

## Label *Qualité français langue étrangère*

# RÉFÉRENTIEL



QUALITÉ  
FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE



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

## FORMATIONS, ENSEIGNEMENT

### Organisation des critères :

- **conception des formations : F1, F2 ;**
- **information à valeur contractuelle sur les formations : F3 ;**
- **analyse des besoins : F4 ;**
- **planification des cours par les enseignants : F5 ;**
- **organisation de la mise en œuvre des formations : F6, F7 ;**
- **mise en œuvre pédagogique, pratiques de classe : F8, F9 ;**
- **évaluation des apprenants : F10, F11, F12 ;**
- **suivi de l'assiduité des apprenants : F13**
- **évaluation des formations : F14, F15, F16 ;**
- **accompagnement des apprenants et activités d'apprentissage complémentaires: F17, F18 ;**
- **articulation entre les formations en langue et les autres activités : F19 ;**
- **formations à distance : F20 ;**
- **formations spécifiques : F21.**

### Critères critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) : F1, F2, F3, F5, F6, F12, F16.

- 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]**
- F 2** Les niveaux des formations sont spécifiés par rapport au Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). **[C]**
- 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]**
- 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.
- F 5** Les enseignants se fondent sur les référentiels de formation/curricula/programmes pour planifier le niveau et le contenu de leurs cours. **[C]**
- F 6** La taille des groupes-classes est en adéquation avec les objectifs d'apprentissage et les moyens mis en œuvre (approche méthodologique, activités...). **[C]**
- 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.
- 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.
- F 9** La dimension interculturelle est intégrée dans les activités d'apprentissage.
- 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.
- 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...
- F 12** Des évaluations sommatives externes sont proposées (tests, diplômes). **[C]**
- F 13** Un dispositif de suivi de l'assiduité des apprenants existe.
- F 14** Le responsable pédagogique évalue la qualité et la cohérence **des formations et du dispositif d'évaluation.**
- 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.
- F 16** Les résultats de l'évaluation des formations par les apprenants sont analysés, exploités et diffusés. **[C]**

- F 17** Un accompagnement individualisé de l'apprentissage (tutorat, conseil, suivi) est proposé en complément de l'enseignement en groupe.
- F 18** Les apprenants ont la possibilité de réaliser des activités complémentaires au centre de ressources.
- 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).
- F 20** Lorsque le centre assure des formations à distance, il existe un processus de suivi individualisé.
- 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.

## Documents attendus

- F 1 Référentiels de formation/curricula/programmes. [C]
- F 2 Référentiels de formation/curricula/programmes mettant notamment en relation les niveaux du référentiel et les formations. [C]
- F 3 Documents contractuels remis aux apprenants à l'inscription et au début de la formation. [C]
- F 4 Documents utilisés pour l'analyse des profils, tests de placement, analyses des besoins, propositions de placement individualisées. Fournir 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.
- F 5 Référentiels de formation/curricula/programmes (cf. F1). Exemples de préparations de cours (objectifs, supports et activités d'apprentissage, évaluation). [C]
- F 6 Liste des formations de l'année en cours faisant apparaître leur intitulé, le nombre de groupes-classes et les effectifs. Listes de classes. [C]
- F 7 Cahier de classe ou autre outil de coordination.
- F 8 Exemples de préparations de cours.
- F 9 Référentiels de formation, exemples de préparations de cours.
- F 10 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.
- F 11 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.
- F 12 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). [C]
- F 13 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.
- F 14 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.).
- F 15 Comptes rendus de réunions.
- F 16 Questionnaires de satisfaction portant sur les formations. Analyse des évaluations. Plans d'action. Preuves de la diffusion de l'analyse. Bilan des actions réalisées. [C]
- F 17 Document destiné aux apprenants décrivant l'offre du centre. Fiches de suivi.
- F 18 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). Observations directes de ressources et activités autonomes.
- F 19 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.
- F 20 Accès à la plateforme. Document décrivant la formation à distance. Preuves de suivi (par exemple, exercices corrigés, évaluations à distance, correspondances avec les apprenants). Accès à la plateforme.
- F 21 Exemples d'analyses des besoins. Référentiels de formation. Supports (méthodes, documents, etc.).

