en France est évalué à environ cent mille personnes chaque année. Pour répondre à une demande croissante, l'offre française de cours de langue s'est développée au gré d'initiatives individuelles et collectives, au point qu'aujourd'hui des centres de toute nature, publics, privés, associatifs... se partagent ce marché.

La diversité des types de prestations proposées (depuis le séjour linguistique à dominante sportive ou culturelle jusqu'aux formations intensives à visée professionnelle), a pour corollaire une faible lisibilité de la qualité des services d'accueil et de formation. Il en résulte que les étrangers qui souhaitent étudier en France ne disposent pas d'informations précises pour orienter leur choix.

Que ce soit pour répondre à des demandes individuelles ou pour envoyer des stagiaires boursiers, les postes diplomatiques éprouvent également des difficultés à identifier, en dehors de quelques institutions réputées, des lieux de formation présentant les garanties requises.



	Les enjeux	p. 3
1	Les entités	p. 5
2	Les outils	p. 7
3	Les processus et procédures	p. 9
4	Promotion des centres inscrits au processus de labellisation	p. 11
5	Attribution du label	p. 12
6	La tarification	p. 13
	Renseignements et inscriptions	p. 14

L'absence d'un catalogue raisonné des centres linguistiques se fondant sur des critères de qualité clairement définis et validés, risque de décourager une clientèle solvable et exigeante.

Devant ce constat, les ministères des Affaires étrangères et européennes (Direction générale de la coopération internationale et du développement), de l'Enseignement supérieur et de la recherche (Direction générale de l'enseignement supérieur) et de la Culture et de la communication (Délégation générale à la langue française et aux langues de France) ont confié au Centre international d'études pédagogiques (CIEP) la mise en œuvre d'un dispositif de labellisation des centres de français langue étrangère implantés sur le territoire français, à compter de 2006. Une lettre de mission interministérielle fixe les modalités de cette opération.

Par la création d'un label intitulé «Qualité français langue étrangère», l'État engage une démarche d'assurance qualité visant à informer avec objectivité les publics apprenants de l'offre française en matière de formation linguistique et à améliorer la qualité des services des centres de français langue étrangère en France.

Un décret portant création du label est paru au Journal officiel du 28-12-07 (www.ciep.fr/qualitefle). Cette initiative s'inscrit dans un processus international de labellisation des centres de langues en Europe, à l'image de ce qui a déjà été fait au Royaume-Uni et en Espagne. Il s'agit d'amener, sur la base du volontariat, les centres quel que soit leur statut à développer une démarche qualité dans le cadre d'un marché européen fortement concurrentiel. Une participation financière leur est demandée.

1

Les entités

UNE COMMISSION INTERMINISTÉRIELLE, présidée par le directeur général de l'Enseignement supérieur ou son représentant, composée de représentants des trois ministères, est chargée de délivrer le label «Qualité français langue étrangère».

Son rôle est de :

- superviser la procédure de labellisation ;
- valider les outils, les procédures et les processus ;
- analyser les dossiers instruits par le CIEP ;
- délivrer le label aux centres de français langue étrangère s'étant engagés de façon volontaire dans la démarche de labellisation et ayant fait l'objet d'un audit sur site.

Cette Commission interministérielle se réunit en tant que de besoin.

Le label est attribué en principe pour une durée de quatre ans mais il peut être attribué pour une période plus courte, assorti de recommandations permettant aux centres concernés de présenter à nouveau un dossier de labellisation.

UN CONSEIL D'ORIENTATION est constitué afin d'accompagner la démarche de labellisation et de proposer à la commission interministérielle d'éventuelles adaptations des outils, des procédures et des processus.

il comprend :

- le délégué général à la langue française et aux langues de France au ministère de la Culture et de la communication, qui le préside, ou son représentant ;
- le directeur général de l'Enseignement supérieur au ministère de l'Enseignement supérieur ou son représentant ;
- le directeur général de la Coopération internationale et du développement au ministère des Affaires étrangères et européennes ou son représentant ;

— douze personnalités qualifiées choisies en raison de leurs compétences professionnelles et scientifiques notamment en matière d'enseignement du français langue étrangère ou en matière d'audit des dispositifs de formation. Ces personnalités sont nommées pour un mandat de trois ans renouvelable, par arrêté conjoint des ministres chargés des Affaires étrangères et européennes, de l'Enseignement supérieur et de la recherche et de la Culture et de la communication sur proposition du délégué général à la langue française et aux langues de France.

Ce conseil se réunit en tant que de besoin.

LE CENTRE INTERNATIONAL D'ÉTUDES PÉDAGOGIQUES :

- assure la mise en œuvre de la labellisation ;
- assure la gestion administrative ainsi que le secrétariat de la Commission interministérielle et du Conseil d'orientation ;
- procède au recrutement des auditeurs ;
- organise le calendrier des audits, qui doivent être effectués par deux auditeurs pour chaque centre ;
- prépare les réunions de la Commission interministérielle de labellisation et du Conseil d'orientation ;
- assure la communication interne et externe avec l'ensemble des acteurs concernés par cette opération.

2

Les outils

LE RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION

Il décrit les exigences auxquelles le centre candidat doit répondre pour obtenir le label « Qualité français langue étrangère ». Il est accompagné de la liste des documents à fournir lors de la mission d'audit sur site, ainsi que d'un glossaire.

LA GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION ET DE RAPPORT D'AUDIT

Elle est destinée au centre candidat et aux auditeurs. Elle suit la structure du référentiel de labellisation.

