

DISPOSITIF DE LABELLISATION

DES CENTRES DE FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE



QUALITÉ

FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MANUEL D'AUDIT

Domaines E, F

Ce document est confidentiel.

Il ne doit en aucun cas être montré, prêté, reproduit, diffusé, que ce soit vide ou rempli, sous quelque forme que ce soit.

Il doit être remis à l'opérateur du dispositif après l'audit.

Nom du centre	
Adresse	
Date(s) de la MASS	
Nom et prénom de l'auditeur	
Statut (senior ou en second)	

EXIGENCE GENERALE

Respecter la confidentialité de l'ensemble des informations obtenues, que ce soit par le biais de documents, d'entretien ou d'observations. Ceci est particulièrement important lorsque ces informations constituent un avantage concurrentiel du centre concerné par rapport à d'autres centres.

CONSEILS

- Etre conscient que l'auditeur, comme tout évaluateur peut être l'objet des effets suivants ou d'effets comparables :
 - Effet de fatigue ou d'ennui,**
Peut engendrer laxisme ou sur-sévérité.
 - Effet de halo,**
Le professeur, influencé par des caractéristiques de présentation (soin, écriture, orthographe) surestime ou sous-estime la note.
 - Effet de relativation,**
Plutôt que de juger intrinsèquement d'un travail, les professeurs jugent ce dernier en fonction des travaux dans lesquels il est inséré.
 - Effet de contamination,**
Les notes attribuées successivement aux différents aspects d'un même travail s'influencent mutuellement.
 - Effet de tendance centrale,**
Par crainte de surévaluer ou de sous-évaluer un élève, le professeur groupe ses appréciations vers le centre de l'échelle.
 - Effet de l'ordre de correction,**
Devant un nouveau travail ou un nouveau candidat à évaluer, un juge se laisse influencer par la qualité du candidat précédent. Un travail moyen paraîtra bon s'il suit un travail médiocre.
 - Effet de stéréotypie,**
Le professeur maintient un jugement immuable sur la performance d'un élève, quelles que soient ses variations effectives.
 - Effet de flou,**
Les objectifs poursuivis et les critères de notation ne sont pas toujours définis avec précision.
 - Effet de trop grande indulgence et de trop grande sévérité,**
« Certains juges sont systématiquement trop indulgents ou trop sévères dans toutes leurs évaluations. » (D'après Muller, 2004).

- **Noter** sur le champ dans le manuel d'audit :
 - toutes les informations obtenues lors d'un entretien ;
 - toutes les observations positives et négatives, les interrogations.
 - l'absence de réponse à une question ;
 - les problèmes rencontrés (absence de documents, non-coopération...).

- **Vérifier** avec son interlocuteur le contenu des informations obtenues.

- **Eviter de montrer qu'on :**
 - est personnellement d'accord avec les pratiques du centre, qu'on les considère excellentes : ne pas donner de satisfecit ;
 - est personnellement en désaccord avec les pratiques du centre, qu'on les considère insatisfaisantes : ne pas émettre de critiques, ne pas donner de conseils, ne pas faire de suggestions : il s'agit d'un travail d'audit, pas de conseil ;
 - pense qu'on essaie de vous influencer, de vous tromper ;
 - est impatient de passer à l'étape suivante du plan de la mission d'audit.

- **Ne pas :**
 - comparer le centre et ses pratiques avec celles d'un autre centre ;
 - se laisser entraîner dans une critique interne du centre par son interlocuteur ;
 - se laisser entraîner dans un débat avec son interlocuteur.

- **Etre prêt à gérer une situation difficile :**

- hostilité, soit vis-à-vis du dispositif et des contraintes qu'il impose, soit vis-à-vis de la notion d'évaluation, soit vis-à-vis de la personne de l'auditeur même ;
- mépris,
- provocation,
- camouflage,
- diversion.

Si l'auditeur rencontre ce type de problème, il doit rappeler à son interlocuteur que le centre s'est engagé à collaborer avec les auditeurs (cf. le formulaire de candidature du centre) ;

De son côté, l'auditeur doit veiller à apparaître comme quelqu'un qui travaille dans une perspective constructive, respectueuse des personnes et de leur travail.

