

GUIDE DU CENTRE CANDIDAT

Ce document contient :

- la présentation des enjeux de la labellisation, page 2
- les critères de recevabilité au processus de labellisation, page 3
- la présentation du dispositif, page 4
- les processus et procédures page 6
- la description du fonctionnement de l'échelle de valeurs, page 19
- le référentiel, avec la liste des documents attendus et le glossaire, page 25
- la grille d'auto-évaluation et de rapport d'audit, page 37
- le formulaire de préparation à la mission d'audit sur site, page 67
- le document de visite d'audit, page 68
- la foire aux questions, page 69
- le formulaire de candidature, page 73

PRESENTATION DES ENJEUX DE LA LABELLISATION

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.

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 de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (Direction de l'enseignement supérieur), des Affaires étrangères et européennes (Direction générale de la coopération internationale et du développement) 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.

Un décret interministériel en date du 28 décembre 2007 porte création du label « Qualité français langue étrangère ».

Par la création d'un label intitulé « Qualité français langue étrangère », l'Etat 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.

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.

CRITERES DE RECEVABILITE AU PROCESSUS DE LABELLISATION

- 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 en français langue étrangère par an, réparties sur au moins quatre mois, le volume horaire mensuel assuré étant égal ou supérieur à 300 heures, et il emploie au moins une personne en CDI à plein temps ou à temps partiel.

Le Centre intéressé fournit tout document officiel approprié de façon à démontrer qu'il satisfait aux trois critères énoncés ci-dessus.

En cas de doute en ce qui concerne l'interprétation des critères de recevabilité, le Centre intéressé est invité à prendre contact avec l'opérateur du dispositif de labellisation, le CIEP, par courriel : <morieux@ciep.fr>, ou par téléphone : 01 45 07 69 22.

PRESENTATION DU DISPOSITIF

Le dispositif de labellisation des Centres de français langue étrangère s'appuie sur quatre entités et un ensemble d'outils.

Les entités sont :

- la Commission interministérielle de labellisation,
 - un opérateur : le Centre international d'études pédagogiques (CIEP),
 - les auditeurs,
 - un Conseil d'orientation.
- La Commission interministérielle de labellisation a pour rôle de superviser l'ensemble du dispositif. C'est elle qui attribue le label « Qualité français langue étrangère ».
 - Au titre d'opérateur du dispositif, le CIEP fournit des renseignements au Centre intéressé par la labellisation, gère le processus de candidature, organise les missions des auditeurs, communique les résultats des audits (les rapports d'audit) et les décisions de la Commission interministérielle de labellisation aux Centres candidats.
 - Les auditeurs effectuent les missions d'audit sur site et fournissent une recommandation au sujet de l'attribution du label à la Commission interministérielle de labellisation.
 - Le Conseil d'orientation a pour rôle de contribuer à l'amélioration du dispositif.

Les outils utilisés sont :

- 1 les critères de recevabilité au processus de labellisation,
 - 2 les processus et procédures,
 - 3 le référentiel, avec la liste des documents attendus et le glossaire,
 - 4 la grille d'auto-évaluation et de rapport d'audit,
 - 5 le formulaire de préparation à la mission d'audit sur site,
 - 6 le document de visite d'audit,
 - 7 le manuel d'audit,
 - 8 le formulaire de recommandation au sujet de la labellisation.
- 1 Les critères de recevabilité au processus de labellisation indiquent quels sont les critères auxquels un Centre intéressé doit répondre pour que sa candidature soit acceptée.
 - 2 Les processus et procédures décrivent de façon détaillée les différentes étapes qui mènent un Centre intéressé à la labellisation.
 - 3 Le référentiel 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.
 - 4 La grille d'auto-évaluation et de rapport d'audit est destinée au Centre candidat et aux auditeurs. Elle suit la structure du référentiel et contient une échelle de valeurs (cf. le document « Description du fonctionnement de l'échelle de valeurs »).
 - 5 Le formulaire de préparation à la mission d'audit sur site est destiné aux auditeurs afin de leur permettre d'établir le plan de la mission d'audit.
 - 6 Le document de visite d'audit 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.
 - 7 Le manuel d'audit 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. Il reprend la structure : a) du référentiel de labellisation, b) de la grille d'auto-évaluation et de rapport d'audit, ainsi que la liste des documents attendus. Il comprend en plus de cela une liste de contrôle pour chacun des indicateurs du référentiel.

- 8 Le formulaire de recommandation au sujet de la labellisation est destiné aux auditeurs qui, à l'issue de la mission d'audit sur site, fournissent une recommandation à la Commission interministérielle de labellisation.

Les documents 1 à 6 sont accessibles à toutes les parties concernées : Centre intéressé/candidat, auditeurs, opérateur du dispositif, Commission interministérielle de labellisation, Conseil d'orientation... Ils sont publiés sur le site <<http://www.ciep.fr/qualitefle>> et font partie du « Guide du Centre candidat ».

Les documents 7 et 8 : le manuel d'audit et le formulaire de recommandation au sujet de la labellisation, sont eux réservés :

- aux auditeurs,
- à l'opérateur du dispositif,
- à la Commission interministérielle de labellisation.

PROCESSUS ET PROCEDURES

- 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

Sigles utilisés et signification

| | |
|------|--|
| CIL | Commission interministérielle de labellisation |
| CO | Conseil d'orientation |
| DVA | document de visite d'audit |
| GAE | grille d'auto évaluation |
| GRA | grille de rapport d'audit |
| MA | manuel d'audit |
| MASS | mission d'audit sur site |
| NP | non pertinent |
| RA | rapport d'audit |

| 1 PROCESSUS DE CANDIDATURE | | | |
|----------------------------|--|-----------|---|
| N° | ETAPES | ACTEURS | PRECISIONS |
| 1. 1 | Information sur le dispositif de labellisation. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur du dispositif envoie par courrier une note de présentation du dispositif de labellisation à tous les Centres potentiellement intéressés. • La note: <ul style="list-style-type: none"> - indique l'adresse de la page du site internet (www.ciep.fr/qualitefle) où sont accessibles l'ensemble des documents dont le Centre doit avoir connaissance pour décider de poser sa candidature au processus de labellisation, et qui constituent le « guide du Centre candidat » (GCC) ; - indique la tarification. |
| 1. 2 | Déclaration de candidature. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> • Le Centre intéressé : <ul style="list-style-type: none"> - lit l'ensemble des documents mentionnés ci-dessus ; - renseigne le formulaire de candidature contenu dans le GCC ; - rassemble les documents montrant que sa candidature est, selon lui, recevable ; • Il envoie par lettre recommandée avec accusé de réception les trois derniers éléments ci-dessus à l'opérateur. • Rqs : <ul style="list-style-type: none"> - <i>un formulaire mal renseigné et/ou des documents insatisfaisants peuvent avoir pour conséquence le rejet de la candidature du Centre ;</i> - <i>le rejet de la candidature ne peut pas faire l'objet d'un appel.</i> |
| 1. 3 | Examen de la déclaration de candidature du Centre. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur examine : <ul style="list-style-type: none"> - le formulaire de candidature renseigné ; - les documents fournis par le Centre. • Il se réfère pour cela aux critères de recevabilité au processus de labellisation (cf. le GCC). • Il décide si la candidature du Centre est : <ul style="list-style-type: none"> - recevable ; - non recevable ; • Rqs : <ul style="list-style-type: none"> - <i>une décision de non-recevabilité ne peut pas faire l'objet d'un appel ;</i> - <i>le Centre peut à nouveau présenter sa candidature lors d'un nouveau cycle de labellisation.</i> |
| 1. 4 | Information du Centre. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur informe le Centre par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision relative à sa candidature. • Rq : <ul style="list-style-type: none"> - <i>les frais de participation annuelle forfaitaire au processus de labellisation sont réglés par le Centre candidat avant l'envoi du rapport d'audit et de la décision relative à l'attribution du label.</i> |
| 1. 5 | Encaissement des frais de dossier. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur encaisse les frais de dossier. |

| 2 PROCESSUS D'AUTO-EVALUATION | | | |
|-------------------------------|--|---------|--|
| N° | ETAPES | ACTEURS | PRECISIONS |
| 2. 1 | Lecture du guide du centre candidat. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> • Une bonne compréhension de l'ensemble des documents du guide du Centre candidat est nécessaire. • La grille d'auto évaluation doit être retournée un mois avant la mission d'audit à morieux@ciep.fr et michel@ciep.fr • Rq : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le Centre rassemble les documents attendus dès qu'il est en possession du guide du Centre candidat.</i> |
| 2. 2 | Compilation des documents fournis à l'appui de l'auto-évaluation. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> • L'auto-évaluation porte sur l'ensemble des indicateurs. • Pour être recevable, elle doit s'appuyer sur au moins un document pour chacun des indicateurs du référentiel (cf. partie « Documents attendus »), sauf indication qu'aucun document n'est attendu. • Un même document peut être utilisé pour plusieurs indicateurs lorsque cela est pertinent. Il convient alors de l'indiquer explicitement par un système de renvoi(s). • Rqs : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le Centre peut fournir d'autres documents que ceux spécifiés « attendus » s'il le juge nécessaire;</i> - <i>la fourniture de documents falsifiés peut avoir pour conséquence l'exclusion du processus de labellisation.</i> • Pour le critère « Formations, enseignement », le Centre compile des documents pour chacun des types de formations qui fait partie du périmètre de labellisation. Le périmètre de labellisation se définit par la totalité des produits de formation de français langue étrangère proposés par le Centre candidat. Les formations pédagogiques et méthodologiques destinées aux enseignants de français ne peuvent faire partie du périmètre de labellisation. |
| 2. 3 | Renseignement de la grille d'auto-évaluation (GAE). | Centre | <ul style="list-style-type: none"> • Le renseignement de la GAE s'appuie sur les documents compilés. • Il se fait en utilisant le document électronique attaché au format Excel disponible sur le site <http://www.ciep.fr/qualitefle> ; • la police « Arial » en corps 8 est utilisée pour des raisons de compacité et de lisibilité. • Rq : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Une GAE renseignée uniquement sur support papier ne sera pas prise en compte.</i> |
| 2. 4 | Vérification de la cohérence entre la GAE et les documents fournis à l'appui de l'auto-évaluation. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> • Il est nécessaire de vérifier de façon attentive que les documents utilisés pour l'auto-évaluation et cette dernière sont cohérents. Cela implique : <ul style="list-style-type: none"> - qu'il existe au moins un document pour chacun des indicateurs du référentiel ; - que l'auto-évaluation est la plus objective possible. |

| 3 PROCESSUS D'ORGANISATION DE LA MISSION D'AUDIT SUR SITE | | | |
|---|--------|--|---|
| N° | ETAPES | ACTEURS | PRECISIONS |
| 3. | 1 | Détermination des dates de la mission d'audit sur site (MASS). | opérateur <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur détermine les dates de la MASS en tenant compte : <ul style="list-style-type: none"> des dates d'ouverture du Centre ; du déroulement des formations qui font partie du périmètre de labellisation ; des disponibilités des auditeurs. |
| 3. | 2 | Information du Centre. | opérateur <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur informe par lettre recommandée avec accusé de réception le Centre des dates de la MASS et lui communique les noms des deux auditeurs et leur statut : auditeur senior, auditeur en second. Rqs : <ul style="list-style-type: none"> les dates de la MASS sont annoncées au Centre au minimum un mois à l'avance ; le Centre peut demander une modification des dates uniquement en cas de force majeure ; le Centre ne peut pas récuser les auditeurs choisis par l'opérateur ; après l'audit initial, un audit surprise peut avoir lieu à l'initiative de l'opérateur. Dans ce cas, le Centre est prévenu 48 heures maximum avant l'arrivée des auditeurs. L'audit surprise ne requiert pas de nouvelle auto-évaluation du Centre. Ses modalités exactes sont indiquées au Centre par l'opérateur en même temps que son annonce. |
| 3. | 3 | Information des deux auditeurs. | opérateur <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur informe chacun des deux auditeurs des dates de la MASS. |
| 3. | 4 | Demande de fourniture de renseignements. | opérateur <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur demande au Centre de lui fournir au moins sept jours avant le début de la MASS sous forme de document papier et de document électronique le formulaire renseigné de préparation à la mission d'audit sur site, qui contient : <ul style="list-style-type: none"> les noms et fonctions des personnes qui accueilleront les auditeurs : directeur ou son représentant, et des deux accompagnateurs ; la liste et les emplois du temps des formations qui se dérouleront lors de la MASS, ainsi que les noms des enseignants qui les assurent. |
| 3. | 5 | Fourniture de renseignements. | opérateur <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur transmet aux deux auditeurs un dossier concernant le Centre à auditer. Ce dossier comprend la GAE, le formulaire préparation de la mission d'audit sur site (MASS) et la lettre de convocation des auditeurs. |
| 3. | 6 | Etablissement du plan de la MASS. | auditeurs <ul style="list-style-type: none"> En se fondant sur le formulaire reçu, les deux auditeurs établissent le plan de la MASS : <ul style="list-style-type: none"> ils se répartissent les tâches ; ils déterminent une chronologie et estiment la durée de chaque tâche, en se ménageant une marge de sécurité. |
| 3. | 7 | Confirmation de l'arrivée des deux auditeurs. | auditeur senior <ul style="list-style-type: none"> Deux jours avant le début de la MASS : <ul style="list-style-type: none"> l'auditeur senior confirme par courrier électronique au Centre et à l'opérateur la date et l'heure de début de la MASS et leur fait parvenir le plan de la MASS. |

| 4 PROCESSUS DE PREPARATION DU CENTRE A LA MISSION D'AUDIT SUR SITE | | | |
|--|--|-----------------|--|
| N° | ETAPES | ACTEURS | PRECISIONS |
| 4. 1 | Envoi de la grille d'auto-évaluation (GAE). | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur envoie avant le début de la MASS la GAE renseignée aux auditeurs : <ul style="list-style-type: none"> par courrier électronique en document attaché. |
| 4. 2 | Examen de la GAE. | auditeur senior | <ul style="list-style-type: none"> L'auditeur senior examine la GAE sous ses 2 formes. Il vérifie si : <ul style="list-style-type: none"> l'auto-évaluation porte au minimum sur l'ensemble des indicateurs critiques ; la GAE comporte, pour l'ensemble des indicateurs, le numéro et l'intitulé de chacun des documents attendus. Rqs : <ul style="list-style-type: none"> la mission d'audit sur site présuppose que les documents attendus dans la GAE, soient mis à la disposition des auditeurs dès leur arrivée ; si nécessaire l'auditeur senior peut contacter le directeur du Centre avant la MASS. |
| 4. 3 | Information des personnels et des étudiants. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> Le Centre informe tous les personnels des dates de la MASS et leur communique les noms des deux auditeurs. Il informe également tous les personnels qu'ils devront coopérer avec chacun des deux auditeurs. Ceci implique d'accepter : <ul style="list-style-type: none"> de montrer des documents de même type que les documents attendus préparés par le Centre à l'appui de son auto-évaluation, lorsque les auditeurs le demandent ; de répondre à des questions lors d'entretiens ; d'être observé dans le cadre de ses activités professionnelles, dont les enseignements. Le Centre informe tous les étudiants des dates de la MASS, leur communique les noms de deux auditeurs et leur indique qu'ils : <ul style="list-style-type: none"> assisteront à certaines formations, parfois sans annonce préalable ; sont susceptibles de leur demander de bien vouloir répondre oralement à certaines questions dans le cadre d'entretiens qui se dérouleront en dehors des heures de la formation qu'ils suivent. |
| 4. 4 | Choix d'accompagnateurs. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> Le Centre choisit parmi les personnels deux personnes qui accompagneront chacun des auditeurs pendant la MASS. Rqs : <ul style="list-style-type: none"> le rôle des accompagnateurs est de faciliter le travail des auditeurs ; les accompagnateurs ne doivent former écran ni entre les personnels et les auditeurs, ni entre les étudiants et les auditeurs ; ils doivent se retirer lorsque les auditeurs le leur demandent. |
| 4. 5 | Préparation des documents attendus. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> Le Centre prépare l'ensemble des documents attendus, qu'il a préalablement listé dans la grille d'auto-évaluation lors de l'étape d'auto-évaluation (cf. « 2 Processus d'auto-évaluation » ainsi que le référentiel). Rqs : <ul style="list-style-type: none"> les documents fournis sont : au format A4, numérotés et classés dans le même ordre que les indicateurs correspondants, tels qu'ils apparaissent dans le référentiel et la grille d'auto-évaluation ; ils sont regroupés dans des chemises, une pour chaque indicateur, sur laquelle apparaît le numéro de l'indicateur ; l'absence de document a pour conséquence, l'attribution d'une valeur 0 pour l'indicateur concerné ; la fourniture de documents falsifiés peut avoir pour conséquence l'exclusion du processus de labellisation. |
| 4. 6 | Choix des formations observables. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> Pour le critère « Formations, enseignement », le Centre choisit parmi les types de formation qui font partie du périmètre de labellisation un cours, qu'il proposera aux auditeurs pour observation. Rq : <ul style="list-style-type: none"> lors de la MASS, les auditeurs choisiront de leur côté un autre cours faisant partie du périmètre de labellisation pour observation. |

