

Département langue française

## Label *Qualité français langue étrangère*

### Conseil d'orientation

Mardi 14 décembre 2021

16 h – 18 h

Réunion à distance

### Compte rendu

---

#### 1. Participants

⇒ Paul de Sinety, délégué général à la langue française et aux langues de France, ministère de la culture, **président du conseil d'orientation**.

⇒ Membres nommés au titre des « **personnalités** » :

- Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres) : Antoine Devoucoux du Buysson, responsable de projet, département Europe et international ;
- Commission des titres d'ingénieur (CTI) : Floriane Rasplus, chargée de projets ;
- Fondation Alliance française : Fabrice Placet, référent AF France ;
- Association des directeurs des centres universitaires d'études françaises pour étrangers (ADCUEFE) : Patricia Gardies, présidente ;
- Groupement FLE : Gilles Cappadoro, président ;
- Souffle : Bernard Bianchi, président ;
- Rassemblement national des centres de langues de l'enseignement supérieur (Ranacles) : Tom Grainger, président ;
- Thierry Pelletier, chargé de mission nationale qualité, ministère de l'Éducation nationale, de la jeunesse et des sports ;
- Hannelore Guerrand, coordinatrice du département des langues – école d'ingénieurs EIGSI (La Rochelle), auditrice.

⇒ **Nouveau membre** :

– la Direction de l'intégration et de l'accès à la nationalité (DIAN) du ministère de l'intérieur a répondu favorablement à l'invitation du Délégué général à la langue française et aux langues de France, Paul de Sinety, à rejoindre en tant que personnalité qualifiée le conseil d'orientation du label *Qualité français langue étrangère*. Eugénie MARIE, cheffe du bureau de l'apprentissage de la langue et de la citoyenneté de la sous-direction de l'intégration des étrangers, participe pour la première fois à cette instance, permettant d'élargir le champ de l'enseignement du FLE à la formation linguistique des adultes migrants, alors même que de plus en plus d'organismes labellisés ou qui souhaiteraient l'être prennent déjà en charge ces publics.

⇒ Représentants des trois ministères, membres de la **commission interministérielle de labellisation** :

– Présidente de la commission : Sara Thornton, conseillère scientifique pour les formations, représentant Anne-Sophie Barthez, directrice générale de l'enseignement supérieur et de

l'insertion professionnelle (DGESIP), ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation ;

- Claire Extramiana, chef de la mission Maîtrise de la langue et action territoriale, délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), ministère de la culture ;
- Colinne Orain, rédactrice « Attractivité étudiante – Accueil en France », pôle du pilotage des opérateurs et des stratégies sectorielles, direction de la culture, de l'enseignement, de la recherche et du réseau, sous-direction de l'enseignement supérieur et de la recherche, ministère de l'Europe et des affaires étrangères.

⇒ Représentants de l'opérateur (FEI) :

- Hervé Ferrage, directeur adjoint depuis septembre 2021 ;
- Juliette Salabert, directrice département langue française ;
- Caroline Mouton Muniz, cheffe de projet.

⇒ Absents :

- Représentants de la direction générale de Campus France et d'Atout France ;
- Diego Fonseca, secrétaire général depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2021 de la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF).

Le mandat d'Atout France ne sera pas renouvelé.

Paul de Sinety salue l'arrivée de la DIAN au sein du conseil d'orientation ainsi que les nouvelles nominations :

- ADCUEFE : Patricia Gardies, directrice de l'IEFE, membre de l'EA 739 DIPRALANG, université Paul Valéry-Montpellier 3, élue présidente le 24 juin 2021 ;
- RANACLES : Tom Grainger, directeur du service des langues de la faculté des sciences d'Aix-Marseille, élu président le 27 novembre 2021. M. Grainger sera représenté par son vice-président, Marco Cappellini, maître de conférences en didactique des langues à la faculté des arts, lettres, langues et sciences humaines de l'université d'Aix-Marseille ; directeur du centre de formation et d'auto-formation en langues (CFAL) de cette UFR. Depuis une dizaine d'années, la participation de collègues du FLE dans les différentes activités de l'association a augmenté. Tom Grainger souhaite encourager et renforcer cette nouvelle dimension. C'est une des raisons pour laquelle Marco Cappellini a été nommé vice-président de Ranacles ;
- HCERES : Antoine Devoucoux du Buysson représente Thierry Coulhon, président du Haut conseil depuis octobre 2020 ;
- CTI : Floriane Rasplus représente Elisabeth Crepon, présidente de la CTI.

