



Département langue française

## Label *Qualité français langue étrangère*

### Conseil d'orientation

Mardi 21 juin 2016 15h00 à 17h00

Salle des gardes - CIEP

### Compte rendu

---

#### I. Ordre du jour

1. Actualité du processus de labellisation

- ✓ présentation des centres labellisés : statistiques actualisées
- ✓ nouveau site du label
- ✓ actions de promotion des centres labellisés

2. Nouvelles perspectives

- ✓ démarche qualité du département langue française
- ✓ les 10 ans du label en 2017
- ✓ nouveaux tarifs du label
- ✓ nouvelle version du référentiel

3. Bilan financier

4. Questions diverses

5. Date du prochain conseil d'orientation

#### II. Les participants

Représentants des administrations

Président : M. Loïc Depecker, délégué général à la langue française et aux langues de France, ministère de la culture et de la communication (DGLFLF), représenté par Mme Claire Extramiana, chargée de mission ;

M. Laurent Gallissot, chef de la mission de la langue française et de l'éducation, direction de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche, ministère des affaires étrangères et du développement international, représenté par Mme Odile Cobacho, chef de pôle coopération éducative francophone ;

Mme Charlotte Garda, rédactrice, mission de la langue française et de l'éducation, direction de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche, ministère des affaires étrangères et du développement international.

## Personnalités

M. Patrick de Bouter, président du Groupement FLE ;  
M. Jérôme Clément, président de la Fondation Alliance française, représenté par Mme Isabelle Morieux, déléguée Amérique du Nord & Océanie ;  
Mme Béatrice Khaiat, directrice générale de Campus France, représentée par M. Jean-Luc Ito-Pagès, responsable de l'offre de formation ;  
Mme Brigitte Lepez, présidente de l'Association des directeurs de centres universitaires d'études françaises pour étrangers (ADCUEFE) ;  
M. Laurent Mahieu, président de la commission des titres d'ingénieurs (CTI), représenté par M. Alain Jeneveau, expert et chargé de mission à la CTI ;  
M. Christian Mantei, directeur général de l'agence Atout France, représenté par Mme Florence Houpert Le Rolland, chef de produit bien-être et tourisme et spiritualité, direction marketing ;  
M. Jean-Claude Sentenac, gérant de cabinet d'audit et de conseil, auditeur double profil ;  
Mme Kseniya Yasinska, déléguée générale de l'UNOSEL.

