

# **Label *Qualité français langue étrangère***

## **GUIDE DU CENTRE CANDIDAT**



Centre international d'études pédagogiques (CIEP)  
1, avenue Léon-Journault 92318 Sèvres cedex France  
Tél. : 33 (0)1 45 07 60 00 – Fax : 33 (0)1 45 07 60 55

## Sommaire

Ce guide du centre candidat contient :

• la présentation des enjeux de la labellisation	page	3
• les critères de recevabilité au processus de labellisation	page	4
• la présentation du dispositif	page	5
• les processus et procédures	page	7
• la description du fonctionnement de l'échelle de valeurs	page	21
• le glossaire	page	28
• le formulaire de préparation à la mission d'audit sur site	page	30
• le document de visite d'audit	page	31
• la foire aux questions	page	32

Le formulaire de candidature, le référentiel, la grille d'autoévaluation et les éléments de guidage sont dans des documents annexes (Téléchargeables sur le site du label [www.qualitefle.fr](http://www.qualitefle.fr)).

## Présentation des enjeux de la labellisation

L'offre 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

Face à ce constat, les ministères de l'Éducation 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'État engage une démarche d'assurance qualité visant à informer avec objectivité les publics apprenants de l'offre française en matière de formation linguistique et à améliorer la qualité des services des centres de français langue étrangère en France.

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.

## Critères de recevabilité au processus de labellisation

- 1 Le centre a un statut juridique avéré et respecte l'ensemble de la législation relative 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 2 400 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 1 200 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.
- 4 Le centre s'acquitte des frais d'inscription s'élevant à 550 €.

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

Les centres qui ne répondent pas à tous les critères de recevabilité sont invités à prendre contact avec l'opérateur du dispositif de labellisation, le CIEP, par courriel : [qualitefle@ciep.fr](mailto:qualitefle@ciep.fr), ou par téléphone : 01 45 07 63 65.

## Présentation 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. Elle est présidée par un représentant de la direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle (DGESIP). 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. Le référentiel est téléchargeable sur le site du label [www.qualitefle.fr](http://www.qualitefle.fr).
  - 4 La grille d'auto-évaluation (GAE) 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 » page 22). La GAE est téléchargeable sur le site du label [www.qualitefle.fr](http://www.qualitefle.fr).
  - 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 7 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.qualitefle.fr>.

Les documents 6 et 8 : le document de visite d'audit, le formulaire de recommandation au sujet de la labellisation, sont eux réservés :

- aux auditeurs,
- au CIEP, opérateur du dispositif,
- à la commission interministérielle de labellisation.

## Processus et procédures

- 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 Procédure d'instruction des réclamations
- 12 Processus d'amélioration de la qualité du dispositif de labellisation

### Sigles utilisés et signification

CIL	commission interministérielle de labellisation
CO	conseil d'orientation
DUE	déclaration unique d'embauche
DVA	document de visite d'audit
GAE	grille d'auto-évaluation
GCC	guide du centre candidat
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"> <li>L'opérateur du dispositif envoie par courrier une note de présentation du dispositif de labellisation à tous les centres potentiellement intéressés.</li> <li>La note : <ul style="list-style-type: none"> <li>indique l'adresse des pages des sites internet (<a href="http://www.qualitefle.fr">www.qualitefle.fr</a>) 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) ;</li> <li>indique la tarification.</li> </ul> </li> </ul>
1. 2	Déclaration de candidature	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le centre intéressé : <ul style="list-style-type: none"> <li>lit l'ensemble des documents mentionnés ci-dessus ;</li> <li>renseigne le formulaire de candidature contenu dans le GCC ;</li> <li>rassemble les documents montrant que sa candidature est, selon lui, recevable ;</li> </ul> </li> <li>Il envoie à l'opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception, les derniers éléments ci-dessus accompagnés du chèque correspondant aux frais de dossier.</li> <li><b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>un formulaire mal renseigné et/ou des documents insatisfaisants peuvent avoir pour conséquence le rejet de la candidature du centre ;</i></li> <li><i>le rejet de la candidature ne peut pas faire l'objet d'un appel.</i></li> </ul> </li> </ul>
1. 3	Examen de la déclaration de candidature du centre	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opérateur examine : <ul style="list-style-type: none"> <li>le formulaire de candidature renseigné ;</li> <li>les documents fournis par le centre.</li> </ul> </li> <li>Il se réfère pour cela aux critères de recevabilité au processus de labellisation (cf. le GCC).</li> <li>Il décide si la candidature du centre est : <ul style="list-style-type: none"> <li>recevable ;</li> <li>non recevable.</li> </ul> </li> <li><b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>une décision de non-recevabilité ne peut pas faire l'objet d'un appel ;</i></li> <li><i>le centre peut à nouveau présenter sa candidature lors d'un nouveau cycle de labellisation.</i></li> </ul> </li> </ul>
1. 4	Information du centre	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opérateur informe le centre par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision relative à sa candidature.</li> <li><b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> </li> </ul>
1. 5	Encaissement des frais de dossier	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opérateur encaisse les frais de dossier.</li> </ul>

- Rq :** 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.



## 2 PROCESSUS D'AUTO-EVALUATION

N°	ETAPES	ACTEURS	PRECISIONS
2. 1	<b>Lecture du guide du centre candidat</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une bonne compréhension de l'ensemble des documents du guide du centre candidat est nécessaire.</li> <li>• La grille d'auto évaluation doit être retournée au plus tard deux mois avant la mission d'audit à <a href="mailto:moutonmuniz@ciep.fr">moutonmuniz@ciep.fr</a> et <a href="mailto:lafarge@ciep.fr">lafarge@ciep.fr</a></li> <li>• <b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Le centre rassemble les documents attendus dès qu'il est en possession du guide du centre candidat.</i></li> </ul> </li> </ul>
2. 2	<b>Compilation des documents fournis à l'appui de l'auto-évaluation</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'auto-évaluation porte sur l'ensemble des indicateurs.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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) afin de limiter les photocopies.</li> <li>• <b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Le centre peut fournir d'autres documents que ceux spécifiés « attendus » s'il le juge nécessaire ;</i></li> <li>- <i>la fourniture de documents falsifiés peut avoir pour conséquence l'exclusion du processus de labellisation.</i></li> </ul> </li> <li>• Pour le domaine « Formations, enseignement », le centre compile des documents pour toutes les formations qui font 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 pas faire partie du périmètre de labellisation.</li> </ul>
2. 3	<b>Renseignement de la grille d'auto-évaluation (GAE)</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le renseignement de la GAE s'appuie sur les documents compilés.</li> <li>• Il se fait en utilisant le document électronique au format Excel disponible sur le site <a href="http://www.qualitefle.fr">http://www.qualitefle.fr</a></li> <li>• La police « Arial » en corps 8 est utilisée pour des raisons de compacité et de lisibilité.</li> <li>• <b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Une GAE renseignée uniquement sur support papier ne sera pas prise en compte.</i></li> </ul> </li> </ul>
2. 4	<b>Vérification de la cohérence entre la GAE et les documents fournis à l'appui de l'auto-évaluation</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>- qu'il existe au moins un document pour chacun des indicateurs du référentiel qui le demande ;</li> <li>- que l'auto-évaluation est la plus objective possible.</li> </ul> </li> </ul>

