



Département langue française

Label *Qualité français langue étrangère*

Conseil d'orientation

Mardi 16 juin 2015 15h00 à 18h00

Salle des gardes - CIEP

Compte rendu

I. Ordre du jour

1. Actualité du processus de labellisation

- présentation des centres labellisés : statistiques actualisées
- actions de promotion des centres labellisés
- bilan des partenariats en cours et nouveaux partenariats

2. Étude sur les publics des centres labellisés

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), assisté de Mme Claire Extramiana, chargée de mission ;

Mme Françoise Barthélémy, conseillère scientifique pour les formations à la direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle, ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche ;

M. Laurent Gallissot, chef de la mission de la langue française et de l'éducation, au sein de la direction de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche, ministère des affaires étrangères et du développement international ;

Personnalités

M. Jean-Luc Ito-Pagès, responsable de l'offre de formation, représentant M. Antoine Grassin, directeur général de Campus France.

Mme Florence Houpert Le Rolland, chef de produit bien-être et tourisme et spiritualité, direction marketing, représentant M. Christian Mantei, directeur général de l'agence Atout France ;

Mme Kseniya Yasinska, déléguée générale de l'UNOSEL ;

Mme Pascale de Schuyter-Hualpa, directrice de l'alliance française Paris Ile-de-France ;

M. Patrick de Bouter, président du Groupement FLE ;

M. François Pfeiffer, président du groupement professionnel des organismes du français langue étrangère (Souffle), représenté par M. Librati, directeur du centre Azurlingua (Nice) ;

M. Jean-Claude Sentenac, gérant de cabinet d'audit et de conseil, auditeur double profil.

Opérateur

M. Bertrand Commelin, directeur adjoint du Centre international d'études pédagogiques (CIEP) ;

Mme Manuela Ferreira Pinto, responsable du département langue française ;

Mme Caroline Mouton Muniz, chargée de programmes, département langue française ;

Mme Amélie Piron, chargée de communication.

Excusés

M. François Pernot, représentant M. Didier Houssin, président du Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES) ;

M. Patrick Parrot, rédacteur, mission de la langue française et de l'éducation, au sein de la direction de la coopération culturelle, universitaire et de la recherche, ministère des affaires étrangères et du développement international ;

M. Yves Vallat, adjoint à la 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 ;

Mme Fabienne Lallement, secrétaire générale de la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF).

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

M. Vincent Dollé, président de l'association QuaRES, Qualité en recherche et enseignement supérieur, expert.

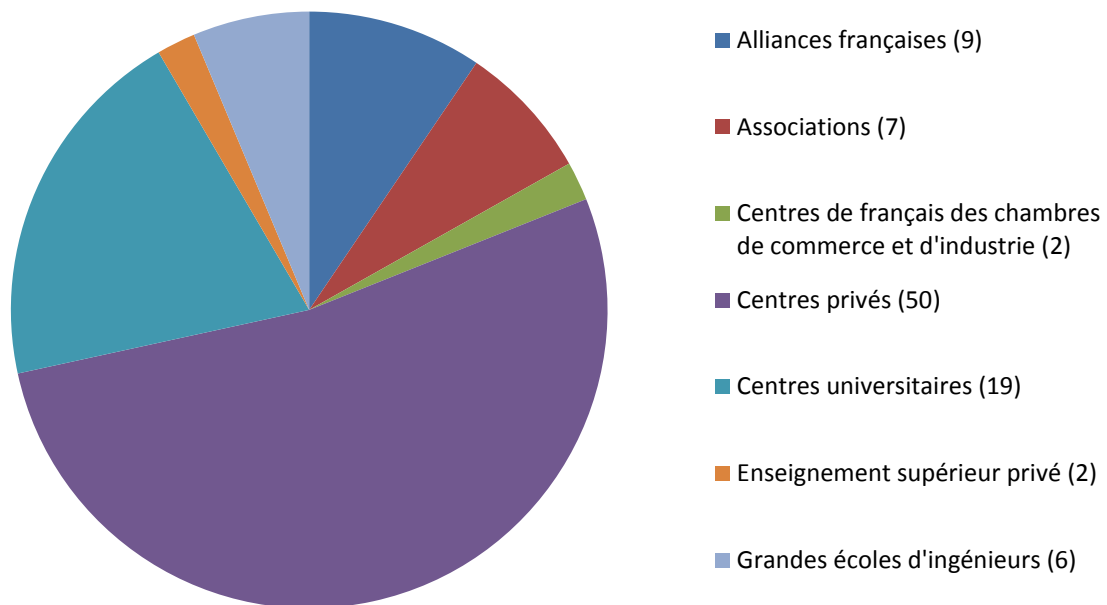
III. L'actualité du processus de labellisation

