



## Label *Qualité français langue étrangère*

### Conseil d'orientation

Lundi 18 juin 2018 11h00 – 12h30

Salle des gardes - CIEP

### Éléments de langage

---

#### I. Ordre du jour

1. Actualité du processus de labellisation
  - ✓ présentation des centres labellisés : statistiques actualisées
  - ✓ nouveaux centres
2. Promotion du label et des centres labellisés
  - ✓ actions de promotion
  - ✓ séminaire annuel dédié aux centres labellisés
  - ✓ réseaux sociaux et site internet du label
3. Séminaire annuel des auditeurs *Qualité FLE*
4. Bilan financier
5. Questions diverses
6. Date du prochain conseil d'orientation

#### II. Participants

##### Représentants des administrations

Président : M. Loïc Depecker, délégué général à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), ministère de la culture ;

Mme Claire Extramiana, chargée de mission, délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), ministère de la culture ;

Mme Carole Dandeville, cheffe du pôle de la coopération éducative francophone, direction de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche, ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) ;

Mme Charlotte Garda, rédactrice, mission de la langue française et de l'éducation, direction de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche, ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) ;

##### Personnalités

M. Michel Doulcet, président de la Fondation Alliance française, représenté par M. Matthieu Juin-Levitte, délégué général France ;

M. Stéphane Grivelet, secrétaire général de la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF) ;

Mme Béatrice Khaiat, directrice générale de Campus France, représentée par M. Adrien Chalancon, responsable du service programmes d'excellence, direction des relations extérieures et institutionnelles ;

M. Laurent Mahieu, président de la commission des titres d'ingénieurs (CTI), représenté par M. Jean-Marc Theret, vice-président ;

Mme Frédérique Penilla, présidente de l'Association des directeurs de centres universitaires d'études françaises pour étrangers (ADCUEFE) ;

M. Christophe Tissot, président du Groupement FLE.



# CENTRE INTERNATIONAL D'ÉTUDES PÉDAGOGIQUES

Opérateur – CIEP

M. Stéphane Foin, directeur adjoint du Centre international d'études pédagogiques ;  
Mme Caroline Mouton Muniz, chargée de programmes, département langue française ;  
Mme Juliette Salabert, responsable du département langue française.

Excusés

Mme Sabine Bonnaud, déléguée générale de l'UNOSEL ;  
M. Michel Cosnard, président du Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES) ;  
M. Vincent Dollé, président d'honneur de l'association QuaRES, Qualité en recherche et enseignement supérieur, expert ;  
Mme Florence Houpert Le Rolland, cheffe de produit, direction marketing représentant M. Christian Mantei, directeur général de l'agence Atout France ;  
M. Jean-Luc Librati, président du groupement professionnel SOUFFLE ;  
M. Jean-Claude Sentenac, auditeur *Qualité FLE*, double profil ;  
Mme Sara Thornton, conseillère scientifique pour les formations, représentant Mme Brigitte Plateau, directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation (MESRI).

### III. Actualité du processus de labellisation

140 000 apprenants formés dans les centres labellisés en 2017.

[Nouveaux centres labellisés à la date de la réunion du conseil](#)

	Nom du centre
1	Lycée international St Denis à Loches (37)
2	Centre FLE de l'université de Cergy Pontoise (94)
3	CEFI Formation à Bron (69)

10 nouveaux centres sont inscrits au processus de labellisation en 2018 : 3 universités, 4 centres de formation continue, 2 centres privés, 1 CFA.

Sur la base du rapport d'audit, la commission interministérielle de labellisation a refusé la labellisation d'un centre lors de la réunion du 4 mai dernier.

[Nombre de centres labellisés :](#)

**18 juin 2018 : 106 centres labellisés**

Statut	Nombre
Association	7
Alliance française	9
Chambre de commerce	2
Centre privé	50
Centre universitaire	26



# CENTRE INTERNATIONAL D'ÉTUDES PÉDAGOGIQUES

Grande école	11
Lycée	1

À noter : la progression du nombre d'universités parmi les centres labellisés.

Remarque : l'inscription du label à la liste du CNEFOP en juin 2017 était assortie d'une demande de « reprise de stock » afin de vérifier la conformité des centres audités avant le 15 mai 2017 \* avec le nouveau référentiel. Un auditeur a été mandaté par le CIEP pour assurer cette mission d'audit. Tous les centres sont désormais en conformité avec le référentiel du label.

\*date à laquelle est entré en application le nouveau référentiel du label avec deux nouveaux critères :

- F13 : *Un dispositif de suivi de l'assiduité des apprenants existe.*

- G3 : *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.*

Les exigences relatives à la nouvelle réglementation sur la protection des données (RGPD – CNIL) ont été intégrées au critère G7 : *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]* Ce nouveau critère est en application depuis le 25 mai 2018.