| | | | |
|------|--------------------------|--------|--|
| 4. 7 | Réservation d'une pièce. | Centre | <ul style="list-style-type: none">• Le Centre réserve une pièce calme pour les auditeurs, fermant avec une clé qui leur sera confiée, où ils :<ul style="list-style-type: none">- seront accueillis par le directeur du Centre ou son représentant à leur arrivée, et où se dérouleront les réunions d'ouverture et de clôture de la MASS ;- pourront pendant toute la durée de la MASS :<ul style="list-style-type: none">- laisser leurs effets personnels en sécurité ;- examiner les documents attendus ;- s'entretenir avec les personnels du Centre et des étudiants ;- se retirer en cas de besoin ;- consulter des sites Internet, dont celui du Centre (si cela n'est pas possible, le Centre doit alors leur permettre de le faire à partir d'un ordinateur situé dans une autre pièce, dans des conditions de confort et de confidentialité satisfaisantes). |
|------|--------------------------|--------|--|

| 5 PROCESSUS DE LA MISSION D'AUDIT SUR SITE | | | |
|--|--|---------------------|--|
| N° | ETAPE | ACTEURS | PRECISIONS |
| 5. 1 | Accueil des auditeurs. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> Le directeur du Centre ou son représentant, et les deux accompagnateurs accueillent les deux auditeurs dans la pièce réservée pour eux. |
| 5. 2 | Réunion d'ouverture de la mission d'audit sur site (MASS). | auditeurs Centre | <ul style="list-style-type: none"> Chacun des deux auditeurs et le directeur du Centre ou son représentant notent dans le document de visite d'audit (DVA) la date et l'heure d'ouverture de la MASS et signent le DVA. Chacun des deux auditeurs note la date et l'heure d'ouverture de la MASS dans son manuel d'audit (MA). L'auditeur senior annonce au directeur du Centre ou son représentant, et aux deux accompagnateurs le plan de la MASS. Le directeur du Centre ou son représentant remet à l'auditeur senior l'ensemble des documents attendus (cf. « 4 Processus de préparation du Centre à la mission d'audit sur site »). |
| 5. 3 | Déroulement de la MASS. | auditeurs Centre | <ul style="list-style-type: none"> Les deux auditeurs examinent les documents attendus fournis par le Centre, les paraphent et les datent. Lorsqu'ils l'estiment nécessaire, ils demandent à consulter des documents de même type que les documents attendus fournis par le Centre, les paraphent et les datent. Rq : <ul style="list-style-type: none"> - si le Centre candidat souhaite que les documents examinés ne soient pas paraphés et datés, il en fournit alors une copie que les auditeurs dateront et parapheront au moment de la MASS. Le Centre conserve cette copie. Lorsqu'ils l'estiment nécessaire, ils rencontrent les personnels ou des étudiants pour des entretiens dans la pièce réservée pour eux, ou aux postes de travail des personnels. Ils font pour cela appel aux services des deux accompagnateurs qui se tiennent à leur disposition. Lorsqu'ils l'estiment nécessaire, ils observent les activités des personnels à leurs postes de travail. Ils font pour cela appel aux services des deux accompagnateurs qui se tiennent à leur disposition. Rqs : <ul style="list-style-type: none"> - pour le critère « Formations, enseignement », les auditeurs observent d'une part des cours choisis par le Centre, d'autre part, des cours choisis par eux-mêmes parmi ceux que se déroulent alors au Centre ; - chacun des deux auditeurs utilise le MA dans lequel il note les noms des documents consultés, les noms et fonctions des personnels rencontrés et/ou observés ainsi que les heures de début et de fin de chaque entretien et/ou observation ; - les personnels coopèrent pleinement avec chacun des deux auditeurs. En cas de non-coopération, l'auditeur concerné note les faits en détail ; - s'il l'estime nécessaire, chacun des deux auditeurs peut demander à son accompagnateur de se retirer. |
| 5. 4 | Pause de mi-journée. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Les deux auditeurs se retrouvent à une heure convenue à l'avance pour une courte pause-déjeuner au milieu de la journée. Rqs : <ul style="list-style-type: none"> - pendant cette pause, ils ne sont accompagnés d'aucun personnel du Centre : directeur ou représentant, accompagnateurs... ; - les frais de repas sont réglés par les auditeurs. Pendant la pause, les deux auditeurs font le point sur le déroulement de la MASS : <ul style="list-style-type: none"> - atmosphère générale, - problèmes éventuels, - respect du plan de la MASS. Les deux auditeurs décident d'éventuelles modifications du plan de la MASS. |
| 5. 5 | Reprise de la MASS. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Les deux auditeurs reprennent la MASS. Rq : <ul style="list-style-type: none"> - En fonction de sa durée, la MASS peut soit se terminer à l'issue de la journée, soit se poursuivre le lendemain en suivant le même déroulement (cf. étape 5.3). |
| 5. 6 | Réunion de clôture de la MASS. | auditeurs Centre | <ul style="list-style-type: none"> A la fin de la MASS, les deux auditeurs rencontrent le directeur du Centre ou son représentant dans la pièce réservée. Dans le MA, chacun des deux auditeurs note la date et l'heure de clôture de la MASS. Dans le document de visite d'audit (DVA), chacun des deux auditeurs et le directeur du Centre ou son représentant notent la date et l'heure de clôture de la MASS ainsi que d'éventuelles observations et signent. Le directeur du Centre ou son représentant fait deux copies du DVA. Il en conserve une et remet l'autre ainsi que l'original à l'auditeur senior. L'auditeur senior prononce la fin de la MASS et les deux auditeurs prennent congé du directeur du Centre ou de son représentant. |

| 6 PROCESSUS DE REDACTION DU RAPPORT D'AUDIT | | | |
|---|--|-----------|--|
| N° | ETAPES | ACTEURS | PRECISIONS |
| 6. 1 | Lecture des notes. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Chacun des deux auditeurs lit ce qu'il a noté dans le manuel d'audit (MA). |
| 6. 2 | Rédaction des commentaires pour chaque indicateur. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Les auditeurs rédigent dans le MA un commentaire pour chaque indicateur. A partir de chaque commentaire, ils déterminent une valeur pour chaque indicateur. Ils vérifient la cohérence entre leur commentaire et la valeur attribuée. |
| 6. 3 | Saisie des données dans la grille de rapport d'audit (GRA). | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Dans la GRA sous forme de document électronique, les deux auditeurs saisissent pour chaque indicateur donné : <ul style="list-style-type: none"> le commentaire ; la valeur attribuée. |
| 6. 4 | Calcul et saisie de la valeur pour chaque critère. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Dans la GRA sous forme de document électronique, les deux auditeurs calculent la valeur moyenne pour chaque critère en : <ul style="list-style-type: none"> additionnant les valeurs attribuées pour chaque indicateur ; divisant le total obtenu par le nombre d'indicateurs jugés pertinents par lui. |
| 6. 5 | Rédaction du commentaire pour chaque critère. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Dans la GRA sous forme de document électronique, les deux auditeurs rédigent un commentaire général pour chaque critère en suivant le format donné : points forts, points à améliorer, recommandations. Ils vérifient la cohérence entre les commentaires pour chaque indicateur, les valeurs attribuées et le contenu du commentaire général. |
| 6. 6 | Sauvegarde du rapport d'audit (RA). | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Chacun des deux auditeurs réalise deux sauvegardes du RA. Rq : <ul style="list-style-type: none"> la réalisation de sauvegardes est impérative. |
| 6. 7 | Transmission croisée des RA. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Chacun des deux auditeurs transmet son RA à l'autre auditeur. |
| 6. 8 | Examen croisé des RA. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Chacun des deux auditeurs examine le RA de l'autre auditeur. |
| 6. 9 | Modération des RA. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Les deux auditeurs échangent afin de modérer les commentaires et les valeurs. |
| 6. 10 | Rédaction d'un RA commun. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Les deux auditeurs se mettent d'accord sur un RA commun, le rédigent et le valident. Rq : <ul style="list-style-type: none"> en cas de désaccord, l'opinion de l'auditeur senior prévaut. |
| 6. 11 | Rédaction d'une recommandation au sujet de la labellisation. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> Les deux auditeurs rédigent en commun une recommandation au sujet de la labellisation à l'intention de la Commission interministérielle de labellisation (CIL), la vérifient et la valident. La recommandation se fonde sur la valeur attribuée pour chaque critère du référentiel de labellisation : <ul style="list-style-type: none"> lorsque la valeur attribuée à au moins un critère est inférieure à 1,00, et/ou une valeur 0 a été attribuée pour au moins un des indicateurs critiques, notés [C] dans le référentiel et la GRA, les deux auditeurs recommandent que le Centre ne soit pas labellisé ; lorsque la valeur attribuée pour chaque critère est égale ou supérieure à 1,00, et qu'aucune valeur 0 n'a été attribuée pour un ou plusieurs indicateurs critiques, les deux auditeurs recommandent que le Centre soit labellisé ; Rqs : <ul style="list-style-type: none"> pour le critère « Formations, enseignement », la valeur moyenne de l'ensemble des formations doit être égale ou supérieure à 1,00, et aucun type de formation ne doit obtenir une valeur inférieure à 0,80 ; en cas de désaccord, l'opinion de l'auditeur senior prévaut. L'auditeur senior réalise deux sauvegardes du RA et de la recommandation. |
| 6. 12 | Impression du RA commun et de la recommandation. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> L'auditeur senior imprime le RA commun et la recommandation et les signe. |
| 6. 13 | Envoi du RA commun et de la recommandation. | auditeurs | <ul style="list-style-type: none"> L'auditeur senior envoie par courrier à l'opérateur le RA commun et la recommandation au sujet de la labellisation. Il conserve une copie des documents envoyés. |

| 7 PROCESSUS DE VALIDATION DU RAPPORT D'AUDIT ET DE LA RECOMMANDATION | | | |
|--|---|-----------|---|
| N° | ETAPES | ACTEURS | PRECISIONS |
| 7. 1 | Réception du rapport d'audit (RA) commun et de la recommandation. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur du dispositif reçoit le RA commun et la recommandation au sujet de la labellisation. |
| 7. 2 | Examen du RA commun et de la recommandation. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur vérifie que le RA commun et la recommandation sont complets et conformes. Il les copie en 2 exemplaires. Rqs : <ul style="list-style-type: none"> les versions originales sont archivées ; les 2 copies sont destinées à la CIL et au Centre. |
| 7. 3 | Demande de règlement des frais de participation. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur demande au Centre candidat de régler dans les délais indiqués les frais de participation annuelle forfaitaire au processus de labellisation : <ul style="list-style-type: none"> soit par chèque bancaire ; soit par mandat administratif. |
| 7. 4 | Règlement des frais. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> Le Centre règle les frais de participation. |
| 7. 5 | Encaissement des frais. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur encaisse les frais de participation. |
| 7. 6 | Transmission à la CIL. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> Lorsque l'opérateur a encaissé les frais de participation, il transmet le RA commun et la recommandation à la CIL. |
| 7. 7 | Réunion de la CIL. | CIL | <ul style="list-style-type: none"> La CIL examine le RA et la recommandation des auditeurs. Elle prend une décision au sujet de la labellisation du Centre : <ul style="list-style-type: none"> attribution du label « Qualité français langue étrangère », en suivant la recommandation des auditeurs ; non-attribution du label « Qualité français langue étrangère », en suivant la recommandation des auditeurs. Rq : <ul style="list-style-type: none"> lorsque la CIL décide de ne pas attribuer le label au Centre, celui-ci peut à nouveau présenter sa candidature lors d'un nouveau cycle de labellisation. |
| 7. 8 | Information des auditeurs. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur informe par courrier électronique les auditeurs de la décision de la CIL. |
| 7. 9 | Information du Centre. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur transmet par lettre recommandée avec accusé de réception au Centre : <ul style="list-style-type: none"> la décision de la CIL ; une copie du RA définitif. Lorsque la CIL a attribué le label « Qualité français langue étrangère » au Centre, l'opérateur indique à celui-ci sous quelles formes il peut communiquer au sujet du label sur ses supports de communication : <ul style="list-style-type: none"> soit en utilisant uniquement le label au format fourni ; soit en utilisant d'une part le label au format fourni et en faisant d'autre part apparaître le nombre d'étoiles obtenues pour chaque critère et la légende aux formats fournis (cf. le document « Description du fonctionnement de l'échelle de valeurs » pour une vue complète). Rq : <ul style="list-style-type: none"> l'utilisation d'autres formes, par exemple des extraits des différents rapports d'audit, ou d'un label modifié, est strictement interdite et peut avoir pour conséquence le retrait du label et des droits qui y sont liés (cf. « 10 Procédure de retrait du label »). |
| 7. 10 | Décision du Centre. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> Le Centre informe l'opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception de la (des) forme(s) qu'il a choisie(s) afin de communiquer à propos du label. |

| 8 PROCEDURE D'APPEL PORTANT SUR LA DECISION DE LA COMMISSION INTERMINISTERIELLE DE LABELLISATION | | | |
|--|---|-----------|--|
| N° | ETAPE | ACTEUR | PRECISIONS |
| 8. 1 | Contestation contre une décision de la CIL. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> • Le Centre peut contester la décision de la CIL au sujet de la labellisation. • Cette contestation constitue un appel. • Rqs : <ul style="list-style-type: none"> - <i>la contestation ne peut provenir que d'un Centre en son nom propre (une contestation en provenance d'un groupe de Centres ou d'un groupement professionnel de Centres n'est pas recevable) ;</i> - <i>dans le cas de renouvellement du label, un Centre labellisé conserve son label tant que la procédure d'appel est en cours ;</i> - <i>le versement d'une caution d'un montant égal à celui de la participation annuelle forfaitaire au processus de labellisation est exigé ;</i> - <i>la caution est restituée à l'issue de la procédure d'appel lorsque la CIL revient sur sa décision initiale. Dans le cas contraire, la caution n'est pas restituée ;</i> - <i>aucune réclamation au titre de dommages et intérêts ne peut être exigée par le Centre ;</i> - <i>la décision prise par la CIL à l'issue de la procédure d'appel ne peut pas faire l'objet d'un appel.</i> |
| 8. 2 | Envoi d'une lettre de contestation. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> • Le Centre envoie par lettre recommandée avec accusé de réception à l'opérateur du dispositif une lettre contestant la décision concernant la labellisation 15 jours maximum après la réception de la décision de la CIL. • La lettre de contestation indique de façon claire et détaillée les raisons de la contestation, en relation directe avec le référentiel, et le rapport d'audit qui lui a été transmis. • Le Centre joint à sa lettre un chèque bancaire ou un justificatif de virement d'un montant égal aux frais de participation forfaitaire annuelle à titre de caution. |
| 8. 3 | Accusé de réception de la lettre de contestation. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur accuse réception, par lettre recommandée avec accusé de réception, de la lettre de contestation du Centre dans un délai de 7 jours. |
| 8. 4 | Organisation du contre audit. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur organise un contre audit sur site dans les meilleurs délais possibles. • L'opérateur choisit pour cela deux auditeurs parmi ceux qui n'ont pas audité le Centre auparavant. • Le contre audit est mené globalement sur les mêmes bases que l'audit initial. Cependant, il ne porte que sur le réexamen des documents attendus fournis par le Centre à l'appui de son auto-évaluation et ceux de même type que les auditeurs ont pu demander à consulter en complément. • Rqs : <ul style="list-style-type: none"> - <i>le Centre doit accepter le contre audit à la date déterminée par l'opérateur ;</i> - <i>de nouveaux documents ou des modifications des documents attendus, ainsi que des autres documents consultés lors de la MASS initiale ne sont pas pris en compte.</i> |
| 8. 5 | Réunion de la CIL. | CIL | <ul style="list-style-type: none"> • La CIL examine le rapport du contre audit et la recommandation. • Elle les compare avec le rapport d'audit et la recommandation initiaux, consulte en tant que de besoin les deux auditeurs seniors, et prend une décision au sujet de la labellisation du Centre. • Rq : <ul style="list-style-type: none"> - <i>lorsque la CIL estime que la décision initiale n'était pas justifiée, la caution est restituée. Dans le cas contraire, elle n'est pas restituée.</i> |
| 8. 6 | Information des auditeurs. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur informe les auditeurs qui ont effectué l'audit initial et ceux qui ont effectué le contre audit de la décision de la CIL. |
| 8. 7 | Information du Centre. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur transmet par lettre recommandée avec accusé de réception au Centre la décision de la CIL. • Rq : <ul style="list-style-type: none"> - <i>la décision prise par la CIL à l'issue de la procédure d'appel ne peut pas faire l'objet d'un appel.</i> |