LES PROCESSUS ET PROCÉDURES

Ils décrivent de façon détaillée les différentes étapes qui mènent un centre intéressé à la labellisation.

LE DOCUMENT DE VISITE D'AUDIT

Il est destiné à consigner les dates et heures de début et de fin de la mission d'audit sur site, ainsi que les observations éventuelles des auditeurs et du centre candidat.

LE MANUEL D'AUDIT

C'est un document destiné aux auditeurs. Il a pour fonction de permettre la réalisation de la mission d'audit sur site dans les meilleures conditions d'objectivité possibles. Il est remis aux auditeurs avant la mission d'audit sur site.

LE FORMULAIRE DE RECOMMANDATION

Il est destiné aux auditeurs qui, à l'issue de la mission d'audit sur site, fournissent une recommandation à la Commission interministérielle de labellisation, via l'opérateur du dispositif.

8

Les 5 premiers documents sont accessibles à toutes les parties concernées: centre intéressé/candidat, auditeurs, opérateur du dispositif, Commission interministérielle de labellisation, Conseil d'orientation. Le manuel d'audit et le formulaire de recommandation au sujet de la labellisation sont réservés aux auditeurs, à l'opérateur et à la Commission interministérielle de labellisation.

Un guide du centre candidat a été élaboré afin d'accompagner les établissements intéressés dans cette démarche d'assurance qualité. Accessible par internet, il peut être téléchargé depuis l'adresse suivante: www.ciep.fr/qualitefle/docs/guide_centre_candidat.pdf

3

Les processus et procédures

9

Cet ensemble de documents qui structure le dispositif de labellisation constitue une aide et une garantie d'efficacité, d'efficience et d'équité pour toutes les parties concernées: le centre candidat, l'opérateur du dispositif, les auditeurs, la Commission interministérielle de labellisation, les étudiants, les conseils et les prescripteurs. Il s'organise comme suit:

- 1 Processus de candidature
- 2 Processus d'auto-évaluation
- 3 Processus d'organisation de la mission d'audit sur site
- 4 Processus de préparation du centre à la mission d'audit sur site
- 5 Processus de la mission d'audit sur site
- 6 Processus de rédaction du rapport d'audit
- 7 Processus de validation du rapport d'audit et de la recommandation
- 8 Procédure d'appel portant sur la décision de la Commission interministérielle de labellisation
- 9 Processus de renouvellement du label
- 10 Procédure de retrait du label
- 11 Processus d'amélioration de la qualité du dispositif de labellisation

Tout centre de français langue étrangère souhaitant entrer dans ce dispositif doit démontrer qu'il satisfait aux critères de recevabilité suivants :

- 1 Le centre a un statut juridique avéré et respecte l'ensemble de la législation existante relativement à son statut.
- 2 Le centre atteste d'une activité de formation en français langue étrangère depuis au moins trois années consécutives.
- 3 Lorsque le centre fonctionne de manière permanente, il assure au moins 2400 heures d'enseignement en français langue étrangère par an, et il emploie des personnels à temps plein en CDI.

Lorsque le centre fonctionne de manière intermittente, il assure au moins 1200 heures d'enseignement par an, réparties sur 4 mois, le volume horaire mensuel assuré étant égal ou supérieur à 300 heures. Il emploie au moins une personne en CDI à plein temps ou à temps partiel.

4

Promotion des centres inscrits au processus de labellisation

- La liste des centres labellisés est consultable en ligne sur le site du CIEP (www.ciep.fr/qualitefle), avec lien sur les sites du ministère des Affaires étrangères et européennes et Campusfrance.
- La liste des centres labellisés a été publiée au Bulletin officiel du ministère de l'Éducation nationale (www.education.gouv.fr).
- Les centres labellisés et inscrits dans les processus de labellisation peuvent, s'ils le souhaitent, figurer dans le répertoire des centres de FLE en France-label « qualité FLE » publié par le CIEP et diffusé à l'étranger via le réseau des ambassades, consulats, centres culturels, instituts français et alliances françaises.
- le CIEP adresse des courriers d'information sur le label et les centres labellisés à tous ses partenaires, aux professionnels du FLE, aux Conseils régionaux, Conseils généraux, mairies, offices de tourisme.

5

Attribution du label

12

Les réunions de la Commission interministérielle de labellisation relatives à la délivrance du label se tiennent en tant que de besoin. Le CIEP communique aux centres dont les dossiers ont été examinés le résultat de la commission concernant l'attribution ou non du label. Le CIEP adresse aux centres le rapport d'audit rédigé par les auditeurs.

6

La tarification

14

Catégories de centres	Frais de dossier en début de processus	Participation annuelle au processus de labellisation	Participation annuelle au répertoire*
Chiffre d'affaires inférieur ou égal à 150000€	500€	1000€	1000€
Chiffre d'affaires compris entre 150001 € et 300000€	500€	1500€	1000€
Chiffre d'affaires compris entre 300001 € et 500000€	500€	2000€	1000€
Chiffre d'affaires supérieur à 500000€	500€	2500€	1000€

* Les frais de promotion sont fixés à 1000€ par double page pour l'édition 2009.

transcript

Renseignements et inscriptions



Centre international d'études pédagogiques

Département langue française

1 avenue Léon Journault 92318 Sèvres cedex

téléphone : 01 45 07 60 00 poste 69 22 ou 63 22

email : labellisation@ciep.fr

site internet : www.ciep.fr/qualitefle/index.php

Inscription : <http://www.ciep.fr/qualitefle/index.php>

cliquer sur « Modalités pratiques »

et télécharger le formulaire de candidature