- **Mener** les entretiens en :

- indiquant à son interlocuteur que l'objet de l'audit est le centre, et non pas lui en tant que personne ;
- posant des questions qui :
 - sont compréhensibles par lui ;
 - l'aident à s'exprimer ;
 - ne l'influencent pas ;
- lui laissant du temps pour répondre aux questions ;
- ayant une attitude polie et détendue vis-à-vis de lui ;
- montrant qu'on apprécie les efforts fournis pour répondre aux questions ;
- formulant les questions de façon simple ;
- répétant les questions lorsque l'interlocuteur ne comprend pas ce qu'on lui demande ;
- posant uniquement les questions nécessaires pour obtenir des informations par rapport au manuel d'audit ;
- étant conscient que la manière dont on formule ses questions peut avoir une influence sur les réponses qui sont données ;
- étant tenace afin d'essayer d'obtenir des réponses aux questions posées ;
- étant patient, mais en sachant mettre fin au hors sujet, aux diversions, aux distractions ;
- gardant présent à l'esprit le plan de la mission d'audit et le temps attribué à chaque partie du travail ;
- **évitant de** :
 - poser des questions trop longues, trop rapidement, en les groupant (utiliser les listes de contrôle à cet effet) ;
 - répondre à ses propres questions ;
 - donner des exemples que son interlocuteur va reprendre dans ses réponses ;
 - faire semblant de comprendre alors que cela n'est pas le cas ;
 - interrompre son interlocuteur, sauf si on considère que le propos est hors sujet, ou qu'il s'agit d'une manœuvre de diversion.

CONSEILS POUR LA REDACTION DU RAPPORT D'AUDIT ET DE LA RECOMMANDATION

- Rédiger dans un style simple, avec des phrases courtes.
- Utiliser les mêmes termes et expressions lorsque les faits observés sont identiques, pour un centre donné, ou des centres différents.
- Se rappeler qu'en cas de doute, celui-ci doit bénéficier au centre.
- Ne pas dissimuler les éléments négatifs observés.
- Ne pas craindre les conséquences des commentaires et de la recommandation (non labellisation, labellisation avec une valeur faible), étant donné qu'ils reposent sur des faits établis.
- Pour la rubrique « Points forts », distinguer les éléments d'excellence.
- Pour la rubrique « Pistes de progrès », indiquer une progression possible pour des critères où la conformité a pu être constatée.
- Pour la rubrique « Points à améliorer », indiquer des actions nécessaires pour des critères où la conformité est partielle.
- Pour la rubrique « Points à corriger » indiquer des points de non-conformité.

E 1	La procédure de recrutement est formalisée et transparente ; les enseignants sont recrutés sur la base de qualifications avérées. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • procédure de recrutement (note de procédure). • preuves de mise en œuvre de la procédure : documentation d'un recrutement récent (fiche de poste, CV de l'enseignant recruté, lettre de motivation). • en entretien, l'auditeur pourra demander à consulter les éléments relatifs à d'autres recrutements et à consulter les CV des enseignants afin de s'assurer de leurs qualifications (CV-thèque). <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier dans les descriptifs de poste l'existence de rubriques concernant les :</p> <ul style="list-style-type: none"> • statuts ; • contrats ; • qualifications requises ; • diplômes ; • rémunérations. <p>7 Vérifier dans les curriculum vitae des personnels recrutés les contenus des rubriques concernant les :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qualifications ; • diplômes. <p>8 Comparer.</p> <p>9 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>10 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>		<p>Remarque : vérifier si le centre actualise régulièrement sa CV-thèque.</p>	

E 2	Le responsable pédagogique possède la qualification et l'expérience adéquates pour mener à bien des fonctions d'ingénierie pédagogique.		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fiche de poste du responsable pédagogique. ; • CV actualisé du responsable pédagogique, mentionnant ses diplômes, ses expériences, ses formations initiales et continues. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les compétences avérées ; • l'expérience dans le domaine du FLE et de l'ingénierie de la formation ; • l'actualisation des connaissances. <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