### 3 PROCESSUS D'ORGANISATION DE LA MISSION D'AUDIT SUR SITE (MASS)

N°	ETAPES	ACTEURS	PRECISIONS
3.	1	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur détermine les dates de la MASS en tenant compte :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des dates d'ouverture du centre ;</li> <li>- du déroulement des formations qui font partie du périmètre de labellisation ;</li> <li>- des disponibilités des auditeurs.</li> </ul> </li> </ul>
3.	2	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• <b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les dates de la MASS sont annoncées au centre au minimum un mois à l'avance ;</li> <li>- le centre peut demander une modification des dates uniquement en cas de force majeure ;</li> <li>- le centre ne peut pas récuser les auditeurs choisis par l'opérateur sauf conflit d'intérêt avéré ;</li> <li>- après l'audit initial, un contrôle qualité peut avoir lieu à l'initiative de l'opérateur. Dans ce cas, le centre est prévenu 48 heures maximum avant l'arrivée des auditeurs. Le contrôle qualité 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.</li> </ul> </li> </ul>
3.	3	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur informe chacun des deux auditeurs des dates de la MASS.</li> </ul>
3.	4	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur demande au centre de lui fournir au plus tard deux semaines 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"> <li>- les noms et fonctions des personnes qui accueilleront les auditeurs : directeur ou son représentant, et des deux accompagnateurs ;</li> <li>- 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.</li> </ul> </li> </ul>
3.	5	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur transmet aux deux auditeurs un dossier concernant le centre à auditer. Ce dossier comprend la GAE, le formulaire de préparation de la mission d'audit sur site (MASS) et la lettre de convocation des auditeurs.</li> </ul>
3.	6	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En se fondant sur le formulaire reçu, les deux auditeurs établissent le plan de la MASS :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ils se répartissent les tâches ;</li> <li>- ils déterminent une chronologie et estiment la durée de chaque tâche, en se ménageant une marge de sécurité ;</li> <li>-</li> </ul> </li> </ul>
3.	7	auditeur senior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux semaines avant le début de la MASS :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'auditeur senior valide avec le directeur du centre le déroulement de la MASS et notamment la présence des personnels concernés pendant l'audit.</li> <li>- 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 ;</li> </ul> </li> </ul>

(

#### 4 PROCESSUS DE PREPARATION DU CENTRE A LA MISSION D'AUDIT SUR SITE

N°	ETAPES	ACTEURS	PRECISIONS
4. 1	<b>Envoi de la grille d'auto-évaluation (GAE)</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opérateur envoie avant le début de la MASS la GAE renseignée aux auditeurs :               <ul style="list-style-type: none"> <li>par courrier électronique en document attaché.</li> </ul> </li> </ul>
4. 2	<b>Examen de la GAE</b>	auditeur senior	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'auditeur senior examine la GAE et :               <ul style="list-style-type: none"> <li>vérifie si l'auto-évaluation porte sur l'ensemble des indicateurs ;</li> <li>vérifie en particulier l'auto-évaluation des indicateurs critiques ([C]) : une non-conformité aurait pour conséquence, l'attribution d'une valeur 0 pour l'indicateur concerné ;</li> <li>se renseigne auprès du CIEP sur la non-pertinence d'éventuels indicateurs.</li> </ul> </li> <li><b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>la mission d'audit sur site présuppose que les documents attendus dans la GAE, soient mis à la disposition des auditeurs dès leur arrivée ;</li> <li>si nécessaire l'auditeur senior peut contacter le directeur du centre avant la MASS.</li> </ul> </li> </ul>
4. 3	<b>Information des personnels et des apprenants</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le centre informe tous les personnels des dates de la MASS et leur communique les noms des deux auditeurs.</li> <li>Il informe également tous les personnels qu'ils devront coopérer avec chacun des deux auditeurs.</li> <li>Ceci implique d'accepter :               <ul style="list-style-type: none"> <li>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 ;</li> <li>de répondre à des questions lors d'entretiens ;</li> <li>d'être observé dans le cadre de ses activités professionnelles, dont les enseignements.</li> </ul> </li> <li>Le centre informe tous les apprenants des dates de la MASS, leur communique les noms de deux auditeurs et leur indique qu'ils :               <ul style="list-style-type: none"> <li>assisteront à certaines formations, parfois sans annonce préalable ;</li> <li>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.</li> </ul> </li> </ul>
4. 4	<b>Choix d'accompagnateurs</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le centre choisit parmi les personnels deux personnes qui accompagneront chacun des auditeurs pendant la MASS.</li> <li><b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>le rôle des accompagnateurs est de faciliter le travail des auditeurs ;</li> <li>les accompagnateurs ne doivent former écran ni entre les personnels et les auditeurs, ni entre les apprenants et les auditeurs ;</li> <li>ils doivent se retirer lorsque les auditeurs le leur demandent.</li> </ul> </li> </ul>
4. 5	<b>Préparation des documents attendus</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le centre prépare l'ensemble des documents attendus,</li> <li><b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 ;</li> <li>ils sont regroupés dans des chemises, une pour chaque indicateur, sur laquelle apparaît le numéro de l'indicateur ;</li> <li>l'absence de document peut avoir pour conséquence, l'attribution d'une valeur 0 pour l'indicateur concerné ;</li> <li>la fourniture de documents falsifiés peut avoir pour conséquence l'exclusion du processus de labellisation.</li> </ul> </li> </ul>
4. 6	<b>Choix des formations observables</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour le domaine « Formations, enseignement », le centre choisit parmi les formations plusieurs cours, qu'il proposera aux auditeurs pour observation.</li> <li><b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>lors de la MASS, les auditeurs pourront choisir de leur côté d'autres cours pour observation.</li> </ul> </li> </ul>
4. 7	<b>Réservation d'une pièce</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>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 ;</li> <li>pourront pendant toute la durée de la MASS :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>laisser leurs effets personnels en sécurité ;</li> <li>examiner les documents attendus ;</li> <li>s'entretenir avec les personnels du centre et des apprenants ;</li> <li>se retirer en cas de besoin ;</li> <li>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).</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

