



## Description du fonctionnement de l'échelle de valeurs

L'évaluation du niveau de qualité des prestations du centre candidat fait appel à une échelle de 4 valeurs, ceci pour les indicateurs de chaque domaine du référentiel de labellisation : « Accueil, accompagnement », « Locaux, sécurité, équipement », « Gestion », « Enseignants », « Formations, enseignement »,

Ces valeurs sont :

- « Conforme » ;
- « Conforme avec des écarts mineurs » ;
- « Seuil minimum de conformité » ;
- « Non conforme ».

Ces valeurs sont utilisées par le centre candidat pour s'auto-évaluer au niveau des indicateurs du référentiel. Elles sont transcrites en chiffres par les auditeurs de la manière suivante :

- pour « Conforme » : cotation 3/3 ;
- pour « Conforme avec des écarts mineurs » : cotation 2/3 ;
- pour « Seuil minimum de conformité » : cotation 1/3 ;
- pour « Non conforme » : cotation 0/3.

La valeur 3 est la cotation maximale pouvant être attribuée à un indicateur et après calcul de la moyenne à un domaine.

**La valeur 1 constitue le niveau minimum exigé, au niveau de chaque indicateur critique, noté « [C] » dans le référentiel de labellisation.**

**La valeur 1 constitue le niveau minimum exigé pour les trois domaines « Accueil, accompagnement », « Locaux, sécurité, équipement », « Gestion ». La valeur 1.5 constitue le minimum exigé pour les deux domaines « Formations, enseignement » et « Enseignants ».**

**Rq :** Les valeurs que le centre s'est attribuées à l'issue de son auto-évaluation peuvent être soit maintenues, soit modifiées par les auditeurs, au vu des documents qu'ils auront examinés, des entretiens qu'ils auront eus avec les personnels, et des observations des activités de ceux-ci. Les auditeurs peuvent également considérer qu'un indicateur jugé non pertinent par le centre est selon eux pertinent, et qu'il doit donc être pris en compte.



## Communication à propos du label Qualité français langue étrangère

Le centre qui obtient le label peut communiquer à ce sujet de deux manières :

- soit en utilisant uniquement le label au format fourni par l'opérateur ;
- soit en utilisant d'une part le label au format fourni et d'autre part en faisant apparaître obligatoirement pour chacun des cinq domaines le nombre d'étoiles obtenues et la légende aux formats fournis par l'opérateur.

Les étoiles ne s'appliquent qu'aux domaines, en aucun cas au centre lui-même.

Les étoiles sont attribuées de la manière suivante :

- trois étoiles pour une valeur comprise entre 2,31/3 et 3/3, ceci pour un domaine donné ;
- deux étoiles pour une valeur comprise entre 1,70/3 et 2,30/3, ceci pour un domaine donné ;
- une étoile pour une valeur comprise entre 1,00/3 et 1,69/3, ceci pour les domaines « Accueil, accompagnement », « Locaux, sécurité, équipement » et « Gestion » ;
- une étoile pour une valeur comprise entre 1.50/3 et 1.69/3, ceci pour les domaines « Formations, enseignement » et « Enseignants ».

Elles sont accompagnées d'une légende sur les documents transmis au centre :

***	le centre satisfait les exigences qualité du référentiel.
**	le centre satisfait la plupart des exigences qualité du référentiel mais certains points doivent être améliorés.
*	le centre satisfait partiellement les exigences qualité du référentiel. Les non-conformités observées doivent être rapidement corrigées.

## Démonstration

La démonstration qui suit :

- a pour objet de montrer comment fonctionne l'échelle de valeurs, et à ce titre elle ne décrit pas de façon exhaustive l'ensemble des processus et des procédures du dispositif de labellisation (cf. le document « Processus et procédures » pour une présentation détaillée) ;
- porte uniquement sur deux domaines, comportant dix indicateurs chacun. Elle ne constitue donc pas une démonstration en vraie grandeur et ne correspond pas à une situation réelle.