E 3 L'équipe des enseignants comprend des permanents. Le centre mène une politique de fidélisation de son équipe. [C]				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • liste des enseignants (permanents et non permanents) ; • type de contrat et année de recrutement (du 1^{er} recrutement, pour les non permanents ayant été plusieurs fois employés par le centre), pour l'année en cours et l'année précédente. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées, les enseignants notamment.			
6	<p>Vérifier la pertinence du nombre d'enseignants en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CDI/titulaires ; • CDII ; • CDD ; • autoentrepreneur ; • formateur indépendant. 			
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
8	<u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.			

E 4	Les enseignants permanents (si leur statut le permet) bénéficient des entretiens et évaluations réglementaires. Un entretien professionnel est proposé à chaque enseignant non permanent.		
Liste de contrôle	Observations	V	
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • procédure d'évaluation (note de procédure) ; • trois exemples au moins de comptes rendus d'entretiens ou d'évaluations. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier le contenu des entretiens en lien, si le statut de l'enseignant le permet, avec l'observation de classe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • bilan ; • besoins de formation ; • formations suivies ; • fixation d'objectifs ; • réunions de suivi. <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>	<p>Remarque : l'entretien d'évaluation peut être effectué chaque année ou tous les deux ans. L'entretien professionnel doit être effectué tous les deux ans.</p>	<p>V</p>	

E 5	Le travail en classe des enseignants est observé au moins une fois par an par le responsable pédagogique et/ou par ses pairs. Cette observation donne lieu à un retour d'expérience et à un rapport signé par les deux parties dont le centre tient compte lors de l'entretien annuel (sauf pour les enseignants qui statutairement ne sont pas soumis à un entretien annuel d'évaluation). Lorsque la législation s'appliquant au statut de l'enseignant ne permet pas de rendre cette observation obligatoire, elle lui est proposée sur la base du volontariat.		
	Liste de contrôle	Observations	V
<ol style="list-style-type: none"> 1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s). 2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. 3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents. 4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> • procédure d'observation de classe (note de procédure). • trois exemples au moins de comptes rendus d'observation signés. 5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées. 6 Demander les plannings annuels d'observation de cours. 7 Vérifier la cohérence entre les différents documents. 8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention. 			

E 6	Le centre offre des possibilités de développement professionnel aux enseignants (diversification des tâches, fonctions, rémunérations, statuts, autres types d'évolution ...).		
Liste de contrôle	C	Observations	V
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
<p>4 Document(s) attendu(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exemples d'évolutions effectives (diversification des tâches, statut, fonction, type de contrat, rémunération, autres types d'évolution) : entretien avec le responsable pédagogique ou un autre responsable compétent. • documentation confirmant les informations communiquées au cours de cet entretien. • listes des enseignants permanents et non permanents (fournies pour le critère E3). • comptes rendus d'entretien professionnels (fournis pour le critère E4). 			
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées (les enseignants en particulier).			
6 Vérifier s'il existe des évolutions dans les emplois occupés ou tâches confiées.			
7 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

E 7	Un plan de formation est établi à l'intention des enseignants. Les formations sont prises en charge au moins partiellement sur le temps de travail pour les enseignants permanents, si la législation s'appliquant à leur statut le permet. Les enseignants permanents non diplômés en FLE sont encouragés à suivre des formations diplômantes (éventuellement VAE ou VAP).		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • listes des formations proposées et des formations suivies, pour l'année en cours et pour l'année précédente. • plan de formation de l'année en cours et de l'année suivante (s'il est disponible au moment de l'audit). • éventuellement, formations diplômantes niveau master FLE suivies par certains enseignants. • entretien avec le responsable pédagogique : au cours de cet entretien, l'auditeur demandera à consulter la documentation confirmant les informations qui lui sont communiquées. L'entretien s'attachera particulièrement à éclairer comment les besoins et demandes de formation sont identifiés, recensés, hiérarchisés. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier si les besoins et demandes de formation sont identifiés, recensés, hiérarchisés.</p> <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