## ENSEIGNANTS

### Organisation des critères :

- recrutement et qualifications de l'équipe pédagogique : E1, E2, E3 ;
- gestion de l'équipe pédagogique : E4, E5, E6 ;
- formation continue : E7 ;
- organisation des cours en fonction de l'équipe pédagogique : E8, E9 ;
- animation de l'équipe pédagogique : E10, E11, E12, E13 ;
- matériel mis à la disposition de l'équipe pédagogique : E14.

### Critères critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) : E1, E3, E9, E14

- E 1** La procédure de recrutement est formalisée et transparente ; les enseignants sont recrutés sur la base de qualifications avérées. **[C]**
- E 2** Le responsable pédagogique possède la qualification et l'expérience adéquates pour mener à bien des fonctions d'ingénierie pédagogique.
- E 3** L'équipe des enseignants comprend des permanents. Le centre mène une politique de fidélisation de son équipe. **[C]**
- 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.
- 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.
- E 6** Le centre offre des possibilités de développement professionnel aux enseignants (diversification des tâches, fonctions, rémunérations, statuts, autres types d'évolution ...).
- 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).
- E 8** Les cours sont répartis entre les enseignants en fonction des compétences propres à chacun.
- E 9** Il existe une procédure de remplacement des enseignants absents. **[C]**
- E 10** Il existe des réunions de concertation pédagogique dont les comptes rendus sont diffusés aux personnels concernés.
- 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.
- E 12** Les enseignants élaborent des outils pédagogiques.
- E 13** La mutualisation des pratiques et des outils pédagogiques est favorisée et effective.
- E 14** Les enseignants disposent du matériel pédagogique (méthodes, outils...) nécessaire pour préparer et assurer leurs cours. **[C]**

## Documents attendus

- E 1 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). **[C]**
- E 2 Fiche de poste du responsable pédagogique. CV actualisé du responsable pédagogique, mentionnant ses diplômes, ses expériences, ses formations initiales et continues.
- E 3 Liste des enseignants (permanents et non permanents), avec type de contrat et année de recrutement (du 1<sup>er</sup> recrutement, pour les non permanents ayant été plusieurs fois employés par le centre), pour l'année en cours et l'année précédente. **[C]**
- E 4 Procédure d'évaluation (note de procédure). Trois exemples au moins de comptes rendus d'entretiens ou d'évaluations.
- E 5 Procédure d'observation de classe (note de procédure). Trois exemples au moins de comptes rendus d'observation signés.
- E 6 Entretien avec le responsable pédagogique ou un autre responsable compétent : exemples d'évolutions effectives (diversification des tâches, fonctions, types de contrat, rémunération). Documentation confirmant les informations communiquées au cours de cet entretien. Entretiens avec les enseignants. Listes des enseignants permanents et non permanents (fournies pour le critère E3). Comptes rendus d'entretien ou d'évaluations (fournis pour le critère E4).
- E 7 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). Eventuellement, formations diplômantes au 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.
- E 8 Liste des formations de l'année en cours faisant apparaître les noms des enseignants. Entretien avec le responsable pédagogique : procédure d'attribution des cours (critères, modalités). Documentation confirmant les informations communiquées au cours de cet entretien. CV-thèque.
- E 9 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 **[C]**
- E 10 Comptes rendus de réunions. Preuves de diffusion des comptes rendus.
- E 11 Comptes rendus de réunions.
- E 12 Exemples d'outils élaborés par les enseignants pour un usage personnel ou pour un usage partagé.
- E 13 Comptes rendus d'ateliers ou d'expérimentation ; exemples d'outils mutualisés.
- E 14 Pas de document attendu. **[C]**

## ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT

### Organisation des critères :

- information des clients potentiels: A1, A2, A3 ;
- relations avec la clientèle avant la formation : A4, A5, A6, A7, A8 ;
- accueil : A9, A10, A11, A12 ;
- informations disponibles dans le centre : A13 ;
- ouverture des services : A14 ;
- accueil des mineurs : A15 et A16 ;
- séjour des groupes : A17 ;
- restauration : A18 ;
- hébergement : A19, A20, A21, A22 ;
- santé : A23 ;
- activités culturelles et de loisirs, rencontres extérieures : A24, A25, A26.