## Opérateur - CIEP

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

## Excusés

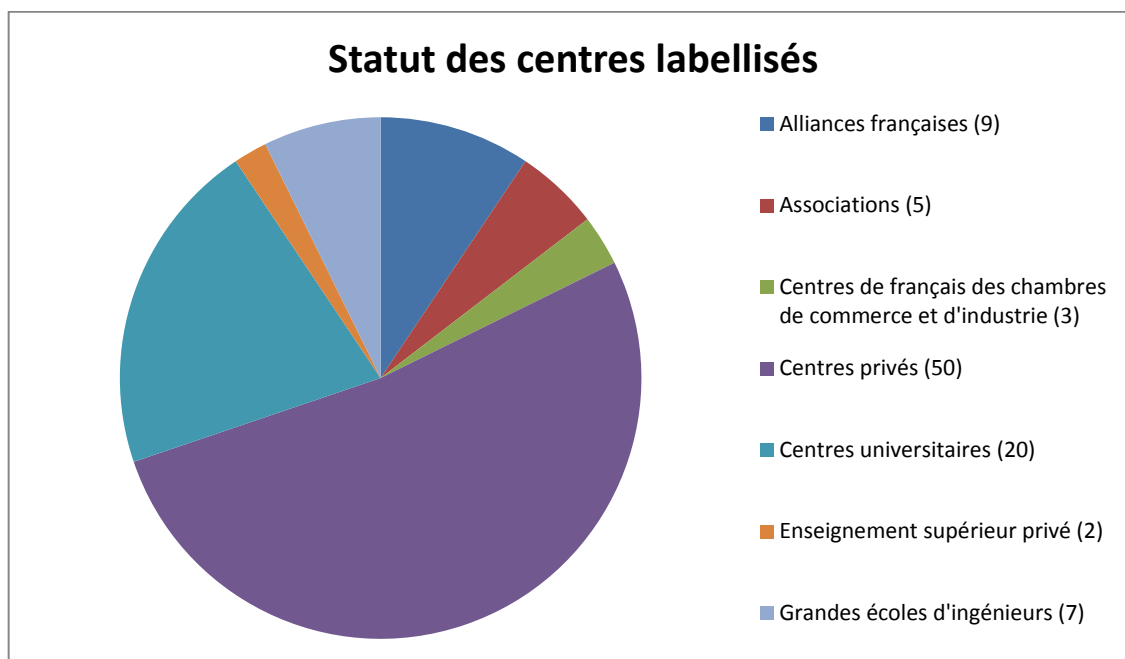
Mme Françoise Barthélémy, conseillère scientifique pour les formations, représentant Mme Simone Bonnafous, directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche ;  
M. Vincent Dollé, président de l'association QuaRES, Qualité en recherche et enseignement supérieur, expert.  
Mme Fabienne Lallement, secrétaire générale de la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF).  
M. François Pernot, directeur du département Europe et International (DEI), représentant M. Michel Cosnard, président du Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES) ;  
M. François Pfeiffer, président du groupement professionnel des organismes du français langue étrangère (Souffle) ;  
M. Yves Vallat, adjoint au responsable de la mission Europe et international pour la recherche, l'innovation et l'enseignement supérieur, ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche ;