### 5 PROCESSUS DE LA MISSION D'AUDIT SUR SITE

N°	ETAPE	ACTEURS	PRECISIONS
5. 1	<b>Accueil des auditeurs</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le directeur du centre ou son représentant, et les deux accompagnateurs accueillent les deux auditeurs dans la pièce réservée pour eux.</li> </ul>
5. 2	<b>Réunion d'ouverture de la mission d'audit sur site (MASS)</b>	auditeurs centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chacun des deux auditeurs, 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.</li> <li>Chacun des deux auditeurs note la date et l'heure d'ouverture de la MASS dans son manuel d'audit (MA).</li> <li>L'auditeur senior annonce au directeur du centre ou son représentant, et aux deux accompagnateurs le plan de la MASS.</li> <li>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 »).</li> <li>Les indicateurs qui ont été autoévalués non-pertinents sont validés par l'auditeur senior lors de la réunion d'ouverture si possible ou en fin d'audit. L'auditeur senior informera le CIEP en cas de changement.</li> </ul>
5. 3	<b>Déroulement de la MASS</b>	auditeurs centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les deux auditeurs examinent les documents attendus fournis par le centre et les tamponnent avec le tampon fourni par le CIEP</li> <li>Lorsqu'ils l'estiment nécessaire, ils demandent à consulter des documents de même type que les documents attendus fournis par le centre et les tamponnent avec le tampon fourni par le CIEP.</li> <li><b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>si le centre candidat souhaite que les documents examinés ne soient pas tamponnés ou 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.</i></li> </ul> </li> <li>Lorsqu'ils l'estiment nécessaire, ils rencontrent les personnels ou des apprenants 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.</li> <li>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.</li> <li><b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>pour le domaine « 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 ;</i></li> <li><i>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 ;</i></li> <li><i>les personnels coopèrent pleinement avec chacun des deux auditeurs. En cas de non-coopération, l'auditeur concerné note les faits en détail ;</i></li> <li><i>s'il l'estime nécessaire, chacun des deux auditeurs peut demander à son accompagnateur de se retirer.</i></li> </ul> </li> </ul>
5. 4	<b>Pause de mi-journée</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les deux auditeurs se retrouvent à une heure convenue à l'avance pour une courte pause-déjeuner au milieu de la journée.</li> <li><b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>pendant cette pause, ils ne sont accompagnés d'aucun personnel du centre : directeur ou représentant, accompagnateurs... ;</i></li> <li><i>les frais de repas sont réglés par les auditeurs.</i></li> </ul> </li> <li>Pendant la pause, les deux auditeurs font le point sur le déroulement de la MASS : <ul style="list-style-type: none"> <li>atmosphère générale,</li> <li>problèmes éventuels,</li> <li>respect du plan de la MASS.</li> </ul> </li> <li>Les deux auditeurs décident d'éventuelles modifications du plan de la MASS.</li> </ul>
5. 5	<b>Réunion de clôture de la MASS</b>	auditeurs centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>A la fin de la MASS, les deux auditeurs rencontrent le directeur du centre (ou son représentant) et les personnes qu'il aura désignées, dans la pièce réservée.</li> <li>Dans le MA, chacun des deux auditeurs note la date et l'heure de clôture de la MASS.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>L'auditeur senior prononce la fin de la MASS et les deux auditeurs prennent congé du directeur du centre ou de son représentant.</li> </ul>

Remarque : après l'audit le CIEP reste le seul interlocuteur du centre audité. Les auditeurs ne peuvent plus être contactés à ce stade de la procédure.

## 6 PROCESSUS DE REDACTION DU RAPPORT D'AUDIT

N°	ETAPES	ACTEURS	PRECISIONS
6. 1	<b>Lecture des notes.</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chacun des deux auditeurs lit ce qu'il a noté dans le manuel d'audit (MA).</li> </ul>
6. 2	<b>Rédaction des commentaires pour chaque indicateur</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les auditeurs rédigent dans le MA un commentaire pour chaque indicateur.</li> <li>A partir de chaque commentaire, ils déterminent une valeur pour chaque indicateur.</li> <li>Ils vérifient la cohérence entre leur commentaire et la valeur attribuée.</li> </ul>
6. 3	<b>Saisie des données dans la grille de rapport d'audit (GRA)</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans la GRA sous forme de document électronique, les deux auditeurs saisissent pour chaque indicateur donné : <ul style="list-style-type: none"> <li>le commentaire ;</li> <li>la valeur attribuée.</li> </ul> </li> </ul>
6. 4	<b>Calcul et saisie de la valeur pour chaque domaine</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans la GRA sous forme de document électronique, les deux auditeurs calculent la valeur moyenne pour chaque domaine en : <ul style="list-style-type: none"> <li>additionnant les valeurs attribuées pour chaque indicateur ;</li> <li>divisant le total obtenu par le nombre d'indicateurs jugés pertinents par lui.</li> </ul> </li> </ul>
6. 5	<b>Rédaction du commentaire pour chaque domaine</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans la GRA sous forme de document électronique, les deux auditeurs rédigent un commentaire général pour chaque domaine en suivant le format donné : conformité, non-conformité, recommandations.</li> <li>Ils vérifient la cohérence entre les commentaires pour chaque indicateur, les valeurs attribuées et le contenu du commentaire général.</li> </ul>
6. 6	<b>Sauvegarde du rapport d'audit (RA)</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chacun des deux auditeurs réalise deux sauvegardes du RA.</li> <li><b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>la réalisation de sauvegardes est impérative.</i></li> </ul> </li> </ul>
6. 7	<b>Transmission croisée des RA</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chacun des deux auditeurs transmet son RA à l'autre auditeur.</li> </ul>
6. 8	<b>Examen croisé des RA</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chacun des deux auditeurs examine le RA de l'autre auditeur.</li> </ul>
6. 9	<b>Modération des RA</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les deux auditeurs échangent afin de modérer les commentaires et les valeurs.</li> </ul>
6. 10	<b>Rédaction d'un RA commun</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les deux auditeurs se mettent d'accord sur un RA commun, le rédigent et le valident.</li> <li><b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>en cas de désaccord, l'opinion de l'auditeur senior prévaut.</i></li> </ul> </li> </ul>
6. 11	<b>Rédaction d'une recommandation au sujet de la labellisation</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les deux auditeurs rédigent en commun une recommandation au sujet de la labellisation à l'intention de la commission interministérielle de labellisation (CIL), la vérifie et la valide.</li> <li>La recommandation se fonde sur la valeur attribuée pour chaque domaine du référentiel de labellisation. <ul style="list-style-type: none"> <li>les deux auditeurs recommandent que le centre soit labellisé lorsque les trois conditions suivantes sont réunies : <ol style="list-style-type: none"> <li>la valeur attribuée pour chaque domaine « Accueil, accompagnement », « Gestion », « Locaux, sécurité, équipement » est égale ou supérieure à 1,00 ;</li> <li>la valeur attribuée pour chaque domaine « Formations, enseignement », « Enseignants » est égale ou supérieure à 1,5 ;</li> <li>aucune valeur 0 n'a été attribuée à un ou plusieurs indicateurs critiques <b>[C]</b>,</li> </ol> </li> <li>les deux auditeurs recommandent que le centre ne soit pas labellisé lorsqu'un des points suivants est constatés : <ol style="list-style-type: none"> <li>la valeur attribuée à au moins un des domaines « Accueil, accompagnement », « Gestion », « Locaux », est inférieure à 1,00 ;</li> <li>la valeur attribuée à au moins un des domaines, « Formations, enseignement », « Enseignants » est inférieure à 1,5 ;</li> <li>une valeur 0 a été attribuée à au moins un des indicateurs critiques, notés <b>[C]</b> dans le référentiel et la GRA.</li> </ol> </li> </ul> </li> <li><b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>en cas de désaccord, l'opinion de l'auditeur senior prévaut.</i></li> </ul> </li> <li>L'auditeur senior réalise deux sauvegardes du RA et de la recommandation.</li> </ul>
6. 12	<b>Envoi du RA commun et de la recommandation</b>	auditeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'auditeur senior envoie par courriel à l'opérateur le RA commun et par courriel la DVA, la feuille de route et la recommandation au sujet de la labellisation signées. Il conserve une copie des documents envoyés.</li> </ul>

