



*Centre international d'études pédagogiques*

**Labellisation des centres de français langue étrangère**

**Compte rendu de la réunion du Conseil d'orientation**

**Jeudi 5 décembre 2008, 9H30, CIEP.**

---

## **I Ordre du jour**

### **1. Point sur la labellisation :**

- Présentation du décret portant création du label «Qualité français langue étrangère »
- Présentation de l'arrêté fixant la composition du conseil d'orientation et ses missions
- Etat d'avancement du processus : nombre de centres labellisés, données statistiques
- Présentation du budget 2008 de la labellisation
- Perspectives pour 2009

### **2. Questionnaires de satisfaction des centres audités : présentation des résultats.**

### **3. Propositions d'amélioration du dispositif :**

- Chapitre « documents attendus » du référentiel,
- Grille d'auto-évaluation,
- Nouveaux outils mis en place : questionnaire de satisfaction et questionnaire d'après audit auprès des centres, compte rendu d'audit des auditeurs, procédure de renouvellement de l'habilitation des auditeurs.

### **4. Répertoire 2009 des centres labellisés et centres candidats : gestion, publication, diffusion, informations en ligne...**

### **5. Questions diverses**

---

## **II Participants**

### **Représentants des administrations**

#### **Président**

M. Xavier North, délégué général à la langue française et aux langues de France, ministère de la Culture et de la communication.

M. Christian Lerat, conseiller scientifique pour les formations à la Direction générale de l'enseignement supérieur, ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, représentant M. Patrick Hetzel, directeur général de l'enseignement supérieur, assisté de M. Yves Vallat, chargé de mission à la Mission Europe et affaires internationales ;

M. Yannick Rascouët, chef du Bureau du plurilinguisme, ministère des Affaires étrangères et européennes représentant M. Jean-Paul Rebaud, sous-directeur du français, ministère des Affaires étrangères et européennes.

### **Personnalités qualifiées**

M. Frank Heyworth, consultant de programmes pour le C.E.L.V. (Centre européen pour les langues vivantes) à Graz, ancien secrétaire général d'EAQUALS (l'Association européenne pour des services linguistiques de qualité) ;

M. Guy Mangin, maître de conférences à l'Université de Nancy ;

Mme Sylviane Halphen, déléguée générale, Union nationale des organisations de séjours linguistiques et des écoles de langues ;

Mme Pascale Fabre, directrice de l'école internationale de l'Alliance française de Paris-Ile de France, représentant les alliances françaises de France ;

M. Gérard Ribot, directeur de la communication du groupement FLE.FR, assisté de Mme Marie Fradin, directrice des relations extérieures au Cavilam ;

M. François Pfeiffer, président de SOUFFLE, Groupement professionnel des organismes du français langue étrangère.

### **Auditeurs**

Mme Christine Busson-Camara ; directrice de l'Alliance française de Jersey,

M. Yves-Claude Asselain, conseiller d'orientation-psychologue.

### **Opérateur**

M. Tristan LECOQ, directeur du Centre international d'études pédagogiques (CIEP) ;

M. Roger Pilhion, directeur adjoint ;

Mme Isabelle Morieux, chargée de programmes au Département langue française.

### **Membres excusés**

Mme Catherine Klein, inspectrice générale de l'Education nationale, ministère de l'Education nationale.

Mme Madeleine Rolle-Boumlic, secrétaire générale de la FIPF (Fédération internationale des professeurs de français).

M. Claude Le Ninan, maître de conférences au Centre de linguistique appliquée (C.L.A.) de l'université de Franche-Comté ;

M. Serge Borg, président de l'ADCUEFE (Association des centres universitaires d'études françaises pour étrangers). ;

Mme Manuela Ferreira Pinto, responsable du département langue française, CIEP.

---

## **III**

### **1. Point sur la labellisation :**

- M. Xavier North, président, présente le décret portant création du label «Qualité français langue étrangère » et l'arrêté fixant la composition du conseil d'orientation et ses missions.

- Il donne quelques chiffres concernant l'état d'avancement du dossier : à ce jour, 97 centres sont inscrits dans le dispositif ; 74 centres ont été audités, parmi lesquels 55 ont été labellisés. 5 centres se sont vu refuser la labellisation et 14 dossiers seront présentés à la Commission interministérielle de labellisation qui aura lieu le 18 décembre prochain.

- Présentation du budget 2008 de la labellisation : le budget est présenté par Isabelle Morieux. Les représentants des groupements professionnels demandent un budget plus détaillé. Le CIEP s'engage à répondre rapidement à cette demande. (NB. un budget plus détaillé a été adressé aux membres du Conseil d'orientation le 22 décembre 2008).
- Perspectives pour 2009 : une vingtaine d'audits devraient avoir lieu.
- M. Pfeiffer, président de Souffle, indique que les centres candidats à l'inscription dans ce groupement ne doivent plus passer d'audit contrôle ; c'est désormais le label « Qualité français langue étrangère » qui leur est demandé. Il ajoute que dans certains pays (en Suède, notamment), les opérateurs et agents ne travaillent plus qu'avec des centres labellisés.
- Gérard Ribot, de Fle.fr, regrette que tout ce qui tourne autour de la démarche commerciale ne soit pas suffisamment pris en compte dans le référentiel.