## III. L'actualité du processus de labellisation

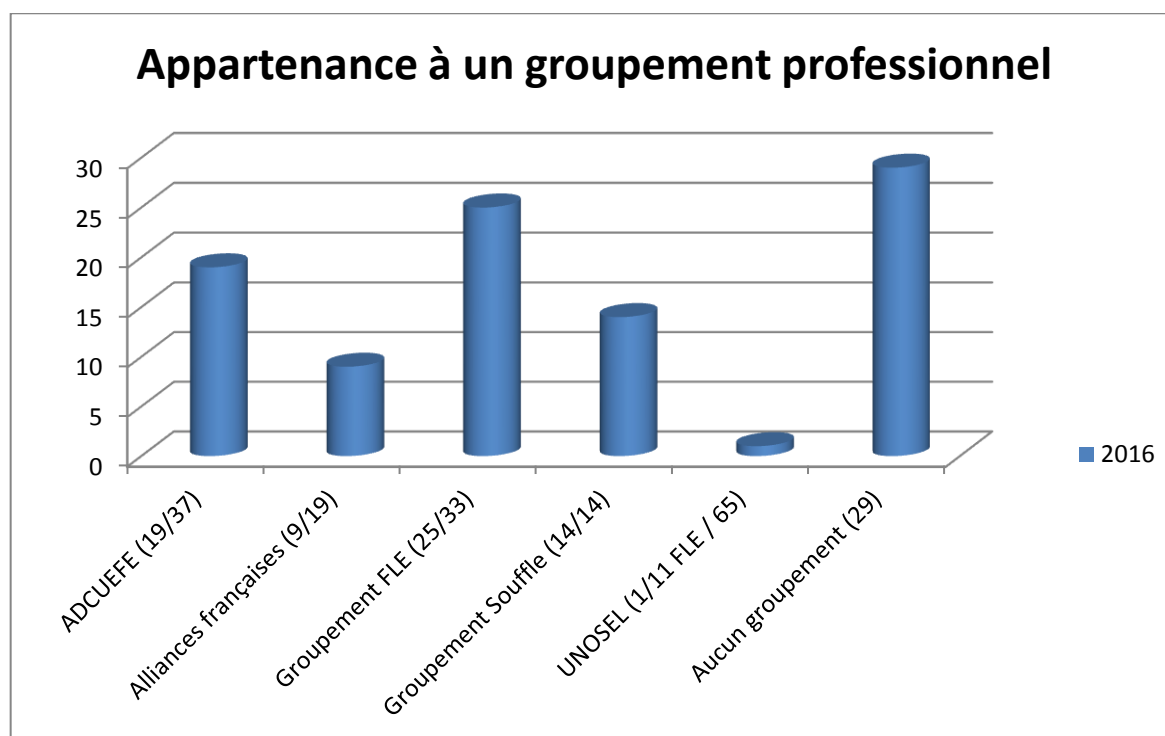
### 1. Les statistiques actualisées

96 centres sont labellisés à la date de la réunion du conseil d'orientation du label. Une université est sortie du processus momentanément.





Alain Jeneveau suggère de mieux distinguer les établissements d'enseignement supérieur privés et publics dans la légende de ce tableau.



58 centres labellisés sont membres du Forum Campus France à titre individuel ou par l'intermédiaire de l'établissement auquel ils sont rattachés.

#### La promotion des centres labellisés

- Création d'un nouveau site internet [www.qualitefle.fr](http://www.qualitefle.fr)

Le nouveau site Internet *Apprendre le français en France* dédié à la promotion du label et des centres labellisés est en ligne depuis début mai. Les retours des centres, des auditeurs et des partenaires sont

positifs. Le CIEP a recruté un prestataire pour animer ce site durant le congé parental d'Amélie Piron de mars à août 2016. Ce prestataire est également le contact des centres pour la mise à jour de leurs informations.

#### ➤ Visites du site internet du label

Lors de la mise en ligne du nouveau site, la fréquentation du site est restée stable. Le CIEP espère doubler ces chiffres en 2017.

Les origines géographiques des internautes ont évolué avec une forte augmentation des visites en Chine. Les pays les plus présents sont : les Etats-Unis (27%), la France (17%), la Chine (11.5%), la Russie (10%) puis l'Allemagne, le Canada, la Suisse, la Grande-Bretagne, le Japon, l'Indonésie et l'Italie.

#### ➤ Les réseaux sociaux

Audience en nette hausse :

➤ Facebook: (<http://www.facebook.com/label.fle>) : 8 314 abonnés aujourd'hui (7047 en décembre 2015)

➤ Twitter ([http://twitter.com/Label\\_FLE](http://twitter.com/Label_FLE)) : 4 107 abonnés (3056 en décembre 2015).

Certaines publications sur Facebook atteignent plus de 2 000 personnes, avec une moyenne proche de 1 000 personnes. Les comptes Facebook et Twitter du label servent aussi de relai aux publications des centres.

Les centres relaient de plus en plus nos informations sur les réseaux sociaux, notamment la mise en ligne du nouveau site. Cela permet de donner plus de visibilité aux centres labellisés et d'augmenter le nombre d'abonnés.

#### Les actions de promotion des centres labellisés

##### ➤ **Guide des centres labellisés**

Le *Guide des centres labellisés* a été imprimé en janvier 2016 à 15 000 exemplaires. Le MAEDI n'a pas souhaité financer l'envoi des guides par la valise diplomatique cette année. Le CIEP a accepté de se charger de cette diffusion et de la financer.

Compte tenu du coût de cet envoi désormais à la charge du CIEP, Stéphane Foin souhaiterait qu'une réflexion soit engagée avec les groupements pour décider du maintien de la version papier de ce *Guide*. Le nombre de pays destinataires pourrait être réduit et la création de nouveaux outils de communication envisagée. Ces supports papier ne seraient plus envoyés par la poste mais uniquement distribués sur des salons.

Patrick de Bouter souligne que ce *Guide* est déjà très léger. L'information transmise au réseau français à l'étranger est importante et doit être assurée régulièrement.

Brigitte Lepez précise que des supports de type carte postale ou marque page fonctionnent bien.