### Critères critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) : A1, A9, A11, A23.

- A 1 Le centre dispose d'un site Internet actualisé qui présente l'ensemble des services proposés : conditions d'accès à la formation (procédures d'inscription, prix et conditions financières, conditions d'annulation), descriptifs de formation, taille des groupes-classes et toutes les informations utiles pour choisir un séjour. Lorsque le centre accueille des mineurs, il veille à indiquer le projet éducatif et les conditions d'interruption d'un séjour. **[C]**
- A 2 Le centre diffuse des documents imprimés ou téléchargeables actualisés qui présentent l'ensemble des services proposés : conditions d'accès à la formation (procédures d'inscription, prix et conditions financières, conditions d'annulation), descriptifs de formation, taille des groupes-classes et toutes les informations utiles pour choisir un séjour. Lorsque le centre accueille des mineurs, il veille à indiquer le projet éducatif et les conditions d'interruption d'un séjour.
- A 3 Le site et les documents sont disponibles en français et dans au moins deux langues étrangères.
- A 4 Le centre répond aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables.
- A 5 Le centre propose différentes modalités d'inscription et de paiement : en ligne, par correspondance, sur place.
- A 6 Les procédures d'inscription et de paiement sur place sont conçues de manière à éviter les déplacements des apprenants entre les différents services concernés.
- A 7 Les confirmations d'inscription à distance sont envoyées par voie électronique aux apprenants dans les deux jours ouvrables.
- A 8 Le centre fournit avant la venue des apprenants des informations personnalisées pour leur accueil, notamment plan et informations facilitant, depuis leur lieu d'arrivée (aéroport, gare...), l'accès au centre et, le cas échéant, au lieu d'hébergement. Pour l'accueil des mineurs, le centre veille à respecter la réglementation en vigueur.
- A 9 L'accueil des apprenants et le traitement de leurs demandes sont organisés de façon efficace et rapide. Le personnel chargé de l'accueil, dont l'accueil téléphonique, est capable de renseigner sur l'ensemble des services proposés par le centre et d'orienter les apprenants (ou les familles ou organisateurs pour les mineurs) vers les personnes compétentes. **[C]**
- A 10 Le personnel chargé de l'accueil des apprenants et du traitement de leurs demandes maîtrise au moins une langue étrangère.
- A 11 Le centre s'attache à offrir un accueil aimable et courtois. **[C]**
- A 12 Au début du séjour, les apprenants rencontrent les personnels du centre auxquels ils sont susceptibles d'avoir affaire, et une visite guidée des locaux est organisée.
- A 13 Il existe des dispositifs d'information aisément repérables et lisibles présentant les services du centre, les activités culturelles et les informations sur les cours et les certifications.
- A 14 Les apprenants peuvent accéder aux différents services du centre (accueil, scolarité, centre de ressources...) en dehors de leurs heures de formation.
- A 15 Lorsque le centre accueille des mineurs, la direction veille au respect de la réglementation en vigueur.

- A 16 Lorsque le centre accueille des mineurs, il propose un hébergement et un suivi appropriés.
- A 17 Lorsque le centre accueille des groupes, une personne référente assure le suivi du séjour. Lorsque le centre accueille des groupes de mineurs, il vérifie l'âge des accompagnateurs et le ratio d'encadrement.
- A 18 Les apprenants peuvent se restaurer dans le centre ou à proximité. Une liste d'établissements et de tarifs négociés leur est fournie. Lorsque le centre accueille des mineurs, il veille à inclure les repas dans la prestation.
- A 19 Le centre s'assure de la sélection des logements, du placement et du suivi, notamment pour le traitement des réclamations (le service de logement peut être directement géré par le centre ou sous-traité). Si le centre accueille des mineurs, il veille au respect de la réglementation en vigueur (cf. critère A16).
- A 20 Le service qui s'occupe du logement veille à séparer, dans la mesure du possible, les apprenants qui parlent la même langue, afin de favoriser les échanges en français.
- A 21 Lorsque le centre assure lui-même le logement des apprenants, il veille au respect des normes de sécurité et à la maintenance des locaux.
- A 22 Le centre propose plusieurs types de logement (chambre individuelle, chez des particuliers...).
- A 23 Il existe une procédure d'aide ou de secours connue de tous les personnels, des apprenants (et de leurs familles ou organisateurs pour les apprenants mineurs) en cas d'accident, de maladie et pour tout problème de santé.  
**[C]**
- A 24 Le centre offre des informations détaillées et actualisées sur les possibilités de pratiquer différentes activités culturelles, sportives et touristiques.
- A 25 Le centre organise des activités culturelles spécifiques (vidéo projections, club théâtre...) dans ses murs ou à l'extérieur (sorties culturelles, visites touristiques). Les prix sont en adéquation avec les moyens financiers des apprenants. Un accompagnement est prévu pour les mineurs en cas d'activités à l'extérieur.
- A 26 Le centre facilite le contact des apprenants avec les francophones locaux (organismes, associations, familles...).