1.1 Les statistiques actualisées

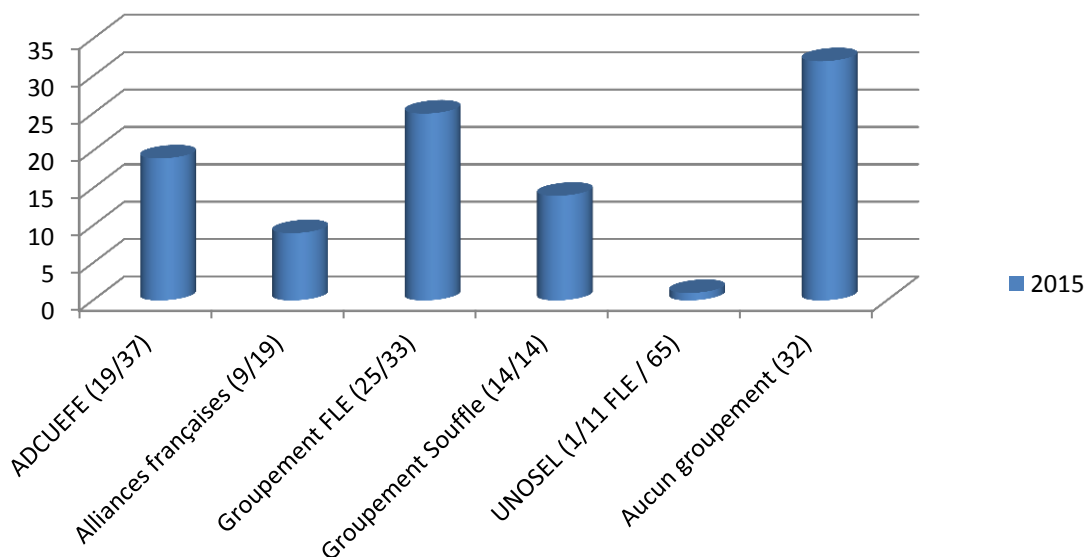
95 centres sont labellisés à la date de la réunion du conseil d'orientation du label. La commission interministérielle de labellisation a décidé de retirer le label à deux centres pour des factures qui restent impayées malgré plusieurs relances du CIEP. Au 1^{er} semestre 2015, 3 nouveaux centres ont été labellisés. Deux centres sont sortis du processus pour cessation d'activité.



Statut des centres labellisés



Appartenance à un groupement professionnel



51 centres labellisés sont membres de Campus France.

1.2 Actions de promotion des centres labellisés

➤ Refonte du site internet www.qualitefle.fr

Cette décision a pour objectif de :

- s'adapter à la consultation sur tablette, mobiles, ordinateurs et écrans de toute taille ;
- répondre aux standards d'accessibilité ;
- mettre en valeur les partenaires du label ;
- clarifier les espaces « professionnels » et « grand public » et rendre la navigation plus intuitive ;
- améliorer le référencement et la visibilité du site dans toutes les langues ;
- améliorer les performances et la rapidité d'affichage des résultats du moteur de recherche « centres » et consolider les fonctionnalités du site ;
- permettre une édition de contenus fluide et une gestion des espaces personnels des centres simplifiée.

Le CIEP a décidé de confier la conception et la réalisation du nouveau site du label à un prestataire extérieur. La propriété du précédent nom de domaine est conservée.

Le calendrier :

- le marché est en ligne sur le site du CIEP et sur le site du BOAMP depuis le 15 juin dernier ;
- un prestataire sera choisi en juillet ;
- la livraison du site est prévue début 2016.

Patrick de Bouter salue la décision du CIEP de confier le site à un prestataire et tient à souligner la qualité des échanges lors de la réunion du Groupe de travail le 22 mai 2015. Il remercie le CIEP d'avoir tenu compte des remarques des groupements dans le cahier des charges du nouveau site. Jean-Luc Librati interpelle le CIEP sur le montant alloué à la refonte du site du label. Manuela Ferreira Pinto indique une fourchette de 30 000 € à 50 000 € dédiée à ce projet. M. Librati insiste aussi sur la nécessité d'améliorer le référencement du site.