## Domaine Accueil, accompagnement

- Lors de son auto-évaluation, le centre candidat estime que le niveau de qualité est, pour les 5 premiers indicateurs (A1 à A5), très satisfaisant. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces 5 indicateurs dans la colonne « valeur Conforme » de la grille d'auto-évaluation ci-dessous. Pour les trois indicateurs suivants (A6 à A8), il estime que le niveau de qualité est satisfaisant. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces 3 indicateurs dans la colonne « valeur Conforme avec écarts mineurs ». Pour les 2 derniers indicateurs, il



estime que le niveau de qualité est acceptable. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces 2 indicateurs dans la colonne « valeur Seuil minimum de conformité ».

- Remarque : les parties en grisé sont réservées aux auditeurs.

Grille d'auto-évaluation Domaine Accueil, accompagnement					
	Documents attendus (n° et intitulé)	NP	valeur		
			C	C av ec éc art s	Se uil mi ni mu m
Indicateur A1			+		
Indicateur A2			+		
Indicateur A3			+		
Indicateur A4			+		
Indicateur A5			+		
Indicateur A6				+	
Indicateur A7				+	
Indicateur A8				+	
Indicateur A9					+
Indicateur A10					+
<b>Nom du centre candidat :</b> Je déclare que tous les documents sont authentiques.					
<b>Nom et prénom :</b>					
<b>Fonction :</b>					
<b>Lieu et date, signature :</b>					

Grille de rapport d'audit Domaine Accueil, accompagnement					
Commentaires de l'auditeur	NP	valeur			
		3	2	1	0
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
<b>Total pour chaque valeur</b>					
<b>Total général</b>					

Valeur moyenne pour le domaine Accueil, accompagnement
--

Commentaire général des auditeurs pour le domaine Accueil, accompagnement	
1 Points à corriger	
2 Points à améliorer	
3 Pistes de progrès	
4 Points forts	
Nom et prénom :	
Lieu et date, signature de l'auditeur senior :	

- Lors de la mission d'audit sur site, et donc après que le centre a effectué son auto-évaluation, les auditeurs examinent l'ensemble des documents attendus fournis par le centre, demandent dans certains cas à en consulter d'autres de même type, rencontrent les personnels concernés par les indicateurs, et observent leurs activités. Ils estiment que dans le cas du domaine « Accueil, accompagnement » ci-dessus, les valeurs sont justifiées. Ils les valident donc et les transcrivent sous forme de chiffres dans la grille d'audit. Ils rédigent également des commentaires pour chaque indicateur (partie droite du tableau ci-dessous).
- Ils additionnent ensuite ces valeurs, ce qui fait un total de 23 sur un maximum possible de 30.
- Ils divisent ensuite ce total de 23 par le nombre d'indicateurs pertinents : 10 dans notre exemple. Cela donne une valeur globale pour le domaine « Accueil, accompagnement » égale à 2,30. Ils rédigent un commentaire général au niveau du domaine.

Le centre candidat remplit une des conditions nécessaires pour l'obtention du label ou le renouvellement du label à savoir une note supérieure ou égale à « 1 » et aucun indicateur critique coté « 0 » pour le domaine « Accueil, accompagnement ».

Grille d'auto-évaluation Domaine <b>Accueil, accompagnement</b>					
	Documents attendus (n° et intitulé)	NP	valeur		
			C	C av ec éc arts	Se uil mi ni mu m
Indicateur A1			+		
Indicateur A2			+		
Indicateur A3			+		
Indicateur A4			+		
Indicateur A5			+		
Indicateur A6				+	
Indicateur A7				+	
Indicateur A8				+	
Indicateur A9					+
Indicateur A10					+
<b>Nom du centre candidat :</b> Je déclare que tous les documents sont authentiques.					
<b>Nom et prénom :</b>					
<b>Fonction :</b>					
<b>Lieu et date, signature :</b>					

Grille de rapport d'audit Domaine <b>Accueil, accompagnement</b>					
Commentaires des auditeurs	NP	valeur			
		3	2	1	0
1		+			
2		+			
3		+			
4		+			
5		+			
6			+		
7			+		
8			+		
9				+	
10				+	
Total pour chaque valeur		15	6	2	0
Total général		<b>23</b>			
Valeur moyenne pour le domaine <b>Accueil, accompagnement</b>					<b>2,30/3</b>