## 7 PROCESSUS DE VALIDATION DU RAPPORT D'AUDIT ET DE LA RECOMMANDATION

N°	ETAPES	ACTEURS	PRECISIONS
7. 1	<b>Réception du rapport d'audit (RA) commun et de la recommandation</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur du dispositif reçoit le RA commun et la recommandation au sujet de la labellisation.</li> </ul>
7. 2	<b>Restitution d'audit</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'auditeur senior est chargé de restituer au chargé(e) de programme du CIEP.</li> </ul>
7. 3	<b>Examen du RA commun et de la recommandation</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur vérifie que le RA commun et la recommandation sont complets et conformes.</li> <li>• Il en fait une copie.</li> <li>• <b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les versions originales sont archivées ;</li> <li>- les copies sont destinées à la CIL.</li> </ul> </li> </ul>
7. 4	<b>Demande de règlement des frais de participation</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>- soit par chèque bancaire ;</li> <li>- soit par mandat administratif.</li> </ul> </li> </ul>
7. 5	<b>Règlement des frais</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre règle les frais de participation.</li> </ul>
7. 6	<b>Encaissement des frais</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur encaisse les frais de participation.</li> </ul>
7. 7	<b>Transmission à la CIL</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque l'opérateur a encaissé les frais de participation, il transmet le RA commun et la recommandation à la CIL.</li> </ul>
7. 8	<b>Réunion de la CIL</b>	CIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CIL examine le RA et la recommandation des auditeurs.</li> <li>• Elle prend une décision au sujet de la labellisation du centre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- attribution du label <i>Qualité français langue étrangère</i> ;</li> <li>- non-attribution du label <i>Qualité français langue étrangère</i>.</li> </ul> </li> <li>• <b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul> </li> </ul>
7. 9	<b>Information des auditeurs</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur informe par courrier électronique les auditeurs de la décision de la CIL.</li> </ul>
7. 10	<b>Information du centre</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur transmet par lettre recommandée avec accusé de réception au centre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la décision de la CIL ;</li> <li>- une copie du RA définitif.</li> </ul> </li> <li>• Lorsque la CIL a attribué le label <i>Qualité français langue étrangère</i> 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"> <li>- soit en utilisant uniquement le label au format fourni ;</li> <li>- 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 domaine et la légende aux formats fournis (cf. le document « Description du fonctionnement de l'échelle de valeurs » pour une vue complète).</li> </ul> </li> <li>• <b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 »).</li> </ul> </li> </ul>
7. 11	<b>Décision du centre</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre informe l'opérateur de la (des) forme(s) qu'il a choisie(s) afin de communiquer à propos du label.</li> </ul>

## 8 PROCEDURE D'APPEL PORTANT SUR LA DECISION DE LA COMMISSION INTERMINISTERIELLE DE LABELLISATION

N°	ETAPE	ACTEUR	PRECISIONS
8. 1	<b>Contestation contre une décision de la CIL</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre peut contester la décision de la CIL en cas de refus de labellisation ; la contestation ne peut porter que sur cette décision et non sur les étoiles obtenues par domaine.</li> <li>• Cette contestation constitue un appel.</li> <li>• <b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <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></li> <li>- <i>dans le cas de renouvellement du label, un centre labellisé conserve son label tant que la procédure d'appel est en cours ;</i></li> <li>- <i>le versement d'une caution d'un montant égal à celui de la participation annuelle forfaitaire au processus de labellisation est exigé ;</i></li> <li>- <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></li> <li>- <i>aucune réclamation au titre de dommages et intérêts ne peut être exigée par le centre ;</i></li> <li>- <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></li> </ul> </li> </ul>
8. 2	<b>Envoi d'une lettre de contestation</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
8. 3	<b>Accusé de réception de la lettre de contestation</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur accuse réception, par lettre recommandée avec accusé de réception, de la lettre de contestation du centre dans un délai de 7 jours.</li> </ul>
8. 4	<b>Organisation du contre audit</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur organise un contre-audit sur site dans les meilleurs délais possibles.</li> <li>• L'opérateur choisit pour cela deux auditeurs parmi ceux qui n'ont pas audité le centre auparavant.</li> <li>• 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.</li> <li>• <b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>le centre doit accepter le contre-audit à la date déterminée par l'opérateur ;</i></li> <li>- <i>de nouveaux documents ou des modifications des documents attendus, ainsi que les autres documents consultés lors de la MASS initiale ne sont pas pris en compte.</i></li> </ul> </li> </ul>
8. 5	<b>Réunion de la CIL</b>	CIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CIL examine le rapport du contre-audit et la recommandation.</li> <li>• Elle les compare avec le rapport d'audit et la recommandation initiale, consulte en tant que de besoin les deux auditeurs, et prend une décision au sujet de la labellisation du centre.</li> <li>• <b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>lorsque la CIL estime que la décision initiale n'était pas justifiée, la caution est restituée.</i></li> <li>- <i>dans le cas contraire, elle n'est pas restituée.</i></li> </ul> </li> </ul>
8. 6	<b>Information des auditeurs</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
8. 7	<b>Information du centre</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur transmet par lettre recommandée avec accusé de réception au centre la décision de la CIL.</li> <li>• <b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <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></li> </ul> </li> </ul>



## 9 PROCESSUS DE RENOUVELLEMENT DU LABEL

9.	1	Le processus de renouvellement peut commencer 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 ».
9.	3	Le centre doit avoir réglé toutes ses factures relatives au processus de la labellisation.

