

DISPOSITIF DE LABELLISATION

DES CENTRES DE FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

MANUEL D'AUDIT

Domaines E, F

Ce référentiel ne concerne que les organismes de formation professionnelle candidats à une « double labellisation » Qualité FLE - Qualiopi. Pour une demande de labellisation Qualité FLE uniquement, veuillez télécharger le référentiel adéquat sur le site www.qualitefle.fr

L'auditeur en charge des domaines *Enseignants* et *Formations* s'appuiera sur ce document lors de la mission d'audit sur site. Ce manuel a également vocation à aider les centres à constituer leur dossier d'audit mis à disposition des auditeurs.

EXIGENCE GENERALE

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

CONSEILS

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

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

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

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

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

- **Être prêt à gérer une situation difficile :**
 - hostilité, soit vis-à-vis du dispositif et des contraintes qu'il impose, soit vis-à-vis de la notion d'évaluation, soit vis-à-vis de la personne de l'auditeur même ;
 - mépris,
 - provocation,
 - camouflage,

- diversion.

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

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

- **Mener** les entretiens en :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

F 2 [C] Les formations sont décrites de façon claire et détaillée dans des documents contractuels accessibles avant l'inscription, et remis aux apprenants au début de la formation. [C]				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent).			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • documents contractuels (programme ou syllabus) remis aux apprenants à l'inscription et au début de la formation. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Vérifier la cohérence avec les référentiels de formation (cf. F1).			
7	Vérifier l'existence, la pertinence et la cohérence des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • public concerné ; • pré-requis ; • exemples d'objectifs opérationnels ; • approche méthodologique ; • exemples de contenus ; • volume horaire ; • calendrier ; • durée de l'action ; • taille des groupes classes ; • dispositif d'évaluation ; • exemples de supports (ex : méthode) et activités d'apprentissage. 			
8	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
9	<u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.			

F 3 [C] 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. [C]				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • documents utilisés pour l'analyse des profils ; • tests de positionnement ; • document d'analyse de besoins ; • propositions de placements individualisés ; • 3 exemples renseignés chacun mettant en évidence, pour un même apprenant, l'analyse de son profil, son test de positionnement, l'analyse de ses besoins et le placement proposé. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. Vérifier la conformité et la cohérence des outils (tests de positionnement et analyse de besoins). S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Vérifier la cohérence entre les placements et le programme pédagogique du groupe classe.			
7	Demander de décrire le processus d'analyse de besoins.			
8	Vérifier si les objectifs d'apprentissage correspondent à des besoins langagiers pertinents.			
9	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

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

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

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

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

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

F 9 L'évaluation formative est décrite dans les référentiels de formation et elle est mise en œuvre. Ses résultats sont pris en compte pour proposer des remédiations.			
	Liste de contrôle	C	Observations
			V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		Un exemple d'outil pour mesurer la progression des apprenants peut-être un tableau comparatif de niveau.
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.		
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.		
4	Document(s) attendu(s) : <ul style="list-style-type: none"> • 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. 		
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.		
6	S'entretenir avec des apprenants et des enseignants.		
7	Vérifier <ul style="list-style-type: none"> • si une analyse de la progression de l'apprenant est effectuée ; • si une personne est clairement identifiée dans la structure pour assurer le suivi de la progression des apprenants ; • plan d'actions. 		
8	Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.		