Commentaire général des auditeurs pour le domaine <b>Accueil, accompagnement</b>		
1 Points à corriger		
2 Points à améliorer		
3 Pistes de progrès		
4 Points forts		
Nom et prénom :		
Lieu et date, signature de l'auditeur senior :		

### Domaine Locaux, sécurité, équipement

- Lors de son auto-évaluation, le centre estime que le niveau de qualité est, pour les trois premiers indicateurs (L1 à L3), très satisfaisant. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces trois indicateurs dans la colonne « valeur Conforme » de la grille d'auto-évaluation. Pour les deux indicateurs suivants (L4 et L5), il estime que le niveau de qualité est acceptable. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces deux indicateurs dans la colonne « Seuil minimum de conformité ». Pour les trois indicateurs suivants (L6 à L8), il estime que le niveau de qualité est satisfaisant. Il inscrit donc une croix pour chacun de ces trois indicateurs dans la colonne « valeur Conforme avec des écarts mineurs ». Pour l'indicateur L9, il considère qu'il n'est pas pertinent. Il l'indique donc dans la colonne « NP », et justifie son point de vue dans un document joint. Pour le dernier indicateur (L10), il estime que le niveau de qualité est satisfaisant. Il inscrit donc une croix dans la colonne « valeur Conforme avec des écarts mineurs ».

- Rappel : le centre candidat constitue pour chaque indicateur un dossier comprenant les documents attendus, qu'il remet aux auditeurs au début de la mission d'audit sur site.
- Remarque : les parties en grisé sont réservées aux auditeurs.

Grille d'auto-évaluation Domaine Locaux, sécurité, équipements						
	Documents attendus (n° et intitulé)	NP	valeur			
			C	C av ec éc art s	Se uil mi ni mu m	NC
Indicateur L 1			+			
Indicateur L 2			+			
Indicateur L 3			+			
Indicateur L 4.					+	
Indicateur L 5					+	
Indicateur L 6				+		
Indicateur L 7				+		
Indicateur L 8				+		
Indicateur L 9		np				
Indicateur L 10				+		
<b>Nom du centre candidat :</b> Je déclare que tous les documents sont authentiques.						
<b>Nom et prénom :</b>						
<b>Fonction :</b>						
<b>Lieu et date, signature :</b>						

Grille de rapport d'audit Domaine Locaux, sécurité, équipements					
Commentaires des auditeurs	NP	valeur			
		3	2	1	0
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
Total pour chaque valeur					
Total général					

Valeur moyenne pour le domaine Locaux, équipement	
---	--

Commentaire général des auditeurs pour le domaine Locaux, sécurité, équipement		
1 Points à corriger		
2 Points à améliorer		
3 Pistes de progrès		
4 Points forts		
Nom et prénom :		
Lieu et date, signature de l'auditeur senior :		

- Lors de la mission d'audit sur site, et donc après que le centre a effectué son auto-évaluation, les auditeurs examinent l'ensemble des documents attendus fournis par le centre, demandent dans certains cas à en consulter d'autres de même type, rencontrent les personnels du centre concernés par les indicateurs, et observent leurs activités. Ils estiment que dans le cas du domaine L ci-dessus, les valeurs sont parfois justifiées, mais que dans d'autres cas, le centre s'est soit sous-évalué : L5, soit surévalué : L10. Ils valident donc certaines valeurs et en modifient d'autres, les transcrivent sous forme de chiffres dans la grille d'audit, et valident la non pertinence de l'indicateur L9. Ils rédigent également des commentaires pour chaque indicateur (partie droite du tableau ci-dessous).
- Ils additionnent ensuite ces valeurs, ce qui fait un total de 18 sur un maximum possible de 30.
- Les auditeurs divisent ensuite ce total de 18 par le nombre d'indicateurs pertinents : 9 dans notre exemple, car l'indicateur L9 a été validé comme étant non pertinent. Cela donne une valeur globale pour le domaine L égale à 2,00. Ils rédigent un commentaire général au niveau du domaine.



Le centre candidat remplit une des conditions nécessaires pour l'obtention du label ou le renouvellement du label à savoir une note supérieure ou égale à « 1 » et aucun indicateur critique coté « 0 » pour le domaine « Accueil, accompagnement ».