Laurent Gallissot précise que l'application *Immersion France*, créée dans le cadre du séminaire sur le thème du tourisme linguistique et organisé par le MAEDI le 9 juin dernier, complètera le site du label. Cette application sera une synergie entre l'offre de cours et son environnement.

Patrick de Bouter souligne que le site doit permettre de valoriser les centres labellisés. Manuela Ferreira Pinto rappelle que la démarche promotionnelle des centres reste de la responsabilité du centre.

➤ Visites du site internet du label

La fréquentation a légèrement augmenté ces derniers mois et atteint 13 000 visiteurs par mois.

Les origines géographiques des internautes, sont par ordre décroissant : la France (28%), le Brésil (13%), la Colombie (9%), les Etats-Unis (4%) puis l'Italie, l'Espagne, l'Allemagne, la Russie, le Japon et le Royaume-Uni.

La page la plus fréquentée après la page d'accueil est le moteur de recherche, puis la page qui liste les centres du site et la page qui donne des explications sur le label.

La plupart des internautes ne font qu'une visite sur le site. 40 000 pages vues pour le mois de mai.

➤ Les réseaux sociaux

Audience en nette hausse :

- Facebook: (<http://www.facebook.com/label.fle>) : 6 119 abonnés aujourd'hui



(contre 1 611 en juin 2014)

- Twitter (http://twitter.com/Label_FLE) : 2 737 mentions “j’aime” (contre 1 658 en juin 2014).

Nous sommes passés de 1 600 à plus de 6 000 abonnés en moins d’un an, sur Facebook. Certaines publications atteignent plus de 1 500 personnes. Le compte Facebook du label sert aussi de relai aux publications des centres.

Pascale de Schuyter Hualpa cite pour exemple la démarche de l’Alliance française de Paris dont un gros investissement sur les contenus des articles postés sur Facebook notamment, a permis de passer à plus de 60 000 membres en quelques mois.

Le CIEP rappelle qu’Amélie Piron, chargée de communication, ne travaille que deux jours par semaine.

Le CIEP souhaiterait aussi mentionner que les centres ne relaient pas suffisamment les informations du label. Avec le soutien plus actif des centres ces résultats pourraient être améliorés.

Florence Houpert-Rolland rappelle qu’Atout France peut faire la promotion des centres labellisés via internet et ses réseaux professionnels ; lors de manifestations (Rendez-vous en France) et marchés ciblés en France...

Patrick de Bouter réitère sa demande de création d’un cluster FLE qui faciliterait la promotion des centres de FLE par Atout France.

Laurent Gallissot suggère que le label soit présenté aux nouveaux partants du MAEDI chaque année.

➤ Guide des centres labellisés

Le *Guide des centres labellisés* a été imprimé en janvier 2015 à 25 000 exemplaires ; il a été diffusé dans le réseau culturel français à l’étranger et nous poursuivons sa diffusion sur les différents salons nationaux et internationaux.

Le CIEP a adressé un courrier aux régions et aux villes ayant des centres labellisés pour inciter les collectivités territoriales à promouvoir leur centre.

Le CIEP adresse systématiquement aux collectivités locales et offices de tourisme voisins des nouveaux centres labellisés une information sur le centre et le label, accompagnée des documents promotionnels du label.

➤ Promotion du label dans les médias

TV5 Monde a réalisé plusieurs films pour promouvoir le label et les centres labellisés. Ces films ont été diffusés dans *Destination francophonie*, une émission sur l’actualité de la langue française dans le monde. Deux films ont été réalisés sur le label :

- à Rouen où l’équipe du centre labellisé French in Normandy a été interrogée sur le rôle du label dans les pratiques quotidiennes :

<https://www.youtube.com/watch?v=2uIGjTppkJE&feature=youtu.be>

- au CIEP, sur le rôle du label en termes de visibilité à l’étranger :

<https://www.youtube.com/watch?v=WA5yPKbxovw&feature=youtu.be>



➤ Lettre d'information du label

La 9^{ème} lettre d'information du label *Qualité français langue étrangère* paraîtra en septembre avec un entretien de Pascal Casanova, directeur du centre universitaire d'études françaises de l'université de Perpignan.