## 10 PROCEDURE DE RETRAIT DU LABEL

N°	ETAPES	ACTEURS	PRECISIONS
10. 1	<b>Information de la CIL</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un centre peut se voir retirer le label <i>Qualité français langue étrangère</i> dans les cas suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- non-information de l'opérateur de changements au sujet des renseignements qui apparaissent dans le formulaire de candidature ;</li> <li>- refus avéré de coopérer avec les auditeurs lors de la MASS pour le renouvellement du label ;</li> <li>- 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 ;</li> <li>- non-paiement des frais dus au titre de la participation annuelle forfaitaire au processus de labellisation ;</li> <li>- 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 » ;</li> <li>- valeur à un domaine dans le référentiel, inférieure à 1,00 pour les domaines « <i>Accueil, accompagnement</i> », « <i>Gestion</i> » et « <i>Locaux</i> », inférieure à 1.5 pour les domaines « <i>Formations, enseignement</i> » et « <i>Enseignants</i> » et/ou valeur à un indicateur critique, noté [C] dans le référentiel, inférieure à 1 attribuées à l'issue d'un contrôle qualité intervenant avant le terme de la labellisation (4 ans) ;</li> <li>- dénigrement avéré du dispositif de labellisation : documents utilisés, processus et procédures utilisés, entités impliquées.</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> </ul>
10. 2	<b>Examen des faits</b>	CIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La CIL examine les faits et décide de la suite à donner :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- engager le processus de retrait du label ;</li> <li>- ne pas engager le processus de retrait du label.</li> </ul> </li> <li>• La CIL informe l'opérateur de sa décision.</li> </ul>
10. 3	<b>Information du centre</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
10. 4	<b>Réponse du centre</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le centre transmet son point de vue à l'opérateur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- par lettre recommandée avec accusé de réception ;</li> <li>- par courrier électronique sous forme de document attaché.</li> </ul> </li> </ul>
10. 5	<b>Examen par la CIL</b>	opérateur CIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur transmet le point de vue du centre à la CIL.</li> <li>• La CIL examine les documents fournis par le centre, et décide :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit de prononcer le retrait du label ;</li> <li>- soit de ne pas prononcer le retrait du label ;</li> <li>- soit d'adresser un avertissement au centre.</li> </ul> </li> <li>• <b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul> </li> </ul>
10. 6	<b>Transmission de la décision</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'opérateur informe le centre de la décision de la CIL.</li> <li>• <b>Rqs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la décision prise par la CIL ne peut pas faire l'objet d'un appel ;</li> <li>- lorsque la CIL a prononcé le retrait du label, le centre peut à nouveau présenter sa candidature à l'issue d'un délai de 1 an.</li> </ul> </li> </ul>

## 11 PROCEDURE D'INSTRUCTION DES RECLAMATIONS

N°	ETAPES	ACTEURS	PRECISIONS
11. 1	<b>Information de l'opérateur</b>	usager / salarié/ prestataire de services pour le centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'usager ou le salarié adresse un courrier à l'opérateur.</li> </ul>
11. 2	<b>Examen de la réclamation</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opérateur examine la réclamation et décide de la suite à donner.</li> </ul>
11. 3	<b>Information du centre</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si la réclamation porte sur un des domaines du label, l'opérateur informe le centre par lettre recommandée avec accusé de réception et lui demande une justification ou une rectification.</li> <li>b) Si la réclamation n'entre pas dans le champ du label, l'opérateur transmet la réclamation au centre ou à la juridiction concernée.</li> </ul>
11. 4	<b>Réponse du centre</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le centre transmet sa réponse à l'opérateur :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- par lettre recommandée avec accusé de réception ;</li> <li>et</li> <li>- par courrier électronique sous forme de document attaché.</li> </ul> </li> </ul>
11. 5	<b>Examen de la réponse du centre</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opérateur examine les documents fournis par le centre, et décide d'organiser ou non un contrôle qualité.</li> </ul>
11. 6	<b>Contrôle qualité</b>	auditeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le cas échéant, l'opérateur mandate un auditeur en lui précisant le champ du contrôle. Le contrôle qualité est effectué par l'auditeur, qui rédige un rapport et le transmet à l'opérateur. Le centre est averti 48 heures avant le contrôle qualité.</li> <li>L'opérateur prend à sa charge les frais de contrôle qualité.</li> </ul>
11. 7	<b>Information de l'opérateur</b>	auditeur / opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de contrôle qualité, l'auditeur adresse à l'opérateur un rapport circonstancié.</li> <li>L'opérateur examine le rapport. Si nécessaire, il demande au centre une mise en conformité, en lui accordant un délai de 1 à 3 mois.</li> </ul>
11. 8	<b>Mise en conformité</b>	centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le centre effectue la mise en conformité et en informe l'opérateur, en lui transmettant des preuves de mise en conformité.</li> </ul>
11. 9	<b>Vérification de la mise en conformité</b>	opérateur / auditeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opérateur vérifie la mise en conformité                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) sur la base des preuves de mise en conformité transmises par le centre.</li> <li>b) si nécessaire en organisant une visite de vérification de la mise en conformité.</li> </ul> </li> <li>L'opérateur prend à sa charge les frais de visite de vérification.</li> </ul>
11. 10	<b>Information de la CIL</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la mise en conformité n'a pu être vérifiée, l'opérateur constitue un dossier et informe la commission interministérielle de labellisation.</li> </ul>
11. 11	<b>Examen de la CIL</b>	CIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>La commission interministérielle de labellisation examine le dossier constitué par l'opérateur et décide :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de classer sans suite la réclamation ;</li> <li>b) d'engager la procédure de retrait du label ;</li> <li>c) de surseoir à la labellisation dans le cas d'un centre en cours de labellisation.</li> </ul> </li> </ul>
11. 12	<b>Information du centre</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opérateur informe le centre de la décision de la commission interministérielle de labellisation par lettre recommandée avec accusé de réception.</li> <li><b>Rq :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La décision de la commission interministérielle de labellisation est sans appel.</li> </ul> </li> </ul>

**12 PROCESSUS D'AMELIORATION DU DISPOSITIF DE LABELLISATION**

N°	ETAPES	ACTEURS	PRECISIONS
12. 1	<b>Centralisation des éléments</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'opérateur centralise en continu tout élément transmis par toute entité concernée par la labellisation (apprenant, conseil ou prescripteur, centre...) susceptible de constituer un dysfonctionnement ou une possibilité d'amélioration du dispositif de labellisation.</li><li>• Il transmet périodiquement ces éléments au conseil d'orientation (CO).</li></ul>
12. 2	<b>Réunion du conseil d'orientation (CO)</b>	CO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le CO se réunit au moins une fois par an.</li><li>• Il examine les éléments transmis par l'opérateur.</li><li>• Il rédige des observations et propose à la CIL des améliorations lorsqu'il l'estime souhaitable.</li></ul>
12. 3	<b>Examen par la CIL</b>	CIL	<ul style="list-style-type: none"><li>• La CIL examine les observations et les propositions du CO.</li><li>• Lorsqu'elle l'estime souhaitable, elle demande à l'opérateur d'étudier la faisabilité des améliorations proposées par le CO.</li></ul>
12. 4	<b>Modification du dispositif</b>	opérateur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsque des améliorations apparaissent possibles et souhaitables, l'opérateur modifie le dispositif.</li><li>• Il informe toutes les autres parties concernées : CIL, CO, auditeurs, centres... des modifications apportées.</li></ul>

## Description du fonctionnement de l'échelle 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 domaine du référentiel de labellisation : « Accueil, accompagnement », « Locaux, sécurité, équipement », « Gestion », « Enseignants », « Formations, enseignement ».