(écoles accréditées par la CTI, prendre contact avec le CIEP : [qualitefle@ciep.fr](mailto:qualitefle@ciep.fr))



## Documents attendus

- A 1** Document indiquant l'adresse du site et le nom de la (des) personne(s) responsable(s). Observation du site Internet. **[C]**
- A 2** Brochure(s) de l'année en cours (version papier ou téléchargeable).  
Dans le cas de prestations en réponse à appel d'offres : cahier des charges et réponse à l'appel d'offres ; confirmation de prestataire officiel ; listes des groupes.
- A 3** Brochure(s) de l'année en cours ; observation du site Internet.
- A 4** Quelques exemples de lettres, courriels de demandes et de réponses (une dizaine).
- A 5** Documents d'information décrivant pour les clients les procédures d'inscription et de paiement (par exemple : brochures, bulletin d'inscription).
- A 6** Descriptif du processus d'inscription et de paiement.
- A 7** Quelques exemples de demandes et de réponses de confirmation (une dizaine) des 3 à 6 derniers mois.
- A 8** Documents d'information systématiquement envoyés aux apprenants (ou aux parents pour les mineurs) : par exemple livret d'accueil ; trois exemples de réponses personnalisées à des demandes d'information sur l'arrivée et l'accueil. Pour le cas des mineurs, informations permettant de connaître les modalités d'accompagnement et le ratio d'encadrement lors du voyage.
- A 9** Descriptif du processus d'accueil, documents remis aux apprenants lors de l'accueil. Organigramme fonctionnel mettant en évidence la liste des personnels impliqués dans l'accueil et les fonctions qu'ils occupent. **[C]**
- A 10** Entretiens avec le personnel et les apprenants.
- A 11** Procédure d'accueil ou consignes de travail ; questionnaires de satisfaction. **[C]**
- A 12** Descriptif du processus d'accueil.
- A 13** Observations directes.
- A 14** Emplois du temps des formations. Liste de l'ensemble des services et de leurs horaires d'ouverture.
- A 15** Déclaration auprès de la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) ou toute autre autorité compétente pour l'accueil des mineurs avec envoi du projet éducatif ; réponse de la DDCS (ou autre autorité compétente) selon le type de séjour.
- A 16** Liste des hébergements proposés et des critères de sélection ; preuves de suivi régulier ; documents d'information remis aux accompagnateurs et/ou parents.
- A 17** Organigramme fonctionnel ; documents d'information remis aux groupes.
- A 18** Document d'information sur les lieux de restauration, remis aux apprenants ; information transmise aux parents lors de l'inscription et remise aux mineurs à leur arrivée.
- A 19** Descriptif du processus d'aide au logement. Liste des critères de sélection des logements. Liste des logements proposés. Descriptifs de logement. Formulaire de demande de logement renseignés. Questionnaires de satisfaction renseignés de l'année en cours. Procédure de réclamation en cas de difficulté (et documents illustrant sa mise en œuvre).  
  
Dans le cas de publics résidant en France : procédure d'accompagnement dans la recherche de logement ; listes d'adresses ou d'organismes ; descriptif d'aide en cas de difficulté.  
  
Pour les mineurs : questionnaire de satisfaction renseigné au plus tard dans les 3 premiers jours du séjour et en fin de parcours ; procédure de remédiation en cas de réclamation.
- A 20** Statistiques de l'année en cours sur le placement des apprenants par nationalité.