➤ Séminaire Tourisme linguistique

Le ministère des affaires étrangères et du développement international a organisé, en étroite collaboration avec les acteurs de la mobilité, du tourisme et de l'apprentissage de la langue française, un séminaire de haut niveau mardi 9 juin 2015. Ce séminaire avait pour objectif de valoriser la filière du tourisme linguistique, secteur en pleine expansion. Les intervenants ont souligné l'importance du label *Qualité français langue étrangère* qui soutient les politiques de mobilité, la francophonie et permet d'identifier des centres garantissant des cours et des services de qualité.

Patrick de Bouter souhaiterait que cette rencontre devienne annuelle et qu'elle rassemble l'ensemble des acteurs du FLE. Laurent Gallissot répond que le MAEDI n'a pas vocation à organiser ce type d'évènement et charge le CIEP de l'envisager en 2016.

➤ Groupe de travail avec les groupements professionnels

Le groupe de travail qui réunit les groupements professionnels et des membres du CIEP s'est réuni le 22 mai dernier. La refonte du site du label et un point sur les actions de communication du 1^{er} semestre 2015 étaient à l'ordre du jour. La question des visas a aussi été évoquée.

1.3 Les partenariats en cours et nouveaux partenariats

➤ Campus France

La convention signée en novembre 2011 entre le CIEP et l'agence Campus France pour une durée de 3 ans, a été renouvelée le 23 décembre dernier. Ce partenariat vise à renforcer les missions de service public des deux établissements. Dans le cadre de ce partenariat, Campus France assure, entre autres, un service d'information sur les cours de français en France dans ses espaces à l'étranger et oriente les étudiants concernés notamment vers les centres labellisés *Qualité français langue étrangère*.

Le CIEP participe aux travaux des commissions 5 (*L'accueil : levier de l'attractivité des étudiants étrangers*) et 6 (*L'attractivité de nouveaux étudiants étrangers : opportunités et limites*) du Forum Campus France et sera présent au séminaire du Forum prévu les 1^{er} et 2 juillet prochains à Lille.

➤ La procédure CEF (Centre pour les études en France)

Le projet d'insertion de la liste des centres labellisés dans la nouvelle application CEF est en cours de finalisation. Une réunion s'est tenue le 10 mars dernier au MAEDI avec la sous-direction de l'enseignement supérieur (DGM/DCUR/ES) et des membres du CIEP. Les formations de plus de trois mois en français langue étrangère des établissements labellisés *Qualité français langue étrangère* seront visibles, dès novembre 2015, par les étudiants issus des 33 pays où la procédure CEF existe.

Ce changement n'affecte en rien la visibilité des centres universitaires non-labellisés, qui continueront de figurer dans l'application CEF à travers la base de données livrées par l'ONISEP.

Le CIEP sera chargé d'actualiser les données annuelles dans le portail *Études en France*.

Les formations seront classées de la façon suivante :

- Français de spécialité
- Français général
- Français sur objectif spécifique
- Préparation aux études supérieures en France
- Préparation aux examens

➤ Conférence des Grandes écoles (CGE)

Une convention entre le CIEP et la CGE sera signée en juillet 2015. Cette convention a pour objet de définir le cadre et les modalités de collaboration entre la CGE et le CIEP pour mettre en œuvre des activités correspondant à leurs missions et à leurs compétences. La CGE s'engage notamment à diriger les étudiants qui recherchent un cours de mise à niveau en français vers des centres labellisés.

➤ Commission des titres d'ingénieurs

Le colloque de la CTI s'est tenu à Nancy les 9 et 10 février 2015. Dans le cadre du partenariat entre nos deux établissements, le CIEP était invité à y participer aux côtés d'autres partenaires.

La journée du mardi était consacrée au lancement de la campagne d'accréditation 2015-2016 et à des ateliers de bonnes pratiques sur le thème « Etudiants et écoles d'ingénieurs au cœur de l'écosystème d'innovation ». Le CIEP a été invité à coanimer l'atelier sur le thème « Mieux accueillir les étudiants étrangers ».