Grille d'auto-évaluation Domaine Locaux, sécurité, équipements						
	Documents attendus (n° et intitulé)	NP	valeur			
			C	C av ec éc art s	Se uil mi ni mu m	NC
Indicateur L 1			+			
Indicateur L 2			+			
Indicateur L 3			+			
Indicateur L 4.					+	
Indicateur L 5					+	
Indicateur L 6				+		
Indicateur L 7				+		
Indicateur L 8				+		
Indicateur L 9		np				
Indicateur L 10				+		
<b>Nom du centre candidat :</b> Je déclare que tous les documents sont authentiques.						
<b>Nom et prénom :</b>						
<b>Fonction :</b>						
<b>Lieu et date, signature :</b>						

Grille de rapport d'audit Domaine Locaux, sécurité, équipements					
Commentaires des auditeurs	NP	valeur			
		3	2	1	0
1		+			
2		+			
3		+			
4				+	
5	Valeur modifiée car...		+		
6			+		
7			+		
8			+		
9	Validé.	np			
10	Valeur modifiée car...				+
Total pour chaque valeur		9	8	1	0
Total général		18			

Valeur moyenne pour le domaine Locaux, équipement	<b>2,00/3</b>
---	---------------

Commentaire général des auditeurs pour le domaine Locaux, sécurité, équipement		
1 Points à corriger		
2 Points à améliorer		
3 Pistes de progrès		
4 Points forts		
Nom et prénom :		
Lieu et date, signature de l'auditeur senior :		

Le type d'opération décrit ci-avant pour les domaines « Accueil, accompagnement » et « Locaux, sécurité, équipements » se répète pour les trois autres domaines du référentiel, avec pour résultat en ce qui concerne les domaines « Enseignants », « Formations, enseignement » et « Gestion », des valeurs fixées arbitrairement dans cette démonstration à 2,80, 2,00 et 1,00.

Dans cette démonstration, le profil complet du centre est le suivant :

Domaine Enseignants	2,80 / 3
Domaine Formations, enseignement	2,00 / 3
Domaine Accueil, accompagnement	2,30 / 3
Domaine Locaux, sécurité, équipements	2,00 / 3
Domaine Gestion	1,00 / 3

Le centre candidat remplit toutes les conditions nécessaires pour l'obtention du label ou le renouvellement du label à savoir :



- une note supérieure ou égale à 1 pour les domaines « Accueil, accompagnement », « Gestion » et « Locaux » ;
- une note supérieure ou égale à 1.5 pour les domaines « Formations, enseignement » et « Enseignants » ;
- aucun indicateur critique coté 0.

Une fois leur travail terminé, les auditeurs rédigent une recommandation au sujet du centre candidat à la labellisation et l'adressent à la commission interministérielle de labellisation, via l'opérateur du dispositif, le CIEP. La commission examine le rapport des auditeurs et leur recommandation, puis prend une décision.

L'opérateur du dispositif transmet au centre candidat :

- la décision de la commission interministérielle de labellisation au sujet de la labellisation du centre ;
- une copie du rapport d'audit ;
- les formats qui peuvent être utilisés pour communiquer au sujet du label.

Dans la démonstration ci-dessus, la communication détaillée prendrait la forme suivante :

Domaine <b>E</b> nseignants	***
Domaine <b>F</b> ormations, enseignement	**
Domaine <b>A</b> ccueil, accompagnement	**
Domaine <b>L</b> ocaux, sécurité, équipements	**
Domaine <b>G</b> estion	*

### Rappel

- le centre doit communiquer les étoiles obtenues pour les cinq domaines. Cela signifie dans cette démonstration qu'il ne pourrait pas communiquer de la façon suivante dans laquelle l'ordre des domaines n'est pas respecté et où le domaine « Gestion » n'apparaît pas.

Domaine <b>A</b> ccueil, accompagnement	**
Domaine <b>L</b> ocaux, sécurité, équipements	**
Domaine <b>E</b> nseignants	***
Domaine <b>F</b> ormations, enseignement	**

### Remarque

- Le centre ne peut pas communiquer les valeurs obtenues pour les indicateurs eux-mêmes, ni les contenus du rapport d'audit.