F 10 Il existe un dispositif d'évaluation sommative interne calibré de manière fiable sur le Cadre européen commun de référence pour les langues. Il donne lieu à la délivrance d'attestations, certificats ou diplômes...				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		<p>Remarque : un exemple d'outil pour mesurer la progression des apprenants peut-être un tableau comparatif de niveau.</p>	
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p>Document(s) attendu(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • descriptif du processus d'évaluation sommative ; • exemples d'épreuves d'évaluation sommative interne ; • listes de présence ; • exemples d'attestations de fin de stage qui mentionnent le niveau CECRL de départ de l'apprenant et le niveau atteint par l'apprenant ; • pour les mineurs un certificat d'assiduité est obligatoirement fourni aux parents en plus de l'attestation. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la cohérence entre les épreuves et les référentiels de formation calibrés sur les niveaux du CECRL (cf. F2) ; • si une personne est identifiée dans la structure pour mesurer le taux de progression des apprenants et les compétences acquises en accord avec les objectifs de formation relatifs à l'analyse des besoins réalisée en début de formation ; • le taux de réussite et la progression des apprenants. 			
7	Rq : en cas de découverte d'une non conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 11 [C] Le centre diffuse une information détaillée et actualisée sur les évaluations sommatives externes (tests, diplômes). Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des candidats à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification. [C]		C	Observations	V
Liste de contrôle				
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • documents remis aux apprenants ou mis à leur disposition pour les informer sur les évaluations sommatives externes. • le cas échéant, liste des personnels examinateurs correcteurs habilités du centre. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • les types d'évaluations proposées ; • le lieu de passation ; • le taux de réussite ; • la périodicité. 			
7	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
8	<u>Rq :</u> l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.			

F 12 Un dispositif de suivi de l'assiduité des apprenants existe.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • procédure de suivi de l'assiduité et en cas d'absences répétées ; • outils utilisés pour suivi de l'assiduité ; • personne(s) en charge du suivi ; • listes de présence. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • connaissance des règles par les apprenants ; • si un plan d'actions est mis en œuvre en cas d'absences répétées ; • si une personne est clairement identifiée dans la structure pour assurer ce suivi ; • le taux de réussite aux évaluations. 			
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 13 [C] Le responsable pédagogique évalue la qualité et la cohérence des formations et du dispositif d'évaluation. [C]			
Liste de contrôle	C	Observations	V
<p>1 Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).</p> <p>2 Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.</p> <p>3 Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.</p> <p>4 <u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 aux évaluations internes et externes, plan d'action etc.). <p>5 Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.</p> <p>6 Vérifier ce qui est évalué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenus, pratiques de classe, résultats aux évaluations. <p>7 <u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.</p> <p>8 <u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.</p>			

F 14 Le centre met en place, en cours d'apprentissage, des réunions formelles et informelles avec un échantillon d'apprenants afin de recueillir des suggestions d'amélioration de la formation.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		Remarque : un délégué représente l'ensemble de son groupe au cours de ces réunions.	
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • comptes rendus de réunions ; • modalités de représentation ; • preuves de la prise en compte des appréciations des apprenants dans le plan d'actions d'amélioration. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées (apprenants, référents...).			
6	Rencontrer des apprenants.			
7	<u>Rq :</u> en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 15 [C] Les résultats des apprenants aux tests et certifications proposés sont recueillis, synthétisés et analysés. [C]				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE. Ce critère critique [C] ne peut pas être jugé non-pertinent.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<u>Document(s) attendu(s) :</u> <ul style="list-style-type: none"> • résultats aux tests et certifications, • synthèse des résultats ; • preuves de la diffusion des résultats. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • l'analyse des résultats ; • la diffusion de l'analyse. 			
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			
8	<u>Rq</u> : l'attribution d'une valeur 0 (non conforme) a pour conséquence la non-labellisation du centre.			