Ces valeurs sont :

- « Conforme » ;
- « Conforme avec des écarts mineurs » ;
- « Seuil minimum de conformité » ;
- « Non conforme ».

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 « Conforme » : cotation 3/3 ;
- pour « Conforme avec des écarts mineurs » : cotation 2/3 ;
- pour « Seuil minimum de conformité » : cotation 1/3 ;
- pour « Non conforme » : cotation 0/3.

La valeur 3 est la cotation maximale pouvant être attribuée à un indicateur et, après calcul de la moyenne, à un domaine.

**La valeur 1 constitue le niveau minimum exigé, au niveau de chaque indicateur critique, noté « [C] » dans le référentiel de labellisation.**

**La valeur 1 constitue le niveau minimum exigé pour les trois domaines « Accueil, accompagnement », « Locaux, sécurité, équipement », « Gestion ». La valeur 1.5 constitue le minimum exigé pour les deux domaines « Formations, enseignement » et « Enseignants ».**

**Rq :** 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.

## 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 domaines le nombre d'étoiles obtenues et la légende aux formats fournis par l'opérateur.

Les étoiles ne s'appliquent qu'aux domaines, 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 domaine donné ;
- deux étoiles pour une valeur comprise entre 1,70/3 et 2,30/3, ceci pour un domaine donné ;
- une étoile pour une valeur comprise entre 1,00/3 et 1,69/3, ceci pour les domaines « Accueil, accompagnement », « Locaux, sécurité, équipement » et « Gestion » ;
- une étoile pour une valeur comprise entre 1.50/3 et 1.69/3, ceci pour les domaines « Formations, enseignement » et « Enseignants ».

Elles sont accompagnées d'une légende sur les documents transmis au centre :

***	le centre satisfait les exigences qualité du référentiel.
**	le centre satisfait la plupart des exigences qualité du référentiel mais certains points doivent être améliorés.
*	le centre satisfait partiellement les exigences qualité du référentiel. Les non-conformités observées doivent être rapidement corrigées.

## 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 domaines, comportant dix indicateurs chacun. Elle ne constitue donc pas une démonstration en vraie grandeur et ne correspond pas à une situation réelle.

## Domaine 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 une croix pour chacun de ces 5 indicateurs dans la colonne « valeur Conforme » 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 une croix pour chacun de ces 3 indicateurs dans la colonne « valeur Conforme avec écarts mineurs ». Pour les 2 derniers indicateurs, il estime que le niveau de qualité est acceptable. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces 2 indicateurs dans la colonne « valeur Seuil minimum de conformité ».
- Remarque : les parties en grisé sont réservées aux auditeurs.

Grille d'auto-évaluation Domaine <b>Accueil, accompagnement</b>						
	Documents attendus (n° et intitulé)	NP	valeur			
			C	C av ec éc art s	Se uil mi ni mu m	NC
Indicateur A1			+			
Indicateur A2			+			
Indicateur A3			+			
Indicateur A4			+			
Indicateur A5			+			
Indicateur A6				+		
Indicateur A7				+		
Indicateur A8				+		
Indicateur A9					+	
Indicateur A10					+	
<b>Nom du centre candidat :</b> Je déclare que tous les documents sont authentiques.						
<b>Nom et prénom :</b>						
<b>Fonction :</b>						
<b>Lieu et date, signature :</b>						

Grille de rapport d'audit Domaine <b>Accueil, accompagnement</b>					
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 domaine <b>Accueil, accompagnement</b>					

Commentaire général des auditeurs pour le domaine <b>Accueil, accompagnement</b>		
1 Points à corriger		
2 Points à améliorer		
3 Pistes de progrès		
4 Points forts		
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 domaine « Accueil, accompagnement » 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 domaine « Accueil, accompagnement » égale à 2,30. Ils rédigent un commentaire général au niveau du domaine.

Le centre candidat remplit une des conditions nécessaires pour l'obtention du label ou le renouvellement du label à savoir une note supérieure ou égale à « 1 » et aucun indicateur critique coté « 0 » pour le domaine « Accueil, accompagnement ».

Grille d'auto-évaluation Domaine <b>Accueil, accompagnement</b>						
	Documents attendus (n° et intitulé)	NP	valeur			
			C	C av ec éc art s	Se uil mi ni mu m	NC

Grille de rapport d'audit Domaine <b>Accueil, accompagnement</b>					
Commentaires des auditeurs	NP	valeur			
		3	2	1	0

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 :**

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 domaine **Accueil, accompagnement** **2,30/3**

Commentaire général des auditeurs pour le domaine <b>Accueil, accompagnement</b>		
1 Points à corriger		
2 Points à améliorer		
3 Pistes de progrès		
4 Points forts		
Nom et prénom :		
Lieu et date, signature de l'auditeur senior :		

**Domaine Locaux, sécurité, équipement**

- Lors de son auto-évaluation, le centre estime que le niveau de qualité est, pour les trois premiers indicateurs (L1 à L3), très satisfaisant. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces trois indicateurs dans la colonne « valeur Conforme » de la grille d'auto-évaluation. Pour les deux indicateurs suivants (L4 et L5), il estime que le niveau de qualité est acceptable. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces deux indicateurs dans la colonne « Seuil minimum de conformité ». Pour les trois indicateurs suivants (L 6 à L8), il estime que le niveau de qualité est satisfaisant. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces trois indicateurs dans la colonne « valeur Conforme avec des écarts mineurs ». 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 une croix dans la colonne « valeur Conforme avec des écarts mineurs ».
- 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 Domaine <b>Locaux, sécurité, équipements</b>						
	Documents attendus (n° et intitulé)	NP	valeur			
			C	C av ec éc art s	Se uil mi ni mu m	NC
Indicateur L 1			+			
Indicateur L 2			+			
Indicateur L 3			+			
Indicateur L 4.					+	
Indicateur L 5					+	
Indicateur L 6				+		

Grille de rapport d'audit Domaine <b>Locaux, sécurité, équipements</b>						
	Commentaires des auditeurs	NP	valeur			
			3	2	1	0
1						
2						
3						
4						
5						
6						



Indicateur L 7				+		
Indicateur L 8				+		
Indicateur L 9		np				
Indicateur L 10				+		
<b>Nom du centre candidat :</b> Je déclare que tous les documents sont authentiques.						
<b>Nom et prénom :</b>						
<b>Fonction :</b>						
<b>Lieu et date, signature :</b>						

7						
8						
9						
10						
Total pour chaque valeur						
Total général						

Valeur moyenne pour le domaine Locaux, équipement	
---	--

Commentaire général des auditeurs pour le domaine Locaux, sécurité, équipement		
1 Points à corriger 2 Points à améliorer 3 Pistes de progrès 4 Points forts		
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 domaine 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 domaine L égale à 2,00. Ils rédigent un commentaire général au niveau du domaine.