## IV. Promotion du label et des centres labellisés

### Actions de promotion

✓ La conception d'un [nouveau dépliant](#) (format A5 recto/verso) a été confiée à un prestataire. Il a été distribué lors des différents événements auxquels le CIEP a participé.

✓ La version 2018 du [Guide des centres labellisés](#) a été distribuée dans le réseau en France et à l'étranger : 11 000 exemplaires postés. Tous les postes ont été contactés par le CIEP afin de connaître le nombre d'exemplaires souhaités.

L'organisation de cet envoi a un coût élevé et nécessite de mobiliser des personnels CIEP plusieurs jours pour la mise sous pli.

En accord avec les membres de la commission interministérielle de labellisation, le CIEP souhaiterait privilégier la version électronique et arrêter l'impression et envoi de la version papier. La version papier ne peut être imprimée qu'une fois par an et ne peut donc pas être actualisée à chaque réunion de la commission interministérielle de labellisation. La version électronique en ligne sur le site du label et transmise via la lettre d'information du label est actualisée tout au long de l'année.

Plusieurs membres du conseil souhaitent le maintien de la version papier utile notamment lors de la participation à des salons. Il est décidé à l'unanimité qu'elle sera imprimée en début d'année comme c'est le cas aujourd'hui et que 5 exemplaires seront transmis à chaque poste à l'étranger. Les postes pourront imprimer localement s'ils le souhaitent.

Carole Dandeville (MEAE) suggère de décliner ce dépliant en affiche. Ce nouveau support pourrait également être imprimée par les postes et affiché lors des salons. Le CIEP demandera un devis au prestataire qui a créé le nouveau dépliant.

✓ Journée d'information sur le label (CIEP) le 9 janvier 2018 : 30 inscrits dont 9 nouveaux centres et 10 centres déjà labellisés. Une journée devrait être organisée en juillet ou septembre 2018.

✓ Campus France :

Présentation du label le 6 février lors de la formation des nouveaux agents des espaces Campus France.

France Alumni : 33 500 visiteurs sur le site en moyenne chaque mois. 127 écoles de langue basées dans le monde entier sont connectées dont 37 centres labellisés *Qualité FLE*. Campus France encourage les centres

labellisés à promouvoir leur activité via cette plateforme et à motiver les étudiants formés dans leurs écoles à s'inscrire.

Immersion France : la plateforme fonctionne ; sa promotion est faite lors d'évènements Campus France en France et à l'étranger. Son développement qui nécessiterait un budget supplémentaire est en réflexion au MEAE.

Forum Campus France : le CIEP a renouvelé son adhésion au Forum et assiste régulièrement aux journées des commissions et réunions plénières. Le CIEP participera au Séminaire des relations internationales prévu à Reims les 10 et 11 juillet prochain.

Plateforme *Etudes en France* : les centres connectés sont de plus en plus nombreux. Une baisse des refus de visa en 2017 est constatée par les groupements. L'Inde et l'Algérie restent les pays qui refusent souvent les visas pour des projets d'étude du FLE en France.

Rencontres universitaires de la francophonie du 19 – 21 novembre 2018 : lors de la réunion du comité de pilotage, le CIEP a proposé une communication sur le label sous la forme d'un atelier.

✓ Groupement FLE : le 1<sup>er</sup> février dernier, le CIEP a participé à une table ronde sur

le thème « La communication autour du label ». 3 centres labellisés ont témoigné de l'impact du label sur leur structure : cohésion d'équipe, visibilité à l'international, développement...

Un bilan des actions de communication du CIEP autour du label a été fait par Juliette Salabert, responsable du département langue française au CIEP. Les participants à cette table ronde ont souligné l'importance de renforcer la promotion du label à l'étranger encore mal connu de certains publics (étudiants enseignement supérieur) et pays.

✓ Colloque de la CTI à l'ESIE à Champ sur Marne « La démarche qualité et le parcours de l'élève ». À la suite de cette journée, la CTI a transmis un communiqué valorisant les enjeux du label (soutien aux échanges internationaux) à l'ensemble de ses membres.

✓ Journée CTI-CDEFI : dans le cadre de la Conférence ministérielle européenne de l'enseignement supérieur accueillie par la France, les 24 et 25 mai 2018, la CDEFI et la CTI ont organisé un colloque, les 5 et 6 avril 2018 à Paris. Lors d'une table-ronde, l'importance du multilinguisme dans l'espace européen d'enseignement supérieur et les enjeux du label *Qualité FLE* ont été soulignés.