## **2. Questionnaires de satisfaction des centres audités : présentation des résultats**

Isabelle Morieux présente une synthèse des réponses obtenues aux questionnaires de satisfaction envoyés aux centres audités. Le questionnaire a été envoyé en juin 2008 à tous les centres audités depuis la mise en place des audits.

### **Points positifs :**

- le dispositif permet une meilleure conscience du travail effectué ;
- il permet de faire passer des mesures que tout ou partie du personnel a tendance à freiner ;
- il incite certaines instances dirigeantes de centres à mettre en place des procédures ou des réformes en suspens ;
- la disponibilité des personnels du CIEP a été saluée par tous les centres interrogés.

### **Pour ce qui est des outils :**

- les critères et indicateurs ont été jugés facilement identifiables pour 75% des centres interrogés, 20% parlant de problème de lisibilité ;
- les documents à fournir sont facilement identifiables : il est simple de les présenter pour 75% des centres ; en revanche, 25% les ont trouvés difficiles à identifier et à fournir ;
- Un tiers des centres audités aimerait voir préciser le libellé de certains indicateurs, voire redéfinir certains termes employés ;
- Les documents à fournir sont les mêmes pour de nombreux indicateurs, une rationalisation, un regroupement des documents est souhaité ;
- Plusieurs centres jugent le référentiel peu adapté pour les petites structures, le trouvant écrit plutôt pour les centres universitaires ;
- En revanche, certains questionnaires ont pointé le fait que le référentiel était rédigé plutôt pour les centres privés et pas pour les centres universitaires.

**Le rapport d'audit** est jugé suffisamment détaillé et utile pour 85% des centres ayant répondu ; tous semblent le diffuser en partie ou intégralement à l'interne.

**Le coût**, jugé trop élevé, a été mentionné à plusieurs reprises.

### **A améliorer :**

- L'information que TOUS les centres candidats sachent qu'ils peuvent obtenir une aide au CIEP tout au long de leur préparation ;
- Le libellé de certains indicateurs ;
- L'harmonisation de la notation des auditeurs ;
- L'accompagnement après audit.

M. Mangin indique que l'AFNOR préconise un toilettage de sa norme tous les cinq ans.  
M. Heyworth rappelle que « Eaquals » en est à la sixième version du dispositif, avec, notamment, la mise en place de la formalisation de la formation continue des auditeurs.  
M. Pfeiffer demande à ce que les centres n'utilisent plus les étoiles sur leurs supports de communication, dans un souci d'équité, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2010. Les représentants des autres groupements présents suivent cette demande.

Mme Fabre constate que certains centres obtiennent la labellisation avec des résultats très peu élevés ; elle demande que la note minimale soit portée à 1,5 sur 3 au lieu de 1 sur 3 lors du renouvellement du label. Les autres représentants des groupements présents adhèrent à cette requête.

M. North indique que ces deux demandes seront examinées lors de la Commission interministérielle de labellisation qui aura lieu le 18 décembre. Il charge M. Pfeiffer de recueillir la position du groupement ADCUEFE, absent.

Celle-ci s'avère conforme à celle des groupements professionnels présents.

### **3. Propositions d'amélioration du dispositif :**

#### **- Chapitre « documents attendus » du référentiel, et grille d'auto-évaluation :**

Une nouvelle grille a été élaborée : y sont reportés les indicateurs ainsi que les documents attendus. L'outil devient ainsi plus facile à manier tant pour les centres que pour les auditeurs. La grille a été placée sous Excel, permettant ainsi un calcul automatique des totaux.

#### **- Nouveaux outils mis en place :**

Un questionnaire de satisfaction et questionnaire d'après audit sera diffusé auprès des centres ; un compte rendu d'audit sera diffusé auprès des auditeurs ;

Une procédure de renouvellement de l'habilitation des auditeurs sera présentée à la prochaine réunion de la Commission interministérielle de labellisation.

### **4. Répertoire 2009 des centres labellisés et centres candidats : gestion, publication, diffusion, informations en ligne...**

Le répertoire 2009, édité à 20 000 exemplaires, est sous presse.

Il sortira autour du 15 décembre et sera diffusé aux Postes diplomatiques dès janvier 2009. Il sera également largement diffusé en France, à commencer dans le cadre du salon Expolangues, du 14 au 17 janvier.

Il comprend, comme annoncé, deux parties : la première partie regroupe les centres labellisés au 31 juillet 2008, la seconde partie les centres inscrits au processus, non encore audités à la date du 31 juillet.

Il est rappelé que le répertoire 2010 comprendra uniquement les centres labellisés.

Une version en ligne du répertoire figurera sur le site du CIEP, avec lien sur le site du MAEE et de CampusFrance.

Cette version en ligne sera remise à jour après chaque Commission interministérielle de labellisation.

La version française sera disponible le 19 janvier, les versions allemande, anglaise et espagnole courant mars.

L'ordre du jour étant épuisé, M. North lève la séance à 12h15.