Odile Cobacho propose de demander aux postes d'insérer sur leur site internet le logo du label et le lien vers le site [www.qualitefle.fr](http://www.qualitefle.fr).

Les années précédentes, un TD était envoyé dans le réseau chaque année en octobre afin de présenter les enjeux du label. En 2015, cela n'a pas été possible car la priorité a été donnée à la promotion de l'application *Immersion France*.

Jean-Luc Ito-Pagès suggère de consulter avec les agences Campus France à l'étranger pour une impression du *Guide* localement selon leurs besoins.

Alain Jeneveau souligne que des supports papier même légers devraient être maintenus car ils sont très importants pour une bonne promotion du label sur les salons.

Le CIEP se charge de faire établir des devis pour des visuels papier plus légers de type marque page et carte postale.



➤ **Campus France** : le CIEP a participé à la journée des commissions du Forum Campus France le 6 avril dernier. Le centre *Millefeuille Provence* est membre du Forum depuis début 2016. À la demande de Béatrice Khaiat, Patrick de Bouter, président du Groupement FLE, siège désormais aux côtés de Brigitte Lepez, présidente de l'ADCUEFE, au sein du Forum. Le CIEP a prévu de participer aux séminaires des commissions du Forum Campus France et des relations internationales les 6 et 7 juillet prochains à Nantes.

➤ **Immersion France** : le CIEP a participé au comité de pilotage élargi de l'application, le 13 mai dernier. Un représentant du Groupement FLE et de l'ADCUEFE était aussi présent et chargé de relayer les remarques des centres. La principale remarque concerne la carte sur laquelle ne sont pas positionnées certaines villes (Toulouse, Montpellier, Tours...) à l'inverse de Vichy qui est indiquée. Campus France s'est engagé à améliorer cette situation. Des indications sur les tarifs doivent aussi être précisées (à partir de X€ par semaine). La question des visas a été abordée.

Charlotte Garda et Odile Cobacho ont informé les membres du comité qu'une note diplomatique est en cours de rédaction afin de préciser les règles d'attribution des visas pour les étudiants qui souhaitent candidater à une formation FLE via la procédure CEF.

Patrick de Bouter remercie Charlotte Garda pour la qualité des échanges lors de la rédaction de cette note.

Jean-Luc Ito-Pagès suggère que cette note soit affichée sur les sites internet des postes à l'étranger.

Odile Cobacho informe les membres du conseil d'orientation qu'une réunion d'information sur l'application est prévue prochainement avec les collectivités territoriales et préfets.

#### ➤ **Congrès annuel de la Commission des titres d'ingénieur (CTI)**

Le CIEP a participé au colloque qui s'est tenu à l'université de Limoges les 9 et 10 février derniers. Dans le cadre de la convention qui lie les deux établissements, un stand était mis à disposition. Plus de 350 personnes participaient à cet événement. Le CIEP est très satisfait de la qualité des échanges avec la CTI et lors de ce colloque en particulier.

➤ **Congrès annuel de l'IALC à Leeds (GB)** : le CIEP étaient aux rencontres annuelles de l'association IALC organisées cette année à Leeds, au Royaume uni. Le CIEP est très satisfait de cette mission tant pour la qualité des entretiens que pour la variété des personnes rencontrées. Participaient à cet événement plus de 140 écoles de langues originaires de 20 pays différents, 130 agents de 35 pays et 32 exposants et sponsors variés qui interviennent dans le domaine des langues (EAQUALS, British council, médias anglophones, Cambridge university etc.). Plusieurs articles, sur les activités du CIEP et le label en particulier, ont été publiés dans des magazines anglophones dédiés aux langues suite à ce salon.

➤ **UPLEGESS** : comme chaque année depuis 2013, le CIEP a été invité au congrès de l'association qui s'est tenu à l'ESTP à Cachan. Le CIEP a bénéficié d'un stand et a participé à une table ronde sur le thème « Entre le respect des normes et l'appel à la créativité : quelles sont les attentes et les expériences des différents acteurs du monde de la formation ? ».