✓ IALC (Bologne 2018) : le CIEP a tenu un stand lors des dernières rencontres organisées à Bologne début avril. D'après les organisateurs, l'édition 2018 était une des plus importantes depuis la création de l'association en 1983 avec plus de 360 participants. Le CIEP est très satisfait de cette mission tant pour la qualité des entretiens que pour la variété des personnes rencontrées : plus de 146 écoles de langues, 150 agents de 40 pays et une vingtaine d'exposants et sponsors qui interviennent dans le domaine des langues (EAQUALS, British council, médias anglophones, Cambridge university etc.).

✓ Congrès de l'association Uplegess du 6 au 8 juin à Paris School of Business : des entretiens avec des responsables de département des langues de grandes écoles accréditées par la CTI et/ou membres de la CGE ont été organisés. Le temps nécessaire à la préparation du dossier de labellisation a été mentionné par plusieurs d'entre eux. Une réflexion sur l'allègement de la procédure pour les écoles déjà auditées par la CTI pourrait être engagée à l'automne prochain. L'objectif serait d'identifier les critères redondants d'un référentiel à l'autre. Un travail similaire est en cours avec le label EDUFORM attribué notamment aux GRETA et géré par la Degesco (MEN).

M. Jean-Marc Theret (CTI) encourage le CIEP à cette réflexion. La CTI a mis récemment en place des audits allégés.

✓ Présentation du label lors de la journée organisée à l'université de Nice à l'initiative du réseau des URFIST initialement prévue le 7 juin reportée au 4 octobre à cause des grèves de train : thème de la journée « Focus sur la certification dans l'enseignement supérieur ».

✓ Accueil des mineurs : en mars dernier le CIEP a été reçu par les collègues en charge de l'accueil des mineurs étrangers en France (direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative au ministère de l'éducation nationale). Plusieurs objectifs :

- promouvoir le label auprès des directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) et des préfetures.
- sensibiliser les collègues du MEN au manque de réactivité des DDCS lorsque les centres les sollicitent sur la réglementation en vigueur ; les réponses peuvent être différentes d'un département à l'autre. Les critères A15 et A16 du référentiel du label vérifient le respect de la réglementation pour l'accueil de publics mineurs.



# CENTRE INTERNATIONAL D'ÉTUDES PÉDAGOGIQUES

✓ TV5 Monde : partenaire du label, l'émission *Destination francophonie* diffusée les 2 et 3 juin 2018 a été tournée à Marseille en partenariat avec le centre labellisé *Destination langues*.

✓ ALPHE : le CIEP aura un stand au prochain salon prévu à Londres du 31 août au 2 septembre 2018.

✓ Salon ICEF : le CIEP étudie la possibilité de participer au prochain salon début novembre 2018 à Berlin.

Christophe Tissot (Groupement FLE) encourage le CIEP à participer à ce salon. Loïc Depecker va dans ce sens, considérant que la Délégation générale à la langue française et aux langues de France travaille avec l'Allemagne sur les sujets de francophonie et d'apprentissage du français. En 2017, 2 816 participants de 1 770 organisations, représentant 104 pays, ont participé (établissements et agents confondus), plus de 1200 agents d'éducation et une trentaine d'établissements français présents.

Le Groupement FLE suggère la réunion des différents opérateurs et groupements sous une bannière « France » et sollicite la présence de Campus France. Le salon ICEF Berlin est le plus grand salon dédié aux langues en Europe.

## Plan pour la langue française et le plurilinguisme :

Le MEAE souligne l'importance de valoriser le label dans le cadre du plan langue française annoncé par Emmanuel Macron le 20 mars 2018 notamment grâce aux mesures qui concernent l'accueil ou la présence en France d'étudiants ou d'assistants étrangers.

La mesure 20, pilotée par le CIEP, mentionne la formation en FLE des 4500 assistants de langues étrangères présents en France chaque année.

La mesure 24, plan d'accueil des étudiants étrangers en France, est pilotée par le MESRI et Campus France.

La mesure 25, pilotée par le MESRI et Campus France, a pour objectif de doubler le nombre d'étudiants issus des pays émergents.

## 23 appels d'offres ont été transmis aux centres labellisés en 2017 (cellule veille du CIEP)

### Nouvelle étude sur les publics des centres labellisés et leur impact sur les territoires nationaux :

le CIEP souhaiterait actualiser les données recueillies lors de l'étude conduite par BVA début 2015. Ce point sera à l'ordre du jour de la prochaine réunion de la commission interministérielle de labellisation.