Sara Thornton tient à souligner l'importance accordée au suivi du label *Qualité FLE* au sein de la DGESIP. Le label est un outil de soutien aux politiques de mobilité et doit permettre un accueil de qualité des apprenants étrangers en France. Mme Thornton se félicite des actions menées par les différents acteurs de la labellisation (ministères, FEI, groupements professionnels) pour l'inscription « écoles de français langue étrangère » à la liste [Sibus du Fonds de solidarité](#). Les retours des centres prouvent que cette aide financière de l'État a permis de sauver de nombreuses écoles labellisées, très affectées par la crise sanitaire. Le maintien des aides reste la préoccupation de la commission interministérielle de labellisation.

Mme Thornton salue également l'investissement des équipes dans les centres pour le maintien d'une offre de cours de qualité et la mise en œuvre de dispositifs de formation à distance créés dès le premier confinement.

## 2. Échanges avec les participants sur la situation des centres labellisés *Qualité FLE*

Le soutien financier de l'État a été salué par tous les professionnels du secteur et a permis à beaucoup d'entre eux de survivre à la crise. La situation reste très préoccupante. L'apparition du nouveau variant Omicron en novembre 2021 et de nouvelles restrictions de voyage laissent présager de nouvelles

difficultés. Les trésoreries sont en difficulté et les centres qui ont obtenu le fonds de solidarité ont largement, sinon totalement, engagé les sommes qui leur ont été allouées. Les taux de fréquentation restent bas (30 à 50 % dans le meilleur des cas). M. Mourier, directeur général de FEI, s'est manifesté pour le maintien des aides en octobre 2021 auprès des cabinets du Premier ministre (Pôle diplomatie et éducation) et du secrétaire d'État Jean-Baptiste Lemoyne. FEI est en attente d'une réponse.

#### **ADCUEFE, Patricia Gardies** (35 membres dont 20 labellisés et 1 centre en cours)

Mme Gardies est convaincue de l'importance du label et encourage les universités membres de l'ADCUEFE à se porter candidats à une labellisation. C'est un outil de promotion et de pilotage incontournable aujourd'hui.

Les centres universitaires ont su s'adapter très rapidement au distanciel pour permettre une continuité pédagogique ou convaincre les étudiants inquiets à maintenir leur projet d'étude du français à distance. Ils restent très impactés par la crise avec un taux de fréquentation souvent proche des 50 % habituels. Inquiétude quant à des consignes d'enseignement à distance au semestre 2 dans certaines universités.

**Groupe FLE, Gilles Cappadoro** (39 centres dont trois non-labellisés, adhésions de nouveaux centres en cours) : lors de l'adhésion au groupement, les centres ont un délai de deux ans pour être labellisés *Qualité FLE*.

⇒ 50 % de fréquentation en moyenne, et de 0 à 80 % en fonction des périodes et des centres. Disparité de la fréquentation selon la taille des villes et des types de cours. La formation professionnelle reste un secteur prometteur, qui a permis à certains centres de maintenir une offre de cours en direction de ces publics. La prolongation des aides est cruciale au premier semestre 2022.

Le Groupement est resté très à l'écoute de ses adhérents : engagement institutionnel important pour aider la filière FLE dans son ensemble, avec les autres acteurs ; contact régulier avec le ministère de l'économie ; animation de 23 ateliers à distance d'échanges de bonnes pratiques et de formation.

Attente d'une meilleure visibilité des centres de FLE sur la plateforme Études en France.

Certains centres s'interrogent sur le rapport investissement/avantages du label : comment étendre et consolider les actions et domaines d'activités réservés au label (question des visas notamment) ?

Les centres ont apprécié le soutien de FEI et de la DGLFLF dans la crise. Ils souhaitent la prolongation en 2022 de la baisse de 50 % de la cotisation annuelle.

Hervé Ferrage prend note de cette demande et relaiera auprès de la direction générale de FEI.

**SOUFFLE** (9 centres dont un situé en Suisse et huit labellisés) : obligation d'être labellisé *Qualité FLE* pour adhérer au groupement.

**Bernard Bianchi** confirme les propos de Gilles Cappadoro : mêmes difficultés des centres et démarches pour obtenir les aides de l'État, un soutien juridique est apporté aux membres qui en font la demande.

#### **Fondation des Alliances françaises, Fabrice Placet :**

La Fondation des Alliances Françaises en lien étroit avec FEI et aussi le groupement FLE n'a eu de cesse de relayer l'importance d'ouvrir le plan de sauvegarde aux écoles de FLE et en particulier aux Alliances Françaises. Pour surmonter l'année 2021, l'appui de l'État a été décisif mais aussi l'élaboration par les équipes d'une nouvelle offre de cours orientée vers le marché national.

La Fondation des Alliances Françaises a déploré la fermeture de l'Alliance de Grasse (non-labellisée) dans ce contexte pandémique. Concernant l'année 2022, alors que la reprise se confirmait, le nombre des réservations marque le pas.