9 PROCESSUS DE RENOUVELLEMENT DU LABEL

| | | |
|---|---|---|
| 9 | 1 | Le processus de renouvellement commence un an avant l'échéance de la labellisation initialement accordée. |
| 9 | 2 | Il se déroule globalement selon les modalités décrites dans le document « Processus et procédures ». |

| 10 PROCEDURE DE RETRAIT DU LABEL | | | |
|----------------------------------|------------------------------|------------------|---|
| N° | ETAPES | ACTEURS | PRECISIONS |
| 10. 1 | Information de la CIL. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • Un Centre peut se voir retirer le label « Qualité français langue étrangère » dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> - non-information de l'opérateur de changements au sujet des renseignements qui apparaissent dans le formulaire de candidature ; - refus avéré de coopérer avec les auditeurs lors de la MASS pour le renouvellement du label ; - fourniture de renseignements falsifiés dans le formulaire de candidature et dans les documents joints, les documents attendus et fournis lors de la MASS, les entretiens entre les personnels et les auditeurs lors la MASS, et dans tout autre document fourni à l'opérateur du dispositif ou à la CIL pour le renouvellement du label ; - non-paiement des frais dus au titre de la participation annuelle forfaitaire au processus de labellisation ; - communication à propos du label selon une forme et des modalités autres que celles définies dans « 7 Processus de validation du rapport d'audit et de la recommandation » ; - communication d'informations permettant de croire que des formations autres que celles comprises dans le périmètre de labellisation bénéficient elles aussi du label ; - valeur à un critère et/ou un indicateur critique, noté [C] dans le référentiel, inférieure à 1,00 attribuée à l'issue d'un audit surprise intervenant avant le terme de la labellisation (4 ans) ; - dénigrement avéré du dispositif de labellisation : documents utilisés, processus et procédures utilisés, entités impliquées. • Lorsque l'opérateur du dispositif considère que le Centre se trouve potentiellement dans l'un des cas ci-dessus, il informe la CIL en lui fournissant des informations détaillées. |
| 10. 2 | Examen des faits. | CIL | <ul style="list-style-type: none"> • La CIL examine les faits et décide de la suite à donner : <ul style="list-style-type: none"> - engager le processus de retrait du label ; - ne pas engager le processus de retrait du label. • La CIL informe l'opérateur de sa décision. |
| 10. 3 | Information du Centre. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque la CIL a décidé d'engager le processus de retrait du label, l'opérateur informe le Centre par lettre recommandée avec accusé de réception. • L'opérateur indique avec précision et en détail à quel titre le processus de retrait du label est engagé, et demande au Centre de lui fournir des éclaircissements par écrit dans un délai de 7 jours. |
| 10. 4 | Réponse du Centre. | Centre | <ul style="list-style-type: none"> • Le Centre transmet son point de vue à l'opérateur : <ul style="list-style-type: none"> - par lettre recommandée avec accusé de réception ; - par courrier électronique sous forme de document attaché. |
| 10. 5 | Examen par la CIL. | opérateur CIL | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur transmet le point de vue du Centre à la CIL. • La CIL examine les documents fournis par le Centre, et décide : <ul style="list-style-type: none"> - soit de prononcer le retrait du label ; - soit de ne pas prononcer le retrait du label ; - soit d'adresser un avertissement au Centre. • Rq : <ul style="list-style-type: none"> - <i>lorsqu'un Centre qui a reçu un premier avertissement est à nouveau concerné par une procédure de retrait, et que la CIL considère qu'il y aurait au moins matière à lui adresser un second avertissement, elle prononce le retrait du label.</i> |
| 10. 6 | Transmission de la décision. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> • L'opérateur informe le Centre de la décision de la CIL. • Rqs : <ul style="list-style-type: none"> - <i>la décision prise par la CIL ne peut pas faire l'objet d'un appel ;</i> - <i>lorsque la CIL a prononcé le retrait du label, le Centre peut à nouveau présenter sa candidature à l'issue d'un délai de 2 ans.</i> |

| 11 PROCESSUS D'AMELIORATION DU DISPOSITIF DE LABELLISATION | | | |
|--|--|-----------|--|
| N° | ETAPES | ACTEURS | PRECISIONS |
| 11. 1 | Centralisation des éléments. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> L'opérateur centralise en continu tout élément transmis par toute entité concernée par la labellisation (étudiant, conseil ou prescripteur, Centre...) susceptible de constituer un dysfonctionnement ou une possibilité d'amélioration du dispositif de labellisation. Il transmet périodiquement ces éléments au Conseil d'orientation. |
| 11. 2 | Réunion du Conseil d'orientation (CO). | CO | <ul style="list-style-type: none"> Le CO se réunit au moins une fois par an. Il examine les éléments transmis par l'opérateur. Il rédige des observations et propose à la CIL des améliorations lorsqu'il l'estime souhaitable. |
| 11. 3 | Examen par la CIL. | CIL | <ul style="list-style-type: none"> La CIL examine les observations et les propositions du CO. Lorsqu'elle l'estime souhaitable, elle demande à l'opérateur d'étudier la faisabilité des améliorations proposées par le CO. |
| 11. 4 | Modification du dispositif. | opérateur | <ul style="list-style-type: none"> Lorsque des améliorations apparaissent possibles et souhaitables, l'opérateur modifie le dispositif. Il informe toutes les autres parties concernées : CIL, CO, auditeurs, Centres... des modifications apportées. |

DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT DE L'ECHELLE DE VALEURS

L'évaluation du niveau de qualité des prestations du Centre candidat fait appel à une échelle de 4 valeurs, ceci pour les indicateurs de chaque critère du référentiel de labellisation : Accueil, accompagnement, Locaux, équipement, Enseignants, Formations, enseignement, Gestion.

Ces valeurs sont :

- « très satisfaisant » (« TS ») ;
- « satisfaisant » (« S ») ;
- « acceptable » (« A »). ;
- « insatisfaisant » (« I »).

Ces valeurs sont utilisées par le Centre candidat pour s'auto-évaluer au niveau des indicateurs du référentiel. Elles sont transcrites en chiffres par les auditeurs de la manière suivante :

- pour « très satisfaisant » (« TS ») : « 3 »,
- pour « satisfaisant » (« S ») : « 2 »,
- pour « acceptable » (« A ») : « 1 »,
- pour « insatisfaisant » (« I ») : « 0 ».

La valeur « 1 » constitue le niveau minimum exigé, au niveau de chaque indicateur critique, noté « [C] » dans le référentiel de labellisation, et de chaque critère pour que le Centre candidat puisse être labellisé.

Remarque : les valeurs que le Centre s'est attribuées à l'issue de son auto-évaluation peuvent être soit maintenues, soit modifiées par les auditeurs, au vu des documents qu'ils auront examinés, des entretiens qu'ils auront eus avec les personnels, et des observations des activités de ceux-ci. Les auditeurs peuvent également considérer qu'un indicateur jugé non pertinent par le Centre est selon eux pertinent, et qu'il doit donc être pris en compte.

Démonstration

La démonstration qui suit :

- a pour objet de montrer comment fonctionne l'échelle de valeurs, et à ce titre elle ne décrit pas de façon exhaustive l'ensemble des processus et des procédures du dispositif de labellisation (cf. le document « Processus et procédures » pour une présentation détaillée) ;
- porte uniquement sur deux critères, comportant dix indicateurs chacun. Elle ne constitue donc par une démonstration en vraie grandeur et ne correspond pas à une situation réelle.

Critère Accueil, accompagnement

- Lors de son auto-évaluation, le Centre candidat estime que le niveau de qualité est, pour les 5 premiers indicateurs (A1 à A5), très satisfaisant. Il inscrit donc 5 croix dans la colonne « valeur TS » de la grille d'auto-évaluation ci-dessous. Pour les trois indicateurs suivants (A6 à A8), il estime que le niveau de qualité est satisfaisant. Il inscrit donc 3 croix dans la colonne « valeur S ». Pour les 2 derniers indicateurs, il estime que le niveau de qualité est acceptable. Il inscrit donc 2 croix dans la colonne « valeur A ».
- Rappel : le Centre candidat constitue pour chaque indicateur un dossier comprenant les documents attendus, qu'il remet aux auditeurs au début de la mission d'audit sur site ;
- Remarque : les parties en grisé sont réservées aux auditeurs.

| Grille d'auto-évaluation | | | | | | |
|--|-------------------------------------|----|--------|---|---|---|
| Critère Accueil, accompagnement | | | | | | |
| | Documents attendus (n° et intitulé) | NP | valeur | | | |
| | | | TS | S | A | I |
| Indicateur A1 | | | + | | | |
| Indicateur A2 | | | + | | | |
| Indicateur A3 | | | + | | | |
| Indicateur A4 | | | + | | | |
| Indicateur A5 | | | + | | | |
| Indicateur A6 | | | | + | | |
| Indicateur A7 | | | | + | | |
| Indicateur A8 | | | | + | | |
| Indicateur A9 | | | | | + | |
| Indicateur A10 | | | | | + | |
| Nom du Centre candidat : | | | | | | |
| Je déclare que tous les documents sont authentiques. | | | | | | |
| Nom et prénom : | | | | | | |
| Fonction : | | | | | | |
| Lieu et date, signature : | | | | | | |

| Grille de rapport d'audit | | | | | |
|---------------------------------|----|--------|---|---|---|
| Critère Accueil, accompagnement | | | | | |
| Commentaires de l'auditeur | NP | valeur | | | |
| | | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| Total pour chaque valeur | | | | | |
| Total général | | | | | |

| |
|--|
| Valeur moyenne pour le critère Accueil, accompagnement |
|--|

| Commentaire général des auditeurs pour le critère Accueil, accompagnement | |
|---|--|
| 1 Points positifs | |
| 2 Points à améliorer | |
| 3 Recommandation | |
| Nom et prénom : | |
| Lieu et date, signature de l'auditeur senior : | |

- Lors de la mission d'audit sur site, et donc après que le Centre a effectué son auto-évaluation, les auditeurs examinent l'ensemble des documents attendus fournis par le Centre, demandent dans certains cas à en consulter d'autres de même type, rencontrent les personnels concernés par les indicateurs, et observent leurs activités. Ils estiment que dans le cas du critère A ci-dessus, les valeurs sont justifiées. Ils les valident donc et les transcrivent sous forme de chiffres dans la grille d'audit. Ils rédigent également des commentaires pour chaque indicateur (partie droite du tableau ci-dessous).
- Ils additionnent ensuite ces valeurs, ce qui fait un total de 23 sur un maximum possible de 30.
- Ils divisent ensuite ce total de 23 par le nombre d'indicateurs pertinents : 10 dans notre exemple. Cela donne une valeur globale pour le critère A égale à 2,30. Ils rédigent un commentaire général au niveau du critère. Le Centre candidat est potentiellement labellisable pour le critère Accueil, accompagnement (rappel : la valeur « 1,00 » constitue la valeur minimale exigée pour obtenir la labellisation : a) au niveau de chaque indicateur critique, et b) au niveau de chaque critère).

| Grille d'auto-évaluation | | | | | | |
|--|-------------------------------------|----|--------|---|---|---|
| Critère Accueil, accompagnement | | | | | | |
| | Documents attendus (n° et intitulé) | NP | valeur | | | |
| | | | TS | S | A | I |
| Indicateur A1 | | | + | | | |
| Indicateur A2 | | | + | | | |
| Indicateur A3 | | | + | | | |
| Indicateur A4 | | | + | | | |
| Indicateur A5 | | | + | | | |
| Indicateur A6 | | | | + | | |
| Indicateur A7 | | | | + | | |
| Indicateur A8 | | | | + | | |
| Indicateur A9 | | | | | + | |
| Indicateur A10 | | | | | + | |
| Nom du Centre candidat : | | | | | | |
| Je déclare que tous les documents sont authentiques. | | | | | | |
| Nom et prénom : | | | | | | |
| Fonction : | | | | | | |
| Lieu et date, signature : | | | | | | |

| Grille de rapport d'audit | | | | | |
|--|----|--------|---|---|---|
| Critère Accueil, accompagnement | | | | | |
| Commentaires des auditeurs | NP | valeur | | | |
| | | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | | + | | | |
| 2 | | + | | | |
| 3 | | + | | | |
| 4 | | + | | | |
| 5 | | + | | | |
| 6 | | | + | | |
| 7 | | | + | | |
| 8 | | | + | | |
| 9 | | | | | + |
| 10 | | | | | + |
| Total pour chaque valeur | | 15 | 6 | 2 | 0 |
| Total général | | 23 | | | |

| | |
|---|---------------|
| Valeur moyenne pour le critère Accueil, accompagnement | 2,30/3 |
|---|---------------|

| Commentaire général des auditeurs pour le critère Accueil, accompagnement | | |
|--|--|--|
| 1 Points positifs | | |
| 2 Points à améliorer | | |
| 3 Recommandation | | |
| Nom et prénom : | | |
| Lieu et date, signature de l'auditeur senior : | | |

Critère Locaux, équipement

- Lors de son auto-évaluation, le Centre estime que le niveau de qualité est, pour les 3 premiers indicateurs (L1 à L3), très satisfaisant. Il inscrit donc 3 croix dans la colonne « valeur TS » de la grille d'auto-évaluation. Pour les 2 indicateurs suivants (L4 et L5), il estime que le niveau de qualité est acceptable. Il inscrit donc 2 croix dans la colonne « valeur A ». Pour les 3 indicateurs suivants (L 6 à L8), il estime que le niveau de qualité est satisfaisant. Il inscrit donc 3 croix dans la colonne « valeur S ». Pour l'indicateur L9, il considère qu'il n'est pas pertinent. Il l'indique donc dans la colonne « NP », et justifie son point de vue dans un document joint. Pour le dernier indicateur (L 10), il estime que le niveau de qualité est satisfaisant. Il inscrit donc 1 croix dans la colonne « valeur S ».
- Rappel : le Centre candidat constitue pour chaque indicateur un dossier comprenant les documents attendus, qu'il remet aux auditeurs au début de la mission d'audit sur site.
- Remarque : les parties en grisé sont réservées aux auditeurs.