**Séminaire annuel dédié aux centres labellisés :** le CIEP envisage de programmer la version 2018 juste avant les *Rencontres Campus France* qui auront lieu cette année du 19 au 21 novembre à Paris. La date sera confirmée prochainement. Une réunion avec l'ensemble des groupements membres du groupe de travail sur la communication du label est prévue le 18 juin à 13h00 au CIEP afin de recueillir leurs suggestions d'interventions.

## Réseaux sociaux du label

Les centres sont actifs sur les réseaux sociaux du label et transmettent régulièrement au CIEP des informations à relayer (photos, vidéos, témoignages, infographies...).

La communication numérique occupe une grande place au sein de la politique de communication du label. Le label est présent sur Facebook et Twitter, il bénéficie d'une communauté d'abonnés importante. Elle vise à :

- accroître la visibilité et promouvoir le label auprès du grand public
- valoriser les centres labellisés, leur offre de cours et les services proposés
- renforcer le lien avec les comptes des « influenceurs » (Campus France, Institut Français, partenaires)

### Facebook

La page Facebook du label [Qualité FLE](#) compte 11120 abonnés, elle se place parmi les pages les plus « aimées » après la page Facebook du CIEP qui compte 31 730 abonnés et celle du département d'évaluation et certifications qui en compte 20 760 à la date de la réunion du conseil.

Facebook s'adresse essentiellement au grand public à la recherche d'informations sur les offres de cours des centres de FLE labellisés.



# CENTRE INTERNATIONAL D'ÉTUDES PÉDAGOGIQUES

## Twitter

Le compte Twitter du label [@Label\\_FLE](#) compte 6120 abonnés. Il rassemble la plus grande communauté des comptes du CIEP.

CIEP : 4800

DLF : 5120

CIEP\_DEC : 1230

Twitter s'adresse à un public professionnel des domaines de l'enseignement du fle, tourisme linguistique, étudiants internationaux. Le compte Twitter du label s'appuie sur les comptes des tutelles ministérielles, espaces Campus France, Instituts Français qui sont très actifs. Le label retweete et cite ces comptes pour attirer de futurs apprenants internationaux.

## Statistiques de fréquentation du site « Apprendre le français en France »

La lettre d'information transmise via le site internet du label compte 386 nouveaux abonnés depuis la dernière réunion du conseil en décembre 2017. La barre des 5 000 abonnés devrait être prochainement atteinte.

(Mai 2018)

### Principaux indicateurs sur un an

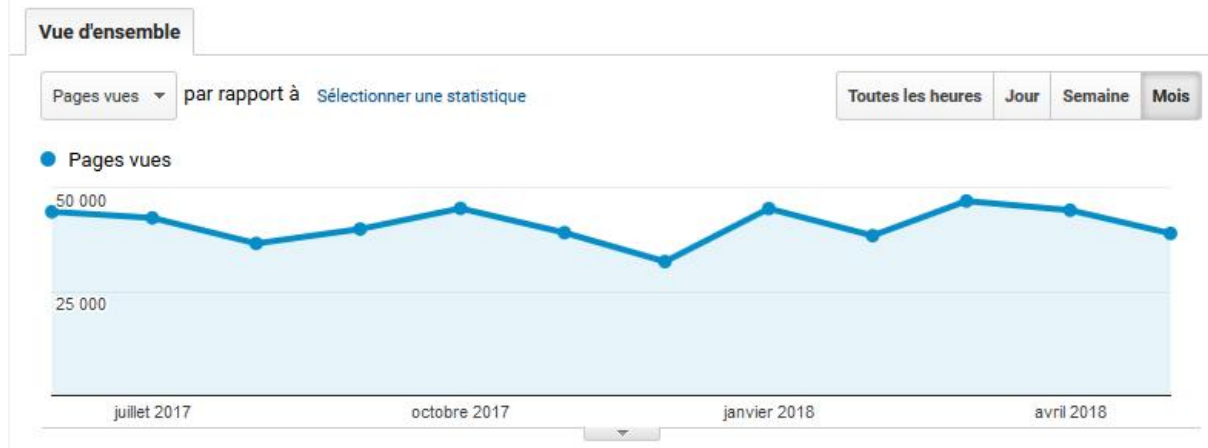
Sessions	124 540
Utilisateurs	86 305
Pages vues	493 418
Pages/session	4
Durée moyenne des sessions	4 min 40
Nouveaux visiteurs / visiteurs connus (%)	84 / 16
Page Facebook	10 300 mentions « J'aime »
Twitter	6 120 abonnés
Lettre d'information	4 986 abonnés

(1<sup>er</sup> juin 2017 - 29 mai 2018)

Sur un an, le nombre de « Pages vues » approche les **500 000**, ce qui fait une moyenne de **41 000** « Pages vues » par mois. En mars 2018, on dépasse les 46 700 « Pages vues ». Ce chiffre est en léger recul par rapport à 2017. La célébration en 2017 des « 10 ans du label » et ses retombées expliquent peut-être cela.