Le réseau des Alliances Françaises souhaite porter l'attention sur les délais d'enregistrement des certifications de France Éducation international auprès de France compétences. Cela peut remettre en cause les financements CPF liés à la passation ainsi que les cours de préparation aux diplômes et tests prévu à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

FEI suit ce dossier de très près et reste en attente du retour de France compétences. Les centres concernés sont régulièrement informés par FEI de l'avancée de ces démarches.

### 3. Point d'actualité du dispositif de labellisation

– actions du **MEAE** :

Le ministère a redoublé de vigilance en cette période de crise et mis en œuvre différentes actions pour continuer à améliorer la visibilité du label auprès des postes et des publics-cibles des centres labellisés.

⇒ des instructions mettant en évidence la spécificité des centres labellisés *Qualité FLE* ont été adressées aux postes (**note diplomatique** du 15 février 2021).

⇒ la valorisation du label sur la plateforme Études en France a été renforcée, avec désormais 29 écoles labellisées inscrites proposant de nombreuses formations FLE aux étudiants internationaux. Deux formations Études en France à destination des établissements d'enseignement supérieur français, auxquelles les centres FLE labellisés ont été conviés, ont été organisées en mars et octobre 2021. Elles ont permis de partager conseils et bonnes pratiques sur la plateforme. Le ministère regrette la faible participation des centres labellisés.

⇒ concernant la communication du label auprès des étudiants, des évolutions ont également permis une meilleure visibilité de son image de marque sur la plateforme, à différents moments du parcours de candidature, afin que **le logo** puisse y être bien identifié.

⇒ le MEAE, en lien avec ses interlocuteurs en charge de la question des **visas et titres de séjour** pour études, apporte également un soutien aux centres labellisés en cas de difficultés sur ces sujets et les informe des dernières dispositions concernant les étudiants internationaux.

⇒ la **lettre d'information du label** est systématiquement relayée au sein du réseau diplomatique français à l'étranger.

⇒ **ADN Tourisme** (Fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme) : informations sur le label et les centres labellisés transmise à tous les adhérents ; article dans la lettre d'information de septembre dernier.

⇒ informations également transmises aux **conseillers diplomatiques** en région.

Ces deux dernières actions ont vocation à remplacer les courriers postaux envoyés chaque année aux mairies, offices de tourisme, etc.

– **modalités d'audit en deux parties reconduites en 2022** :

⇒ J1 et J2 à distance : revue documentaire, entretien

⇒ J3 : visite des locaux et observations de cours

Remarque d'Hannelore Guerrand, auditrice *Qualité FLE* : les auditeurs se sont adaptés rapidement à la mise en place des audits à distance avec parfois certains ajustements nécessaires selon les moyens dont disposaient les centres. La pérennisation de la partie distancielle des audits a l'avantage de permettre aux auditeurs d'avoir plus de temps en amont pour analyser les dossiers et conduire des entretiens avec des questions plus ciblées, tous les éléments ayant préalablement été analysés. Par ailleurs, il a également été remarqué que la numérisation des documents a permis une meilleure structuration pour certains centres dans la mise à disposition des documents attendus.

– dans le cadre du partenariat DEFI Métiers/FEI, des échanges sont en cours pour **inciter les organismes labellisés à se référencer dans les bases des Carif-Oref**. Un webinaire sera organisé début 2022. Deux cycles de formation certifiante au rôle de **référént handicap** dans un centre de langue ont été organisés par FEI. L'intervenante de défi-métiers est intervenue en novembre 2020 et septembre 2021 avec pour chaque session une trentaine d'inscrits.

– **spot promotionnel** : le spot réalisé avec le soutien de la DGLFLF a été diffusé tout l'été sur les canaux de France 24 et TV5 ainsi que sur les réseaux sociaux du label et de FEI. Cette campagne a eu un fort impact sur le taux de visites du site internet du label qui a retrouvé la fréquentation de 2019.