| Grille d'auto-évaluation Critère Locaux, équipement | | | | | | |
|---|--|----|--------|---|---|---|
| | Documents attendus (n° et intitulé) | NP | valeur | | | |
| | | | TS | S | A | I |
| Indicateur L 1 | | | + | | | |
| Indicateur L 2 | | | + | | | |
| Indicateur L 3 | | | + | | | |
| Indicateur L 4. | | | | | + | |
| Indicateur L 5 | | | | | + | |
| Indicateur L 6 | | | | + | | |
| Indicateur L 7 | | | | + | | |
| Indicateur L 8 | | | | + | | |
| Indicateur L 9 | | np | | | | |
| Indicateur L 10 | | | | + | | |
| Nom du Centre candidat : Je déclare que tous les documents sont authentiques. | | | | | | |
| Nom et prénom : | | | | | | |
| Fonction : | | | | | | |
| Lieu et date, signature : | | | | | | |

| Grille de rapport d'audit Critère Locaux, équipement | | | | | |
|---|----|--------|---|---|---|
| Commentaires des auditeurs | NP | valeur | | | |
| | | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| Total pour chaque valeur | | | | | |
| Total général | | | | | |

| |
|--|
| Valeur moyenne pour le critère Locaux, équipement |
|--|

| Commentaire général des auditeurs pour le critère Locaux, équipement | |
|--|--|
| 1 Points positifs | |
| 2 Points à améliorer | |
| 3 Recommandation | |
| Nom et prénom : | |
| Lieu et date, signature de l'auditeur senior : | |

- Lors de la mission d'audit sur site, et donc après que le Centre a effectué son auto-évaluation, les auditeurs examinent l'ensemble des documents attendus fournis par le Centre, demandent dans certains cas à en consulter d'autres de même type, rencontrent les personnels du Centre concernés par les indicateurs, et observent leurs activités. Ils estiment que dans le cas du critère L ci-dessus, les valeurs sont parfois justifiées, mais que dans d'autres cas, le Centre s'est soit sous-évalué : L5, soit surévalué : L10. Ils valident donc certaines valeurs et en modifient d'autres, les transcrivent sous forme de chiffres dans la grille d'audit, et valident la non-pertinence de l'indicateur L9. Ils rédigent également des commentaires pour chaque indicateur (partie droite du tableau ci-dessous).
- Ils additionnent ensuite ces valeurs, ce qui fait un total de 18 sur un maximum possible de 30.
- Les auditeurs divisent ensuite ce total de 18 par le nombre d'indicateurs pertinents : 9 dans notre exemple, car l'indicateur L9 a été validé comme étant non pertinent. Cela donne une valeur globale pour le critère L égale à 2,00. Ils rédigent un commentaire général au niveau du critère. Le Centre est potentiellement labellisable pour le critère Locaux, équipement (rappel : la valeur « 1,00 » constitue la valeur minimale exigée pour obtenir la labellisation : a) au niveau de chaque indicateur critique, et b) au niveau de chaque critère).

| Grille d'auto-évaluation Critère Locaux , équipement | | | | | | Grille de rapport d'audit Critère Locaux , équipement | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----|--------|---|---|---|----------------------------|---------------|--------|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|---------------|---|---|---|---------------|--|--|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|
| | Documents attendus (n° et intitulé) | NP | valeur | | | | Commentaires des auditeurs | NP | valeur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | TS | S | A | I | | | 3 | 2 | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 1 | | | + | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 2 | | | + | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 3 | | | + | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 4. | | | | | + | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 5 | | | | | + | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 6 | | | | + | | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 7 | | | | + | | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 8 | | | | + | | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 9 | | np | | | | | | np | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicateur L 10 | | | | + | | | | | | | | | + | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nom du Centre candidat : Je déclare que tous les documents sont authentiques. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nom et prénom : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fonction : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lieu et date, signature : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | <table border="1"> <tr> <td colspan="8">Total pour chaque valeur</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="8">Total général</td> <td colspan="4">18</td> </tr> </table> | | | | | | Total pour chaque valeur | | | | | | | | 9 | 8 | 1 | 0 | Total général | | | | | | | | 18 | | | |
| Total pour chaque valeur | | | | | | | | 9 | 8 | 1 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total général | | | | | | | | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | <table border="1"> <tr> <td colspan="8">Valeur moyenne pour le critère Locaux, équipement</td> <td colspan="4">2,00/3</td> </tr> </table> | | | | | | Valeur moyenne pour le critère Locaux , équipement | | | | | | | | 2,00/3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Valeur moyenne pour le critère Locaux , équipement | | | | | | | | 2,00/3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Commentaire général des auditeurs pour le critère Locaux , équipement | | |
|--|--|--|
| 1 Points positifs | | |
| 2 Points à améliorer | | |
| 3 Recommandation | | |
| Nom et prénom : | | |
| Lieu et date, signature de l'auditeur senior : | | |

Le type d'opération décrit ci-dessus pour les critères « **A**ccueil, accompagnement » et « **L**ocaux, équipement » se répète pour les autres critères du référentiel, avec pour résultat en ce qui concerne les critères « **E**nseignants », « **F**ormations, enseignement » et « **G**estion », des valeurs fixées arbitrairement dans cette démonstration à 2,80, 2,00 et 1,00.

Dans cette démonstration, le profil complet du Centre est le suivant :

| | |
|--|----------|
| Critère A ccueil, accompagnement | 2,30 / 3 |
| Critère L ocaux, équipement | 2,00 / 3 |
| Critère E nseignants | 2,80 / 3 |
| Critère F ormations, enseignement | 2,00 / 3 |
| Critère G estion | 1,00 / 3 |

Le Centre est potentiellement labellisable, car il présente pour chacun des 5 critères une valeur égale ou supérieure à 1,00.

Une fois leur travail terminé, les auditeurs rédigent une recommandation au sujet du Centre candidat à la labellisation et l'adressent à la Commission interministérielle de labellisation, via l'opérateur du dispositif, le CIEP. La Commission examine le rapport des auditeurs et leur recommandation, puis prend une décision.

L'opérateur du dispositif transmet au Centre candidat :

- la décision de la Commission interministérielle de labellisation au sujet de la labellisation du Centre ;
- une copie du rapport d'audit ;
- les formats qui peuvent être utilisés pour communiquer au sujet du label.

Communication à propos du label « Qualité français langue étrangère »

Le Centre qui obtient le label peut communiquer à ce sujet de deux manières :

- soit en utilisant uniquement le label au format fourni par l'opérateur;
- soit en utilisant d'une part le label au format fourni et d'autre part en faisant apparaître obligatoirement pour chacun des cinq critères le nombre d'étoiles obtenues et la légende aux formats fournis par l'opérateur.

Les étoiles ne s'appliquent qu'aux critères, en aucun cas au centre lui-même.

Les étoiles sont attribuées de la manière suivante :

- trois étoiles pour une valeur comprise entre 2,31/3 et 3/3, ceci pour un critère donné ;
- deux étoiles pour une valeur comprise entre 1,70/3 et 2,30/3, ceci pour un critère donné ;
- une étoile pour une valeur comprise entre 1,00/3 et 1,69/3, ceci pour un critère donné.

Elles sont accompagnées d'une légende :

| | |
|-----|---|
| *** | le niveau de qualité est très satisfaisant. |
| ** | le niveau de qualité est satisfaisant, mais certains aspects peuvent être améliorés. |
| * | le niveau de qualité est acceptable, mais les aspects qui posent problème doivent être améliorés. |

Dans la démonstration ci-dessus, la communication détaillée prendrait la forme suivante :

| | |
|--|-----|
| Critère A ccueil, accompagnement | ** |
| Critère L ocaux, équipement | ** |
| Critère E nseignants | *** |
| Critère F ormations, enseignement | ** |
| Critère G estion | * |

| | |
|-----|---|
| *** | Le niveau de qualité est très satisfaisant. |
| ** | Le niveau de qualité est satisfaisant, mais certains aspects peuvent être améliorés. |
| * | Le niveau de qualité est acceptable, mais les aspects qui posent problème doivent être améliorés. |

Rappel

- le Centre doit communiquer les étoiles obtenues pour les cinq critères. Cela signifie dans cette démonstration qu'il ne pourrait pas communiquer de la façon suivante, où le critère Gestion n'apparaît pas.

| | |
|--|-----|
| Critère A ccueil, accompagnement | ** |
| Critère L ocaux, équipement | ** |
| Critère E nseignants | *** |
| Critère F ormations, enseignement | ** |

Remarque

- Le Centre ne peut pas communiquer les valeurs obtenues pour les indicateurs eux-mêmes, ni les contenus du rapport d'audit.

REFERENTIEL

Ce document comprend :

- le glossaire ;
- le référentiel proprement dit ;
- la liste des documents attendus, à fournir lors de la mission d'audit sur site.

ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT

Des renseignements complets et détaillés sont fournis aux étudiants du Centre et les procédures d'inscription sont conçues de façon à leur faciliter la tâche. Une aide efficace leur est fournie en ce qui concerne le logement, les formalités et d'éventuels problèmes.

LOCAUX, EQUIPEMENT

Les locaux et les équipements du Centre permettent aux étudiants de bénéficier d'un environnement favorable à l'apprentissage, et au personnel du Centre de travailler dans des conditions satisfaisantes.

ENSEIGNANTS

Les enseignants du Centre sont recrutés selon une procédure adéquate et explicite ; ils sont associés à la gestion de la pédagogie et encouragés à améliorer leurs compétences.

FORMATIONS, ENSEIGNEMENT

Les formations de français langue étrangère proposées par le Centre visent à répondre aux besoins linguistiques des étudiants et sont fondées sur des référentiels de formation/curricula détaillés. La préparation des cours et leur animation sont cohérentes avec les référentiels de formation/curricula. Un dispositif d'évaluation des formations par les étudiants est mis en œuvre et sert au processus d'amélioration de la qualité.

GESTION

La gestion du Centre est assurée de façon à garantir la satisfaction de toutes les parties concernées.

Remarque : [C] désigne un indicateur critique.

GLOSSAIRE

Les termes de ce glossaire définissent la manière dont ils sont entendus dans le référentiel.

| | | |
|----|------------------------------|--|
| 1 | accueil des étudiants | ensemble d'activités comprenant l'accueil proprement dit, l'inscription dans une formation, la fourniture d'une aide au logement, ... |
| 2 | activité d'apprentissage | exercice, tâche qui permet d'atteindre un objectif d'apprentissage |
| 3 | approche méthodologique | choix des moyens et des manières d'enseigner |
| 4 | assurance qualité | partie de la gestion de la qualité qui vise à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité sont satisfaites |
| 5 | Centre | institution dont l'activité principale est l'enseignement d'au moins une langue, dont le français, comme langue étrangère |
| 6 | compétence | ensemble des savoirs, savoir-faire et savoir-être d'un professionnel |
| 7 | contenu des formations | ensemble des éléments linguistiques et culturels qui composent la formation et constituent la charge d'apprentissage de l'étudiant pour qu'il atteigne les objectifs d'apprentissage |
| 8 | curriculum | cf. « référentiel de formation » |
| 9 | descriptif de formation | document destiné aux étudiants, qui décrit les objectifs d'apprentissage, les moyens mis en œuvre pour les atteindre et le dispositif d'évaluation d'une formation |
| 10 | dimension multiculturelle | prise en compte par l'enseignant des apports culturels propres aux apprenants |
| 11 | efficace | qui permet d'atteindre un objectif |
| 12 | étudiant | personne qui étudie, apprend, quel que soit son statut administratif. |
| 13 | évaluation formative | processus continu d'appréciation des performances de l'étudiant, conçu pour le guider dans son apprentissage et l'aider à l'améliorer |
| 14 | évaluation sommative externe | forme d'évaluation extérieure au Centre, conçue pour faire un bilan sur les acquisitions, classer et sélectionner les étudiants |
| 15 | évaluation sommative interne | démarche propre à un centre visant à porter à la fin d'une formation un jugement sur le degré d'atteinte des objectifs d'apprentissage |
| 16 | formation | ensemble structuré de prestations pédagogiques concernant la langue et la culture françaises |
| 17 | lieu d'accueil | endroit utilisé pour l'accueil des étudiants (cf. « accueil des étudiants ») |
| 18 | matériel pédagogique | tout support destiné à l'enseignement d'une langue étrangère. |
| 19 | méthode | matériel didactique organisé en vue de l'enseignement d'une langue étrangère |
| 20 | module | partie d'une formation qui constitue une unité complète et qui correspond à une compétence à acquérir |
| 21 | moyens | ensemble des ressources matérielles et des compétences mises en œuvre au cours d'une formation |
| 22 | objectif d'apprentissage | résultats en termes de savoirs et de savoir-faire qu'on se propose explicitement de faire obtenir à un étudiant à l'issue d'une séquence d'apprentissage |
| 23 | objectifs des formations | résultats qu'on se propose explicitement d'obtenir au cours d'une formation |
| 24 | outil pédagogique | ensemble constitué par au moins un support d'apprentissage et une activité d'apprentissage |
| 25 | Périmètre de labellisation | Ensemble des produits de formation de français langue étrangère proposé par le Centre candidat. Le processus de labellisation porte sur la totalité de l'offre de cours de français langue étrangère à l'exclusion des formations pédagogiques et méthodologiques destinées aux enseignants. |
| 26 | procédure | document qui décrit la manière de réaliser un ensemble d'activités qui permettent d'atteindre un résultat |
| 27 | processus | ensemble d'activités corrélées qui aboutissent par étapes à un résultat |
| 28 | programme | cf. « référentiel de formation » |
| 29 | référentiel de formation | document qui inventorie, formalise et explicite les objectifs d'apprentissage, les moyens mis en œuvre pour les atteindre et le dispositif d'évaluation d'une formation |
| 30 | robuste | capacité d'un système qui lui permet, en cas de problème, de fonctionner dans un mode dégradé prévu |
| 31 | séquence d'apprentissage | série cohérente d'activités regroupées dans la même unité de temps à l'issue de laquelle un étudiant a atteint un objectif d'apprentissage |
| 32 | style d'apprentissage | comportements, stratégies et techniques régulièrement adoptés pour apprendre par un individu |
| 33 | support d'apprentissage | document ou objet sélectionné à des fins d'enseignement et au service de l'activité pédagogique |

REFERENTIEL

ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT

Des renseignements complets et détaillés sont fournis aux étudiants du Centre, et les procédures d'inscription sont conçues de façon à leur faciliter la tâche. Une aide efficace leur est fournie en ce qui concerne le logement, les formalités et d'éventuels problèmes.

- A 1 Le Centre diffuse des documents qui présentent de façon détaillée l'ensemble des services proposés (conditions de séjour et aide, procédures d'inscriptions, prix et conditions financières, conditions d'annulation, descriptifs de formations, taille des groupes classes...) et plus généralement toutes les informations utiles au bon déroulement du séjour. [C]
- A 2 Le Centre dispose d'un site Internet qui fournit au minimum les mêmes informations que les documents. [C]
- A 3 L'ensemble des informations contenues sur le site internet et les documents sont à jour. [C]
- A 4 Le site et les documents sont disponibles en français et au moins dans deux langues étrangères.
- A 5 Le Centre répond aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables.
- A 6 Le Centre propose différentes modalités d'inscription et de paiement : en ligne, par correspondance, sur place.
- A 7 Les confirmations d'inscription à distance sont envoyées aux étudiants dans les deux jours ouvrables.
- A 8 Le Centre fournit avant l'arrivée des étudiants des informations détaillées et le cas échéant personnalisées au sujet de la procédure d'accueil et s'il y a lieu de l'installation dans le logement.
- A 9 Il existe une signalétique visible facilitant l'accès au Centre.
- A 10 Il existe un panneau d'affichage visible, dont les contenus sont pertinents et actualisés.
- A 11 L'accueil des étudiants et le traitement de leurs demandes sont organisés de façon efficace et rapide.
- A 12 Le personnel chargé de l'accueil des étudiants et du traitement de leurs demandes maîtrise au moins une langue étrangère.
- A 13 Le personnel chargé de l'accueil des étudiants et du traitement de leurs demandes connaît l'ensemble des services proposés par le Centre, ainsi que les personnes qui s'en occupent.
- A 14 Lorsque le Centre accueille des groupes, une personne ressource est chargée du suivi de leur séjour.
- A 15 Les heures d'ouverture des différents services (accueil, scolarité, centre de ressources...) sont aménagées en fonction des disponibilités des étudiants.
- A 16 Les procédures d'inscription et de paiement sur place sont conçues de manière à éviter les allers et venues des étudiants entre les différents services concernés.
- A 17 Les étudiants ont facilement accès à un lieu de restauration.
- A 18 Au début du séjour, les étudiants rencontrent les personnels du Centre à qui ils sont susceptibles d'avoir affaire, et une visite guidée des locaux est organisée.
- A 19 Le Centre aide les étudiants en cas de problème de santé.
- A 20 Le Centre organise des activités culturelles spécifiques (vidéo projections, club théâtre...).
- A 21 Le Centre offre des informations détaillées et actualisées sur les possibilités de pratiquer différentes activités culturelles, sportives et culturelles, et sur les équipements disponibles et facilement accessibles.
- A 22 Le Centre organise des visites touristiques régionales.
- A 23 Le Centre met les étudiants en relation avec le milieu local (organismes, associations, familles...).
- A 24 Le Centre s'assure de la sélection des logements, du placement et du suivi (le service de logement peut être directement géré par le Centre ou sous-traité).
- A 25 Le service qui s'occupe du logement veille dans toute la mesure du possible à séparer les étudiants qui parlent la même langue, sauf demande expresse motivée des intéressés.
- A 26 Lorsque le Centre assure lui-même le logement des étudiants, il veille au respect des normes de sécurité et à la maintenance des locaux.
- A 27 Le Centre propose plusieurs types de logement (chambre individuelle, chez des particuliers...).
- A 28 Le Centre cherche des solutions de remédiation rapides en cas de réclamation concernant le logement.