La durée moyenne des sessions reste importante (4 minutes 40). La proportion des « nouveaux visiteurs » par rapport aux visiteurs qui consultent régulièrement le site (84 % contre 16 %) a augmenté cette année. Des visiteurs qui ne connaissaient pas le site se sont connectés en plus grand nombre.

Évolution sur un an du nombre de « Pages vues » :



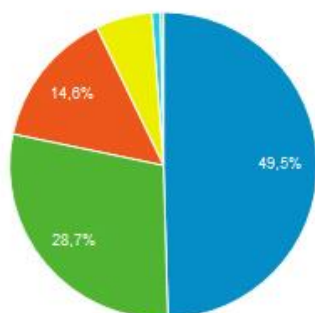
## Répartition géographique sur un an

Europe	- 12,86
Asie	+ 11,92

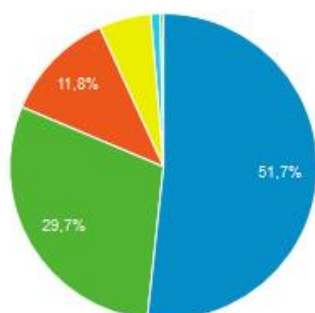
(1<sup>er</sup> juin 2017 - 29 mai 2018)

La proportion des visiteurs basés en Europe (bleu) et en Amérique (vert) diminue respectivement d'environ 13 et 12 % en un an. Dans le même temps, on note une augmentation de près de 12 % de la proportion des visiteurs basés en Asie (orange). La proportion des visiteurs basés en Afrique (jaune) est inchangée. En Asie, la Chine progresse de 42 %, la Corée du Sud de 36 %, l'Iran de 30 %, l'Inde de 19 %.

**1 juin 2017 - 29 mai 2018**



**1 juin 2016 - 29 mai 2017**



## Pages les plus consultées sur un an

La fonction « Rechercher un centre » arrive logiquement en tête des pages les plus consultées après la page d'accueil et la carte des centres labellisés. On note que les visiteurs utilisent les filtres mis à leur disposition, notamment le filtre « Type de cours » et le filtre « Groupe d'âge ».

## V. Séminaire annuel des auditeurs *Qualité FLE*

29 auditeurs assurent les audits dont 6 collègues recrutés en juillet 2017. Dans le cadre de la formation des nouveaux auditeurs, tous ont réalisé deux audits la première année en binôme avec un auditeur plus ancien dans le dispositif. 21 auditeurs étaient présents au séminaire des 31 mai et 1<sup>er</sup> juin 2018. L'objectif de cette rencontre annuelle est de permettre à chacun de transmettre ses remarques sur le référentiel, les difficultés, des échanges de bonnes pratiques, l'actualisation des connaissances...

Deux interventions cette année :

- nouvelle réglementation CNIL (RGPD) : présentation de la nouvelle réglementation générale pour la protection des données par la référente CNIL du CIEP.
- présentation du label Eduform

Un bilan de ces deux journées sera fait à la commission interministérielle de labellisation prochainement avec des propositions d'amélioration du dispositif.

## VI. Bilan financier

Le budget du label devrait être à l'équilibre fin 2018.

## VII. Questions diverses

Les groupements professionnels regrettent l'absence répétée d'un représentant d'Atout France aux réunions du conseil d'orientation du label.

Matthieu Juin-Levitte (Fondation Alliance française) informe les membres du conseil qu'un partenariat entre la Fondation et *Régions de France* a permis la création d'une offre commune de séjour en tourisme-linguistique. *Régions de France* travaille avec Atout France sur les 6èmes Assises de la coopération décentralisée franco-chinoises.

Quatre Alliances ont accepté de travailler ensemble sur ce projet. Atout France prendra en charge l'impression et la traduction en chinois d'une brochure distribuée en marge de ces Rencontres qui se dérouleront du 11 au 13 décembre 2018 à Toulouse et dans laquelle les participants retrouveront l'offre de séjour tourisme-linguistique commune aux 4 centres. Par ailleurs, un stand sera réservé sur le lieu de la conférence à Toulouse.

## VIII. Date de la prochaine réunion

La prochaine réunion du conseil est prévue mi-décembre 2018. Un sondage auprès de l'ensemble des membres sera organisé courant octobre avant de choisir une date.