Le centre candidat remplit une des conditions nécessaires pour l'obtention du label ou le renouvellement du label à savoir une note supérieure ou égale à « 1 » et aucun indicateur critique coté « 0 » pour le domaine « Accueil, accompagnement ».

Grille d'auto-évaluation						
Domaine Locaux, sécurité, équipements						
Documents attendus (n° et intitulé)	NP	valeur				
		C	C	Se	NC	
		av	uil	ni		
		ec	mi	mu		
		éc	ni	mu		
		art	m			
		s	m			
Indicateur L 1		+				
Indicateur L 2		+				
Indicateur L 3		+				
Indicateur L 4.				+		
Indicateur L 5				+		
Indicateur L 6			+			
Indicateur L 7			+			

Grille de rapport d'audit					
Domaine Locaux, sécurité, équipements					
Commentaires des auditeurs	NP	valeur			
		3	2	1	0
1		+			
2		+			
3		+			
4				+	
5	Valeur modifiée car...		+		
6			+		
7			+		

Indicateur L 8				+							
Indicateur L 9		np									
Indicateur L 10				+							
<b>Nom du centre candidat :</b>											
Je déclare que tous les documents sont authentiques.											
<b>Nom et prénom :</b>											
<b>Fonction :</b>											
<b>Lieu et date, signature :</b>											
8								+			
9	Validé.		np								
10	Valeur modifiée car...								+		
Total pour chaque valeur								9	8	1	0
Total général								<b>18</b>			
Valeur moyenne pour le domaine Locaux, équipement								<b>2,00/3</b>			

Commentaire général des auditeurs pour le domaine <b>Locaux, sécurité, équipement</b>		
1 Points à corriger		
2 Points à améliorer		
3 Pistes de progrès		
4 Points forts		
Nom et prénom :		
Lieu et date, signature de l'auditeur senior :		

Le type d'opération décrit ci-avant pour les domaines « **Accueil, accompagnement** » et « **Locaux, sécurité, équipements** » se répète pour les trois autres domaines du référentiel, avec pour résultat en ce qui concerne les domaines « **Enseignants** », « **Formations, enseignement** » et « **Gestion** », 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 :

Domaine <b>Enseignants</b>	2,80 / 3
Domaine <b>Formations, enseignement</b>	2,00 / 3
Domaine <b>Accueil, accompagnement</b>	2,30 / 3
Domaine <b>Locaux, sécurité, équipements</b>	2,00 / 3
Domaine <b>Gestion</b>	1,00 / 3

Le centre candidat remplit toutes les conditions nécessaires pour l'obtention du label ou le renouvellement du label à savoir :

- une note supérieure ou égale à 1 pour les domaines « **Accueil, accompagnement** », « **Gestion** » et « **Locaux** » ;
- une note supérieure ou égale à 1.5 pour les domaines « **Formations, enseignement** » et « **Enseignants** » ;
- aucun indicateur critique coté 0.

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.

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

Domaine <b>Enseignants</b>	***
Domaine <b>Formations, enseignement</b>	**
Domaine <b>Accueil, accompagnement</b>	**
Domaine <b>Locaux, sécurité, équipements</b>	**
Domaine <b>Gestion</b>	*

## Rappel

- Le centre doit communiquer les étoiles obtenues pour les cinq domaines. Cela signifie dans cette démonstration qu'il ne pourrait pas communiquer de la façon suivante dans laquelle l'ordre des domaines n'est pas respecté et où le domaine « Gestion » n'apparaît pas.

Domaine <b>A</b> ccueil, accompagnement	**
Domaine <b>L</b> ocaux, sécurité, équipements	**
Domaine <b>E</b> nseignants	***
Domaine <b>F</b> ormations, enseignement	**

