



Séminaire : « Le label *Qualité français langue étrangère* : pratiques et valorisations »

Le CIEP a organisé le 17 mars 2014 un séminaire professionnel intitulé : « Le label *Qualité français langue étrangère* : pratiques et valorisations », qui a réuni une soixantaine de participants : directeurs de centres déjà labellisés ou souhaitant s'inscrire prochainement dans le processus de labellisation, auditeurs qualité, enseignants de français langue étrangère et coordonnateurs pédagogiques, étudiants. Quatre éditeurs (CLE international, Didier, Hachette, Maison des langues) ont soutenu cette journée d'études en animant un salon professionnel, pour rencontrer les participants et leur proposer leurs dernières publications en français langue étrangère.

En mars 2013, le CIEP avait organisé un séminaire consacré à l'assurance qualité dans l'enseignement du français langue étrangère ; afin de prolonger cette première initiative, il a été décidé de dédier cette journée d'études au label *Qualité français langue étrangère*, en accordant une attention particulière aux pratiques professionnelles et aux processus de valorisation.

L'organisation générale de cette journée d'études a été divisée en deux périodes : une matinée, commune à tous les participants, composée de deux tables rondes, pour confronter les points de vue et favoriser les échanges de bonnes pratiques ; dans l'après-midi, deux ateliers pratiques et spécifiques, pour les centres labellisés d'une part et ceux qui souhaitent s'inscrire prochainement dans ce processus d'autre part.

Le séminaire a été ouvert par le directeur du CIEP, M. François Perret, et par les trois représentants des trois ministères impliqués dans le processus et l'obtention du label *Qualité français langue étrangère* : M. Jean-Jacques Victor, chef de la mission de la langue française et de l'éducation p. i. au ministère des affaires étrangères, Mme Françoise Barthélémy, conseillère scientifique à la direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et M. Xavier North, délégué général à la langue française et aux langues de France (ministère de la culture et de la communication).

La première table ronde, coordonnée par M. Roger Pilhion, directeur adjoint du CIEP, a invité les représentants des 4 principaux groupements professionnels (Souffle, Groupement FLE, ADCUEFE, Alliance français de Paris Ile-de-France) à donner leurs points de vue sur le label *Qualité français langue étrangère*, tant afin de dresser un bilan rétrospectif après 8 années de processus de labellisation que d'envisager des perspectives en apportant des propositions d'amélioration du dispositif.

Les représentants des groupements professionnels reconnaissent à l'unanimité le rôle positif du label dans l'amélioration de l'offre de cours, dans la professionnalisation des équipes et dans le développement de l'activité de leurs centres. Par ailleurs, tous les intervenants ont plaidé en faveur d'une meilleure reconnaissance du label de la part des pouvoirs publics et de leurs opérateurs : ministère de l'intérieur pour faciliter les dispositions administratives d'obtention du visa pour les étudiants des centres labellisés et Campus France pour privilégier les établissements labellisés dans le processus de promotion de l'enseignement du français langue étrangère sur le territoire français. Ils ont également exprimé leur souhait d'une extension à l'international du label pour les institutions d'enseignement du FLE à l'étranger afin de mettre en place un réseau cohérent, dynamique et professionnel, qui partagerait les mêmes exigences de qualité, autour de l'enseignement de la langue française, une mesure qui aurait aussi pour effet de renforcer la visibilité internationale du label.

La seconde table ronde, coordonnée par Mme Caroline Mouton Muniz, chargée de la coordination du processus de labellisation au CIEP, a réuni 4 représentants d'établissements d'enseignement du français langue étrangère, de statuts différents (école privée de FLE, centre universitaire, écoles d'ingénieur privée et publique), qui ont témoigné des difficultés rencontrées lors du processus de labellisation mais également des avantages et des atouts à être aujourd'hui labellisés : visibilité interne et externe, augmentation de la performance, conduite du changement favorisée et facilitée.

Ils ont expliqué que le label *Qualité français langue étrangère* donne à leur centre d'enseignement une plus grande visibilité au sein de leur établissement, qu'il contribue à asseoir leur légitimité et leur rôle dans le développement des échanges internationaux.

Le premier atelier pratique a réuni les centres déjà labellisés pour réfléchir aux processus internes et externes de valorisation du label en termes de visibilité, de promotion et de développement : les échanges ont montré la nécessité de développer les actions de promotion en s'appuyant sur les points forts de chacun des partenaires. Assurer le relais nécessaire auprès des partenaires institutionnels et la promotion du label auprès des systèmes éducatifs à l'étranger relève des prérogatives du CIEP ; aux centres labellisés échoient les actions de promotion dans les salons professionnels et auprès des agents éducatifs : à cet effet, le CIEP s'engage à proposer des supports de communication adaptés.

Le second atelier pratique était réservé aux centres en voie ou en cours de labellisation pour expliquer ce processus et répondre concrètement et positivement aux difficultés éventuelles que soulèvent l'auto-évaluation et l'audit. Le processus et ses outils ont été présentés et commentés pour aider les centres candidats à se les approprier.

Tous s'accordent sur le rôle essentiel du label comme outil de pilotage de la qualité, qu'il soit prospectif pour développer les activités d'un établissement en s'appuyant sur le label, ou introspectif pour radiographier objectivement et professionnellement toutes les activités de l'établissement en vue de sa labellisation.

Fort du succès de ces deux premières éditions, le CIEP souhaite pérenniser ce rendez-vous professionnel consacré au label *Qualité français langue étrangère* qui permet de réunir annuellement une communauté professionnelle pour échanger et partager des problématiques et des dynamiques de développement possible grâce au label, mais aussi des établissements qui souhaitent être accompagnés dans le processus de labellisation : une attention plus soutenue à l'acquisition de compétences professionnelles spécifiques au responsable Qualité du centre qui s'engage dans ce processus est envisagée pour la prochaine édition.