## 2. Nouvelles perspectives

### La démarche qualité du département langue française, CIEP

Le département langue française est engagé dans une démarche qualité depuis juillet 2014. Les activités et les processus ont été décrits pour l'ensemble de l'activité exceptée pour la labellisation des centres de langue, activité pour laquelle les processus spécifiques doivent être décrits. Le but est d'améliorer la gestion du label. Des pistes ont d'ores et déjà été identifiées : numérisation des documents et du dialogue avec les centres, création d'un logiciel de gestion.



### Les 10 ans du label en 2017

Les prochaines *Rencontres professionnelles* dédiées au label sont prévues fin mars 2017. Le CIEP souhaite profiter de cet événement pour célébrer les 10 ans du label.

### La nouvelle politique tarifaire du label

Une nouvelle politique tarifaire du label sera mise en œuvre en 2017. L'objectif est de fusionner les deux tarifs : participation forfaitaire annuelle et adhésion à la communication. Cela permettra, entre autres, de simplifier la gestion administrative du dossier et donnera une meilleure visibilité à la liste des centres tous répertoriés sur la même liste.

Les nouveaux tarifs seront les suivants :

Chiffre d'affaires	Tarifs 2016		Tarifs 2017
	Participation annuelle forfaitaire	Communication	
≤ 150 000 €	1 100,00 €	1 000 €	1 600,00 €
150 001 à 300 000 €	1 650,00 €	1 000 €	2 400,00 €
300 001 à 500 000 €	2 200,00 €	1 000 €	3 000,00 €
> 500 000 €	2 750,00 €	1 000 €	3 750,00 €

Le modèle économique choisi permet de maintenir les prévisions d'équilibre budgétaire en 2018. Les membres du conseil d'orientation acceptent cette proposition.

### La nouvelle version du référentiel en application début 2017

Le groupe de travail qui réunit les groupements professionnels et des membres du CIEP s'est réuni le 5 avril dernier. Mme Barthélémy, présidente de la commission interministérielle de labellisation, et une auditrice *Qualité FLE*, ont participé à cette journée de travail consacrée à la relecture du référentiel.

Plusieurs améliorations ont été proposées à la commission interministérielle de labellisation réunie le 10 juin dernier :

- aménagements à la marge : meilleure organisation de certains indicateurs ; termes mieux adaptés ; compléments d'information attendus etc. ;
- nouvel indicateur 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.* » ;
- nouvel indicateur F 13 « *La progression des étudiants est mesurée par des évaluations internes ou/et externes* » ;
- le terme « apprenant » remplace « étudiant » ;
- présence d'un défibrillateur à proximité ou dans les locaux du centre : afin de sensibiliser les centres à ce type d'exigence qui pourrait devenir obligatoire bientôt, nous proposons de l'ajouter aux vérifications relatives à l'indicateur A23 : *Il existe une procédure d'aide ou de secours connue de tous les personnels, des étudiants (et de leurs familles ou organisateurs pour les étudiants mineurs) en cas d'accident, de maladie et pour tout problème de santé.* [C].

La commission a donné son accord pour la mise en application de cette nouvelle version début 2017.

Le CIEP se charge de la mise à jour des cotations du manuel d'audit. Une journée de travail avec deux auditeurs est prévue le 28 juin prochain au CIEP.

### **3. Bilan financier**

L'équilibre devrait être atteint en 2018. La création du nouveau site internet représente une dépense importante pour les années 2015 et 2016.



#### **4. Questions diverses**

Patrick de Bouter souhaiterait une intervention du ministère de l'enseignement supérieur auprès des rectorats afin que la liste des établissements d'enseignement supérieur privé soit actualisée. Certains centres de FLE labellisés qui ont ce statut ne sont pas dans cette liste. Or la note diplomatique rédigée par le MAEDI y fera référence.

#### **5. Date du prochain conseil d'orientation**

La prochaine réunion est prévue le 15 décembre 2016 à 15h00 au CIEP.