## Remarque

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

## Glossaire

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

1	<b>activité d'apprentissage</b>	exercice, tâche qui permet d'atteindre un objectif d'apprentissage
2	<b>approche méthodologique</b>	choix des moyens et des manières d'enseigner
3	<b>assurance qualité</b>	Ensemble des actions entreprises pour garantir aux acteurs externes (clients, partenaires etc.) un niveau de qualité
4	<b>centre</b>	institution dont l'activité principale est l'enseignement d'au moins une langue, dont le français, comme langue étrangère
5	<b>centre de ressources</b>	salle équipée dédiée à la consultation de documents permettant aux apprenants de prolonger leurs apprentissages en complète ou partielle autonomie
6	<b>contenu des formations</b>	ensemble des éléments linguistiques et culturels qui composent la formation et constituent la charge d'apprentissage de l'apprenant pour qu'il atteigne les objectifs d'apprentissage
7	<b>curriculum</b>	cf. « référentiel de formation »
8	<b>descriptif de formation</b>	document destiné aux apprenants, qui décrit les objectifs d'apprentissage, les moyens mis en œuvre pour les atteindre et le dispositif d'évaluation d'une formation
9	<b>dimension interculturelle</b>	favoriser les échanges entre les apprenants de cultures différentes en lien avec la culture française
10	<b>dimension multiculturelle</b>	ensemble de faits culturels associés à la langue cible et aux cultures des apprenants
11	<b>document contractuel</b>	document qui engage la responsabilité du centre quant à l'exactitude des informations fournies
12	<b>efficace</b>	qui permet d'atteindre un objectif
13	<b>enseignant permanent</b>	enseignant employé en CDI, CDII ou CDD d'au moins un an
14	<b>évaluation formative</b>	processus continu d'appréciation des performances de l'apprenant, conçu pour le guider dans son apprentissage
15	<b>évaluation sommative externe</b>	évaluation extérieure au centre, conçue pour faire un bilan des acquisitions
16	<b>évaluation sommative interne</b>	évaluation propre au centre, conçue pour faire un bilan des acquisitions
17	<b>formation</b>	ensemble structuré de prestations pédagogiques concernant la langue et la culture françaises
18	<b>indicateur critique</b>	indicateur pour lequel une non-conformité cotée « 0 » est éliminatoire
19	<b>indicateur</b>	information choisie, associée à un critère d'exigence à remplir par rapport à un objectif précis
20	<b>matériel pédagogique</b>	tout support destiné à l'enseignement d'une langue étrangère.
21	<b>méthode</b>	matériel didactique organisé en vue de l'enseignement d'une langue étrangère
22	<b>module</b>	partie d'une formation qui constitue une unité complète et qui a pour objectif l'acquisition d'une ou plusieurs compétences
23	<b>moyens</b>	ensemble des ressources matérielles et des compétences mises en œuvre au cours d'une formation
24	<b>nombre d'heures vendues</b>	produit de la durée en heures de la formation par le nombre d'apprenants. Ce calcul doit être fait pour chaque groupe-classe. Exemple pour une classe de 15 apprenants suivant une formation de 30 heures de cours => 30 (heures) X 15 (apprenants) = 450 heures vendues pour ce groupe. L'addition des résultats pour l'ensemble des groupes-classes d'une année complète (année écoulée) permet d'obtenir le nombre d'heures vendues annuel.
25	<b>nombre d'heures d'enseignement</b>	nombre d'heures de cours en face à face pédagogique assurées par les professeurs. Exemple pour une classe de 30 apprenants suivant une formation de 15 heures de cours => 15 heures d'enseignement pour ce groupe. Pour obtenir le volume annuel, l'ensemble des cours donnés par l'équipe enseignante pendant une année complète (année écoulée) doit être pris en compte.
26	<b>outil pédagogique</b>	ensemble constitué par au moins un support d'apprentissage et une activité d'apprentissage
27	<b>périmètre de labellisation</b>	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.
28	<b>plan de formation</b>	ensemble des actions de formation définies dans le cadre de la politique de gestion du personnel. Ce plan peut également prévoir des actions de bilans de compétences et de validation des acquis de l'expérience
29	<b>procédure</b>	manière de réaliser un ensemble d'activités qui permettent d'atteindre un résultat
30	<b>procédure formelle</b>	manière d'effectuer une activité et formalisée dans un document écrit
31	<b>procédure informelle</b>	manière d'effectuer une activité qui est connue de certains ou tous les personnels mais non formalisée dans un document écrit
32	<b>référentiel de formation</b>	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
33	<b>remédiation</b>	mise en œuvre des moyens permettant de résoudre des difficultés d'apprentissage repérées au cours d'une évaluation
34	<b>séquence d'apprentissage</b>	série cohérente d'activités regroupées dans la même unité de temps visant un ou plusieurs objectifs
35	<b>support pédagogique</b>	moyen matériel pour illustrer ce qui est exposé, aider à la compréhension et à la mémorisation, animer etc.
36	<b>support d'apprentissage</b>	document ou objet sélectionné à des fins d'enseignement et au service de l'activité pédagogique

## Formulaire de préparation à 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 :**

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 :**

## Document de visite d'audit (DVA)

Nom du centre :

Adresse :

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 :

J'atteste sur l'honneur n'avoir constaté pendant la mission d'audit aucun conflit d'intérêt incompatible avec la mission des auditeurs.

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 le CIEP.

## Foire aux questions

1. Qui évalue le centre candidat ?
2. Comment procèdent les auditeurs ?
3. Qu'est-ce que les auditeurs évaluent ?
4. Quels sont les types de formation concernés par la labellisation ?
5. Quel est le degré de confidentialité du processus de labellisation ?
6. Qui accorde la labellisation ?
7. Combien de temps la labellisation est-elle valable ?
8. Combien coûte la labellisation ?
9. Quand poser sa candidature à la labellisation ?
10. Quelles sont les étapes de la labellisation ?
11. Pourquoi la labellisation fait-elle appel à un ensemble de processus et de procédures ?
12. Pourquoi la labellisation fait-elle appel à un référentiel ?
13. Pourquoi le centre doit-il s'auto-évaluer ?
14. Pourquoi l'auto-évaluation et l'audit font-ils appel à une échelle de valeurs ?
15. Comment estimer si un indicateur est pertinent ou non pertinent pour un centre ?
16. Comment gérer certaines exigences qui ne dépendent pas du centre ? En matière de logement par exemple.
17. Comment se préparer à la mission d'audit sur site ?
18. Quand a lieu la mission d'audit sur site ?
19. Combien de temps dure la mission d'audit sur site ?
20. Comment se passe le renouvellement du label ?
21. Le centre peut-il contester la décision de la commission interministérielle de labellisation ?
22. Que se passe-t-il en cas d'échec du centre ?
23. A qui s'adresser pour une question ou une observation relative au déroulement du processus de labellisation ou à son résultat ?
24. Le centre peut-il rester en contact avec les auditeurs après l'audit ?



### **1. 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.

### **2. 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 ».

### **3. 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.

### **4. Quels sont les types de formation concernés par la labellisation ?**

⇒ Les formations concernées sont toutes les formations de français (FLE, FOS, FOU etc.) qui apparaissent sur les supports de communication du centre : brochures, site Internet, affiches et autres.

⇒ 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.

### **5. 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.

### **6. 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.

### **7. 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 contrôle qualité se déroulant avant le terme des quatre ans, le centre est considéré comme ne satisfaisant plus aux exigences de la labellisation.

### **8. Combien coûte la labellisation ?**

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

### **9. 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.

### **10. 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 ».

### **11. 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 apprenants, les conseils et les prescripteurs.

### **12. 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.

### **13. 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 du référentiel.

### **14. Pourquoi l'auto-évaluation et l'audit font-ils appel 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 apprenants 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.

#### **15. 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 L 20 : « Lorsque le centre assure des formations à distance, le matériel utilisé (serveur informatique, plateforme de téléformation...) est performant, fiable, et en adéquation avec le nombre d'utilisateurs. » pour un centre qui ne propose aucune formation à distance.
- ⇒ **Les indicateurs critiques ne peuvent pas être non pertinents.**
- ⇒ 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.

#### **16. 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.

#### **17. 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.

#### **18. 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, un contrôle qualité peut avoir lieu à l'initiative de l'opérateur, avec un préavis de quarante-huit heures maximum. Le contrôle qualité 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.

#### **19. 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.

#### **20. 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.  
Contact : [qualitefle@ciep.fr](mailto:qualitefle@ciep.fr) 01 45 07 63 65

**21. Le centre peut-il contester 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 »).

**22. 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.

**23. 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.

**24. Le centre peut-il rester en contact avec les auditeurs après l'audit ?**

- ⇒ Non.
- ⇒ Après la mission d'audit sur site, le CIEP reste le seul interlocuteur du centre.