- A 21 Compte rendu de la dernière visite de la commission de sécurité, contrats de nettoyage, comptes rendus d'intervention, contrats/factures d'entretien ; rapport Ad'AP\*. Observations directes des locaux.
- A 22 Liste des logements proposés.
- A 23 Documents d'information remis aux personnels et aux apprenants. Certificats de formation aux premiers secours des personnels désignés ; pour le cas des mineurs, déclaration des souhaits particuliers remplie par les parents (allergies, médicaments, restrictions médicales pour les activités sportives, etc.). [C]
- A 24 Panneaux d'affichage (observation directe). Documentation remise aux apprenants ou mise à leur disposition.
- A 25 Affiches/annonces, liste des activités de l'année en cours.
- A 26 Affiches/annonces, liste des activités de l'année en cours.

\*Ad'AP : Agenda d'Accessibilité Programmée

## LOCAUX, SÉCURITÉ, ÉQUIPEMENT

### Organisation des critères :

- **sécurité des locaux** : L1, L2 ;
- **caractéristiques générales des locaux** : L3, L4, L5, L6, L7 ;
- **espaces spécifiques** : L8, L9, L10, L11 ;
- **accessibilité** : L12, L13, L14 ;
- **matériel et équipements** : L15, L16, L17, L18, L19, L20.

### Critères critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) : L1, L2, L4, L7, L8, L15, L16, L17

- L 1 Le centre s'assure, auprès des autorités compétentes, que l'ensemble des locaux est en conformité avec les normes en vigueur de sécurité et d'accessibilité. **[C]** \*
- L 2 Les procédures à suivre en cas de danger sont connues de tous les personnels et des apprenants. **[C]**
- L 3 Les locaux sont d'un volume adéquat pour la fréquentation maximale du centre.
- L 4 Les locaux sont en bon état général. **[C]**
- L 5 Les locaux du centre sont situés au même endroit ou à proximité les uns des autres.
- L 6 Les locaux sont bien éclairés, insonorisés, chauffés et ventilés.
- L 7 Les locaux sont maintenus dans un bon état de propreté, notamment les sanitaires, qui sont convenablement équipés. **[C]** \*
- L 8 Les sanitaires sont en nombre suffisant pour la fréquentation maximale du centre. **[C]**
- L 9 Il existe un espace à l'intérieur du centre pour des rencontres, la détente, la consommation de boissons.
- L 10 Les enseignants disposent d'une salle spécifique équipée, pour se réunir, travailler en équipe, préparer leurs cours, consulter des informations professionnelles, etc.
- L 11 Les apprenants ont accès à un centre de ressources consultables sur place. Sa taille et son équipement sont adéquats pour une utilisation régulière.
- L 12 Le centre est aisément accessible par les transports en commun. A défaut, le centre organise lui-même un système de transport.
- L 13 Il existe une signalétique claire, complète et visible permettant d'identifier le centre et de s'y orienter.
- L 14 Tous les services sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- L 15 Le personnel enseignant, administratif et technique dispose de l'équipement nécessaire (meubles, ordinateurs équipés de logiciels, copieurs, matériel de bureau...) pour effectuer son travail dans de bonnes conditions. **[C]**
- L 16 Le matériel et l'équipement sont entretenus et en bon état de marche. **[C]**
- L 17 Les salles utilisées pour les formations sont équipées d'un matériel (tableau, matériel audio-visuel ...) adapté au volume et à la configuration des salles. **[C]**
- L 18 L'équipement multimédia (ordinateurs, vidéoprojecteurs, connexion internet) est adapté à la fréquentation maximale (salles de cours, centre de ressources, etc.).
- L 19 Les apprenants bénéficient d'un accès Internet gratuit dans la plupart des espaces du centre. Les apprenants qui n'ont pas d'ordinateur personnel ont accès à des ordinateurs du centre pour communiquer à des fins personnelles.
- L 20 Lorsque le centre propose des ressources en ligne et/ou assure des formations à distance, le matériel utilisé (serveur informatique, plateforme de téléformation...) est performant, fiable, et en adéquation avec le nombre d'utilisateurs.