– émissions **Destination francophonie** (5 émissions en 2020/2021 : Vichy, Lyon, Montpellier, Tours, Paris). Les prochaines émissions prévues en 2022 sont en cours d'élaboration. Les collègues intéressés par un tournage dans leur centre ou ville peuvent écrire à [qualitefle@france-education-international.fr](mailto:qualitefle@france-education-international.fr)

– **reconnaissance du label par le *Bildungsurlaub*** depuis le 4 décembre 2021 : le Bildungsurlaub est l'organisme national allemand qui contrôle la formation continue et identifie les formations qui répondent à des critères qualité très spécifiques. Chaque région (Land) allemande gère son propre système éducatif. Le *Bildungsurlaub* est chargé de vérifier que les exigences – en termes de qualité des cours et services rattachés – fixées par ces régions, sont bien respectées avant d'accorder un financement pour une formation. L'engagement de l'Allemagne en faveur du plurilinguisme donne

une place importante aux formations en langues étrangères. Le français est la première langue enseignée après l'anglais en Allemagne. Il reste aussi très présent dans les demandes des bénéficiaires de formations professionnelles. Le Baden-Württemberg est une des régions les plus porteuses dans le domaine de la formation professionnelle : beaucoup d'industries et d'échanges avec la France. Depuis son intégration au sein du *Bildungsurlaub*, cette région impose aux organismes de formation d'être certifiés norme ISO 9001. Plus récemment, le Baden-Württemberg a mis en place une procédure de reconnaissance des labels porteurs d'exigences qualité équivalentes à celles de la norme ISO 9001. C'est le cas notamment des labels du *British Council*, EAQUALS, ISO 21 001... Les centres labellisés *Qualité FLE* sont nombreux à souhaiter valoriser leur offre de cours de français au sein du *Bildungsurlaub*.

La personne en charge du dossier est Thomas Roth, joignable au +49 (0) 221 42 30 et à [info@Bildungsurlaub-approval.de](mailto:info@Bildungsurlaub-approval.de)

– actions de communication (**salons en France et à l'international**) : en 2020 et 2021, les participations aux différents événements ont toutes été réalisées à distance (Alphe, Campus France...).

– nombre de centres labellisés : le nombre de **nouveaux centres** continue à augmenter.

6 nouveaux centres (1 école de commerce, 4 centres privés et 1 centre pour migrants) ont été labellisés en 2021. Devraient s'ajouter 4 autres centres en cours de processus **signalés en rouge** dans le tableau ci-après (dossiers qui seront instruits auprès de la commission le 17 décembre prochain).

Sur la base du rapport d'audit, la commission a refusé le label à un centre.

112 centres sont labellisés à la date de cette réunion

| Statut                                       | Nombre          |
|--|-----------------|
| Association<br>(publics migrants, insertion) | 10 <b>+1</b>    |
| Alliance française                           | 8               |
| Chambre de commerce                          | 2               |
| Centre privé                                 | 51 <b>+1</b>    |
| Centre universitaire                         | 25 <b>+1</b>    |
| Grande école                                 | 12              |
| École de commerce                            | 2               |
| Établissement scolaire privé                 | 1 lycée + 1 CFA |
| GRETA  | <b>1</b>        |

Sur ces 112 centres, 36 ont le « double label *Qualité FLE – Qualiopi* » et 11 sont en cours de processus. Pour cette « double labellisation », 20 centres en 2020 et 18 en 2021 ont bénéficié d'un audit aménagé (référentiel spécifique et durée d'audit réduite) prévu par l'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail. Pour rappel, les deux conditions pour bénéficier de cet audit spécifique sont :

- le centre candidat doit posséder une certification ou une labellisation présente sur [la liste de l'ex CNEFOP](#) ;
- son certificat de labellisation doit être actif au moment de la demande d'audit aménagé.

#### 4. Budget

Le budget a été transmis à tous les membres du conseil avant cette réunion.

- **participation forfaitaire annuelle** réduite de 50 % en 2021
- **fermeture officielle** : France langue a fermé son centre *Paris Victor-Hugo* en mars 2020.
- **échéanciers demandés** : une dizaine de centres ont demandé un **échéancier** à l'agence comptable de FEI. Tous ont été acceptés. Seuls deux échéanciers sont toujours en cours.

Les participations forfaitaires annuelles des centres ne suffisent pas à équilibrer ce budget. Le déficit est comblé sur fond propre de FEI.

La présentation du budget s'est faite en trois temps :

- le bilan 2020
- le bilan 2021 à la date de la réunion : des salaires et frais d'audits s'ajouteront en fin d'année
- le budget prévisionnel 2022 : une enveloppe de 40 000 euros est d'ores et déjà provisionnée pour la migration du site du label Drupal V7/V9. Ce changement de version est obligatoire au regard des risques de vulnérabilité qui ne seront plus garantis sur Drupal 7. Le passage à Drupal 9 va changer la gestion technique du site. C'est une amélioration majeure du CMS, plus puissant, plus stable, plus sécurisé et solide. La migration du site du label de la version Drupal 7 vers Drupal 9 devra être effective en octobre 2022 (recettage dès juillet 2022).

La refonte complète du site est aussi envisagée mais ne se fera probablement qu'en 2023, afin de prendre le temps nécessaire pour y travailler de concert avec les groupements professionnels.

## 5. Questions diverses