Documents attendus

- A 1 Brochure(s) de l'année écoulée et de l'année en cours [C]
- A 2 Document indiquant l'adresse du site et le nom de la (des) personne(s) responsable(s) [C]
- A 3 Brochure(s) de l'année en cours [C]
- A 4 Brochure(s) de l'année en cours
- A 5 Lettres, courriels de demandes et de réponses de l'année écoulée et de l'année en cours (10 exemples de demande / réponse dont les 4 dernières traitées)
- A 6 Brochure(s), bulletin(s) d'inscription de l'année en cours
- A 7 Lettres, courriels de l'année écoulée et de l'année en cours (10 exemples dont les 4 plus récents)
- A 8 Lettres, courriels de l'année écoulée et de l'année en cours (10 exemples dont les 4 plus récents)
- A 9 Plan de la ville/du lieu faisant apparaître la signalétique placée sur la voie publique
- A 10 Pas de document attendu
- A 11 Descriptif du processus d'accueil, document remis aux étudiants
- A 12 Organigramme fonctionnel, curriculum vitae actualisés, lettres, courriels en langue(s) étrangère(s) (10 exemples dont les 4 plus récents)
- A 13 Organigramme fonctionnel, (liste des personnels et des fonctions qu'ils occupent.)
- A 14 Organigramme fonctionnel, lettres, courriels
- A 15 Emplois du temps des formations, liste de l'ensemble des services et de leurs horaires d'ouverture
- A 16 Descriptif du processus d'inscription et de paiement, document remis aux étudiants
- A 17 Plan du quartier/lieu faisant apparaître les lieux de restauration
- A 18 Descriptif du processus d'accueil
- A 19 Descriptif du processus d'aide, liste des services de santé
- A 20 Affiches/annonces, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours
- A 21 Affiches/annonces, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours
- A 22 Affiches/annonces, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours
- A 23 Affiches/annonces, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours
- A 24 Liste des critères de sélection des logements, liste des logements proposés, descriptifs de logement, formulaires de demande de logement renseignés, questionnaires de satisfaction renseignés de l'année écoulée et de l'année en cours (8 exemples)
- A 25 Descriptif du processus d'aide au logement, copies de formulaires de demande de logement renseignés
- A 26 Compte-rendu de la dernière visite de la Commission de sécurité, contrats de nettoyage, comptes rendus d'intervention, contrats/ factures d'entretien
- A 27 Descriptif du processus d'aide au logement, liste des logements proposés, descriptifs de logement, formulaires de demande de logement renseignés
- A 28 Descriptif du processus d'aide au logement, formulaires de réclamation renseignés, réponses à des réclamations de l'année écoulée et de l'année en cours

LOCAUX, EQUIPEMENT

Les locaux et l'équipement du Centre permettent aux étudiants de bénéficier d'un environnement favorable à l'apprentissage, et au personnel du Centre de travailler dans des conditions satisfaisantes.

- L 1 L'ensemble des locaux est en conformité avec les normes de sécurité en vigueur, et les procédures à suivre en cas de danger sont connues de tous les personnels et de tous les étudiants. [C]
- L 2 Les différents locaux sont situés au même endroit ou dans un périmètre proche.
- L 3 L'accès au Centre par les transports en commun est aisé.
- L 4 L'accès à l'ensemble des locaux est possible pour les personnes handicapées.
- L 5 Il existe une signalétique claire, complète et visible à l'intérieur du Centre.
- L 6 Le Centre dispose d'un lieu d'accueil adéquat pour sa fréquentation maximale.
- L 7 Les locaux sont d'un volume adéquat pour la fréquentation maximale du Centre.
- L 8 Les locaux sont en bon état général. [C]
- L 9 Les locaux sont bien éclairés, insonorisés, chauffés et ventilés.
- L 10 Les locaux sont maintenus dans un bon état de propreté. [C]
- L 11 Les toilettes sont en nombre suffisant pour la fréquentation maximale du Centre et une distinction hommes/femmes existe. [C]
- L 12 Les toilettes sont équipées (poubelles, papier, savon...) et maintenues dans un bon état de propreté. [C]
- L 13 Il existe un espace de convivialité à l'intérieur du Centre pour des rencontres, la détente, la consommation de boissons.
- L 14 Les enseignants disposent d'une salle spécifique, équipée pour préparer leurs cours, se réunir, consulter des informations d'ordre professionnel, se détendre.
- L 15 Les salles utilisées pour les formations sont équipées d'un matériel adéquat (tableau, matériel audio-visuel...) dont l'ergonomie est satisfaisante.
- L 16 L'équipement multimédia est adéquat pour la fréquentation maximale du Centre.
- L 17 Lorsque le Centre assure des formations à distance, les supports (plateforme de téléformation par exemple) sont ergonomiques et conviviaux.
- L 18 Lorsque le Centre assure des formations à distance, le matériel utilisé (serveur informatique, plateforme de téléformation...) est robuste et adéquat pour la fréquentation maximale.
- L 19 Le matériel et l'équipement sont entretenus et en bon état de marche.
- L 20 Les étudiants ont accès à un centre de ressources, dont la taille et l'équipement sont adéquats pour la fréquentation maximale.
- L 21 Les étudiants ont accès à des ordinateurs pour communiquer à des fins personnelles.
- L 22 Le personnel administratif et technique dispose de l'équipement nécessaire (meubles, ordinateurs équipés de logiciels, copieurs, outillage...) pour effectuer son travail dans de bonnes conditions.

Documents attendus

- L 1 Dernier compte rendu de la Commission de sécurité, (copie plan d'évacuation) [C]
- L 2 Plan du Centre
- L 3 Plan du réseau de transport en commun et horaires
- L 4 Pas de document attendu
- L 5 Pas de document attendu
- L 6 Descriptif technique du lieu d'accueil (situation, superficie, équipement, capacité)
- L 7 Tableau présentant le nombre de salles et la capacité de chacune. Le nombre de groupes – classes + effectifs en fréquentation maximale
- L 8 Liste des travaux d'entretien de l'année écoulée, en cours, programmés [C]
- L 9 Pas de document attendu
- L 10 Contrat(s)/plan(s) de nettoyage de l'année écoulée et de l'année en cours [C]
- L 11 Plan du Centre contrat(s)/plan(s) de nettoyage de l'année écoulée et de l'année en cours [C]
- L 12 Pas de document attendu [C]
- L 13 Plan du Centre
- L 14 Pas de document attendu
- L 15 Pas de document attendu
- L 16 Liste de l'équipement multimédia actuellement disponible – nombre de salles et de postes multimédia
- L 17 Document indiquant l'adresse de la plateforme et le nom de la (des) personne(s) responsable(s)
- L 18 Document indiquant l'adresse de la plateforme et le nom de la (des) personne(s) responsable(s)
- L 19 Cahier de maintenance
- L 20 Plan du Centre indiquant la superficie du centre de ressources, document décrivant le fonctionnement du centre de ressources (horaires, modalités d'accès et d'emprunt du matériel...)
- L 21 Plan du Centre, document décrivant le nombre de postes et les modalités d'accès
- L 22 Liste du personnel et de l'équipement dont il dispose

ENSEIGNANTS

Les enseignants du Centre sont recrutés selon une procédure adéquate et explicite ; ils sont associés à la gestion de la pédagogie et encouragés à améliorer leurs compétences.

- E 1 L'équipe des enseignants comprend des permanents. [C]
- E 2 Le Centre possède une politique de recrutement critériée et transparente : statuts, contrats, qualifications requises, diplômes... [C]
- E 3 Le Centre permet des perspectives d'évolution aux enseignants.
- E 4 Un entretien annuel d'évaluation est proposé à chaque enseignant.
- E 5 Les enseignants suivent régulièrement des formations. Celles-ci sont prises en charge au moins partiellement sur le temps de travail pour les enseignants permanents.
- E 6 Les enseignants permanents sont encouragés à suivre des formations diplômantes.
- E 7 Les enseignants sont associés à la création et à la mise en place des nouvelles formations linguistiques.
- E 8 Les enseignants sont associés aux choix du Centre en ce qui concerne les approches méthodologiques, le choix des supports et des activités d'apprentissages (les méthodes, par exemple) et la mise en œuvre pédagogique.
- E 9 Le choix d'un enseignant pour assurer une formation donnée se fait en fonction de ses compétences.
- E 10 Les enseignants disposent du matériel pédagogique (méthodes, équipement...) nécessaire pour préparer et assurer leurs cours. [C]
- E 11 Les enseignants s'impliquent dans l'élaboration d'outils pédagogiques.
- E 12 Les enseignants mettent en commun leurs pratiques et les outils pédagogiques qu'ils ont élaborés.
- E 13 Le remplacement des enseignants absents est assuré de manière adéquate. [C]

Documents attendus

- E 1 Liste de tous les enseignants avec leur statut [C]
- E 2 Descriptif du processus de recrutement (critères, modalités, exemples d'offre d'emploi...) [C]
- E 3 Descriptif du processus de déroulement de carrière
- E 4 Comptes rendus d'entretiens annuels d'évaluation de l'année écoulée et de l'année en cours pour un quart des enseignants, organigramme fonctionnel faisant apparaître les personnes chargées de l'entretien
- E 5 Liste des formations et des enseignants les ayant suivies pendant l'année écoulée et l'année en cours, plans de formation
- E 6 Liste des formations diplômantes suivies par les enseignants sur les 5 dernières années
- E 7 Convocations à des réunions, comptes rendus de réunions
- E 8 Convocations à des réunions, comptes rendus de réunions
- E 9 Portfolios de compétences des enseignants ou CV actualisés par compétences, liste des enseignants et des formations qu'ils assurent
- E 10 Liste du matériel pédagogique disponible [C]
- E 11 Liste des outils pédagogiques élaborés au cours des trois dernières années
- E 12 Processus de mise en commun des outils et des pratiques – tableau présentant les types d'outils créés et le nombre d'enseignants y participant
- E 13 Descriptif du processus de gestion des remplacements d'enseignants [C]

FORMATIONS, ENSEIGNEMENT

Les formations de français langue étrangère proposées par le Centre visent à répondre aux besoins linguistiques des étudiants et sont fondées sur des référentiels de formation/curricula détaillés. La préparation des cours et leur animation sont cohérentes avec les référentiels de formation/curricula. Un dispositif d'évaluation des formations par les étudiants est mis en œuvre et sert au processus d'amélioration de la qualité.

- F 1 La conception des formations est fondée sur des référentiels de formation/curricula/programmes qui décrivent de façon détaillée les objectifs d'apprentissage, les moyens mis en œuvre pour les atteindre et le dispositif d'évaluation. [C]
- F 2 Les objectifs des formations sont déterminés à partir d'une analyse des besoins, en particulier pour les formations à visée professionnelle.
- F 3 Les niveaux des formations sont spécifiés par rapport à un référentiel internationalement reconnu (Cadre européen commun de référence pour les langues, par exemple). [C]
- F 4 Les formations sont décrites de façon détaillée dans des documents contractuels accessibles avant l'inscription, et remis aux étudiants au début de la formation. [C]
- F 5 Lorsqu'une formation se compose de plusieurs modules, une attention spécifique est portée à l'articulation entre les modules.
- F 6 Lorsque le Centre intègre des étudiants dans des formations en cours, il le fait après une analyse de leurs besoins et en tenant compte de leur niveau.
- F 7 La taille des groupes classes est en adéquation avec les objectifs d'apprentissage et les moyens mis en œuvre (approche méthodologique, activités...). [C]
- F 8 Le placement des étudiants dans les formations se fonde sur des évaluations effectuées par le Centre ou réalisées antérieurement. [C]
- F 9 Les enseignants se fondent sur les référentiels de formation/curricula/programmes pour élaborer leurs cours. [C]
- F 10 L'enseignant choisit et structure ses séquences d'apprentissage en fonction des objectifs de la formation.
- F 11 Les enseignants qui interviennent en commun dans une formation donnée coordonnent leur travail, et cela donne lieu à la rédaction d'un document écrit (type cahier de classe).
- F 12 Les enseignants maîtrisent les contenus des formations qui leur sont confiées. [C]
- F 13 Les enseignants utilisent une gamme de moyens diversifiés pour atteindre les objectifs d'apprentissage.
- F 14 Les enseignants gèrent de façon efficace l'hétérogénéité naturelle des groupes constitués (styles d'apprentissage, rythmes...).
- F 15 Les activités d'enseignement favorisent le développement de l'autonomie des étudiants.
- F 16 Une attention spécifique est accordée à la dimension multiculturelle dans les activités d'apprentissage.
- F 17 Un accompagnement de l'apprentissage, en complément de l'enseignement en présentiel, est proposé (tutorat, conseil, suivi).
- F 18 Lorsque le Centre assure des formations à distance, la qualité du suivi est adéquate.
- F 19 Le centre de ressources permet aux étudiants de réaliser des activités complémentaires aux formations.
- F 20 Une articulation des formations avec l'environnement (sorties culturelles, découverte de l'environnement, rencontres en classe...) est réalisée.
- F 21 Les enseignants mettent en œuvre une évaluation formative.
- F 22 Il existe un dispositif d'évaluation sommative interne des apprentissages, qui donne lieu à la délivrance d'attestation(s), certificat(s), diplôme(s)...
- F 23 Des évaluations sommatives externes sont proposées (tests, diplômes).
- F 24 La conception des formations et leur mise en œuvre sont évaluées par un responsable pédagogique.
- F 25 Les formations et leur mise en œuvre sont évaluées par les étudiants. [C]
- F 26 Les résultats de l'évaluation des formations et de leur mise en œuvre par les étudiants sont analysés et exploités.