## Documents attendus

- L 1 Demande d'ouverture et autorisation d'ouverture. Dernier compte rendu de la commission de sécurité. Preuves de mises en œuvre de recommandations de la commission de sécurité (notamment factures pour travaux et observations directes). **[C]** \*
- L 2 Documents destinés au personnel et aux apprenants, décrivant la conduite à tenir en cas d'urgence, notamment pour l'évacuation du centre. Comptes rendus d'exercices d'évacuation. **[C]**
- L 3 Planning avec les effectifs par salle pour les sessions en période de forte activité, année écoulée et en cours. Observations directes.
- L 4 Le cas échéant, liste de travaux planifiés. **[C]**
- L 5 Le périmètre de labellisation prend en compte l'ensemble des locaux.
- L 6 Observations directes.
- L 7 Contrat(s) / plan(s) de nettoyage de l'année en cours. **[C]** \*
- L 8 Observations directes. **[C]**
- L 9 Observations directes.
- L 10 Observations directes.
- L 11 Document décrivant le fonctionnement du centre de ressources (horaires, modalités d'accès et d'emprunt du matériel...).
- L 12 Plan du réseau de transport en commun et horaires. Documents d'information remis aux apprenants.
- L 13 Observations directes.
- L 14 Le cas échéant, liste de travaux planifiés. Le rapport Ad'AP.
- L 15 Liste du personnel et fiches de postes et de l'équipement dont il dispose. **[C]**
- L 16 Cahier de maintenance. Contrats de maintenance. Fiches de poste des techniciens concernés en cas d'entretien assuré en interne. **[C]**
- L 17 Pas de document attendu. **[C]**
- L 18 Planning avec les effectifs par salle pour les sessions en période de forte activité, année écoulée et année en cours. Adéquation entre ces effectifs et le matériel observé en L 16.
- L 19 Document destiné aux apprenants décrivant les modalités d'accès aux ordinateurs connectés ou à la wi-fi. Existence d'une adresse école pour les étudiants des écoles accréditées par la Commission des titres d'ingénieur (CTI).
- L 20 Document indiquant l'adresse de la plateforme et le nom de la personne responsable.

(\*écoles de la CTI : prendre contact avec le CIEP [qualitefle@ciep.fr](mailto:qualitefle@ciep.fr))

**G**ESTION**Organisation des critères :**

- **structure de direction : G1, G2 ;**
- **formation professionnelle continue : G3 ;**
- **démarche qualité : G4, G5 ;**
- **respect d'obligations légales : G6, G7, G8 ;**
- **gestion comptable : G9 ;**
- **gestion des ressources humaines : G10 ;**
- **pilotage de l'activité d'enseignement : G11, G12 ;**
- **réunions de service : G13 ;**
- **réclamations : G14 ;**
- **politique d'attractivité et partenariats : G15, G16, G17.**

**Critères critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) :**  
**G1, G4, G5, G6, G7, G10, G14.**

- G 1** Le centre dispose d'une structure de direction explicite et claire précisant à qui est attribuée la responsabilité pédagogique. **[C]**
- G 2** La direction du centre est assurée de façon continue.
- G 3** Le centre propose des formations au titre de la formation professionnelle continue et dispose d'un numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation, ainsi que d'un règlement intérieur destiné aux apprenants. Le centre remet aux apprenants tous les documents nécessaires avant la formation. Toute information demandée à l'apprenant a un lien direct et nécessaire avec l'action de formation.
- G 4** Il existe un document décrivant les objectifs stratégiques et l'engagement dans une démarche qualité, connu de l'ensemble du personnel. **[C]**
- G 5** La direction met en œuvre une stratégie qualité (auto-évaluation, analyse des écarts, plan d'amélioration). **[C]**
- G 6** Le centre veille à ce que l'embauche et l'emploi des personnels soient conformes aux lois et règlements en vigueur. Tous les personnels bénéficient de contrats de travail qui précisent les conditions de travail, de rémunération, de droits à congés, de droits syndicaux, de représentation, de règlement de litige. **[C]**
- G 7** La direction du centre veille au respect des droits des personnes et des auteurs : preuves de conformité avec le Règlement général sur la protection des données (CNIL) et déclaration au centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), indication des sources des copies. **[C]**
- G 8** La structure d'administration (conseil d'administration, assemblée générale, ou autre) correspondant aux statuts juridiques du centre se réunit régulièrement. \*
- G 9** Il existe des outils de gestion comptable. \*
- G 10** Il existe une politique de gestion des ressources humaines. **[C]**
- G 11** Il existe un pilotage de la gestion de l'activité d'enseignement du français langue étrangère. Il utilise des outils adéquats (tableaux de bord ou autres outils).
- G 12** Les investissements en ressources humaines et matérielles visent à assurer un encadrement et un environnement pédagogiques adéquats.
- G 13** Il existe des réunions de service régulières dont les comptes rendus sont diffusés au personnel.
- G 14** Il existe une procédure simple et connue de tous les apprenants pour déposer une réclamation. **[C]**
- G 15** Il existe une politique d'attractivité et de promotion (publics visés, partenaires, produits, prix).
- G 16** La direction du centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec d'autres institutions dans le domaine de l'éducation et de la formation (notamment groupements professionnels, COMUE, universités étrangères, ministères, agences...).
- G 17** La direction du centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec des acteurs locaux (collectivités, entreprises, associations).