F 16 Un accompagnement individualisé de l'apprentissage (tutorat, conseil, suivi) est proposé en complément de l'enseignement en cours.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s)</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • document destiné aux apprenants décrivant l'offre du centre ; • fiches de suivi. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées (apprenants, tuteurs...).			
6	<p>Vérifier la relation avec le cours suivi, et les contenus des documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • objectifs à travailler ; • contenus à étudier ; • tâches recommandées ; • évaluation des progrès. 			
7	Demander à rencontrer un apprenant			
8	<p>Demander si :</p> <ul style="list-style-type: none"> • on lui a proposé une aide ; • il a sollicité une aide et si oui, s'il l'a obtenue. 			
9	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 17 Les apprenants ont la possibilité de réaliser des activités complémentaires dans un espace de ressources (sur place et/ou en ligne) et bénéficient d'un accompagnement (pédagogique et technique) adapté à leurs besoins.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • documents mettant en évidence l'information donnée aux apprenants leur permettant de s'approprier les ressources à disposition : horaires d'ouverture le cas échéant, typologie des ressources, personnel dédié pouvant conseiller les apprenants pour une pratique autonome ou semi-autonome) ; • document décrivant le dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	<p>Vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la nature (entre autres revues numériques) ; • la cohérence avec les formations ; • le volume et le type d'activités complémentaires proposées. 			
7	Demander à visiter le lieu.			
8	Observer ce que font les apprenants.			
9	Demander à des apprenants si ce qu'ils font est un prolongement de leur formation en présentiel.			
10	<p>Demander à l'accompagnateur de fournir une copie du :</p> <ul style="list-style-type: none"> • descriptif de formation ; • supports d'apprentissage en autonomie et descriptifs des compétences visées ; liste des abonnements à des revues spécialisées ; • cahier de classe concernant les apprenants observés pendant l'audit. 			
11	<p>Vérifier la cohérence entre les :</p> <ul style="list-style-type: none"> • documents ; • activités des apprenants. 			
12	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 18 Il existe une articulation entre les formations et les autres activités proposées par le centre, particulièrement en cas de stage linguistique combinant l'apprentissage de la langue et une activité culturelle, de loisir ou autre (par exemple FOAD).				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		FOAD : formation ouverte à distance. Certaines formations hybrides combinent des cours en présentiel et à distance.	
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	Document(s) attendu(s) : <ul style="list-style-type: none"> • 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. 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Vérifier : <ul style="list-style-type: none"> • la nature ; • la cohérence avec les formations ; • le volume ; • la périodicité des activités. 			
7	Rq : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 19 Lorsque le centre assure des formations à distance, il existe un processus de suivi individualisé.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).		<p>Remarque : dans le cadre de la formation professionnelle, ces informations sont mentionnées dans le livret d'accueil (cf A8).</p>	
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<p><u>Document(s) attendu(s) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • codes d'accès à la plateforme et guide d'utilisation ; • documents décrivant la formation à distance ; • nature des travaux demandés, temps nécessaire pour les réaliser ; • moyens d'organisation et d'accompagnement ; • preuves de suivi individualisé et d'évaluation (par exemple : exercices corrigés, évaluations à distance, correspondances avec les apprenants...). 			
5	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
6	Accéder et tester un des produits proposés vérifier l'ergonomie de la plateforme.			
7	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			

F 20 Si le centre propose des cours spécifiques (préparation à une certification professionnelle, français sur objectifs spécifiques, français sur objectifs universitaires, etc.), les formations sont basées sur une analyse des besoins et sur un référentiel adapté ; des supports pertinents sont utilisés.				
Liste de contrôle		C	Observations	V
1	Noter le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) du (des) personnel(s) concerné(s) et rencontré(s).			
2	Vérifier si le critère a été jugé non-pertinent dans la GAE.			
3	Vérifier s'il existe un ou plusieurs documents.			
4	<u>Document(s) attendu(s)</u> : <ul style="list-style-type: none"> • exemples d'analyses des besoins ; • référentiels de formation ; • supports (méthodes, documents, etc.) ; 			
5	Observations de séquences de cours.			
6	Consulter l'ensemble des documents fournis et demandés. S'entretenir avec les personnes concernées.			
7	Observer un cours.			
8	Vérifier l'adéquation entre les contenus de cours et les exigences de la certification professionnelle visée.			
9	<u>Rq</u> : en cas de découverte d'une non-conformité, poursuivre l'investigation avec le maximum d'attention.			