Documents attendus

- F 1 Référentiels de formation/curricula/programmes [C]
- F 2 Cahiers des charges/analyses de besoin curricula/programmes
- F 3 Référentiel utilisé pour spécifier les niveaux, tableau mettant en relation les niveaux du référentiel et les formations [C]
- F 4 Copies de descriptifs de formation [C]
- F 5 Descriptif(s) de formation(s) modulaire(s) et des modules qui la (les) compose(nt)
- F 6 Tests de placement renseignés, documents d'analyse de besoins
- F 7 Liste des formations de l'année écoulée et de l'année en cours faisant apparaître leur intitulé, le nombre de groupes-classes et les effectifs, listes de classes [C]
- F 8 Tests de placements renseignés [C]
- F 9 Curricula/programmes, exemples de préparations de cours [C]
- F 10 Référentiels de formation/curricula/programmes, exemples de préparations de cours/séquences d'apprentissage
- F 11 « Cahiers de classe »/outil de coordination
- F 12 Descriptif du processus de prise en charge d'une formation [C]
- F 13 Exemples de préparations de cours/séquences d'apprentissage
- F 14 Copies de comptes rendus de réunions
- F 15 Exemples de préparations de cours, « cahiers de classe »
- F 16 Référentiels de formation/curricula/programmes, exemples de préparations de cours, « cahiers de classe »
- F 17 Document faisant apparaître l'offre du Centre
- F 18 Document faisant apparaître l'offre du Centre
- F 19 Liste des activités proposées par le Centre
- F 20 Programmes, affiches, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours
- F 21 Descriptif du processus d'évaluation formative
- F 22 Brochure(s), descriptif du processus d'évaluation sommative, épreuves d'évaluation sommatives, attestation(s)/certificat(s)/diplôme(s)
- F 23 Brochure(s), document(s) d'habilitation (centre d'examen, de passation...) calendriers de passation de l'année écoulée et de l'année en cours
- F 24 Descriptif du processus de validation d'une formation
- F 25 Questionnaires de satisfaction renseignés [C]
- F 26 Comptes rendus d'analyse/statistiques/histogrammes, et plan(s) d'action

GESTION

La gestion du Centre est assurée de façon à garantir la satisfaction de toutes les parties concernées.

- G 1 Le Centre dispose d'une structure de direction explicite et claire précisant à qui est attribuée la responsabilité pédagogique. [C]
- G 2 La direction du Centre est assurée de façon continue. [C]
- G 3 La direction du Centre veille au respect des lois et règlements en vigueur. [C]
- G 4 La direction du Centre veille au respect des droits des personnes, des biens, des auteurs (Commission nationale de l'informatique et des libertés, copyright...). [C]
- G 5 L'embauche et l'emploi des personnels donnent lieu à un contrat de travail et un ensemble de documents qui précisent les conditions de travail, de rémunération, de droits à congés, de progression de carrière, de droits syndicaux, de sanctions et de droits de défense. [C]
- G 6 La structure d'administration (conseil d'administration, assemblée générale...) correspondant aux statuts juridiques du Centre se réunit régulièrement.
- G 7 Il existe une instance de concertation, qui se réunit régulièrement et dont les orientations sont communiquées aux personnes intéressées.
- G 8 Il existe une commission pédagogique, qui se réunit régulièrement et dont les orientations sont communiquées aux personnes intéressées.
- G 9 L'ensemble des activités du Centre est articulé autour de la gestion de la pédagogie.
- G 10 Il existe un contrôle de la gestion comptable.
- G 11 Une attention spécifique est portée à la gestion des ressources humaines.
- G 12 La gestion des finances accorde une attention prioritaire à tout ce qui relève de la pédagogie (rémunération et formation du personnel, achat et amortissement du matériel).
- G 13 Une attention spécifique est portée à la politique commerciale (clients, produits, prix...).
- G 14 Il existe un pilotage de la gestion. Il utilise des outils adéquats (tableaux de bord...).
- G 15 La direction du Centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec d'autres institutions dans le domaine de l'éducation et de la formation (universités étrangères, ministères, agences...).
- G 16 La direction du Centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec des collectivités locales, des entreprises...
- G 17 Le Centre fait partie d'un groupement professionnel, et il participe régulièrement à ses activités.
- G 18 Il existe un dispositif de suivi des anciens étudiants.
- G 19 Il existe une procédure simple et connue de tous les étudiants pour déposer une réclamation.
- G 20 La direction conduit une politique d'assurance qualité (évaluation de la satisfaction des étudiants, gestion des réclamations, plan de progrès, innovation...). [C]

Documents attendus

- G 1** Organigramme fonctionnel, descriptifs de poste de la structure de direction et du (des) responsables(s) pédagogique(s) [C]
- G 2** Descriptif de processus de délégation de direction, notes de service de l'année écoulée et de l'année en cours [C]
- G 3** Règlement intérieur, tableau récapitulatif des périodes de travail des salariés à contrat temporaire de l'année en cours et de l'année écoulée, contrats de travail type utilisés [C]
- G 4** Déclarations à la CNIL, déclarations au CFC de l'année écoulée et de l'année en cours [C]
- G 5** Contrats de travail type utilisés, règlement intérieur ou document(s) équivalent(s) [C]
- G 6** Statuts du Centre, convocations à des réunions, comptes rendus de réunions de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 7** Statuts du Centre, convocations à des réunions, (comités de direction, réunions de direction...), comptes rendus de réunions de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 8** Convocations à des réunions, comptes rendus de réunions de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 9** Statuts du Centre, convocations à des réunions, comptes rendus de réunions de l'année écoulée et de l'année en cours, plans d'action de l'année écoulée et de l'année en cours concernant la pédagogie
- G 10** Budgets, documents comptables, tableaux de bord de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 11** Plan de formation et formulaires d'entretien individuel annuel
- G 12** Plans de formation, budgets, factures de matériel pédagogique, tableaux d'amortissement du matériel audiovisuel et multimédia.
Documents faisant apparaître :
- *ratio masse salariale enseignants / masse salariale totale*
 - *ratio masse salariale enseignants CDI / masse salariale enseignants temporaires*
 - *ratio jours de formation enseignants / jours de formation salariés*
 - *ratio jours de formation enseignants / jours travaillés enseignants*
 - *récapitulatif des achats (livre, presse, cd/dvd, etc) du centre des ressources*
- de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 13** Organigramme fonctionnel, descriptif de poste de la personne concernée, fichier(s) clients, grilles tarifaires
- G 14** Tableaux de bord (suivi régulier dépenses / recettes), budget prévisionnel et budget réalisé de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 15** Liste des institutions partenaires, accords/conventions, exemples de comptes rendus d'activités de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 16** Liste des institutions partenaires, accords/conventions, exemples de comptes rendus d'activités de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 17** Bulletins d'adhésion, courriels de déclaration de participation à des réunions de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 18** Fichier(s) d'anciens étudiants, courriers/courriels/lettres d'information de l'année écoulée et de l'année en cours
- G 19** Descriptif du processus de réclamation, formulaires de réclamation renseignés (de nature différente), réponses à des réclamations
- G 20** Organigramme fonctionnel, descriptif de poste de la personne concernée, outil(s) utilisé(s) pour assurer et améliorer la qualité (questionnaire de satisfaction, guide d'entretien, référentiel qualité, plan(s) d'action...) [C]

GRILLE D'AUTO-EVALUATION ET DE RAPPORT D'AUDIT

| | |
|----------------------------|--|
| Nom du Centre candidat | |
| Adresse | |
| Nom et prénom du directeur | |
| Lieu et date | |
| Signature du directeur | |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Nom et prénom de l'auditeur senior | |
| Nom et prénom de l'auditeur en second | |
| Lieu et date | |
| Signature de l'auditeur senior | |

| | |
|--|--|
| Code dossier (réservé à l'Administration) | |
|--|--|

A lire attentivement

Remarque : Les parties grisées ne doivent pas être renseignées par le Centre candidat.

Le Centre candidat doit s'auto-évaluer sur l'ensemble des indicateurs du référentiel.

Pour chacun des indicateurs du référentiel, il rajoute, si besoin, dans la grille d'auto-évaluation (GAE) l'intitulé du (des) document(s) autres que ceux déjà mentionnés.

Pour chacun des indicateurs qu'il considère comme non pertinent, le Centre candidat indique l'intitulé du document dans lequel il apporte des arguments à propos de sa position.

Attention : un (des) indicateur(s) ne peut(vent) être considéré(s) **non pertinent(s)** qu'exceptionnellement, par exemple certains indicateurs du critère L lorsque le Centre assure uniquement des formations à distance, ou bien n'en assure pas. Les auditeurs peuvent adhérer, ou non, aux arguments du Centre, avec les conséquences que cela implique au niveau de la valeur attribuée par eux.

Le Centre candidat doit retourner la GAE renseignée 1 mois avant l'audit au Ciep ; a) sous forme de document électronique : morieux@ciep.fr et michel@ciep.fr, et b) sous forme de document papier signé une fois la grille d'auto évaluation validée.

Critère F : le Centre candidat doit s'auto-évaluer pour chacune des formations vendues qui fait partie du périmètre de labellisation (par exemple français général, préparation aux examens de langue française, formations sur objectifs spécifiques, stage linguistique combiné). Pour chacune des formations auditées, le Centre doit indiquer le nombre d'heures vendues par an.

Remarque : la matrice des grilles ne doit en aucun cas être modifiée et les parties grisées ne doivent pas être renseignées par le Centre candidat.
Légende : NP : non pertinent, TS : très satisfaisant, S : satisfaisant, A : acceptable, I : insatisfaisant, [C] : critique.

| | Critères, Documents attendus | GRILLE D'AUTO-EVALUATION | | | | | GRILLE DE RAPPORT D'AUDIT | | | | | |
|------------|--|--------------------------|--------|---|---|---|----------------------------|--------|---|---|---|---|
| | | valeur | | | | | Commentaires des Auditeurs | valeur | | | | |
| | | N P | T S | S | A | I | | N P | 3 | 2 | 1 | 0 |
| A 1 [C] | Le centre diffuse des documents qui présentent de façon détaillé l'ensemble des services proposés (conditions de séjour et aide, procédures d'inscription, prix et conditions financières, conditions d'annulation, descriptifs de formation, taille des groupes classes...) et plus généralement toutes les informations utiles au bon déroulement du séjour. [C] <i>Documents attendus : Brochure(s) de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| A 2 [C] | Le Centre dispose d'un site Internet qui fournit au minimum les mêmes informations que les documents. [C] <i>Documents attendus : Document indiquant l'adresse du site et le nom de la (des) personne(s) responsable(s).</i> | | | | | | | | | | | |
| A 3 [C] | L'ensemble des informations contenues sur le site internet et les documents sont à jour. [C] <i>Documents attendus : Brochure(s) de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| A 4 | Le site et les documents sont disponibles en français et au moins dans deux langues étrangères. <i>Documents attendus : Brochure(s) de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| A 5 | Le Centre répond aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables. <i>Documents attendus : Lettres, courriels de demandes et de réponses de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| A 6 | Le Centre propose différentes modalités d'inscription et de paiement : en ligne, par correspondance, sur place. <i>Documents attendus : Brochure(s), bulletin(s) d'inscription de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| A 7 | Les confirmations d'inscription à distance sont envoyées aux étudiants dans les deux jours ouvrables. <i>Documents attendus : Lettres, courriels de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| A 8 | Le Centre fournit avant l'arrivée des étudiants des informations détaillées et le cas échéant personnalisées au sujet de la procédure d'accueil et s'il y a lieu de l'installation dans le logement. <i>Documents attendus : Lettres, courriels de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| A 20 | <p>Le Centre organise des activités culturelles spécifiques (vidéo projections, club théâtre...). <i>Documents attendus : Affiches/annonces, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A 21 | <p>Le Centre offre des informations détaillées et actualisées sur les possibilités de pratiquer différentes activités culturelles, sportives et culturelles, et sur les équipements disponibles et facilement accessibles. <i>Documents attendus : Affiches/annonces, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A 22 | <p>Le Centre organise des visites touristiques régionales. <i>Documents attendus : Affiches/annonces, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A 23 | <p>Le Centre met les étudiants en relation avec le milieu local (organismes, associations, familles...) <i>Documents attendus : Affiches/annonces, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A 24 | <p>Le Centre s'assure de la sélection des logements, du placement et du suivi (le service de logement peut être directement géré par le Centre ou sous-traité). <i>Documents attendus : Liste des critères de sélection des logements, liste des logements proposés, descriptifs de logement, formulaires de demande de logement renseignés, questionnaires de satisfaction renseignés de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A 25 | <p>Le service qui s'occupe du logement veille dans toute la mesure du possible à séparer les étudiants qui parlent la même langue, sauf demande expresse motivée des intéressés. <i>Documents attendus : Descriptif du processus d'aide au logement, document avec des statistiques, copies de formulaires de demande de logement renseignés.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A 26 | <p>Lorsque le Centre assure lui-même le logement des étudiants, il veille au respect des normes de sécurité et à la maintenance des locaux. <i>Documents attendus : Compte-rendu de la dernière visite de la Commission de sécurité, contrats de nettoyage, comptes rendus d'intervention, contrats/ factures d'entretien.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A 27 | <p>Le Centre propose plusieurs types de logement (chambre individuelle, chez des particuliers...). <i>Documents attendus : Descriptif du processus d'aide au logement, liste des logements proposés, descriptifs de logement, formulaires de demande de logement renseignés, document avec des statistiques.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|-------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| A 28 | Le Centre cherche des solutions de remédiation rapides en cas de réclamation concernant le logement. <i>Documents attendus : Descriptif du processus d'aide au logement, formulaires de réclamation renseignés, réponses à des réclamations de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | |
| | Nom du Centre candidat : | Total pour chaque valeur | | | | | | | | |
| | Je déclare que tous les documents indiqués correspondent à des activités avérées et qu'ils seront remis aux auditeurs au début de la MASS. | Total général | | | | | | | | |
| | Nom et prénom : Fonction : | Valeur moyenne pour le critère Accueil, accompagnement | | | | | | | | |

| | |
|--|--|
| Commentaire général des auditeurs pour le critère Accueil, accompagnement | |
| 1. Points positifs : | |
| 2. Points à améliorer : | |
| 3. Recommandations : | |

Remarque : la matrice des grilles ne doit en aucun cas être modifiée et les parties grisées ne doivent pas être renseignées par le Centre candidat.
Légende : NP : non pertinent, TS : très satisfaisant, S : satisfaisant, A : acceptable, I : insatisfaisant, [C] : critique.

| | Critère Locaux, équipement <i>Documents attendus</i> | GRILLE D'AUTO-EVALUATION | | | | | GRILLE DE RAPPORT D'AUDIT | | | | | |
|------------|---|--------------------------|--------|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|
| | | valeur | | | | | Critère Locaux, équipement <i>Commentaires des Auditeurs</i> | valeur | | | | |
| | | N P | T S | S | A | I | | N P | 3 | 2 | 1 | 0 |
| L 1 [C] | L'ensemble des locaux est en conformité avec les normes de sécurité en vigueur, et les procédures à suivre en cas de danger sont connues de tous les personnels et de tous les étudiants. [C] <i>Documents attendus : Dernier compte rendu de la Commission de sécurité, descriptif du processus d'évacuation du Centre.</i> | | | | | | | | | | | |
| L 2 | Les différents locaux sont situés au même endroit ou dans un périmètre proche. <i>Documents attendus : Plan du Centre.</i> | | | | | | | | | | | |
| L 3 [C] | L'accès au Centre par les transports en commun est aisé. [C] <i>Documents attendus : Plan du réseau de transport en commun et horaires.</i> | | | | | | | | | | | |
| L 4 | L'accès à l'ensemble des locaux est possible pour les personnes handicapées. <i>Documents attendus : Plan du Centre.</i> | | | | | | | | | | | |
| L 5 | Il existe une signalétique claire, complète et visible à l'intérieur du Centre. <i>Documents attendus : Plan du Centre.</i> | | | | | | | | | | | |
| L 6 | Le Centre dispose d'un lieu d'accueil adéquat pour sa fréquentation maximale. <i>Documents attendus : Plan du Centre.</i> | | | | | | | | | | | |
| L 7 | Les locaux sont d'un volume adéquat pour la fréquentation maximale du Centre. <i>Documents attendus : Plan du Centre.</i> | | | | | | | | | | | |
| L 8 [C] | Les locaux sont en bon état général. [C] <i>Documents attendus : Plan du Centre, liste des travaux d'entretien de l'année écoulée, en cours, programmés.</i> | | | | | | | | | | | |

Remarque : la matrice des grilles ne doit en aucun cas être modifiée et les parties grisées ne doivent pas être renseignées par le Centre candidat.