➤ Ministère de l'intérieur

Le 13 avril dernier, le CIEP a rencontré M. Brocart, directeur de l'immigration au ministère de l'intérieur. M. Brocart a confirmé tout l'intérêt qu'il y a à prolonger cet échange en prévoyant une réunion de travail entre le CIEP et la sous-direction des visas basée à Nantes. Il s'agit de mieux faire connaître et partager les règles applicables à l'instruction et à la délivrance des visas des ressortissants étrangers souhaitant venir en France pour bénéficier des formations FLE dans les centres labellisés. Cette deuxième réunion est prévue le 10 juillet prochain à Nantes.

➤ UPLEGESS

Le Ciep a participé au congrès Uplegess les 28 et 29 mai à l'École de management de Strasbourg. Plusieurs écoles d'ingénieurs ont manifesté leur souhait de candidater au label prochainement. Un rendez-vous avec la responsable FLE de l'ENA a pu être organisé en marge du congrès.

➤ IALC

Le CIEP a participé aux rencontres annuelles de l'association IALC organisée cette année à Rouen. Cet évènement a lieu en France tous les 10 ans. La version 2015 était organisée conjointement par l'association et le centre labellisé French in Normandy. Le CIEP est très satisfait de cette mission tant pour la qualité des échanges que pour la variété des personnes rencontrées (agents, écoles, British



council etc.). 40 pays étaient représentés ; 375 participants ; 145 agences linguistiques venant de 32 pays ; 136 centres de langues venant de 22 pays dont 12 centres de FLE basés en France (2 non labellisés).

IV Étude des publics des centres labellisés

À la demande de la DGLFLF, une étude, confiée à l'Institut BVA, a été menée du 4 au 24 mars dernier. Cette étude a été cofinancée par la DGLFLF (50%), le MAEDI (25%) et le CIEP (25%). 90 centres sur les 95 labellisés ont répondu au questionnaire. Les résultats sont satisfaisants et ont permis de montrer le rôle primordial des centres labellisés dans l'accueil des étudiants étrangers en France.

Cette étude comprend 4 grands chapitres :

- les profils des centres interrogés et des publics accueillis ;
- l'offre des centres de langue labellisés : formations dispensées et services proposés ;
- les stratégies de promotion des centres et critères de sélection d'une formation ;
- l'impact économique de la filière des séjours linguistiques.

Plus de 132 000 apprenants sont formés dans les centres labellisés. L'impact économique de cette filière est important. Elle représente plus d'un million de nuitées et 115 millions de chiffre d'affaires.

Une copie des résultats a été donnée à chaque participant au séminaire sur *le tourisme linguistique* organisé par le MAEDI le 9 juin dernier. L'étude est en ligne sur les sites internet de la DGLFLF, du MAEDI, du CIEP et du label *Qualité français langue étrangère*.
Un communiqué de presse a été publié le 9 juin 2015.

V Bilan financier

Le CIEP confirme que l'équilibre financier devrait être atteint en 2017.

VI Questions diverses

Patrick de Bouter souhaiterait avoir des précisions sur un point du compte rendu de la réunion de la commission interministérielle de labellisation du 6 mars dernier qui concerne la pertinence de certains indicateurs du label pour les centres universitaires de français. Le CIEP confirme que cette réflexion sera menée au sein du groupe de travail qui réunit les groupements professionnels et des membres du CIEP. Patrick de Bouter rappelle que les centres universitaires bénéficient déjà d'un aménagement du référentiel et qu'un label à deux vitesses serait mal perçu par les centres non-universitaires.

Mme Barthélémy encourage le CIEP à faire ce travail de réflexion.

Bertrand Commelin confirme qu'il est important de préserver une stricte égalité au sein des centres labellisés. Le groupe de travail doit permettre de faire un bilan depuis la création du label avec toutes les parties prenantes.

Laurent Gallissot souligne que la diversité des statuts des centres labellisés est une grande richesse.

Loïc Depecker encourage vivement les universités à s'engager dans le processus de labellisation.

Le label valorisera les centres universitaires de FLE au sein des universités et leur donnera une meilleure visibilité.



VII Date du prochain conseil d'orientation

La prochaine réunion du conseil d'orientation est prévue en décembre 2015.



CENTRE INTERNATIONAL D'ÉTUDES PÉDAGOGIQUES

Nom du Département ou du Pôle,

1, avenue Léon-Journault - 92318 Sèvres cedex – France

Contact : Caroline Mouton Muniz: moutonmuniz@ciep.fr - Téléphone : 33 (0)1 45 07 63 65 - Télécopie : 33 (0)1 45 07 60 00

www.ciep.fr