E 8 Les cours sont répartis entre les enseignants en fonction des compétences propres à chacun.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • liste des formations de l'année en cours faisant apparaître les noms des enseignants ; • CV-thèque ; • entretien avec le responsable pédagogique : procédure d'attribution des cours (critères, modalités). • documentation confirmant les informations communiquées au cours de cet entretien. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le responsable pédagogique			
6	Vérifier la cohérence entre l'attribution des formations et les compétences des enseignants.			
7	Demander à observer un cours.			
8	Vérifier la maîtrise pédagogique et des contenus.			
9	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

E 9 Il existe une procédure de remplacement des enseignants absents. [C]				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • procédure de remplacement des enseignants (note de procédure) ; • entretien avec le responsable pédagogique : au cours de l'entretien, il sera demandé un exemple de mise en œuvre de la procédure et les documents relatifs à cet exemple ; • CV-thèque. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le responsable pédagogique.			
6	Vérifier la manière dont les enseignants sont remplacés.			
7	Vérifier si besoin auprès de quelques apprenants.			
8	Rq : le report des cours peut constituer une solution satisfaisante.			
9	Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
10	Rq : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.			

E 10 Il existe des réunions de concertation pédagogique dont les comptes rendus sont diffusés aux personnels concernés.			
Liste de contrôle	C	Observations	V
<ol style="list-style-type: none"> 1. Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s). 2. Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. 3. Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents. 4. <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> • comptes rendus de réunions ; • preuves de diffusion des comptes rendus. 5. Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le responsable pédagogique et des enseignants. 6. Vérifier que ces réunions sont organisées au moins une fois par semestre. 7. Vérifier la cohérence entre les différents documents. 8. <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention. 			

E 11	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 manuels, par exemple), l'évaluation et la mise en œuvre pédagogique.		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • comptes rendus de réunions. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le responsable pédagogique et les enseignants.</p> <p>6 Vérifier le rôle des enseignants dans le choix des :</p> <ul style="list-style-type: none"> • approches méthodologiques • supports (manuels, documents divers) • activités d'apprentissage • modalités d'évaluation. <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

E 12 Les enseignants élaborent des outils pédagogiques.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concern(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> exemples d'outils élaborés par les enseignants pour leur usage personnel ou pour un usage partagé. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le responsable pédagogique et des enseignants.			
6	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

E 13 La mutualisation des pratiques et des outils pédagogiques est favorisée et effective.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<u>Documents attendus</u> : <ul style="list-style-type: none"> • comptes rendus d'ateliers ou d'expérimentation ; • exemples d'outils mutualisés. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec le responsable pédagogique et les enseignants.			
6	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

E 14	Les enseignants disposent du matériel pédagogique (méthodes, outils...) nécessaire pour préparer et assurer leurs cours.		
[C]			
Liste de contrôle	Observations		V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 Documents attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pas de document attendu. <p>5 Observation directe du matériel disponible.</p> <p>6 S'entretenir avec des enseignants.</p> <p>7 Visiter le lieu où est stocké le matériel.</p> <p>8 Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la liste du matériel pédagogique disponible si elle existe (ouvrages, manuels, matériel informatique ...) ; • les formations assurées par le centre ; • les modalités d'accès et d'emprunt (horaires). <p>9 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>10 Rq : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre</p>			

F 1	La conception des formations est fondée sur des référentiels de formation/curricula/programmes qui décrivent de façon précise les objectifs d'apprentissage, les moyens mis en œuvre pour les atteindre et le dispositif d'évaluation. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • référentiels de formation ; • curricula ; • programmes de formation. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier l'existence, la pertinence et la cohérence des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • objectifs ; • approche méthodologique ; • contenus ; • supports et activités d'apprentissage ; • dispositif d'évaluation. <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>8 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>			

F 2 Les niveaux des formations sont spécifiés par rapport au cadre européen commun de référence pour les langues. [C]				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • référentiels de formation ; • curricula ; • programmes mettant notamment en relation les niveaux du référentiel et les formations. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Vérifier la cohérence entre les éléments.			
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
8	<u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre			