Légende : NP : non pertinent, TS : très satisfaisant, S : satisfaisant, A : acceptable, I : insatisfaisant, [C] : critique.

| | Critère Enseignants, Documents attendus | GRILLE D'AUTO-EVALUATION | | | | | GRILLE DE RAPPORT D'AUDIT | | | | | |
|------------|--|--------------------------|--------|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|
| | | valeur | | | | | Critère Enseignants Commentaires des Auditeurs | valeur | | | | |
| | | N P | T S | S | A | I | | N P | 3 | 2 | 1 | 0 |
| E 1 [C] | L'équipe des enseignants comprend des permanents. [C] <i>Documents attendus : Liste des enseignants permanents avec leur statut.</i> | | | | | | | | | | | |
| E 2 [C] | Le Centre possède une politique de recrutement critériée et transparente : statuts, contrats, qualifications requises, diplômes... [C] <i>Documents attendus : Descriptif du processus de recrutement (critères, modalités...).</i> | | | | | | | | | | | |
| E 3 | Le Centre permet des perspectives d'évolution aux enseignants. <i>Documents attendus : Descriptif du processus de déroulement de carrière.</i> | | | | | | | | | | | |
| E 4 | Un entretien annuel d'évaluation est proposé à chaque enseignant. <i>Documents attendus : Descriptif du processus d'évaluation du personnel, comptes rendus d'entretiens annuels d'évaluation de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| E 5 | Les enseignants suivent régulièrement des formations. Celles-ci sont prises en charge au moins partiellement sur le temps de travail pour les enseignants permanents. <i>Documents attendus : Descriptif du processus de formation, liste des formations et des enseignants les ayant suivies pendant l'année écoulée et l'année en cours, plans de formation.</i> | | | | | | | | | | | |
| E 6 | Les enseignants permanents sont encouragés à suivre des formations diplômantes. <i>Documents attendus : Descriptif du processus de formation.</i> | | | | | | | | | | | |
| E 7 | Les enseignants sont associés à la création et à la mise en place des nouvelles formations linguistiques. <i>Documents attendus : Liste des actions de l'année écoulée et de l'année en cours, convocations à des réunions, comptes rendus de réunions.</i> | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| E 8 | <p>Les enseignants sont associés aux choix du Centre en ce qui concerne les approches méthodologiques, le choix des supports et des activités d'apprentissages (les méthodes, par exemple) et la mise en œuvre pédagogique.</p> <p><i>Documents attendus : Liste des actions de l'année écoulée et de l'année en cours, convocations à des réunions, comptes rendus de réunions.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E 9 | <p>Le choix d'un enseignant pour assurer une formation donnée se fait en fonction de ses compétences.</p> <p><i>Documents attendus : Portfolios de compétences des enseignants, liste des enseignants et des formations qu'ils assurent.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E 10 [C] | <p>Les enseignants disposent du matériel pédagogique (méthodes, équipement...) nécessaire pour préparer et assurer leurs cours. [C]</p> <p><i>Documents attendus : Liste du matériel pédagogique disponible.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E 11 | <p>Les enseignants s'impliquent dans l'élaboration d'outils pédagogiques.</p> <p><i>Documents attendus : Liste des outils pédagogiques élaborés au cours des trois dernières années.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E 12 | <p>Les enseignants mettent en commun leurs pratiques et les outils pédagogiques qu'ils ont élaborés.</p> <p><i>Documents attendus : Liste des enseignants mettant en commun leurs outils pédagogiques et leurs pratiques.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E 13 [C] | <p>Le remplacement des enseignants absents est assuré de manière adéquate. [C]</p> <p><i>Documents attendus : Descriptif du processus de gestion des remplacements d'enseignants.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Nom du Centre candidat :</p> | | | | | | | | <p>Total pour chaque valeur</p> | | | | | | | | | | |
| <p>Je déclare que tous les documents indiqués correspondent à des activités avérées et qu'ils seront remis aux auditeurs au début de la MASS.</p> | | | | | | | | <p>Total général</p> | | | | | | | | | | |
| <p>Nom et prénom :</p> | | | | | | | | <p>Valeur moyenne pour le critère Enseignants</p> | | | | | | | | | | |
| <p>Fonction :</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Commentaire général des auditeurs pour le critère Enseignants

1. Points positifs :

2. Points à améliorer :

3. Recommandations :

Commentaire général des auditeurs pour la formation ci-dessus

1. Points positifs :

2. Points à améliorer :

3. Recommandations :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| F 18 | Lorsque le Centre assure des formations à distance, la qualité du suivi est adéquate. <i>Documents attendus : Document faisant apparaître l'offre du Centre.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F 19 | Le centre de ressources permet aux étudiants de réaliser des activités complémentaires aux formations. <i>Documents attendus : Liste des activités proposées par le Centre.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F 20 | Une articulation des formations avec l'environnement (sorties culturelles, découverte de l'environnement, rencontres en classe...) est réalisée. <i>Documents attendus : Programmes, affiches, liste des activités de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F 21 | Les enseignants mettent en œuvre une évaluation formative. <i>Documents attendus : Descriptif du processus d'évaluation formative.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F 22 | Il existe un dispositif d'évaluation sommative interne des apprentissages, qui donne lieu à la délivrance d'attestation(s), certificat(s), diplôme(s)... <i>Documents attendus : Brochure(s), descriptif du processus d'évaluation sommative, épreuves d'évaluation sommatives, attestation(s)/certificat(s)/diplôme(s).</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F 23 | Des évaluations sommatives externes sont proposées (tests, diplômes). <i>Documents attendus : Brochure(s), document(s) d'habilitation (centre d'examen, de passation...) calendriers de passation de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F 24 | La conception des formations et leur mise en œuvre sont évaluées par un responsable pédagogique. <i>Documents attendus : Descriptif du processus de validation d'une formation.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F 25 [C] | Les formations et leur mise en œuvre sont évaluées par les étudiants. [C] <i>Documents attendus : Questionnaires de satisfaction renseignés.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| F 26 | Les résultats de l'évaluation des formations et de leur mise en œuvre par les étudiants sont analysés et exploités. <i>Documents attendus : Comptes rendus d'analyse/statistiques/histogrammes, et plan(s) d'action.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nom du Centre candidat : | | | | | | | | | | Total pour chaque valeur | | | | | | | | | | |
| Je déclare que tous les documents indiqués correspondent à des activités avérées et qu'ils seront remis aux auditeurs au début de la MASS. | | | | | | | | | | Total général | | | | | | | | | | |
| Nom et prénom : | | | | | | | | | | Valeur moyenne pour la formation ci-dessus | | | | | | | | | | |
| Fonction : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Commentaire général des auditeurs pour la formation ci-dessus

1. Points positifs :

2. Points à améliorer :

3. Recommandations :

Commentaire général des auditeurs pour la formation ci-dessus

1. Points positifs :

2. Points à améliorer :

3. Recommandations :

Remarque : la matrice des grilles ne doit en aucun cas être modifiée et les parties grisées ne doivent pas être renseignées par le Centre candidat.

Légende : NP : non pertinent, TS : très satisfaisant, S : satisfaisant, A : acceptable, I : insatisfaisant, [C] : critique.

| Intitulé de la formation : Stage linguistique combiné Nombre d'heures vendues par an : | | GRILLE D'AUTO-EVALUATION | | | | | GRILLE DE RAPPORT D'AUDIT | | | | | |
|--|--|--------------------------|--------|---|---|---|--|--------|---|---|---|---|
| | | valeur | | | | | Critère Formations, enseignement Commentaires des Auditeurs | valeur | | | | |
| | | N P | T S | S | A | I | | N P | 3 | 2 | 1 | 0 |
| F 1 [C] | La conception des formations est fondée sur des référentiels de formation/curricula/programmes qui décrivent de façon détaillée les objectifs d'apprentissage, les moyens mis en œuvre pour les atteindre et le dispositif d'évaluation. [C] <i>Documents attendus : Référentiels de formation/curricula/programmes.</i> | | | | | | | | | | | |
| F 2 | Les objectifs des formations sont déterminés à partir d'une analyse des besoins, en particulier pour les formations à visée professionnelle. <i>Documents attendus : Cahiers des charges/analyses de besoin, référentiels de formation/curricula/programmes.</i> | | | | | | | | | | | |
| F 3 [C] | Les niveaux des formations sont spécifiés par rapport à un référentiel internationalement reconnu (Cadre européen commun de référence pour les langues, par exemple). [C] <i>Documents attendus : Référentiel utilisé pour spécifier les niveaux, tableau mettant en relation les niveaux du référentiel et les formations.</i> | | | | | | | | | | | |
| F 4 [C] | Les formations sont décrites de façon détaillée dans des documents contractuels accessibles avant l'inscription, et remis aux étudiants au début de la formation. [C] <i>Documents attendus : Copies de descriptifs de formation.</i> | | | | | | | | | | | |
| F 5 | Lorsqu'une formation se compose de plusieurs modules, une attention spécifique est portée à l'articulation entre les modules. <i>Documents attendus : Descriptif(s) de formation(s) modulaire(s) et des modules qui la (les) compose(nt).</i> | | | | | | | | | | | |
| F 6 | Lorsque le Centre intègre des étudiants dans des formations en cours, il le fait après une analyse de leurs besoins et en tenant compte de leur niveau. <i>Documents attendus : Tests de placement renseignés, documents d'analyse de besoins.</i> | | | | | | | | | | | |
| F 7 [C] | La taille des groupes classes est en adéquation avec les objectifs d'apprentissage et les moyens mis en œuvre (approche méthodologique, activités...). [C] <i>Documents attendus : Liste des formations de l'année écoulée et de l'année en cours faisant apparaître leur intitulé, le nombre de groupes-classes et les effectifs, listes de classes.</i> | | | | | | | | | | | |
| F 8 [C] | Le placement des étudiants dans les formations se fonde sur des évaluations effectuées par le Centre ou réalisées antérieurement. [C] <i>Documents attendus : Tests de placements renseignés, listes de classes.</i> | | | | | | | | | | | |

Commentaire général des auditeurs pour la formation ci-dessus

1. Points positifs :

2. Points à améliorer :

3. Recommandations :

Commentaire général des auditeurs pour le critère Formations, enseignement

1. Points positifs :

2. Points à améliorer :

3. Recommandations :

Valeur moyenne pour le critère Formations, enseignement

Remarque : la matrice des grilles ne doit en aucun cas être modifiée et les parties grisées ne doivent pas être renseignées par le Centre candidat.
Légende : NP : non pertinent, TS : très satisfaisant, S : satisfaisant, A : acceptable, I : insatisfaisant, [C] : critique.

| | Critère Gestion <i>Documents attendus</i> | GRILLE D'AUTO-EVALUATION | | | | | GRILLE DE RAPPORT D'AUDIT | | | | | |
|-------------------|--|--------------------------|--------|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|
| | | valeur | | | | | Critère Gestion Commentaires des Auditeurs | valeur | | | | |
| | | N P | T S | S | A | I | | N P | 3 | 2 | 1 | 0 |
| G 1 [C] | Le Centre dispose d'une structure de direction explicite et claire précisant à qui est attribuée la responsabilité pédagogique. [C] <i>Documents attendus : Organigramme fonctionnel, descriptifs de poste de la structure de direction et du (des) responsables(s) pédagogique(s).</i> | | | | | | | | | | | |
| G 2 [C] | La direction du Centre est assurée de façon continue. [C] <i>Documents attendus : Descriptif de processus de délégation de direction, notes de service de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| G 3 [C] | La direction du Centre veille au respect des lois et règlements en vigueur. [C] <i>Documents attendus : Règlement intérieur, notes de service de l'année écoulée et de l'année en cours adressées au personnel et aux étudiants, contrats de travail type utilisés.</i> | | | | | | | | | | | |
| G 4 [C] | La direction du Centre veille au respect des droits des personnes, des biens, des auteurs (Commission nationale de l'informatique et des libertés, copyright...). [C] <i>Documents attendus : Règlement intérieur, déclarations à la CNIL, déclarations au CFC de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| G 5 [C] | L'embauche et l'emploi des personnels donnent lieu à un contrat de travail et un ensemble de documents qui précisent les conditions de travail, de rémunération, de droits à congés, de progression de carrière, de droits syndicaux, de sanctions et de droits de défense. [C] <i>Documents attendus : Contrats de travail type utilisés, règlement intérieur ou document(s) équivalent(s).</i> | | | | | | | | | | | |
| G 6 | La structure d'administration (conseil d'administration, assemblée générale...) correspondant aux statuts juridiques du Centre se réunit régulièrement. <i>Documents attendus : Statuts du Centre, convocations à des réunions, comptes rendus de réunions de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| G 7 | Il existe une instance de concertation, qui se réunit régulièrement et dont les orientations sont communiquées aux personnes intéressées. <i>Documents attendus : Statuts du Centre, convocations à des réunions, comptes rendus de réunions de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |
| G 8 | Il existe une commission pédagogique, qui se réunit régulièrement et dont les orientations sont communiquées aux personnes intéressées. <i>Documents attendus : Statuts du Centre, convocations à des réunions, comptes rendus de réunions de l'année écoulée et de l'année en cours.</i> | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| G 9 | <p>L'ensemble des activités du Centre est articulé autour de la gestion de la pédagogie. <i>Documents attendus : Statuts du Centre, convocations à des réunions, comptes rendus de réunions de l'année écoulée et de l'année en cours, plans d'action de l'année écoulée et de l'année en cours concernant la pédagogie.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 10 | <p>Il existe un contrôle de la gestion comptable. <i>Documents attendus : Budgets, documents comptables, tableaux de bord de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 11 | <p>Une attention spécifique est portée à la gestion des ressources humaines. <i>Documents attendus : Document décrivant la politique de gestion des ressources humaines.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 12 | <p>La gestion des finances accorde une attention prioritaire à tout ce qui relève de la pédagogie (rémunération et formation du personnel, achat et amortissement du matériel). <i>Documents attendus : Bulletins de salaire, plans de formation, budgets, factures de matériel, tableaux d'amortissement, histogramme(s) faisant apparaître la part du budget consacrée à la rémunération, la formation du personnel, l'achat et le remplacement de matériel.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 13 | <p>Une attention spécifique est portée à la politique commerciale (clients, produits, prix...). <i>Documents attendus : Organigramme fonctionnel, descriptif de poste de la personne concernée, fichier(s) clients, grilles tarifaires.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 14 | <p>Il existe un pilotage de la gestion. Il utilise des outils adéquats (tableaux de bord...). <i>Documents attendus : Tableaux de bord.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 15 | <p>La direction du Centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec d'autres institutions dans le domaine de l'éducation et de la formation (universités étrangères, ministères, agences...). <i>Documents attendus : Liste des institutions partenaires, accords/conventions, exemples de comptes rendus d'activités de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 16 | <p>La direction du Centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec des collectivités locales, des entreprises... <i>Documents attendus : Liste des institutions partenaires, accords/conventions, exemples de comptes rendus d'activités de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 17 | <p>Le Centre fait partie d'un groupement professionnel, et il participe régulièrement à ses activités. <i>Documents attendus : Bulletins d'adhésion, courriels de déclaration de participation à des réunions de l'année écoulée et de l'année en cours.</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| G 18 | Il existe un dispositif de suivi des anciens étudiants. <i>Documents attendus : Fichier(s) d'anciens étudiants, courriers/courriels/lettres d'information.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 19 | Il existe une procédure simple et connue de tous les étudiants pour déposer une réclamation. <i>Documents attendus : Descriptif du processus de réclamation, formulaires de réclamation renseignés, réponses à des réclamations.</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G 20 [C] | La direction conduit une politique d'assurance qualité (évaluation de la satisfaction des étudiants, gestion des réclamations, plan de progrès, innovation...). [C] <i>Documents attendus : Organigramme fonctionnel, descriptif de poste de la personne concernée, outil(s) utilisé(s) pour assurer et améliorer la qualité (questionnaire de satisfaction, guide d'entretien, référentiel qualité, plan(s) de progrès...).</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nom du Centre candidat : | | | | | | | | | | Total pour chaque valeur | | | | | | | | | | |
| Je déclare que tous les documents indiqués correspondent à des activités avérées et qu'ils seront remis aux auditeurs au début de la MASS. | | | | | | | | | | Total général | | | | | | | | | | |
| Nom et prénom : | | | | | | | | | | Valeur moyenne pour le critère Gestion | | | | | | | | | | |
| Fonction : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Commentaire général des auditeurs pour le critère Gestion

1. Points positifs :

2. Points à améliorer :

3. Recommandations :

FORMULAIRE DE PREPARATION A LA MISSION D'AUDIT SUR SITE

Ce formulaire doit être retourné renseigné à l'opérateur au moins sept jours avant le début de la mission d'audit sous forme de document papier et de document électronique.