## Documents attendus

- G 1** Organigramme fonctionnel, fiches de poste (personnels de direction et responsable(s) pédagogique(s)). **[C]**
- G 2** Documents établissant la délégation de direction (notes de service etc.).
- G 3** Déclaration d'activité de prestataire de formation ; règlement intérieur ; programmes, objectifs, liste des formateurs avec leurs titres ou qualités, horaires, modalités d'évaluation, coordonnées de la personne chargée des relations avec les apprenants ; informations demandées aux apprenants.
- G 4** Documents décrivant les objectifs stratégiques et la démarche qualité. Preuves de la diffusion de ces documents. **[C]**
- G 5** Fiche de poste du responsable qualité, outil(s) utilisé(s) pour assurer et améliorer la qualité (notamment référentiel qualité, plan(s) d'action, comptes rendus de réunions, traitement et analyse des questionnaires de satisfaction). **[C]**
- G 6** Contrats de travail, déclaration unique d'embauche (DUE), bordereaux URSSAF, assurances des personnes et des locaux, convention collective (le cas échéant) ; règlement intérieur, procès-verbaux d'élection des instances représentatives du personnel. **[C]**
- G 7** Déclaration sur l'honneur de conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ; déclarations au CFC ; exemples d'autorisations de publication d'images (signées par les parents pour les mineurs). **[C]**
- G 8** Statuts du centre, convocations aux réunions statutaires de l'année écoulée et de l'année en cours. \*
- G 9** Bilan de l'année écoulée et budget prévisionnel de l'année en cours. Tableaux de suivi de l'année écoulée et de l'année en cours. \*
- G 10** Document décrivant la politique de gestion des ressources humaines. Fiches de poste (avec tâches d'enseignement et tâches annexes pour les enseignants). Plan de formation. Participation aux instances paritaires ou aux instances de représentation du personnel. Entretien annuel. Grilles de salaires. Document de gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC), grilles de salaires. **[C]**
- G 11** Tableaux de bord mettant en évidence au minimum le nombre d'inscriptions et le nombre d'heures vendues par type de cours et type de marché.
- G 12** Contrats, comptes rendus, bulletins de salaires et documents budgétaires mettant en évidence l'investissement dans la gestion pédagogique (réunions, activités de conception pédagogique, activités pédagogiques annexes), investissements et renouvellements en ressources pédagogiques et matérielles (liste des acquisitions ou travaux de l'année en cours et documents budgétaires), formation des enseignants (plan de formation et documents budgétaires).
- G 13** Convocations aux réunions et comptes rendus de réunions de l'année en cours.
- G 14** Document informant les apprenants du processus de réclamation. Formulaire de réclamations renseignés. Relevé des réclamations en cas de procédure orale. Documents établissant le traitement des réclamations écrites ou orales. **[C]**
- G 15** Organigramme fonctionnel mettant en évidence la fonction de communication et de développement ; fiche de poste du responsable.
- G 16** Liste des institutions partenaires, accords/conventions, exemples de comptes rendus d'activités récentes ou en cours.
- G 17** Liste des institutions partenaires, accords/conventions, exemples de comptes rendus d'activités récentes ou en cours.

(\*écoles de la CTI : prendre contact avec le CIEP qualitefle@ciep.fr)