F 3 Les formations sont décrites de façon claire et détaillée dans des documents contractuels accessibles avant l'inscription, et remis aux apprenants au début de la formation. [C]			
Liste de contrôle	C	Observations	V
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

F 4 Le programme de formation proposé prend en compte les besoins des apprenants et leur niveau initial, qui sont évalués systématiquement de façon précise et individualisée. Cette procédure s'applique aussi aux apprenants qui intègrent une formation en cours.			
Liste de contrôle	C	Observations	V
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4 Document(s) attendu(s) : <ul style="list-style-type: none"> • documents utilisés pour l'analyse des profils ; • tests de placement ; • document d'analyse de besoins ; • propositions de placements individualisés ; • 3 exemples renseignés chacun mettant en évidence, pour un même apprenant, l'analyse de son profil, son test de placement, l'analyse de ses besoins et le placement proposé. 			
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. Vérifier la conformité et la cohérence des outils (tests de placement et analyse de besoins). S'entretenir avec les personnes concernées.			
6 Vérifier la cohérence entre les placements et le programme pédagogique du groupe classe.			
7 Demander de décrire le processus d'analyse de besoins.			
8 Vérifier si les objectifs d'apprentissage correspondent à des besoins langagiers pertinents.			
9 Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 5	Les enseignants se fondent sur les référentiels de formation/curricula/programmes pour planifier le niveau et le contenu de leurs cours. [C]		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<ol style="list-style-type: none"> 1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s). 2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent. 3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents. 4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> • référentiels de formation/curricula/programmes (cf. F1) ; • exemples de préparations de cours (objectifs, supports et activités d'apprentissage, évaluation). 5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les ou les personnes concernées. 6 Vérifier la cohérence entre les : <ul style="list-style-type: none"> • référentiels de formation/curriculums/programmes ; • préparations de cours. 7 Observer un cours. 8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention. 9 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre. 			

F 6	La taille des groupes classes est en adéquation avec les objectifs d'apprentissage et les moyens mis en œuvre (approche méthodologique, activités etc.). [C]		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • liste des formations de l'année en cours faisant apparaître leur intitulé, le nombre de groupes-classes et les effectifs ; • listes de classes. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Observer un cours afin de vérifier l'adéquation entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nombre d'apprenants des groupes classes ; • les objectifs d'apprentissage ; • l'approche méthodologique annoncée ; • l'approche méthodologique pratiquée. <p>7 <u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>8 <u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>			

F 7	Les enseignants qui interviennent en commun dans une formation donnée coordonnent leur travail. Cette coordination s'appuie sur la rédaction d'un document écrit permettant à chaque enseignant de s'informer des activités proposées par ses collègues.		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<ol style="list-style-type: none"> 1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s). 2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. 3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents. 4 Document(s) attendu(s) : <ul style="list-style-type: none"> • cahier de classe ou autres outils de coordination ; 5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées. 6 Vérifier si les informations suivantes sont présentes : <ul style="list-style-type: none"> • objectifs atteints/en cours de traitement ; • moyens utilisés (méthode, documents divers, activités) ; • évaluation. 7 Observer un cours. 8 Vérifier si ce que pratique l'enseignant constitue une suite adéquate à ce qui est noté dans le « cahier de classe ». 9 Rq : en cas de découverte d'une non conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention. 			

F 8	Les enseignants utilisent des types d'activités et supports diversifiés, pour favoriser la motivation et développer l'autonomie dans la pratique de la langue. Ils pratiquent la différenciation pédagogique pour prendre en charge l'hétérogénéité des groupes.		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<ol style="list-style-type: none"> 1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s). 2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. 3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents. 4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> • exemples de préparations de cours ; • observations de séquences. 5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées. 6 Observer des cours. 7 Vérifier la présence d'activités et supports variés dans les documents attendus et lors de l'observation de cours. 8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention. 			