Nom du Centre :

Adresse :

| | |
|--|--|
| Code dossier (réservé à l'Administration) : | |
|--|--|

| | |
|--|--|
| Noms et fonctions de la/des personne(s) qui accueillera(ont) les auditeurs : | |
| | |
| Noms et fonctions des deux accompagnateurs : | |
| | |

| | | |
|---|---|--|
| Liste des formations qui font partie du périmètre de labellisation et qui se dérouleront pendant la mission d'audit : | 1 | |
| | 2 | |
| | 3 | |
| | 4 | |
| Calendrier des formations : | 1 | |
| | 2 | |
| | 3 | |
| | 4 | |
| Noms des enseignants concernés : | 1 | |
| | 2 | |
| | 3 | |
| | 4 | |

Lieu et date :

Nom et prénom du directeur :

Signature :

DOCUMENT DE VISITE D'AUDIT (DVA)

Nom du centre :

Adresse :

| | |
|--|--|
| Code dossier (réservé à l'Administration) | |
|--|--|

Date et heure d'ouverture de la mission d'audit :

| | | |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| Nom et prénom du directeur ou de son représentant | Nom et prénom de l'auditeur senior | Nom et prénom de l'auditeur en second |
| Signature | Signature | Signature |

Date et heure de clôture de la mission d'audit :

| | | |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|
| Nom et prénom du directeur ou de son représentant | Nom et prénom de l'auditeur senior | Nom et prénom de l'auditeur en second |
| Signature | Signature | Signature |

Observations éventuelles

Nom(s) et prénom(s), signature(s)

- Faire deux photocopies du document : une destinée au Centre, l'autre à l'auditeur senior.
- Le document original est conservé par l'auditeur senior.

FOIRE AUX QUESTIONS

- Qui évalue le Centre candidat ?
- Comment procèdent les auditeurs ?
- Qu'est-ce que les auditeurs évaluent ?
- Quels sont les types de formation concernés par la labellisation ?
- Qui accorde la labellisation ?
- Combien de temps la labellisation est-elle valable ?
- Combien coûte la labellisation ?
- Quand poser sa candidature à la labellisation ?
- Quelles sont les étapes de la labellisation ?
- Pourquoi la labellisation fait-elle appel à un ensemble de processus et de procédures ?
- Pourquoi la labellisation fait-elle appel à un référentiel ?
- Pourquoi le Centre doit-il s'auto-évaluer ?
- Pourquoi l'auto-évaluation et l'audit font-ils appels à une échelle de valeurs ?
- Comment estimer si un indicateur est pertinent ou non pertinent pour un Centre ?
- Comment gérer certaines exigences qui ne dépendent pas du Centre ? En matière de logement par exemple.
- Comment se préparer à la mission d'audit sur site ?
- Quand a lieu la mission d'audit sur site ?
- Combien de temps dure la mission d'audit sur site ?
- Comment se passe le renouvellement du label ?
- Le Centre peut-il contester le contenu des rapports d'audit et la décision de la Commission interministérielle de labellisation ?
- Que se passe-t-il en cas d'échec du Centre ?

Qui évalue le Centre candidat ?

⇒ Le Centre est évalué par deux auditeurs recrutés à partir d'un ensemble de critères, et formés à l'audit par le CIEP.

Comment procèdent les auditeurs ?

⇒ Les auditeurs effectuent leur travail d'une part en suivant les processus et procédures du dispositif, d'autre part en utilisant le manuel d'audit et en se conformant à ses conseils, ceci afin d'obtenir des résultats aussi objectifs que possible.

⇒ La manière dont travaillent les auditeurs est décrite en détail dans le document « Processus et procédures ».

Qu'est-ce que les auditeurs évaluent ?

⇒ Les auditeurs évaluent la qualité des prestations du Centre. L'évaluation se fonde sur l'examen de documents, des entretiens avec les personnels et l'observation de leurs activités.

Quels sont les types de formation concernés par la labellisation ?

- ⇒ Les formations concernées, ce qui constitue le « périmètre de labellisation », sont toutes les formations de français langue étrangère qui apparaissent sur les supports de communication du Centre : brochures, site Internet, affiches..., avec des dates.
- ⇒ Les formations destinées uniquement à des enseignants ou des formateurs ne font pas partie du périmètre de labellisation, même lorsqu'elles incluent une part de perfectionnement en français.

Quel est le degré de confidentialité du processus de labellisation ?

- ⇒ Les auditeurs, l'opérateur du dispositif et la Commission interministérielle de labellisation respectent strictement la confidentialité des informations dont ils peuvent avoir connaissance tout au long du processus de labellisation.

Qui accorde la labellisation ?

- ⇒ La Commission interministérielle de labellisation, après examen du rapport d'audit et de la recommandation émis par les auditeurs.
- ⇒ Le Centre labellisé est informé par l'opérateur du dispositif, le CIEP, de la décision prise.

Combien de temps la labellisation est-elle valable ?

- ⇒ La labellisation est accordée pour une période de quatre ans.
- ⇒ La durée de la labellisation peut toutefois être inférieure à quatre ans si : a) le Centre se trouve dans une des situations décrites dans le document « Procédure de retrait du label », ou si b) à l'issue d'un audit surprise se déroulant avant le terme des quatre ans, le Centre est considéré comme ne satisfaisant plus aux exigences de la labellisation.

Combien coûte la labellisation ?

- ⇒ Le coût est indiqué dans le document « note de présentation du dispositif » diffusé par le CIEP.

Quand poser sa candidature à la labellisation ?

- ⇒ Lorsque le Centre considère qu'il répond aux critères de candidature.
- ⇒ Avant de poser sa candidature, il est intéressant pour le Centre d'estimer s'il satisfait potentiellement aux exigences minimales requises pour être labellisé. Ceci est réalisable par le biais d'une auto-évaluation, en utilisant le référentiel de labellisation.

Quelles sont les étapes de la labellisation ?

- ⇒ Les grandes étapes qui aboutissent à l'attribution du label sont : le dépôt de candidature, l'examen et l'acceptation de la candidature, la constitution du dossier des documents attendus, l'auto-évaluation, la mission d'audit sur site, la rédaction du rapport d'audit et de la recommandation par les auditeurs, la décision de la Commission interministérielle de labellisation.
- ⇒ Pour une vue détaillée de chacune des étapes, se référer au document « Processus et procédures ».

Pourquoi la labellisation fait-elle appel à un ensemble de processus et de procédures ?

- ⇒ Cela 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.

Pourquoi la labellisation fait-elle appel à un référentiel ?

- ⇒ Pour être évaluée, la qualité des prestations d'un Centre nécessite le recours à des critères rendus opérationnels par des indicateurs, ce qui constitue un référentiel (cf. le référentiel de labellisation pour une vue détaillée). Il s'agit là d'une pratique standard de l'assurance qualité.

Pourquoi le Centre doit-il s'auto-évaluer ?

- ⇒ L'auto-évaluation permet au Centre de prendre conscience par lui-même de ses forces et de ses faiblesses. Elle constitue à ce titre un élément important de l'assurance qualité et par là même d'une démarche qualité globale.
- ⇒ L'auto-évaluation porte sur l'ensemble des indicateurs critiques du référentiel (notés [C]). Le Centre peut, sur la base du volontariat, réaliser une auto-évaluation sur l'ensemble des indicateurs du référentiel.

Pourquoi l'auto-évaluation et l'audit font-ils appels à une échelle de valeurs ?

- ⇒ La qualité comportant des degrés, il est souhaitable de pouvoir évaluer le niveau de qualité des prestations du Centre, afin d'informer au mieux les étudiants potentiels du Centre, les conseils et les prescripteurs.
- ⇒ Cela permet par ailleurs de donner au Centre lui-même une image aussi détaillée que possible de ses points forts et de ses points faibles, afin qu'il puisse prendre les mesures souhaitables.

Comment estimer si un indicateur est pertinent ou non pertinent pour un Centre ?

- ⇒ La non pertinence d'un indicateur constitue une situation exceptionnelle. Ce serait le cas par exemple de l'indicateur L17 : « Lorsque le Centre assure des formations à distance, les supports (plateforme de téléformation par exemple) sont ergonomiques et conviviaux. » pour un Centre qui ne propose aucune formation à distance.
- ⇒ Lorsqu'un indicateur est considéré par le Centre lors de son auto-évaluation comme non pertinent, les auditeurs vérifient le bien fondé de ce point de vue lors de la mission d'audit sur site et peuvent adhérer, ou non, à l'avis du Centre.

Comment gérer certaines exigences qui ne dépendent pas du Centre ? En matière de logement par exemple.

- ⇒ Il est suggéré au(x) responsable(s) du Centre candidat de communiquer à propos de la labellisation et de ses exigences auprès de ses partenaires et de faire valoir qu'il en va de l'intérêt de tous de proposer des prestations d'un niveau de qualité satisfaisant.

Comment se préparer à la mission d'audit sur site ?

- ⇒ La préparation est décrite en détail dans le document « Processus de préparation du Centre à la mission d'audit sur site ».
- ⇒ Une bonne préparation du Centre permet un déroulement efficace de la mission d'audit sur site, avec à la clé un gain de temps pour les personnels du Centre et les auditeurs.

Quand a lieu la mission d'audit sur site ?

- ⇒ La mission d'audit sur site se déroule au minimum deux mois après que le Centre a reçu l'avis lui indiquant que sa candidature a été acceptée. Le Centre est prévenu des dates précises de la mission d'audit sur site un mois à l'avance.
- ⇒ Pour plus de détails, consulter le document « Processus d'organisation de la mission d'audit sur site ».

- ⇒ Lorsque le Centre a été labellisé, une mission d'audit sur site surprise peut avoir lieu à l'initiative de l'opérateur, avec un préavis de quarante-huit heures maximum. L'audit surprise ne requiert pas de nouvelle auto-évaluation du Centre. Ses modalités exactes sont indiquées au Centre par l'opérateur en même temps que son annonce.

Combien de temps dure la mission d'audit sur site ?

- ⇒ La durée de la mission d'audit sur site est évaluée à deux jours et demi maximum. Elle est fonction du volume des activités entrant dans le périmètre de la labellisation. La durée est indiquée au Centre en même temps que les dates de la mission d'audit sur site.

Comment se passe le renouvellement du label ?

- ⇒ Le processus de renouvellement se déroule globalement comme le processus de labellisation initial, avec par exemple la constitution d'un dossier de documents attendus, une auto-évaluation et une mission d'audit sur site.
- ⇒ Il commence au cours de la quatrième année qui suit la mission d'audit sur site initiale.

Le Centre peut-il contester le contenu des rapports d'audit et la décision de la Commission interministérielle de labellisation ?

- ⇒ Oui.
- ⇒ La contestation, qui prend la forme d'un appel, est décrite en détail dans le document : « Procédure d'appel portant sur la décision de la Commission interministérielle de labellisation ».
- ⇒ Avant de s'engager dans une procédure d'appel, le Centre doit bien évaluer les conséquences de celle-ci en matière de coût temporel et éventuellement financier.
- ⇒ Remarque : le rejet de la candidature d'un Centre ne peut pas faire l'objet d'un appel (cf. le document « Processus de candidature »).

Que se passe-t-il en cas d'échec du Centre ?

- ⇒ Lorsqu'après la mission d'audit sur site, le Centre candidat est considéré comme ne satisfaisant pas aux exigences minimales pour pouvoir être labellisé, il peut à nouveau présenter sa candidature lors d'un nouveau cycle de labellisation.

A qui s'adresser pour une question ou une observation relative au déroulement du processus de labellisation ou à son résultat ?

- ⇒ A l'opérateur du dispositif, le Centre international d'études pédagogiques (CIEP) et à lui seul. Cela signifie par exemple que le Centre candidat ne doit en aucun cas s'adresser aux auditeurs en cas de contestation des contenus du rapport d'audit.

FORMULAIRE AU PROCESSUS DE CANDIDATURE DE LABELLISATION

Nom du Centre :

Adresse :

Courriel :

Télécopie : Téléphone :

Nom et prénom du Directeur :

Le Directeur du Centre présente la candidature du Centre pour le périmètre de labellisation constitué par toutes ses formations de français langue étrangère. Le Directeur du Centre déclare qu'en cas d'attribution du label "Qualité français langue étrangère", il sera fait usage de celui-ci uniquement pour les formations ci-dessous, ceci de façon claire et non équivoque.

Les noms ci-dessous sont ceux qui apparaissent dans l'ensemble des documents accessibles : brochures, page de site internet, affiches, descriptifs de formation, attestations/certificats/diplômes de stage/formation/cours, aux personnes intéressées.

| Intitulés | Typologie de l'offre de cours | Précisions | Dispensées dans notre établissement oui/non |
|--|---|------------|---|
| Français général (instensif ou extensif) | Ce cours de français standard, programmé par le centre, permet à l'apprenant de s'adapter aux situations de communication courantes. Les parcours d'apprentissage proposés s'organisent généralement à partir des niveaux de compétences du cadre européen commun de référence. | | |
| Préparation aux examens de langue française | Il s'agit de modules de cours conçus spécialement pour préparer l'apprenant à passer un test ou un examen de langue française. Les contenus comme les modalités pédagogiques sont définis en fonction des objectifs de certifications visés. | | |
| Stage linguistique combiné | Ce type de cours revêt au moins deux composantes ; un cours de français général auquel est associée, de manière significative, une activité culturelle, artistique et sportive. | | |
| Français de spécialité, français sur objectifs spécifiques | Ce type de cours s'inscrit dans le cadre de la communication professionnelle (français juridique, français des affaires, français médical, etc...). Il peut être programmé ou élaboré en fonction de besoins spécifiques exprimés par les bénéficiaires | | |
| Français de spécialité, français sur objectifs spécifiques | | | |
| Français de spécialité, français sur objectifs spécifiques | | | |

Le Directeur du Centre s'engage à :

- respecter l'ensemble des processus et des procédures du dispositif de labellisation, dont il déclare avoir eu connaissance via les pages internet du dispositif de labellisation telles qu'elles ont été publiées en date du 28 avril 2006 sur le site <<http://www.ciep.fr/qualitefle>> ;
- fournir des documents écrits et des renseignements oraux authentiques :
 - à la Commission interministérielle de labellisation,
 - à l'opérateur du dispositif de labellisation, le Centre international d'études pédagogiques (CIEP),
 - aux auditeurs ;
- fournir, avant le début de la mission d'audit sur site, une auto-évaluation portant au minimum sur l'ensemble des indicateurs critiques du référentiel de labellisation, ceci aux formats exigés : documents papier, document électronique, ainsi que le formulaire de préparation à la mission d'audit sur site ;
- fournir, dès le début de la mission d'audit sur site, l'ensemble des documents attendus ;
- coopérer pleinement avec les auditeurs lors de la mission d'audit sur site et leur permettre :
 - de consulter des documents de même type que les documents attendus fournis par le Centre, lorsqu'ils en font la demande ;
 - d'observer des cours sans qu'il leur soit nécessaire d'obtenir l'accord préalable des instances de direction du Centre, des enseignants concernés, des étudiants concernés ;
 - de s'entretenir avec les personnels du Centre sans qu'il leur soit nécessaire d'obtenir l'accord préalable des instances de direction du Centre, des personnels concernés ;
 - de s'entretenir avec des étudiants du Centre sans qu'il leur soit nécessaire d'obtenir l'accord préalable des instances de direction du Centre, des personnels concernés ;
- informer l'opérateur du dispositif de tout changement concernant :
 - la forme juridique du Centre ;
 - sa structure de direction ;
 - les membres de la direction du Centre ;
 - ses activités de formation qui font partie, ou sont susceptibles de faire partie du périmètre de labellisation ;
 ceci à partir de la date de dépôt de candidature, et pendant toute la durée de validité du label ;
- régler les frais de participation annuelle forfaitaire au processus de labellisation avant de recevoir le rapport d'audit et la décision relative à l'attribution du label.

Fait le à

Nom et prénom :

Signature :