F 9 La dimension interculturelle est intégrée dans les activités d'apprentissage.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • référentiels de formation/curricula/programmes ; • préparations de cours. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Observer des cours.			
7	Vérifier la présence dans les documents attendus et en cours, d'activités intégrant la dimension interculturelle.			
8	<u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 10	L'évaluation formative est décrite dans les référentiels de formation et elle est mise en œuvre. Ses résultats sont pris en compte pour proposer des remédiations.		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • descriptif du processus d'évaluation formative ; • exemples d'outils utilisés pour l'évaluation formative (tests, questionnaires, etc.) et notamment documents de suivi ; • listes de présence ; • exemples de remédiations. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 S'entretenir avec des apprenants et des enseignants.</p> <p>7 Vérifier</p> <ul style="list-style-type: none"> • si une analyse de la progression de l'apprenant est effectuée ; • si une personne est clairement identifiée dans la structure pour assurer le suivi de la progression des apprenants ; • plan d'actions. <p>8 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		<p>Un exemple d'outil pour mesurer la progression des apprenants peut-être un tableau comparatif de niveau.</p>	

F 11	Il existe un dispositif d'évaluation sommative interne calibré de manière fiable sur le Cadre européen commun de référence pour les langues. Il donne lieu à la délivrance d'attestations, certificats ou diplômes...		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • descriptif du processus d'évaluation sommative ; • exemples d'épreuves d'évaluation sommative interne ; • listes de présence ; • exemples d'attestations de fin de stage qui mentionnent le niveau CECRL de départ de l'apprenant et le niveau atteint par l'apprenant ; • pour les mineurs un certificat d'assiduité est obligatoirement fourni aux parents en plus de l'attestation. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la cohérence entre les épreuves et les référentiels de formation calibrés sur les niveaux du CECRL (cf. F2) ; • si une personne est identifiée dans la structure pour mesurer le taux de progression des apprenants et les compétences acquises en accord avec les objectifs de formation relatifs à l'analyse des besoins réalisée en début de formation ; • le taux de réussite et la progression des apprenants. <p>7 <u>Rq.</u> : en cas de découverte d'une non conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		<p>Un exemple d'outil pour mesurer la progression des apprenants peut-être un tableau comparatif de niveau.</p>	

F 12 Des évaluations sommatives externes sont proposées (tests, diplômes). [C]				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> documents remis aux apprenants ou mis à leur disposition pour les informer sur les évaluations sommatives externes proposées (type, description, dates et lieux des sessions, procédure pour les inscriptions) : brochures, affiches, pages du site web, procédure pour informer les apprenants (notes de procédure ou de service). 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> les types d'évaluations proposées ; le lieu de passation ; le taux de réussite ; la périodicité. 			
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
8	<u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.			

F 13 Un dispositif de suivi de l'assiduité des apprenants existe.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • procédure de suivi de l'assiduité et en cas d'absences répétées ; • outils utilisés pour suivi de l'assiduité ; • personne(s) en charge du suivi ; • listes de présence. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • connaissance des règles par les apprenants ; • si un plan d'actions est mis en œuvre en cas d'absences répétées ; • si une personne est clairement identifiée dans la structure pour assurer ce suivi ; • le taux de réussite aux évaluations. 			
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 14 Le responsable pédagogique évalue la qualité et la cohérence des formations et du dispositif d'évaluation.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
8	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		Entretiens.	
9	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
10	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
11	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> descriptif du processus d'évaluation de la réalisation d'une formation (procédure ou note de service ; autres documents pertinents : compte rendu d'observation, analyse des résultats, etc.). 			
12	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
13	Vérifier ce qui est évalué : <ul style="list-style-type: none"> Contenus, pratiques de classe, résultats et satisfaction des apprenants. 			
14	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 15 Le centre met en place, en cours d'apprentissage, des réunions formelles et informelles avec un échantillon d'apprenants afin de recueillir des suggestions d'amélioration de la formation.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		Remarque : un délégué représente l'ensemble de son groupe au cours de ces réunions.	
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • comptes rendus de réunions ; • entretiens avec des apprenants ; • modalités de représentation. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Rencontrer des apprenants.			
7	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 16 Les résultats de l'évaluation des formations par les apprenants sont analysés, exploités et diffusés. [C]				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • questionnaires de satisfaction portant sur les formations ; • analyse des évaluations ; • plans d'action ; • preuves de la diffusion de l'analyse ; • bilan des actions réalisées 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le contenu du questionnaire de satisfaction ; • l'analyse ; • la diffusion de l'analyse ; • le plan d'action (qui, quoi, quand, comment) ; • bilan des actions réalisées. 			
7	Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
8	<u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.			

F 17	Un accompagnement individualisé de l'apprentissage (tutorat, conseil, suivi) est proposé en complément de l'enseignement en cours.		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • document destiné aux apprenants décrivant l'offre du centre ; • fiches de suivi ; • entretiens avec les apprenants. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier la relation avec le cours suivi, et les contenus des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • objectifs à travailler ; • contenus à étudier ; • tâches recommandées ; • évaluation des progrès. <p>7 Demander à rencontrer un apprenant</p> <p>8 Demander si :</p> <ul style="list-style-type: none"> • on lui a proposé une aide ; • il a sollicité une aide et si oui, s'il l'a obtenue. <p>9 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>			

F 18 Les apprenants ont la possibilité de réaliser des activités complémentaires au centre de ressources.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> documents mettant en évidence l'information donnée aux apprenants et l'investissement du centre (horaires du centre, ressources, personnel dédié pouvant conseiller les apprenants pour des activités complémentaires autonomes ou semi-autonomes). 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> la nature (entre autres ressources numériques); la cohérence avec les formations ; le volume des activités complémentaires proposées. 			
7	Demander à visiter le lieu.			
8	Observer ce que font les apprenants.			
9	Demander à des apprenants si ce qu'ils font est un prolongement de leur formation en présentiel.			
10	<p>Demander à l'accompagnateur de fournir une copie du :</p> <ul style="list-style-type: none"> descriptif de formation ; cahier de classe concernant les apprenants observés. 			
11	<p>Vérifier la cohérence entre les :</p> <ul style="list-style-type: none"> documents ; activités des apprenants. 			
12	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 19	Il existe une articulation entre les formations et les autres activités proposées par le centre, particulièrement en cas de stage linguistique combinant l'apprentissage de la langue et une activité culturelle, de loisir ou autre (par exemple FOAD).		
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • documentation annonçant ou décrivant quelques activités ; • programmes d'activités ; liste des activités de l'année en cours ; • référentiels de formation mettant en évidence l'articulation de la formation en langue avec les autres activités ; • préparations ou bilans de cours mettant en évidence l'articulation des formations avec les autres activités. <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la nature ; • la cohérence avec les formations ; • le volume ; • la périodicité des activités. <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p>		<p>FOAD : formation ouverte à distance. Certaines formations hybrides combinent des cours en présentiel et à distance.</p>	

F 20 Lorsque le centre assure des formations à distance, il existe un processus de suivi individualisé.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		Remarque : dans le cadre de la formation professionnelle, ces informations sont mentionnées dans le livret d'accueil (cf A8).	
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • codes d'accès à la plateforme ; • documents décrivant la formation à distance ; • nature des travaux demandés, temps nécessaire pour les réaliser ; • moyens d'organisation et d'accompagnement ; • preuves de suivi individualisé et d'évaluation (par exemple : exercices corrigés, évaluations à distance, correspondances avec les apprenants...). 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Accéder et tester un des produits proposés.			
7	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 21	Si le centre propose des cours spécifiques (français sur objectifs spécifiques, français sur objectifs universitaires, etc.), les formations sont basées sur une analyse des besoins et sur un référentiel adapté ; des supports pertinents sont utilisés.		
Liste de contrôle	C	Observations	V
1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4 <u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> • exemples d'analyses des besoins ; • référentiels de formation ; • supports (méthodes, documents, etc.) ; • observations de séquences. 			
5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6 Observer un cours.			
7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			